

Analyse du service public régional de l'orientation

■ Session du 15 mars 2017

■ Contribution présentée par M. Jacques BORDRON, au nom de la Commission n° 6 "Éducation - Formation tout au long de la vie - Métiers de demain"

Entendues les interventions de Mmes Elisabeth COSTAGLIOLA (PEEP), Zohra GALLARD (CGPME), MM. Jean CESBRON (MEDEF), Didier ROBERT (CGT), Mme Florence LACAZE (CRAJEP), MM. Eric MALO (CFDT), Georges PLESSIS (chambres d'agriculture), Jacques CHAILLOT (URADEL), Mme Géraldine BEALU (CCI), M. Jacques BROUSSEAU (UPAR)

Entendue l'intervention de Mme Béatrice LATOUCHE, Vice-présidente déléguée à l'orientation, représentant M. Antoine CHEREAU, Vice-président du Conseil régional et Président de la Commission "Education et lycées, orientation et lutte contre le décrochage, civisme".

94 Votants. Adopté par 88 voix pour, 1 contre et 5 abstentions.

SOMMAIRE

1. L'orientation est un droit pour tous.....	5
1.1. Saisine.....	5
1.2. Définition	5
1.3. Du Service Public d'Orientation au Service Public Régional d'Orientation	6
1.4. La démarche du CESER	7
Audition des " têtes de réseau"	7
Audition des territoires	7
Audition des usagers	7
Les expérimentations nationales ou étrangères dans le domaine de l'orientation.....	8
2. Le Service public régional de l'orientation (SPRO) en Pays de la Loire..	9
2.1. Les structures	10
La commission SPRO du CREFOP.....	10
Le groupe technique régional	10
Les groupes locaux	10
Le Carif-Oref	11
2.2. Les outils	12
La charte, à revisiter sans doute.....	12
Le schéma d'animation au bénéfice de tous les usagers.....	12
Les Guides Pratiques des Services (GPS), utiles pour aiguiller les publics vers la bonne structure.....	13
3. La collaboration entre acteurs	14
3.1. L'interconnaissance et la formation commune	14
L'interconnaissance entre tous les opérateurs	14
La formation commune	14
3.2. L'animation des groupes locaux	15
3.3. La connaissance du territoire	15
3.4. Le travail en commun	16
4. Les usagers	17
4.1. L'accueil.....	17
Un livret d'accueil.....	17
La nécessité d'un accueil personnalisé	18
4.2. L'évaluation de la plus-value du SPRO en direction des usagers	19
La méthode	19
Le service est-il le même partout ? Chaque groupe local marche à un rythme différent, ce qui pose le problème d'égalité d'accès au service.	20
4.3. Le lien entre les opérateurs et le suivi des parcours des usagers	20
Les enseignements à tirer du travail collaboratif	20
Le suivi du parcours des usagers.....	21
4.4. La communication	21
Information numérique	21
Mise en place d'outils en fonction des publics cibles	23

Information par l'évènement.....	24
5. Les complémentarités	25
5.1. Quelle complémentarité entre l'orientation scolaire et l'orientation professionnelle ?	25
L'orientation scolaire	25
Le rôle des acteurs du SPRO.....	27
Un lien insuffisant entre les établissements scolaires et le monde économique	28
5.2. L'articulation entre le SPRO et les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD)	31
La définition.....	31
Les acteurs.....	31
Les actions.....	32
5.3. Comment les acteurs du SPRO ont-ils intégré le conseil en évolution professionnelle (CEP)	33
Public concerné.....	33
Le contenu du conseil en évolution professionnelle	34
Comment les professionnels du SPRO ont-ils intégré le CEP ?	34
Les salariés oubliés ?.....	35
6. Préconisations	37
6.1. Clarifier la mission.....	37
6.2. Elargir la professionnalisation des acteurs	37
6.3. Promouvoir l'orientation et l'évolution professionnelle.....	37
6.4. Complémentarité et continuité "orientation scolaire – orientation professionnelle" pour une orientation tout au long de la vie	38
6.5. Mieux articuler le SPRO et les PSAD	39
6.6. Informer et accompagner les salariés	39
6.7. Assurer un suivi des usagers et une évaluation du service	39
Etablir un suivi des usagers.....	39
Evaluer la qualité du service	40
7. Conclusion	41
Annexe 1 : expériences nationales	42
Annexe 2 : quelques données chiffrées	44

1. L'orientation est un droit pour tous

1.1. Saisine

Le 18 juillet 2016, le Président de la Région des Pays de la Loire, Monsieur Bruno Retailleau, a saisi officiellement le CESER des Pays de la Loire sur la thématique du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) portant plus particulièrement sur **les enseignements à tirer du travail collaboratif construit entre tous les acteurs, sur la valeur ajoutée pour les opérateurs comme pour les usagers, en particulier concernant l'amélioration de la connaissance des métiers d'aujourd'hui et de demain :**

- Comment les acteurs se sont-ils emparés de la mission orientation sur le terrain ? Quelle évaluation en particulier des effets de la coopération entre opérateurs au regard des deux axes de travail du schéma d'animation ?
- Quelles réponses ont été apportées aux attentes des usagers (en référence à l'enquête TMO). Quelle plus-value apporte le SPO/SPRO pour les différents publics et notamment le public des salariés ? Quelle intégration du conseil en évolution professionnelle par les salariés du SPRO ?
- Quel pilotage du SPRO et mobilisation des leviers à disposition pour la Région comme pour l'Etat ?
- Quelle complémentarité entre orientation professionnelle et orientation professionnelle ?
- Quelle articulation rechercher entre SPRO et PSAD ?
- Quelle plus-value de la nouvelle plateforme Web régionale « Orientation Pays de la Loire » par rapport aux anciens outils ?
- Quelle complémentarité avec les autres actions développées par la Région dans ce domaine : actions d'accompagnement à la poursuite d'études vers les supérieurs et en faveur de l'apprentissage, outils d'information et d'orientation, accompagnement d'acteurs et d'initiatives ?
- Quels axes d'amélioration sont à envisager en direction des différents publics et à partir des expériences innovantes nationales et internationales en termes de nouveaux outils et services comme un " baromètre régional des débouchés " à même de guider vers l'emploi les lycéens dans leur orientation de formation ?

1.2. Définition

"S'orienter consiste à se projeter dans son avenir en recherchant le meilleur équilibre entre les goûts, capacités, désirs personnels et les réalités et opportunités du monde professionnel. A différents moments de la vie, des choix successifs contribuent à l'élaboration et aux ajustements du parcours personnel. Le but recherché de l'orientation est que chacun maîtrise lui-même son parcours. Cette conception actuelle répond aux attentes des jeunes et des adultes en matière d'autonomie et de liberté de choix du métier. Elle correspond aussi à la

nécessité et au souhait d'évoluer en cours de vie professionnelle, ou à l'obligation de changer de métier du fait des évolutions technologiques et économiques comme des fluctuations du marché du travail" (Source : Orientation pour tous, sous la direction de Jean-Robert Pitte, 2011).

1.3. Du Service Public d'Orientation au Service Public Régional d'Orientation

La loi du 24/11/2009 sur la formation créait le droit à l'information et à l'orientation et avait prévu la création du SPO (Service Public de l'Orientation) avec comme objectif "d'améliorer le système d'orientation tout au long de la vie en resserrant davantage les mailles du filet".

Elle définissait le SPO comme étant articulé autour d'un site web, d'une plateforme téléphonique et d'un réseau de professionnels dans les territoires.

Croisement des énergies Etat- Région- Partenaires Sociaux, amélioration de la qualité des prestations et coordination des réseaux, tels étaient les grands principes du SPO.

Dans son Schéma Régional des Jeunesses (SRJ) 2011-2015, la Région préconisait d'aller vers un Service Public Régional de l'Orientation tout au long de la vie. Le CESER avait, sur saisine du Président du Conseil Régional, rendu un rapport sur "les conditions de la bonne déclinaison en Région du service national d'orientation tout au long de la vie pour l'ensemble des publics".

En septembre 2011, l'Etat et la Région, avec les acteurs concernés et les partenaires sociaux, lancèrent les travaux pour mettre en œuvre, sur la Région, le SPO, avec l'élaboration d'une feuille de route et la création d'une commission spécialisée du CCREFP (Commission consultative régionale emploi et formation professionnelle).

Cela donna lieu à la création de la Charte Régionale du SPO en Pays de la Loire, signée par 8 opérateurs et l'Etat et la Région, le 22 Janvier 2013, l'accompagnement des acteurs étant assuré par le CARIF-OREF (Centre d'animation, de Recherche et d'Information sur la Formation - Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation).

La loi du 5 mars 2014 a mis en place le SPRO. Avant cette loi, une expérimentation a été lancée en Pays de la Loire début 2014, pour travailler à sa préfiguration.

Cette loi dispose que l'Etat et les Régions assurent une responsabilité partagée dans le pilotage du SPRO tout au long de la vie :

- L'Etat définit et met en œuvre la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et d'enseignement supérieur.
- La Région coordonne les actions des autres organismes participant au SPRO et la mise en place du conseil en évolution professionnelle (CEP), assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Une convention entre l'Etat et la Région détermine les conditions dans lesquelles ils coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives.

Un schéma d'animation du SPRO est venu s'ajouter au dispositif pour la période 2015-2017, le SPRO poursuivant les objectifs fixés dans la charte du SPO.

Les préoccupations restent les mêmes : faire de l'usager un acteur de son orientation tout au long de sa vie, simplifier l'accès aux structures, assurer l'égalité au droit à l'orientation et la formation, assurer le lien « accueil-information-orientation-formation-emploi ».

1.4. La démarche du CESER

Le CESER a procédé à des auditions, en articulant les interviews autour de questionnaires spécifiques.

Audition des " têtes de réseau "

Les principales "têtes de réseaux" ont été auditionnées, à raison de trois à quatre responsables de différentes structures simultanément chaque semaine : professionnels du Service Universitaire de l'Insertion et de l'Orientation (SUIO), du Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ), de Pôle Emploi, du FONGECIF, des Missions Locales, du Centre d'Information et d'Orientation (CIO), de Cap Emploi, des Maisons de l'Information sur la Formation et l'Emploi (MIFE). Les questions portaient sur la collaboration entre les acteurs, leur implication dans le SPRO, les liens que le SPRO entretient avec les autres acteurs du territoire, comme ceux du Service Public de l'Emploi, les développeurs économiques, leur avis par rapport à des modifications souhaitables de la Charte régionale.

Audition des territoires

Des auditions ont été effectuées également sur différents territoires, avec le même type de questions que celles précitées, en insistant sur la satisfaction perçue chez les usagers. Le CESER s'est déplacé à la mission locale du Vignoble, au CIO de Laval, au CIO d'Angers, et à celui de Saint-Nazaire, profitant de réunions de groupes locaux, ce qui permettait de rencontrer les différents professionnels du territoire.

Audition des usagers

Les membres du CESER ont construit deux questionnaires, à destination des jeunes pour l'un et des adultes pour l'autre, et ont recueilli les réponses de structures en lien avec l'orientation, ou directement d'usagers de l'orientation. Les questions portaient sur : "connaissent-ils le SPRO, sont-ils allés se renseigner sur internet, que représente l'orientation pour eux ? Comment vivent-ils leur démarche, ont-ils des projets ?"

Le contact a été pris avec 3 structures de conseil, le SUIO, le service d'information et conseil aux familles (SICF), et le conservatoire national des Arts et Métiers (CNAM). Un groupe de salariés, un groupe d'intérimaires, des associations de parents d'élèves (FCPE, PEEP), des jeunes en formation et en services civiques auditionnés au sein de la ligue de l'enseignement de Loire-Atlantique (FAL 44), une association d'aide au retour à l'emploi pour les cadres (AVARAP), une Maison familiale rurale (MFR), Familles Rurales et le mouvement rural de la jeunesse chrétienne (MRJC) ont également participé. Celui-ci, la ligue de l'enseignement et Familles Rurales l'ont été en tant que membres du CRAJEP.

L'enquête TMO de décembre 2014 (commandée par 3 Régions : Bretagne, Pays de la Loire, et Centre) mesurait les attentes et les usages des publics du SPRO. Le CESER s'est interrogé sur la satisfaction de ces derniers.

Les réponses sont partielles et la cohorte interrogée ne permet pas de tirer des enseignements généraux. Néanmoins, les publics confirment les ressentis du CESER. Ces réflexions sont venues enrichir les travaux. Les réponses seront donc reprises dans les paragraphes concernant les scolaires (complémentarité orientation scolaire-orientation professionnelle), les familles, les usagers, et les salariés.

Les expérimentations nationales ou étrangères dans le domaine de l'orientation

Des recherches ont également été effectuées pour savoir comment améliorer certains dispositifs à partir d'expérimentations sur le territoire national, ou à l'international.

2. Le Service public régional de l'orientation (SPRO) en Pays de la Loire

Aujourd'hui, le SPRO des Pays de la Loire regroupe 2 400 professionnels de terrain répartis dans 8 réseaux signataires d'une charte commune : Cap emploi, le Centre d'information et d'orientation (CIO), le Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation (FONGECIF) des Pays de la Loire, les Maisons de l'Information sur la Formation et l'Emploi (MIFE), les Missions locales des Pays de la Loire, Pôle emploi, le Réseau information jeunesse (CRIJ) et le Service Universitaire d'Information, d'Orientation et d'Insertion Professionnelle (SUIO-IP).

Ces professionnels sont répartis sur 17 territoires dans 400 points d'accueil. Nous avons vu à Saint-Nazaire que d'autres partenaires, comme l'APEC et les OPACIF, pouvaient y être associés.



Schéma de la localisation des 17 territoires SPRO

2.1. Les structures

La commission SPRO du CREFOP

La commission SPRO du Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP) est l'instance de pilotage du SPRO. La commission s'attache à suivre le déploiement opérationnel du schéma d'animation du SPRO piloté par le Carif-Oref et articulé autour de la qualité de l'orientation pour tous d'une part, et du développement d'une connaissance économique et sociale du territoire partagée par tous les professionnels d'autre part. La commission peut également être consultée sur la communication autour du SPRO et l'évaluation de la plus-value qu'apporte ce service aux usagers. Elle mobilise le SPRO. Elle a par exemple fixé les objectifs et les modalités du diagnostic de l'apprentissage mais aussi les axes de progrès. Elle suit la mise en place du CEP.

Le groupe technique régional

Il a pour objet de faciliter la mise en œuvre des orientations arrêtées par le CREFOP, ainsi que la coordination régionale des opérations et de faire toutes propositions utiles pour améliorer le SPRO. Dans un cadre défini régionalement, il s'attache au respect des orientations de la Charte qui permet notamment aux opérateurs des 17 territoires de créer et expérimenter des coopérations au plus près des usagers du. Dans la phase de construction de la labellisation, le groupe composé des 8 têtes de réseau dénommé "groupe de suivi de la Charte" a réalisé un travail important de coordination, de mise en cohérence et de propositions. Au groupe technique régional du SPRO, sont venus s'ajouter un groupe technique CEP et un groupe technique OPACIF (Organisme Paritaire Agréé au titre du Congé Individuel de Formation). Dans la phase de mise en œuvre et de déploiement, ce groupe augmenté des opérateurs du CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) (Apec et Opacif) est maintenu sous l'intitulé de "groupe technique régional du SPRO".

Cinq réunions d'animation du groupe technique régional ont permis de travailler sur la formalisation du Plan Régional de Formation, le déploiement des actions sur la connaissance des métiers, l'évaluation du SPRO, l'opération design de service sur les salons, la connaissance socio-économique, et l'apprentissage.

Les groupes locaux

Sur chacun des territoires, les opérateurs collaborent et se retrouvent régulièrement pour partager leurs expériences, participer en commun à des événements de communication, rencontrer les filières professionnelles, se former. Parfois, des acteurs non SPRO sont également associés : au Mans par exemple, la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (Direccte), ailleurs des chambres consulaires. Chacun à son tour, un responsable de structure SPRO du territoire joue le rôle de coordinateur du groupe, anime des réunions communes. Cette responsabilité, en principe tournante, est souvent assurée par les mêmes opérateurs

Partout on souligne le manque de reconnaissance, même financière, pour cette fonction d'animation du coordinateur.

Le Carif-Oref

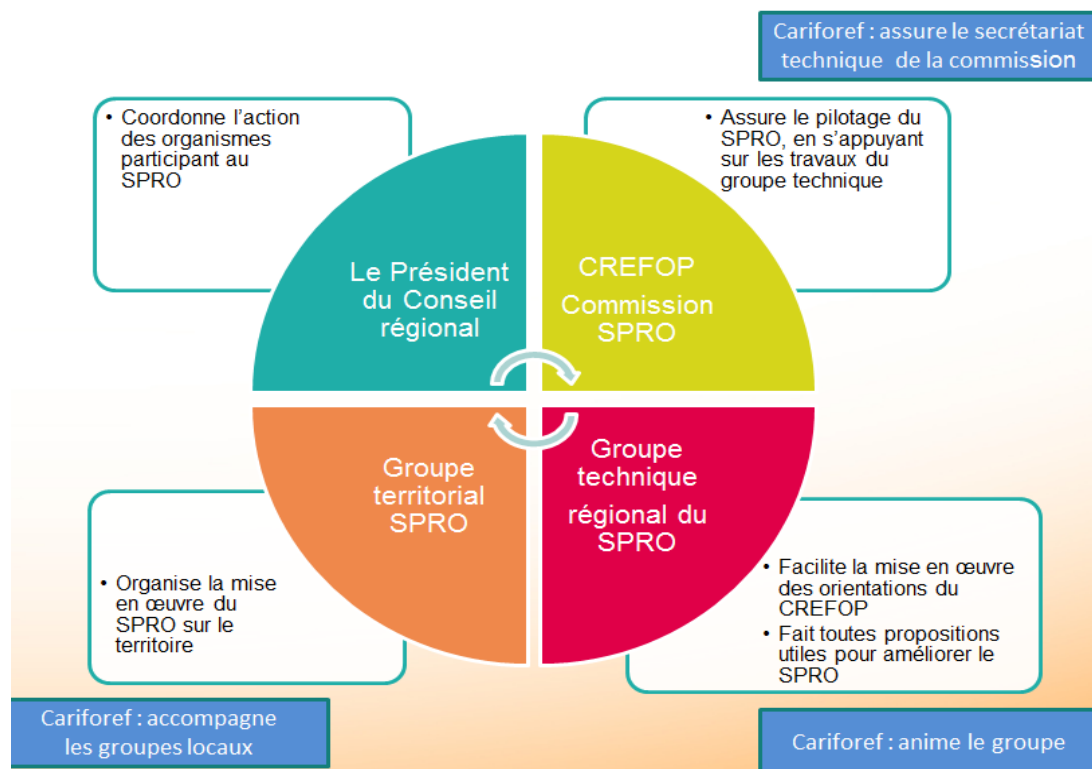
Le Carif-Oref des Pays de la Loire est un Groupement d'intérêt public (GIP) de 32 membres. Il est présidé alternativement par l'Etat et la Région. Son rôle est triple :

- L'observation, orientée vers l'aide à la décision, du champ de l'emploi et de la formation, en s'appuyant sur les données disponibles, sur des outils de diagnostic, de prospective et d'évaluation.
- L'information sur les métiers et l'emploi, la formation initiale et continue auprès du grand public, des professionnels de l'orientation et de la formation, des entreprises.
- L'animation du Service Public Régional de l'Orientation, en contribuant notamment à la professionnalisation des acteurs par la mise à disposition et la mutualisation de ressources, d'outils et de temps de professionnalisation.

L'objectif est bien de professionnaliser les acteurs de l'orientation pour améliorer le service aux usagers, en assurant à ces derniers un égal accès au service de l'orientation tout au long de leur vie.

Mais plus que la structure, c'est la dynamique qui compte, celle qui permettra de bien connecter tous les éléments de la chaîne : information-orientation-formation-emploi.

Le CESER a auditionné le directeur du Carif-Oref et la personne chargée de l'animation du SPRO, afin de recueillir leur analyse sur l'évolution du SPRO. Ils assurent le lien entre la commission du SPRO et les groupes techniques : le groupe régional et les groupes locaux.



2.2. Les outils

La charte, à revisiter sans doute

La Charte, signée en 2013 fixe les principes fondamentaux partagés par les huit réseaux régionaux d'accueil, d'information et d'orientation, ainsi que leurs engagements pour une mise en œuvre opérationnelle et efficace du service public de l'orientation dans les Pays de la Loire. Cette démarche est accompagnée et soutenue par l'État, la Région et les partenaires sociaux. Les principes en sont simples : l'Orientation est un droit pour tous, l'Accueil et l'Information sont les premières étapes du droit à l'Orientation. Le Service Public Régional de l'Orientation s'engage à rendre accessibles tous les outils d'information existants pour les usagers et les professionnels. Un engagement est pris sur l'évaluation du service rendu aux usagers.

Aujourd'hui, et à la suite de la mise en place du CEP (conseil en évolution professionnelle) les acteurs s'accordent pour demander que la Charte, signée en 2013, soit revisitée. On peut aussi s'interroger sur la faible place des dispositifs qui devaient être mis en place pour mesurer la plus-value apportée aux usagers. A ce jour, peu d'indicateurs communs ont été construits.

Le schéma d'animation au bénéfice de tous les usagers



Un schéma d'animation pour la période 2015-2017 a été signé le 16 décembre 2014, dans le but d'accompagner les professionnels de l'orientation et de l'emploi. 4 missions principales ont été validées : " Accueillir, Informer, Accompagner et Piloter une structure d'orientation". Le SPRO a vocation à :

- Renforcer la coordination entre les réseaux de professionnels de l'orientation sur les territoires (régionaux et locaux), pour permettre à tous les publics de bénéficier d'une information, d'un conseil et d'un accompagnement de qualité.
- Renforcer le conseil et l'accompagnement individualisé.
- Développer, au travers des plateformes multimédia, une complémentarité d'information de qualité sur l'orientation, contribuant ainsi à délivrer un véritable continuum de service tout au long de la vie.
- Faciliter la co-construction du cahier des charges des normes de qualité de l'orientation dans la Région des Pays de la Loire.
- Développer des outils pour permettre de mieux appréhender l'environnement social et économique dans les processus d'orientation tant pour les publics que pour les professionnels.
- Analyser les trajectoires Orientation-formation-emploi.

Les Guides Pratiques des Services (GPS), utiles pour aiguiller les publics vers la bonne structure.

Pour faciliter l'orientation des usagers vers l'interlocuteur le plus pertinent par rapport à sa demande, un "Guide pratique des Services" (GPS), à l'usage des professionnels des structures partenaires, a été élaboré collectivement sur chacun des territoires ; il détaille l'offre de services, et les modalités d'accueil.

Les professionnels sont donc tous en mesure d'aiguiller les publics vers les bonnes structures. Certains disent n'avoir pas connaissance de ce guide dont la diffusion peut sans doute être améliorée. Quoiqu'il en soit, c'est le témoin d'un travail en commun, qui a permis une mise à plat des représentations réciproques et une reconnaissance des spécificités de chacun.

3. La collaboration entre acteurs

3.1. L'interconnaissance et la formation commune

L'interconnaissance entre tous les opérateurs

Grâce au Carif-Oref, aux journées de formation et de rencontres, l'objectif de l'interconnaissance des acteurs du SPRO est atteint. Chacun est en mesure aujourd'hui d'aiguiller le public vers les structures adéquates. Sur chacun des 17 territoires, à des degrés différents certes, les professionnels se connaissent, entretiennent des relations. Le SPRO est ressenti comme un avantage dans ce domaine, même s'il demande beaucoup de temps (de nombreuses journées y sont consacrées). Des réunions semblent parfois redondantes, certains acteurs les trouvent chronophages.

Les professionnels soulignent que cette dynamique est plus avancée en Pays de la Loire que dans beaucoup d'autres Régions. Le Carif-Oref a pris une part importante dans cette progression de l'interconnaissance.

La formation commune

A l'initiative de la commission SPRO, les professionnels ont également été formés, par le Carif-Oref, conformément à la charte tant au niveau de l'accueil que du conseil, mais aussi sur le principe de l'éducation au choix. Les usagers devront devenir acteurs de leur choix, le Carif-Oref insiste sur la formation à l'écoute.

Des sessions d'initiative locale (CEP, connaissance socioéconomique, connaissance des métiers du territoire) et des sessions programmées au niveau régional (acquisition ou approfondissement de nouvelles compétences pour les conseillers CEP et pour accompagner les candidats à la VAE) ont été proposées à l'ensemble des professionnels. Des journées régionales ont été organisées pour tous les acteurs. Elles ont rencontré un vif succès, rassemblant jusqu'à 200 professionnels très satisfaits des contacts qu'ils ont noués à cette occasion.

Certains territoires ont été particulièrement actifs et les niveaux d'implication restent assez différenciés : pour exemple, 4 territoires n'ont pas encore mis en place les sessions de formation à la connaissance du monde économique. Enfin, un nouveau Plan a été mis en place et s'articule autour de 4 activités métiers : " Accueillir, Informer, Accompagner et Piloter une structure d'orientation."

On peut parler aujourd'hui d'une "culture commune". Les différentes structures ont des missions spécifiques sur le terrain, et certaines ont des difficultés pour prendre du temps à accueillir des publics indifférenciés. C'est une question de moyens, pas de volonté, et la disponibilité pour accueillir tous les publics n'est pas totale.

3.2. L'animation des groupes locaux

Elle est assurée par les coordinateurs des groupes locaux. Des informations spécifiques leur sont apportées ; une lettre électronique, "l'écho des territoires", contribue à alimenter leur information. Les groupes se réunissent plusieurs fois par an (en général 3 ou 4 fois).

L'appui du Carif-Oref leur est indispensable, notamment au niveau matériel, comptes rendus, ordres du jour, préparation des événements. Des fiches d'actions sur les métiers sont construites, avec des branches et organisations professionnelles. Des formats de visites d'entreprises, de tables-rondes, sont mis à disposition.

Le groupe des coordinateurs a bénéficié d'informations régulières et le Carif-Oref leur a consacré deux temps pour harmoniser et échanger sur les pratiques. Il faut également souligner l'intérêt de la plateforme Web du Carif-Oref, avec l'outil collaboratif qui est bien utilisé. En 2016, 52 rencontres de groupes locaux ont permis de définir et de mettre en œuvre un plan d'action partagé.

On pourrait proposer des formations en ligne, en complément des réunions présentielles souvent plus chronophages, les webinaires sont en effet plébiscités.

3.3. La connaissance du territoire

Elle est primordiale car les usagers ont souvent la volonté d'engager des démarches pour accéder à l'emploi au plus proche de leur domicile. Ainsi, les enseignements des tables rondes organisées dans le cadre de l'enquête TMO de décembre 2014, soulignent que "les demandeurs d'emploi, et dans une moindre mesure les salariés, recherchent avant tout de l'information sur l'emploi, les formations et les secteurs et métiers qui recrutent à l'échelle du bassin d'emploi, et manifestent une plus grande appétence à la mobilité professionnelle qu'à la mobilité géographique".

Le Carif-Oref transmet des données, établit des portraits territoriaux, qui font l'objet d'actualisation régulière. De nombreuses actions de connaissance des métiers, ont été réalisées (en Mayenne sur l'agriculture, l'industrie, les métiers du numérique, à Segré et à Angers sur l'agriculture, en Vendée Ouest et Atlantique Nord sur les métiers de l'artisanat, ou les services à la personne en Vendée Est). Une coopération s'est engagée avec les EPCI qui jouent souvent un rôle très actif pour mettre en relation les filières professionnelles et les opérateurs du SPRO.

La Journée Régionale de la Pommeraye (206 participants le 23 novembre 2016), a fait intervenir les professionnels de différents secteurs d'activités (services à la personne, métiers de bouche, agriculture, et logistique).

Après avoir travaillé avec de nombreux partenaires associatifs et consulaires (UPA, EDC, l'Outil en main, Fondation Face), le Carif-Oref a également constitué une offre de services à disposition des groupes locaux, sous forme d'actions simples : rencontres d'entreprises du secteur, mise en relation de candidats avec des professionnels, vidéos-métiers, espaces de pratiques du geste professionnel dans les salons. Des kits métiers des industries technologiques ont permis une meilleure connaissance de ce secteur. Et l'Artisanat a été présenté avec "Artidating", opération portée par l'Union professionnelle artisanale (UPA), qui

informe sur les métiers en tension, ceux en évolution et les caractéristiques du territoire dans le domaine de l'artisanat et du commerce de proximité.

Le public s'oriente souvent en fonction de la proximité des offres de formation. Un travail très important de connaissance de la carte des formations du territoire a été effectué.

Il convient de multiplier et d'approfondir des relations continues avec toutes les branches professionnelles, les associations, mais aussi les enseignants, et de renforcer la collaboration avec les centres de formation du territoire.

3.4. Le travail en commun

Dans certains cas, le travail en commun a été concrétisé par des partages de locaux. Par exemple, le Fongecif a des permanences dans des lieux d'accueil préexistants sur chacun des dix-sept territoires. C'est l'occasion de se rencontrer et de partager les expériences. La collaboration a lieu aussi lors des salons et forums (Orientech, Place aux gestes, forums des métiers des différents territoires) où un même stand regroupe les différentes structures, identifiées grâce au kit de salon.

L'opération "design de service" a mobilisé de nombreux acteurs, afin d'améliorer le service à l'utilisateur. L'objectif était de recueillir l'avis des publics, leurs attentes par rapport à ce que le SPRO pouvait leur apporter, ce qu'ils attendaient sur les salons et les forums. Par ailleurs, le "Diagnostic Apprentissage", demandé par la Région, a été l'occasion d'un travail en commun approfondi, même si certains opérateurs l'ont considéré comme une injonction.

Espaces collaboratifs et rencontres locales, permettent un réel partage des compétences, mais viennent se rajouter à la mission spécifique de chaque structure et, sur le terrain, on sent parfois la charge de travail que cela représente, à budget constant.

Il semble donc important :

- De s'appuyer sur l'interconnaissance, pour que tous les professionnels soient en mesure de faire de l'accueil et du conseil, et de fixer cet objectif par une éventuelle feuille de route.
- De revisiter la charte, pour mieux y insérer le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).
- De reconnaître, y compris par des moyens dédiés, le rôle des coordinateurs des groupes techniques et groupes locaux.

4. Les usagers

4.1. L'accueil

L'accueil pour tous est un droit. Il faut donc sans cesse faire progresser l'égalité d'accès sur tout le territoire, avec une préoccupation marquée pour les publics en situation économique et sociale difficile, et/ou défavorisés par l'éloignement géographique.

Un livret d'accueil

Chacun doit pouvoir être informé, conseillé, guidé par des personnels compétents. L'accueil est gratuit et anonyme. De nombreux réseaux et lieux d'accueil existent, mais ils ne se sont pas toujours construits autour des besoins concrets des individus : Comment les trouver ? A quelle adresse ? Quel site internet ? Quelle brochure ? Quels droits ? A qui est-il possible de faire confiance ? Les informations existent, elles sont disparates, et d'un accès inégal selon que l'on est jeune, senior, diplômé ou pas, en emploi ou pas, en situation de handicap,... La notion de complémentarité prévaut, celle de l'uniformisation serait inappropriée. L'orientation concerne des publics radicalement différents selon qu'elle s'adresse à des scolaires, des salariés ou des chercheurs d'emploi.

Un "livret d'accueil" est mis à disposition des usagers, lors du premier accueil.



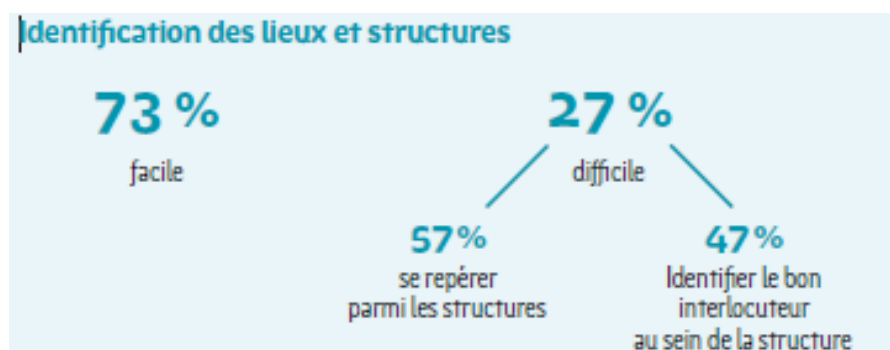
Il est souhaitable que ce livret soit diffusé dans de nombreux points : mairies annexes, CCAS, EPCI, associations et mouvements de jeunesse, établissements scolaires, mais aussi entreprises et non pas aux seuls points d'accueil.

La nécessité d'un accueil personnalisé

Dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation, 3 régions, Pays de la Loire, Bretagne, et Centre, ont souhaité en savoir plus sur les usages et les attentes des publics. Le cabinet TMO a mené une enquête en décembre 2014.

La lisibilité du lieu d'accueil

D'après l'enquête TMO (2014), la lisibilité des lieux d'accueil a été évaluée par les usagers.



Quand on les interroge sur les meilleurs canaux de communication sur l'orientation, chaque public a ses préférences.

Pour les demandeurs d'emplois : ils souhaiteraient trouver des informations sur le SPRO auprès des relais de proximité (mairies, maisons de quartier, médiathèques...).

Pour les salariés : ils recherchent une porte d'entrée unique, très visible, qui pourrait consister en un numéro vert avec une importante communication dans les médias (presse, radio, télévision). Les publics insistent sur la qualité de l'accueil qui doit se traduire par : des interlocuteurs avenants, accueillants, suffisamment formés et disponibles, des espaces d'accueil vivants, chaleureux et qui offrent également des espaces de travail (travail individuel, échanges entre usagers).

Les publics ayant le moins recours aux lieux et structures d'accueil et d'orientation sont les apprentis, les agents de la Fonction publique, les actifs en emploi et les plus diplômés.

Les jeunes identifient des lieux d'accueil particuliers selon leur situation géographique et leur statut. Les centres d'information jeunesse (PIJ ou CRIJ), les missions locales, les SUIO, les CIO sont bien identifiés.

L'importance de faire appel à un professionnel

Les 2/3 des publics ayant engagé des démarches d'information ont éprouvé le besoin de faire appel à un professionnel. La tranche d'âge la plus concernée est celle des 36 à 49 ans, pouvant correspondre aux enjeux d'évolution professionnelle de mi-carrière. À noter que pour ceux qui ont fait appel à un professionnel, 82 % déclarent avoir obtenu de l'aide.

Nécessité d'un accueil différencié

«Coach»	«Impulseur»	«Passeur»
pour les demandeurs d'emploi : informé, compétent, réactif, accueillant, à l'écoute, encourageant.	pour les jeunes : adaptable, investi, compétent, à l'écoute, compréhensif, dynamique.	pour les salariés : compétent, spécialisé, réactif, dynamisant, mobilisateur.

Les publics attendent une grande qualité relationnelle, des informations et des conseils personnalisés ainsi qu'une approche méthodologique de co-construction de leur projet.

Une préférence pour le conseiller référent unique : 2/3 des publics préfèrent bénéficier d'un suivi personnalisé avec un référent unique. Cette tendance est plus importante pour les publics de 26 à 35 ans, pour les demandeurs d'emploi et pour les répondants en zone rurale. 28 % souhaitent mobiliser plusieurs professionnels afin de bénéficier d'expertises complémentaires. Cela concerne notamment les publics les plus diplômés et les moins de 26 ans.

4.2. L'évaluation de la plus-value du SPRO en direction des usagers

Le travail effectué par le CESER n'a pas permis d'évaluer cet aspect de manière concrète. Les usagers sont difficiles à suivre et à connaître, et pourtant ce travail d'évaluation est essentiel si on veut mesurer vraiment la plus-value apportée par le SPRO. Les professionnels sont partagés entre le souci de bien faire pour satisfaire l'utilisateur, et la réserve sur le sujet du suivi, par respect de l'anonymat et à cause de la surcharge de travail. L'enquête TMO de 2014 a bien éclairé sur les attentes exprimées par les usagers, mais elle doit être complétée par une enquête de satisfaction. Certaines structures ont procédé à des enquêtes de satisfaction, c'est le cas de Cap Emploi, dans les départements 44 et 49 par exemple. D'autres considèrent cette tâche comme une contrainte supplémentaire.

La méthode

- Mesurer par enquêtes ? Les résultats dépendent des questions posées, du moment auquel l'avis a été recueilli, du contexte dans lequel le questionnaire ou l'enquête ont été effectués, ainsi que du profil et des attentes de l'utilisateur.
- Mesurer avec des outils quantitatifs ? Le plus souvent des questions fermées limitent l'expression des usagers. Les questions ouvertes ? Le traitement est lourd et complexe pour les acteurs, professionnels de l'information-orientation.

- Mesurer avec des indicateurs de performance ? Cela amène incontestablement à opérer une distinction entre les différentes structures, parfois pour des services rendus ou des besoins d'accompagnement différents.
- Un "référentiel d'auto-évaluation de la mise en œuvre du SPRO dans la Région des Pays de la Loire" a été construit et proposé aux acteurs du SPRO. Il permet de faire un suivi des actions de collaboration, de performance mais également propose une fiche d'actions, mesurant la qualité de l'accueil des usagers.

On le voit, dans la mesure où il s'agit de l'évaluation de la satisfaction individuelle de personnes qui ne relèvent pas de groupes constitués, la tâche est complexe. Les acteurs du SPRO, en contact direct avec les usagers, ne semblent pas douter de leur satisfaction. Pour eux, le SPRO est un plus. Quand les publics ne sont pas les leurs, la meilleure connaissance, par les opérateurs, des offres de service et des personnes des autres structures, leur permet de les renvoyer aujourd'hui plus facilement vers la structure compétente et ce service est forcément une plus-value apportée par le SPRO.

Le service est-il le même partout ? Chaque groupe local marche à un rythme différent, ce qui pose le problème d'égalité d'accès au service.

A travers plusieurs témoignages, le CESER a identifié des facteurs d'inégalité d'accès aux dispositifs d'orientation. Il n'a pas été possible de chiffrer l'influence de ces facteurs, malgré la sollicitation des acteurs régionaux de l'orientation dans le cadre d'une enquête quantitative.

Ces différents facteurs d'inégalité sont à l'origine d'un recours très limité aux dispositifs d'orientation. A titre d'exemple, le Fongecif a reçu en 2015, 3 500 salariés en entretien conseil, pour évoquer un nouveau projet professionnel, sur environ 700 000 salariés potentiellement couverts.

L'accès à l'orientation professionnelle est largement influencé par l'âge, le lieu de vie et de travail, la profession et la catégorie socioprofessionnelle (PCS), l'engagement et la sensibilité de l'employeur, le niveau de formation initiale, le genre, et enfin la taille de l'organisme. On note un fort déficit de l'accès au service public régional de l'orientation par les salariés, mais également par certains publics défavorisés. Il semble d'ailleurs pertinent de mettre en place des relais de communication dans les services de proximité (mairies de quartiers, CCAS).

Il semble donc important de veiller à répartir une offre régionale homogène sur l'ensemble du territoire.

4.3. Le lien entre les opérateurs et le suivi des parcours des usagers

Les enseignements à tirer du travail collaboratif

Précédemment, les acteurs travaillaient majoritairement en silo, se concentrant sur leurs publics. Ils avaient des représentations sur les autres acteurs, rarement confrontées à la réalité des pratiques de ceux-ci. Même si des collaborations bilatérales existaient déjà à

divers titres (Mission Locale et CIO pour les PSAD, CIO et SUIO par l'échange de professionnels, Pôle emploi, Cap emploi et Mission Locale par les conventions, Pôle emploi et Fongecif, etc...), il est clair que le SPRO a ajouté une dimension plus globale à ces partenariats. Le travail collaboratif a permis à chacun, grâce à l'élaboration du GPS, de mettre à plat son offre de services, de définir ses publics "légitimes" en lien direct avec les missions écrites et les financements des organismes. Une différenciation "public principal" et "public secondaire" a contribué à délimiter le cœur de cible de chacun.

Aujourd'hui, il existe une définition commune des vocables " Accueil, Information, Conseil". Chacun met un visage et un nom sur des partenaires jusque-là anonymes. Des actions ont été élaborées ensemble, des problématiques communes en termes de formation ont été travaillées. Le Service Public de l'Emploi (SPE) est regretté par certains, car il y avait un diagnostic partagé et un plan d'action sur l'emploi.

Le suivi du parcours des usagers

Le travail collaboratif est une plus-value du SPRO. Mais si on veut vraiment assurer ce droit à "l'Orientat ion tout au long de la vie", la question d'une "fiche de liaison" se posera sans doute : les avis sont partagés sur cette question d'une "traçabilité" du croisement des informations, de la continuité.

4.4. La communication

C'est un défi majeur. Il faut sans doute recourir à une campagne massive, à destination du grand public, afin de lancer une mobilisation générale autour de la thématique de l'orientation. Les publics sont partagés entre la possibilité d'avoir accès à de nombreuses informations via internet et l'exigence d'avoir une structure d'accueil physique à proximité de chez eux pour y être accueillis individuellement. La communication doit toucher l'ensemble des publics visés mais aussi être simple, claire et très lisible. Elle est à différencier selon les types de publics.

Il convient de toujours penser à s'adresser aussi aux partenaires qui feront le relai, les associations, les entreprises, les établissements scolaires de tous types, les branches professionnelles et les différents échelons des collectivités locales.

Information numérique

L'information numérique et l'information sur les lieux d'accueil sont complémentaires, à égalité selon l'enquête TMO. "Lorsqu'on interroge les répondants ayant effectué des recherches d'information ou de conseils au cours des deux dernières années sur les modalités de leur recherche, 89% d'entre eux citent le recours à internet et 74% le recours aux lieux et organismes".

Un rapport des inspections générales IGAS-IGEN, publié en mars 2015, souligne le caractère dispersé et parfois incohérent de l'offre d'information dématérialisée au sein du service public régional de l'orientation Malgré des tentatives de consolidation, l'information dématérialisée sur les métiers et les formations reste dispersée et pose des questions de

cohérence. De plus, le niveau d'information relatif au contexte socio-économique reste encore limité. Si le SPRO ne peut reposer sur cette seule offre d'information dématérialisée, il n'en reste pas moins qu'elle constitue pour certains publics leur premier contact avec le Service Public Régional de l'Orientation. Une première expérience défavorable sur les différents sites et plates-formes dématérialisés pourrait dissuader les usagers de prendre contact avec un des opérateurs du SPRO.

L'information doit donc être plus transparente et plus efficace. Il conviendrait également d'établir des connexions entre les sites, de créer un nom, une identité visuelle et une signalétique commune à l'ensemble des membres du SPRO, de coordonner les campagnes d'information et de communication des différents opérateurs, de définir avec l'Etat, Pôle emploi et les partenaires sociaux un plan de communication sur la VAE et lancer une campagne de communication à destination des demandeurs d'emploi comme des salariés. Notons que le Carif-Oref des Pays de la Loire a construit un site internet très élaboré, sans cesse évalué et qu'une charte graphique est commune à tous les acteurs. Il faut privilégier un seul site WEB, et non une pluralité de plateformes spécifiques, par structures, qui perdent l'utilisateur.

Pour les jeunes et leurs familles, l'accès aux différents sites est souvent difficile et compliqué. La montée en puissance de smartphones pose un nouveau défi pour les référents de l'orientation et nécessite des applications mobiles dédiées et des vidéos sur You tube (ex : www.pazap.fr).

Le Carif-Oref est soucieux d'une évaluation précise des outils numériques (bilan d'activités Décembre 2016).

La Pologne a développé un système multidimensionnel d'information professionnelle "Counsellor 2000", qui intègre les avancées les plus récentes dans le domaine de l'intelligence artificielle et vise à soutenir les efforts des usagers en associant les stratégies de gestion de l'information et de prise de décision. Les informations sur les études et les formations, et sur leurs débouchés professionnels sont mises en concordance avec le profil de l'utilisateur, qui a au préalable utilisé des outils d'autoévaluation disponibles sur le logiciel. En outre, ce système a été adapté de manière à pouvoir être utilisé par des groupes spécifiques, tels que les personnes handicapées.

Le constat est unanime : le site de l'orientation est remarquable et très bien construit, cependant il n'est pas assez connu par l'ensemble des usagers potentiels. Une campagne massive en direction de ce site est nécessaire. Mais il y a une limite ; il ne faudrait pas que les nouvelles technologies de l'information, intuitives pour le plus grand nombre, constituent une barrière supplémentaire à l'emploi pour les publics fragiles.

Mise en place d'outils en fonction des publics cibles

La charte graphique



A destination du grand public, la charte graphique de l'orientation figure à l'entrée des lieux d'accueil, mais reste peu identifiée en tant que telle. Les publics scolaires la reconnaissent parce qu'ils fréquentent les salons et forums, mais le grand public reste d'abord sensible aux campagnes d'affichage (par exemple sur les supports du type des abribus), et aux campagnes télévisées comme celles sur l'Apprentissage ou sur le Compte Personnel d'Activité aux heures de grande écoute.

La plateforme téléphonique

Créée en 2006, la plateforme téléphonique du Carif-Oref "Orientation à votre écoute" (0800 200 203) est un outil adapté au public adulte, en particulier les salariés. Elle a reçu, en 2016, 7 000 appels dont 11 % de professionnels. L'essentiel des appelants sont des demandeurs d'emploi et des salariés : on touche bien du public actif, plutôt assez peu qualifié.

La plateforme est ciblée essentiellement grand-public mais la part des professionnels a augmenté depuis la loi de 2014. Certains professionnels de l'orientation sont eux-mêmes démunis dans certaines situations.

La communication matérialisée

Kakémonos et banderoles dans les salons, flammes pour le bassin nazairien, livrets d'accueil, le "Design de service" a permis d'affiner cette communication.

Les grands quotidiens régionaux consacrent parfois des pages ou dossiers spéciaux sur le thème de l'orientation, avec une grande efficacité.

Les revues d'information grand public des collectivités locales, de la Région sont très lus et les acteurs du SPRO ne doivent pas hésiter à les utiliser comme supports d'information.

Information par l'évènement

Les salons et forums

C'est le lieu de la complémentarité et de l'articulation entre la Région et les acteurs du SPRO. L'ensemble des opérateurs participe à ces évènements, soit en totalité, soit par roulement, en fonction des heures d'affluence de certains publics. Un stand commun est bien identifié sous le logo de la charte graphique "orientation pour tous".

L'opération "design de service" permet une approche très centrée sur l'utilisateur. La diffusion de l'information sur ces évènements contribue très activement à faire connaître le service de l'orientation.

Le terme de "SPRO" est inconnu du grand public, mais il n'est en réalité destiné qu'aux professionnels.

Les interventions en milieu scolaire ou universitaires

Les publics scolaires et étudiants sont sensibles aux actions qui se passent à proximité ou même dans leurs établissements car ils ne sont pas très mobiles. De nombreux établissements scolaires organisent des journées d'information et font venir des professionnels, parfois en dehors des heures de cours.

Des questions se posent

- Comment simplifier la communication pour rendre le service de l'orientation plus lisible et assurer une bonne identification d'un logo, d'une charte graphique ?
- Comment lancer une grande campagne de communication sur le thème de l'Orientation, à l'image de ce qui a été réalisé sur l'Apprentissage ? Utilisation, entre autres de supports à diffusion très large comme les quotidiens régionaux à l'exemple de Ouest-France dans sa page spéciale "Avenir-formation-emploi" ?
- Pourquoi ne pas mettre en place des forums spécifiques salariés (pas du type recrutement) pour découvrir des métiers ?

5. Les complémentarités

5.1. Quelle complémentarité entre l'orientation scolaire et l'orientation professionnelle ?

Le lien entre l'orientation scolaire et l'orientation professionnelle est un enjeu majeur : trop d'échecs de parcours aujourd'hui, trop d'orientations subies, trop de formations en décalage avec les besoins du monde économique, participent des causes d'aggravation du chômage et du mal-être de jeunes sortis des dispositifs d'enseignement sans avenir clair. Les structures qui s'en occupent sont différentes et sous tutelle soit de la Région, soit de l'Etat. L'exclusion de l'orientation scolaire du périmètre de la coordination confiée à la Région risque de compliquer la mise en œuvre d'une approche cohérente et efficace de l'orientation, notamment pour les publics jeunes.

L'orientation scolaire

Les enseignants et l'orientation scolaire

Au collège, les enseignants sont confrontés à l'orientation entre voie professionnelle et voie générale, porteuse d'inégalités sociales. Les enseignants des collèges et des lycées généraux sont souvent peu formés à l'orientation, et surtout peu en lien avec les métiers. Le monde économique leur est souvent assez étranger, pour des raisons différentes les unes des autres. Le rapport Kennel (Sénat 2016) insiste sur l'importance des temps d'insertion des enseignants en milieu professionnel. Dans le secteur de l'enseignement professionnel, les jeunes sont plus connectés à l'orientation professionnelle. Souvent les intervenants ont travaillé en entreprise, les élèves font de nombreux stages, apprennent à se présenter, à rédiger des curriculum-vitae.

Par ailleurs, il convient de former les enseignants et les personnels des équipes éducatives à la détection des risques de décrochage scolaire des élèves, et à la recherche des solutions individualisées.

La mise à disposition d'une mallette "Prévenir le Décrochage", mais aussi la formation à l'entretien d'accompagnement ont été initiées par le Rectorat de Créteil en lien avec la Région Ile de France (orientation scolaire).

Le "Parcours Avenir", publié au BOEN du 9 juillet 2015, doit permettre à chaque élève de la sixième à la classe de terminale de construire son parcours de formation, d'orientation et de découverte du monde économique et professionnel. Il est à noter que depuis plusieurs décennies certains établissements publics et privés proposent à leurs élèves des temps "d'éducation au choix" en matière d'orientation. Cette méthode "d'Activation du Développement Vocationnel et Professionnel (ADVP)", empruntée aux canadiens, permet de préparer progressivement les jeunes à maîtriser progressivement leurs propres démarches d'orientation.

Déjà dans son rapport de 2004 intitulé "politiques d'orientation dans les sociétés de la connaissance-tendances, réponses et défis en Europe", le Centre Européen pour le Développement de l'Emploi et la Formation Professionnelle (CEDEFOP) présentait des

expériences (en Lettonie et Estonie) comme "les journées d'observation au poste de travail". Les pays du Nord de l'Europe, plus familiarisés à l'enseignement professionnel, font de l'orientation une "matière scolaire" à part entière. En France, quelques expériences dans ce sens sont en cours.

Des lycéens interrogés disent être en demande d'une "semaine de l'orientation". Cette semaine pourrait éventuellement- être organisée au niveau Régional, par exemple en articulation avec "la Folle journée de métiers" initiée par le département 44, à décliner dans les différents départements.

Le même rapport CEDEFOP rappelle le bien-fondé du "Passeport pour l'emploi" au Danemark, du "Passeport de choix de carrière" en Allemagne. On pourrait imaginer au niveau régional la mise en place d'un tel passeport, remis à chaque lycéen, avec mission pour chacun de valoriser l'ensemble des démarches d'orientation qu'il a entreprises : accès à des forums, visites à des salons ou Olympiades, stages ou mini stages, participation à des événements en lien avec le monde professionnel.

Les familles et les associations de parents d'élèves

Le rôle des familles

Les familles jouent un grand rôle dans l'orientation scolaire et professionnelle. C'est ce qu'on appelle "l'orientation informelle". Des élèves assurent que leurs parents ont joué un grand rôle dans leur orientation. Il s'agissait d'enfants voulant quitter la filière classique, et peu encouragés par leurs enseignants. Dans ces quelques cas, l'ouverture d'esprit des parents a permis à ces jeunes de choisir des métiers qui leur plaisaient (jeunes auditionnés à la FAL 44 le 22 janvier 2017).

Les associations de parents d'élèves

- La Fédération des Conseils de Parents d'Elèves (FCPE)

La FCPE pour la Région des Pays de la Loire a répondu à la saisine régionale, en insistant sur l'inadéquation entre "désir" et "réalité du terrain" (pas de débouchés, pas d'emploi).

"Sachant que la grande majorité des parents croient et font confiance en ce que leur conseille l'institution scolaire (l'Education nationale via les conseillers d'orientation psychologues, les professeurs, et la direction), une orientation, sans véritable connaissance des métiers/formations et sans motivation, amène à des erreurs patentées d'orientation des jeunes, à tous les niveaux. Le milieu scolaire a trop souvent une trop faible connaissance du bassin d'emploi. De même, on constate trop peu de formations, de temps d'échanges, d'immersion en entreprise, pour les personnels scolaires et les formateurs. Il y a un décalage patent entre le "vécu" des professionnels de l'orientation et les multiples facettes du secteur économique" (Contribution FCPE Région-Saisine sur l'Orientation en PDL, le 26 janvier 2017).

- Le service information conseil aux familles (SICF) de l'APEL 44

Les associations de parents d'élèves communiquent à destination des familles (numéro de décembre 2016 - Famille et Education) en mettant à disposition des numéros d'appels, des lieux dans et hors les établissements, où les familles peuvent se renseigner. Les parents ont aussi recours à des sites internet, mais "s'y perdent". Les jeunes n'aiment pas qu'on leur demande directement quels métiers ils choisiront, mais envisagent plus facilement de

réfléchir aux domaines d'activités qui pourraient les intéresser" (Propos recueillis lors de l'audition du SICF).

- La Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public (PEEP)

"Il existe une grande inégalité entre les familles qui connaissent les débouchés, et celles qui les ignorent. Généralement, elles sont confiantes à l'égard des enseignants, en ce qui concerne l'orientation de leurs enfants, mais reconnaissent que dans de trop nombreux cas, celle-ci se fait par défaut, ce qui aura un coût, celui de l'élève mal orienté, parfois devenant un salarié déçu, mal dans son emploi. Par ailleurs, les familles évoquent le frein réalisé par l'éloignement du lieu de formation proposé, les coûts de déplacements et de logement." (Synthèse des questionnaires).

Le rôle des acteurs du SPRO

Les CIO

Les CIO sont les seuls habilités à intervenir dans les établissements, mais ils sont surtout utilisés pour l'aide à l'élaboration des projets et la lutte contre le décrochage scolaire. La découverte des métiers relève de l'établissement. Les enseignants jouent alors un rôle essentiel.

L'avenir des CIO peut susciter un questionnement puisque leurs personnels deviennent des psychologues de l'Education Nationale et se recentrent sur leur mission d'aide psychopédagogique. Ces structures accueillent encore tous les publics, mais la part des adultes est décroissante.

Ils semblent très impliqués dans le travail collaboratif "inter SPRO", jouent un grand rôle dans l'orientation des publics scolaires et universitaires et sont d'ailleurs bien identifiés par les jeunes. Ces derniers peuvent y consulter de nombreuses fiches métiers, et recevoir des conseils.

Aujourd'hui, un grand nombre de dispositifs sont à même d'aider les jeunes à préparer leur entrée dans le monde du travail. Mais ils gagneraient à avoir des dénominations uniques, facilement repérables par tous les usagers du service public.

L'aide de la Région et des départements est attendue dans le financement des déplacements des collégiens et des lycéens lors des visites d'entreprises et/ou de la participation aux forums et aux salons... Sont attendus également un ou des évènements annuels départementaux et/ou régionaux ouverts aux collégiens et lycéens du public et du privé à partir de l'analyse des diverses expériences vécues dans la Région (formathèque, salon des métiers, nuit de l'orientation...). La Région, à travers le SPRO, pourrait en assurer la coordination et veiller à une juste répartition dans les territoires. (Audition par le CESER du SICF (service information conseil aux familles) de l'APEL 44).

Les Services universitaires d'insertion et d'orientation (SUIO)

"Chaque année le SUIO en Pays de la Loire reçoit plus de 10 000 étudiants, majoritairement de première année, qui ne savent pas très bien ce qu'ils veulent faire, ou veulent changer d'orientation. C'est souvent le signe d'une mauvaise orientation initiale.

Le SUIO intègre de nombreuses données relatives à la connaissance du monde économique, et il constitue une interface entre les étudiants et leurs familles sur les questions d'orientation et d'avenir professionnel. Il a le souci d'évaluer son travail à travers d'enquêtes de satisfaction auprès des étudiants" (Audition par le CESER). De nombreux outils et tutoriels sont mis à disposition des étudiants, accessibles sur le site intranet. Par ailleurs, il est proposé à tout jeune diplômé une formation d'une semaine pour assurer le passage du statut d'étudiant au statut de "en recherche d'emploi", le stage se terminant par des simulations d'entretiens d'embauche. Mais ce service ne bénéficie qu'à quelques centaines d'étudiants chaque année. Là encore, manque d'information ?

Notons l'exemple de l'Allemagne qui a adopté une Loi Cadre sur l'Enseignement Supérieur, faisant obligation aux Universités et aux Fachhochschulen, d'informer les étudiants et les candidats à l'admission sur les conditions, la structure et les exigences des formations qu'ils proposent, et de les aider par des conseils en rapport avec la discipline concernée.

Un lien insuffisant entre les établissements scolaires et le monde économique

Le lien entre les établissements scolaires et le monde économique doit être renforcé car on constate encore :

- des relations épisodiques, variables d'un établissement à l'autre entre la direction, l'équipe éducative et le bassin économique local,
- un manque de coordination (par exemple, lors de la "Semaine de l'industrie") où les agendas des collèges et des entreprises ne sont pas toujours coordonnés,
- un manque de suivi et d'évaluation des initiatives : comment mesurer l'impact qualitatif de ces différents événements sur le choix d'orientation des élèves ?
- l'insuffisance de moyens dont dispose "le référent entreprises" de l'établissement scolaire.

Les retours du terrain mettent en évidence :

- des outils d'information peu adaptés au public visé, tels que des affiches d'information qui passent inaperçues,
- la préférence des élèves pour la réalité vécue (stage, visites), plus que pour les informations disponibles sur papier glacé ou Internet (ex : documentation ONISEP, portails multiples...). L'un d'entre eux déclare lors des entretiens en collège, "J'ai plus appris de la réalité d'un métier lors de mon stage qu'en lisant un article dans un journal ou sur internet",
- La nécessité pour les élèves d'être accompagnés dans leurs démarches : parents, enseignants, conseillers d'orientation-psychologues, etc. Il s'agit par conséquent de leur expliquer le sens de l'orientation, de les encourager à définir leur(s) projet(s).

Les stages, l'apprentissage et l'alternance, assurent le lien entre le monde scolaire et le monde professionnel

Les stages

- En classe de 3^{ème}, les élèves font tous un stage. Mais il faudrait y accorder plus d'attention. Souvent, ils vont chez quelqu'un qu'ils connaissent, sans se poser la question de savoir si ce métier leur plairait éventuellement, et les familles sont désemparées quand l'élève a du mal à trouver un stage. Elles sont d'ailleurs assez inégales devant cette recherche.
- Depuis juin 2015, on peut découvrir les métiers grâce à une Période d'Observation en Milieu Professionnel (élèves à partir de 14 ans, scolarisés au moins en 4^{ème}), pendant les vacances scolaires.
- Les lycéens et apprentis sont désireux de bourses aux stages en lien avec les métiers et formations visées, afin de s'y familiariser ou de tester leurs envies. Ils regrettent :
 - le faible nombre de stages et leur durée trop courte,
 - des missions trop abstraites ou trop anecdotiques ne permettant pas une appréhension satisfaisante du métier,
 - des stages vécus souvent comme une contrainte (exemple de l'obligation faire un rapport). Des élèves interrogés résumant ainsi le propos : "Ce serait mieux si le stage d'observation pouvait être allongé au-delà de trois jours. Les tâches que l'on nous confie sont trop abstraites. Le mini-stage en lycée professionnel peut parfois ne durer que deux heures l'après-midi et on n'a pas le temps de se rendre compte vraiment du contenu des formations".

L'Apprentissage

Une grande campagne nationale a été lancée avec succès via les chaînes de télévision.

Les acteurs ont beaucoup travaillé lors des "Diagnostics de l'Apprentissage" et sont en mesure d'informer les usagers sur les dispositifs le concernant.

Le site "Apprentissage, le plus court chemin vers l'Emploi" est pratiquement achevé, il comporte un simulateur d'aides dont peuvent bénéficier les employeurs d'une part, et les apprentis d'autre part. A la suite du Grenelle de l'Apprentissage, un grand plan d'actions a été mis en œuvre et les opérateurs du SPRO ont tous participé à l'information. Par exemple, dans le Vignoble, ils ont animé des ateliers sur l'apprentissage (pour les élèves de 3^{ème}) et mis en place des mercredis de l'alternance dans les missions locales (présence du CFA, et parfois d'apprentis et d'entreprises).

Enfin, il convient de mobiliser des fonds européens, en balayant les dispositifs existants, dont certains sont sans doute peu ou pas utilisés.

L'alternance

L'alternance est encouragée pour les jeunes étudiants afin de créer une grande proximité en cours d'études avec les entreprises, et de faciliter leur insertion. Citons l'exemple en Bretagne des "Appreneuriales" : cette expérimentation, portée par l'Université de Bretagne Sud, a pour objectif de proposer des formations en alternance dans des domaines de l'enseignement supérieur où il y en a peu ou pas. Il s'agit plus précisément de développer une méthodologie de l'alternance pour les jeunes et les adultes en reprise d'études dans les filières Langues, Lettres et Sciences humaines, et Activités physiques et sportives. L'évaluation comporte deux phases : l'une d'observation de la mise en place de la gouvernance du projet, l'autre d'analyse des représentations qu'ont les étudiants de l'alternance. Il reste à résoudre, comme souvent, le manque de temps, et de moyens financiers.

Les acteurs du SPRO qui accueillent des jeunes ou des étudiants (CRIJ et SUIO) expriment régulièrement cette volonté de rapprochement avec le monde économique.

L'angle d'intervention de la Région pour les lycées concerne essentiellement la découverte des métiers.

Dans ce domaine, elle peut :

- travailler avec le Rectorat à une ouverture des actions de professionnalisation des formateurs des CFA aux autres enseignants,
- ouvrir aux enseignants les actions de connaissance socio-économique proposées aux acteurs du SPRO et inciter le SPRO à ouvrir ses actions aux scolaires,
- demander au Carif-Oref de proposer les webinaires aux enseignants et aux parents ou même d'en créer pour les parents (sur le conseil en évolution professionnelle par exemple),
- financer les transports des classes pour visiter les entreprises (c'est essentiel, car par exemple sur le Sud Loire, il n'y a plus que les établissements urbains qui bénéficient de ces visites, depuis que le Conseil Départemental et la Région se sont retirés de ce financement),
- passer des conventions pluriannuelles avec les organisateurs d'actions mettant en contact professionnels et jeunes ou élèves,
- faire connaître, voire financer, la mise en place de plateformes de relation entre professionnels et jeunes ou adultes en quête d'orientation ou de réorientation,
- inciter aux actions partenariales dans le cadre du parcours Avenir, qui permettrait aux autres opérateurs du SPRO que les CIO d'intervenir dans les établissements,
- se focaliser également sur le collège,
- intégrer la découverte des métiers dans les projets d'établissements scolaires et dans des PAE (Programmes d'Actions Educatives), et proposer dans ce but des "appels à projets "soutenus par la Région,
- créer un "Salon permanent des métiers" et "une Cité des Métiers". On peut se référer à "Cap Métiers Aquitaine" : des rencontres et des échanges sont organisés entre les milieux professionnels et les jeunes scolarisés ou en rupture du système éducatif,

grâce à des Ambassadeurs Métiers-Formation. Cette action est soutenue par un partenariat tripartite Conseil Régional, Rectorat, et branches professionnelles,

- nouer des liens forts avec des partenaires hors SPRO comme l'UPA, ou l'association Jeunesse et Entreprise (AJE), désireux de connecter les jeunes au monde du travail, sans toutefois trop complexifier les schémas,
- resserrer les rapports entre les acteurs du SPRO et les comités locaux école-entreprise (CLEE) sur les territoires : ceci renforcerait la synergie entre le Rectorat et la Région, rapprocherait le monde de l'entreprise et celui de l'enseignement.

Les sites Web des grandes structures (Pôle emploi, "orientation Pays de la Loire") mettent à disposition des utilisateurs des fiches métiers, des "météo de l'emploi" et les réactualisent régulièrement, en indiquant les métiers en tension. Des jeunes interrogés disent qu'ils les utilisent beaucoup. Il existe donc déjà des baromètres de l'emploi, qui semblent faciles d'accès.

5.2. L'articulation entre le SPRO et les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD)

La définition

La loi du 5 mars 2014 a confié aux Régions la coordination et l'animation des (PSAD). Il s'agit de repérer, puis d'aider et d'accompagner les jeunes de 15 à 29 ans qui n'ont pas d'emploi, qui ne suivent ni études ni formation, et qu'on appelle les "décrocheurs". La Région a pour mission d'articuler la lutte contre le décrochage avec le travail fait sur le terrain par tous les professionnels du SPRO. (cf. rapport CESER "lutte contre le décrochage" juin 2015)

Les acteurs

Les PSAD ont donc été créées pour assurer le lien entre les différents acteurs de la chaîne orientation-formation-insertion, à destination d'un public spécifique. Ces plateformes sont articulées autour de deux structures, les cellules techniques et les groupes de pilotage.

Le rôle des CIO

La première porte d'accueil est le CIO, qui reçoit 70 % des jeunes vus en PSAD. Il est le principal lien avec les établissements d'origine, et intervient tout au long de l'année dans la prévention. Les conseillers d'orientation psychologues des établissements scolaires et les CIO sont les premiers à repérer les décrocheurs.

Le rôle des Missions locales

Chaque année, au niveau national, plus d'un million de jeunes sont accompagnés par les missions locales. Sur les Pays de la Loire, en 2016, 210 000 jeunes ont été accueillis pour la 1^{ère} fois et 53 000 ont bénéficié d'un accompagnement.

Dans notre région, en 2016, 55 % des jeunes accueillis pour la 1^{ère} fois et 69 % de ceux accompagnés n'ont pas le niveau 5. On considère aujourd'hui qu'une grande partie des jeunes suivis par les missions locales peuvent être considérés comme des décrocheurs. Le Carif-Oref a beaucoup œuvré en direction des personnels des missions locales, (formations sur les thématiques du jeune en souffrance, sur l'estime de soi, sensibilisation à l'entrepreneuriat de jeunes etc...). Il y a bien ici une articulation entre le SPRO et la PSAD. Le jeune décrocheur est accompagné et suivi par un référent dans la mission locale, avec un contrat qui lui permet d'accéder à une pluralité d'expériences professionnelles et de formations, en vue de construire un projet professionnel.

Les PSAD ont une double richesse : la multitude des partenaires (ce qui révèle une grande mobilisation autour de la cause du décrochage) et l'ancrage territorial. Concernant à la fois le monde éducatif, les acteurs de terrains associatifs et institutionnels, et les réseaux économiques, le "décrochage" ne peut être combattu efficacement qu'au prix d'une réelle coopération entre tous.

Les actions

Les expériences "scolaires"

Différentes solutions ont été proposées pour "raccrocher" ces jeunes sortis des dispositifs scolaires classiques, comme les "Ecoles de Production" et les "Lycées Nouvelle Chance". De nombreuses expériences de ce type existent, qui proposent des solutions "sur mesure".

Les actions en faveur d'un accès à l'emploi

On ne rappellera jamais assez le rôle indispensable des réseaux d'entrepreneurs prêts à s'engager pour témoigner sur les métiers, et aider à l'insertion.

Deux outils ont été mis en place, "la Garantie-Jeune" et le "Service Civique". Le but est d'accompagner les jeunes vers l'autonomie. La réussite dépend beaucoup de la qualité de cet accompagnement dans les ateliers collectifs auxquels les jeunes participent régulièrement. Un récent rapport d'enquête du Centre d'Etudes et de Recherche sur les Qualifications (Cereq) traite de la satisfaction des jeunes. Ils disent être suivis "irrégulièrement, ne ressentent pas toujours l'utilité des ateliers qu'ils suivent... et leurs situations familiales et sociales sont des freins" (doc. 84Net "27 opérations menées pour le compte du fonds d'expérimentation pour la jeunesse").

Bilan

- L'articulation SPRO-PSAD à mettre en place réside dans les actions d'information, de découverte des métiers et des solutions proposées aux jeunes décrocheurs et aux usagers. Il y a là matière à mutualisation et à imagination. Le précédent rapport du CESER sur le décrochage préconisait "d'impulser ou prendre sa place dans la constitution d'un pool institutionnel et associatif pour recenser et mettre à plat ce qui existe et construire un ensemble cohérent de proposition à destination des différents types de jeunes. Il est en effet difficile de lire le maillage d'ensemble de toutes les associations intervenant dans ce domaine".

- Ce lien est nécessaire, car, au-delà des PSAD, les jeunes sans diplômes, de 16 à 18 ans, peuvent être accueillis par des structures du SPRO, notamment des missions locales ou de structures du réseau Information jeunesse, et bénéficier dans ce cadre d'un conseil et d'un accompagnement. Les jeunes bénéficiant d'une solution de formation via les PSAD peuvent l'abandonner et être accueillis par le SPRO. Il faudrait donner aux acteurs du SPRO et des PSAD une visibilité précise sur leurs offres de services respectives.
- Il convient de travailler en collaboration étroite avec les réseaux d'entrepreneurs qui permettent d'assurer la connexion à l'emploi. La Région peut favoriser des initiatives dans ce sens. Elle peut jouer un rôle moteur dans l'articulation entre tous les réseaux, renforçant le lien entre le monde scolaire, les acteurs du SPRO, et les partenaires associatifs et économiques. De nombreux dispositifs existent qu'il faut, comme partout, unifier et stabiliser pour les rendre plus lisibles.
- Les outils sont insuffisants en direction des jeunes allophones.
- Certains jeunes porteurs de handicap qui sortent des ULIS (Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire) n'ont pas toujours l'autonomie suffisante pour entrer dans les formations de type CAP. Des dispositifs adaptés pourraient leur être destinés, en concertation avec les acteurs et partenaires de terrain concernés.
- la Région pourrait initier et soutenir par "Appel d'offres" des expérimentations d'accompagnement individualisé en amont de toute démarche d'orientation et de formation. De tels dispositifs doivent être initiés et portés par des acteurs de terrain au plus près des situations précitées. Une plateforme collaborative régionale permettrait alors de partager ces expériences.

5.3. Comment les acteurs du SPRO ont-ils intégré le conseil en évolution professionnelle (CEP)

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle et, s'il y a lieu, établir un projet d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). Il propose des formations et doit pouvoir éclairer l'utilisateur sur leur financement et il doit permettre à chacun d'être informé en dehors de son lieu de travail, ce qui assure une grande confidentialité.

Public concerné

Le CEP est accessible à tous les actifs quel que soit leur statut. Comment toucher ces différents publics ? Comment communiquer largement sur l'existence du CEP ? Un travail de réflexion a été engagé, au cours de l'année 2016, par le Carif-Oref. Tout est fait pour faciliter la construction du parcours professionnel en lien avec le territoire.

Les OPACIF ont construit une prestation "Osez l'Evolution Professionnelle", en direction des salariés, mais le dispositif est encore largement mal connu. Au cours d'une audition, un responsable de structure a exprimé le souhait d'élargir cet accueil pour toucher tous les

publics, et tous les parcours. Ainsi le CEP s'adresserait à des actifs de toutes sortes, et aux jeunes. Il faut fortement accentuer l'effort de communication à destination des employeurs (entreprises de toutes tailles) des secteurs privés et publics, en passant par des réseaux d'experts-comptables, de responsables des ressources humaines, de chambres consulaires, de partenaires sociaux et d'organisations professionnelles.

Le contenu du conseil en évolution professionnelle

Le CEP se décline en trois niveaux : appréhender la situation professionnelle, prodiguer des conseils personnalisés, sans injonction, et mettre en œuvre le projet et le financement des formations. Il a nécessité des modules de formation à destination des professionnels, mais les dispositifs de financement sont difficiles à déchiffrer. L'objectif reste de délivrer un service homogène qui ne soit jamais une injonction.

Comment les professionnels du SPRO ont-ils intégré le CEP ?

Organismes habilités à délivrer le CEP

Il s'agit de clarifier l'articulation SPRO- CEP, en donnant sa pleine portée au SPRO, dont le premier niveau, l'accueil individualisé, est essentiel pour la réussite du CEP. Cinq réseaux sont habilités à délivrer le CEP : Pôle emploi, l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC), les missions locales, les Opacif dont le Fongecif, et CAP emploi pour les personnes en situation de handicap. Ces organismes peuvent créer des synergies entre eux, par exemple Pôle emploi exprime son souhait de travailler en lien avec les Missions locale sur le sujet du CEP.



Les conseillers opérateurs du CEP ont (ou vont) bénéficié d'une formation spécifique, qui relève de leurs propres structures. Et les chargés d'information ont eu une sensibilisation pour être en capacité de le présenter aux usagers.

Le Carif-Oref, en lien avec l'URML, a travaillé à la définition d'un cahier des charges et au déploiement pour 2016/2017 d'un Plan d'Actions de 26 sessions à l'attention des 380 conseillers. Mais il faut des moyens financiers et humains importants pour réaliser cette mission : par exemple, il n'y a que 11 conseillers au Fongecif, pour un public potentiel de plus de 700 000 salariés.

Le CEP a été mis en place, à des degrés différents, selon les structures. On peut faire du CEP niveau 1, c'est-à-dire de l'accueil en appréhendant la situation personnelle et professionnelle à peu près partout, mais de passer au niveau 2 (prodiguer des conseils) dans toutes les structures devrait être un objectif.

La mise en place du CEP rend indispensable la rédaction d'une nouvelle Charte. Le périmètre d'action s'est élargi ; il faut insister sur les liens entre information-orientation-formation, puis assurer un accompagnement jusqu'à l'emploi.

Les salariés oubliés ?

La loi du 5 mars 2014 met en exergue le droit à "l'orientation tout au long de la vie". Comprise comme précédant l'exercice d'un métier, elle permet aux actifs de "se qualifier, se former, se réorienter". Mais les salariés se sentent souvent éloignés de l'accès à ce droit, qu'un grand nombre ignore. Même dans les entreprises, les chargés de ressources humaines ne semblent pas toujours familiers de cette problématique. Pourtant, des structures ont été prévues à cet effet et financent les salariés désireux d'une formation.

Etat des lieux

Peu de salariés fréquentent les structures du SPRO, à part celles de Cap Emploi et du Fongecif. Les CIO et les missions locales reçoivent des salariés en premier accueil et les aiguillent vers les Organismes Paritaires Agréés au titre du Congé Individuel de Formation (OPACIF).

Ceux-ci collectent les contributions obligatoires des entreprises au titre du congé individuel de formation (CIF). L'organisme paritaire fournit une aide qui permet aux salariés de mettre en avant leur expérience professionnelle, de faire évoluer leur parcours, et surtout de les guider dans leurs démarches. Le Fongecif en Pays de la Loire participe activement au SPRO et s'est fortement professionnalisé depuis quelques années en conseil aux salariés. Bien implanté sur l'ensemble des territoires, il assure des permanences dans les différents lieux d'accueils des autres opérateurs. Les autres OPACIF n'ont pas ou peu de points d'accueil sur la Région.

Des besoins nouveaux apparaissent, de plus en plus de jeunes salariés sont en demande de changer de secteurs d'activité, décus à la suite d'une mauvaise orientation, subie plus que choisie, qui les a amenés vers un travail qui ne leur convient pas.

Les actifs ne sont pas souvent destinataires d'une communication sur l'orientation, et ils disent pour la plupart que ce terme d'"orientation" les renvoie à leur passé scolaire. Ainsi, interrogés, une dizaine d'intérimaires à la banque Postale âgés de 20 à 33 ans, avec des niveaux Bac +4, Bac +5 témoignent. Ils connaissent le mot "orientation", et identifient clairement le CIO, le SUIO, et Pôle Emploi. Ils ont des projets professionnels, et "sont conscients de devoir faire des formations, mais regrettent de ne pas savoir quelles démarches entamer. Ils se renseignent surtout de façon informelle auprès de leur entourage familial ou amical, personne ne leur a parlé de leur orientation et des formations possibles ni dans leur entreprise d'intérim, ni à la Poste". Ils sont en demande d'un "interlocuteur qui les écoute". Là encore, on voit bien que le service doit aller vers ses publics, sans en omettre aucun.

Il faudrait penser à une nouvelle sémantique, introduisant les termes de "Parcours", "Qualification" ou "Reconversion". On constate parallèlement une très grande difficulté d'accès à ce service pour les publics actifs non cadres. Souvent les salariés craignent que leur employeur n'apprenne ces démarches et ne les interprète comme un signe de mécontentement.

Pourtant, dans le même temps, il faut savoir qu'en Pays de la Loire 42 millions d'euros ont été dépensés à cette fin, et que les 17 territoires SPRO sont couverts par le Fongecif. Pourquoi un tel déficit de fréquentation, malgré l'existence du financement et la présence des acteurs sur le terrain ? Ne faut-il pas surtout mobiliser davantage les entreprises sur ce sujet ?

Il en va de l'adaptation d'une grande partie des salariés aux évolutions du marché du travail, aux évolutions des technologies, mais aussi de leur bien-être dans un emploi qu'ils auront choisi. Le rôle de l'entreprise est important : un entretien professionnel doit être consacré à cette question tous les deux ans. Des dispositifs comme la Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP), expérimentée sur le choletais, permet une immersion dans une entreprise différente de la leur.

Là aussi, un effort de communication permettrait de mieux garantir cet accès de tous au droit à la formation tout au long de la vie, c'est le deuxième maillon de la chaîne orientation-formation-emploi.

Quelle plus-value apporte le SPRO aux différents publics et notamment les salariés ?

L'objectif est de bien relier le chaînon Information-Orientation-Formation-Emploi. C'est l'occasion de s'emparer du lien entre l'orientation et la formation professionnelle, tout en assurant un accompagnement jusqu'à l'emploi.

Il est clair que la collaboration entre les OPACIF est quelque chose de nouveau et entièrement dû, non pas au SPRO, mais au CEP. Cela a permis une réelle démultiplication des réunions d'information à destination des salariés.

La dispersion des opérateurs, l'offre d'information dématérialisée pas toujours repérée, la segmentation des publics restent une difficulté. Mais ces écueils peuvent être contournés par la mise en place d'outils communs, l'accord sur le partage des compétences (articulation SPRO et CEP) et la mise en place d'outils d'évaluation partagés.

On le sent sur le terrain, le CEP vient bousculer le SPRO. Le conseil en évolution professionnelle n'est pas accepté par toutes les structures. Elles acceptent facilement de prodiguer le premier accueil, mais pas toujours le conseil. Quant au projet de financement, il demande des connaissances très précises, les critères de financement restant difficiles à lire. là aussi, une simplification serait la bienvenue. Certaines Régions ont demandé aux professionnels de s'engager davantage. C'est le cas de la Bretagne qui a donné comme objectif à toutes les structures de faire du niveau 1 (accueil) et du niveau 2 (conseil). En Pays de la Loire, l'engagement des territoires est très différencié.

Les acteurs non opérateurs du CEP sont dans une posture malaisée, et le CEP est encore mal harmonisé. Dans certains territoires, les missions locales n'ont pas mis le CEP en place, mais globalement les professionnels disent qu'ils sont tous capables de faire du CEP au niveau 1. Certains territoires disent ne pas s'y être encore attelés.

L'existence de ce droit au CEP reste inconnue de la plupart des usagers potentiels.

6. Préconisations

6.1. Clarifier la mission

- Préciser les rôles de chacun pour éviter les contradictions entre les objectifs du SPRO et ceux des opérateurs, établir des feuilles de route ou lettres de mission à cet effet.
- Refonder et réécrire la Charte (signée en 2013), en tenant compte de la mise en place du CEP.
- Donner les moyens aux structures et assurer une reconnaissance du rôle de coordinateur des groupes.
- Maintenir la désignation des coordinateurs par les groupes locaux.

6.2. Elargir la professionnalisation des acteurs

- Travailler avec le Rectorat à une ouverture des actions de professionnalisation des formateurs des CFA aux autres enseignants, et leur ouvrir les actions de connaissance socio-économique proposées aux acteurs du SPRO.
- Former les professeurs principaux, en lien avec les "Parcours Avenir".
- Dépasser l'interconnaissance, et se donner comme objectif que tout opérateur soit en mesure de faire du niveau 1 du CEP.
- Proposer des formations en ligne destinées aux professionnels du SPRO, en complément de celles en présentielles.

6.3. Promouvoir l'orientation et l'évolution professionnelle

- Lancer une grande campagne de communication sur "l'Orientation tout au long de la vie" de même ampleur que ce qui a été fait pour l'Apprentissage, y compris en mobilisant les médias privilégiés par les jeunes (YouTube, vidéos, applications).
- Faire savoir que la démarche de se réorienter professionnellement ne passe pas forcément par une rupture du contrat de travail (dissocier la réorientation du licenciement).
- Adapter la sémantique : le terme "Orientation" renvoie à l'orientation scolaire (utiliser les termes de Parcours, Réorientation, Reconversion).
- Différencier la sémantique selon les publics.
- Assurer un travail de simplification, au moins dans la présentation, pour assurer la lisibilité des dispositifs (il y en a actuellement 180).

- Diffuser largement des livrets d'accueil dans des points de proximité : CCAS, mairies, maisons de quartiers, mais aussi, entreprises et établissements scolaires, associations, maisons de jeunes, foyers...

6.4. Complémentarité et continuité "orientation scolaire – orientation professionnelle" pour une orientation tout au long de la vie

Former les scolaires et mobiliser les enseignants à la démarche d'orientation

- Inciter les établissements scolaires, dans le cadre du "Parcours Avenir", à allouer un espace-temps à l'Orientation, favoriser des actions partenariales, qui permettraient aux opérateurs du SPRO d'intervenir dans les établissements.
- Intégrer la découverte des métiers dans les projets d'établissements scolaires, dans des PAE (rapport jeunesse civisme), et proposer dans ce but des appels d'offres soutenus par la Région.
- Participer au financement des déplacements des collégiens et des lycéens lors des visites d'entreprises et/ou de la participation aux forums, salons...
- Explorer l'expérimentation "Cap Métiers Aquitaine" (cf. annexe 1), notamment pour sa charte tripartite et ses "Ambassadeurs Métiers-Formations" ainsi que ses rencontres entre les milieux professionnels et les jeunes, scolarisés ou en rupture du système éducatif.

Mieux connecter les acteurs de l'orientation au monde économique

- Elargir l'ouverture sur le monde économique, notamment sur les métiers et secteurs qui recrutent ou recruteront sur le territoire, en y associant les enseignants, et en collaboration avec les centres de formation.
- Créer des liens forts avec des partenaires hors SPRO (UPA, AJE, la Fondation FACE, des organisations syndicales...), désireux de connecter les jeunes au monde du travail.
- Resserrer le lien entre les acteurs du SPRO et les Comités locaux Ecoles Entreprises (CLEE) sur les territoires, ce qui renforcerait la synergie entre le Rectorat et la Région, et aiderait à rapprocher le monde de l'entreprise et le monde de l'enseignement.
- Favoriser et promouvoir les initiatives locales, et passer des conventions pluriannuelles avec les organisateurs d'actions mettant en contact les professionnels et les usagers.
- Inviter la Région à jouer un rôle moteur dans l'articulation entre tous les réseaux, renforçant le lien entre le monde scolaire, les acteurs du SPRO, et les partenaires associatifs et économiques. De nombreux dispositifs existent qu'il faut, comme partout, pérenniser et rendre plus lisibles.

- Faire connaître, voire financer, la mise en place de plateformes de relations entre professionnels et jeunes ou adultes en quête d'orientation ou de réorientation.

6.5. Mieux articuler le SPRO et les PSAD

- Renforcer l'articulation SPRO-PSAD dans les actions d'information, de découverte des métiers et les solutions à proposer aux jeunes décrocheurs et aux usagers du SPRO : il y a là matière à mutualisation et à expérimentation.

Cette articulation est nécessaire, car, au-delà des PSAD, les jeunes, sans diplômes de 16 à 18 ans peuvent être accueillis par des structures du SPRO, notamment des missions locales ou des structures du réseau Information jeunesse, et bénéficier dans ce cadre d'un conseil et d'un accompagnement. De plus, les jeunes bénéficiant d'une solution de formation via les PSAD peuvent l'abandonner et être accueillis par le SPRO.

- Donner aux acteurs du SPRO et des PSAD une visibilité précise sur leurs offres de services respectives concernant les publics des PSAD.

6.6. Informer et accompagner les salariés

- Mettre en place des forums spécifiques salariés (pas de type recrutement) pour découvrir des métiers (en valorisant des témoignages "Ambassadeurs des OPACIF" qui rendraient compte auprès d'autres salariés de leur accueil, de leur reconversion, des avantages qu'ils ont trouvés à suivre une formation qualifiante).
- Mettre en place une communication différenciée à destination des salariés, passant par les réseaux consulaires, réseaux d'entreprises et grands médias.
- Proposer des chèques "Pass-Formation". Ils permettraient au salarié ou au demandeur d'emploi de soutenir des projets individuels de formation visant des métiers en tension, des projets de reprise d'activités.
- Proposer une semaine régionale "Vis mon travail".
- Développer la PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel).
- Renforcer la promotion des journées régionales de visites d'entreprise.

6.7. Assurer un suivi des usagers et une évaluation du service

Etablir un suivi des usagers

- Entamer une réflexion, en associant les opérateurs et les usagers, sur la mise en place des outils numérisés qui diminueraient le temps consacré à des démarches purement administratives. Des interrogations subsistent sur les modalités pratiques de mise en

œuvre, du fait du droit de communication et des moyens des structures. Il serait positif de relier le compte personnel du SPRO au CPF et/ou CPA.

- Mesurer la satisfaction des usagers permettrait de savoir si on répond vraiment à leurs attentes. A ce sujet, il est nécessaire d'évaluer les dispositifs existants :
 - Répondent-ils à une politique du chiffre ou aux besoins des usagers ? Sont-ils utilisés ? Pourquoi ?
 - Comment répondre, en associant tous les acteurs, aux attentes et aux besoins non satisfaits des publics spécifiques (les publics en marge des dispositifs, allophones, jeunes sortant des ULIS, migrants...) ?
- S'inspirer de l'idée danoise d'un "carnet de bord éducatif", plus un "Plan d'éducation", qui se décline aussi dans d'autres pays. Le principe est de s'assurer que l'orientation a été un parcours, depuis l'âge du collège, avec des stages, des participations à des conférences, des cours obligatoires.

Evaluer la qualité du service

L'exigence d'évaluation a été prise en compte par le Carif-Oref qui a mis en place des outils (référentiel d'auto-évaluation de la mise en œuvre du SPRO en Région des pays de la Loire). Il est aussi nécessaire de :

- préciser des outils de suivis qualitatifs et quantitatifs, prévus d'ailleurs dans le CEP.
- Allouer des moyens régionaux au suivi et à l'évaluation de l'atteinte des publics.
- Construire des indicateurs et des tableaux de bord inspirés des dispositifs de suivi et d'évaluation dans d'autres Régions.

7. Conclusion

L'orientation se construit tout au long de la vie, mais il faut rappeler que le premier espace d'orientation, c'est d'abord la formation initiale et donc la communauté éducative scolaire. La question centrale demeure l'identification du Service Public Régional de l'Orientation comme lieu de "l'Orientation", et l'appréhension de l'orientation comme un parcours "tout au long de la vie".

Le service public régional d'orientation doit enclencher une dynamique. Ce qui compte ce n'est pas la structure, mais la dynamique d'orientation tout au long de la vie qui permet de bien connecter orientation-formation-emploi. La dynamique a été lancée, il ne faut pas que "le soufflé retombe": reconnaître le rôle des coordinateurs ainsi que le rôle du Carif-Oref, c'est donc la question des moyens qui est posée.

Le SPRO doit affirmer sa vocation à réduire les inégalités scolaires et sociales. C'est avant tout un service qui doit prendre prioritairement en compte les besoins, les attentes et les projets de l'individu, en l'accompagnant dans son propre processus d'orientation en proximité. C'est aussi la préoccupation de l'emploi pour tous.

Si l'entreprise n'est pas directement responsable de l'orientation, il faut souligner son rôle dans l'employabilité, dans l'évolution professionnelle, ainsi que dans la participation au financement de la formation des salariés. Son implication dans la découverte et la promotion des métiers comme dans les collaborations avec les acteurs de l'orientation est à favoriser.

Il faudra sans doute, parallèlement à une large campagne de communication, prévoir d'adapter les structures d'accueil à un public élargi, soucieux de pouvoir prendre des rendez-vous rapides, et qui ne comprendrait pas la saturation de dispositifs. Le SPRO se trouverait en situation de victime de son succès, et l'utilisateur serait lésé.

Annexe 1 : expériences nationales

Cap Métiers Aquitaine

Créée en 2009 sous l'impulsion de la région Aquitaine, Aquitaine Cap Métiers est une association, présidée par le PDG d'une PME du secteur aéronautique et dotée d'un budget de plus de 5,07 M€ dont 3,8 M€ versés par la région, dont les missions sont les suivantes :

- les missions d'un Carif-Oref (observation et information sur les métiers et les formations, analyse du contexte socio-économique et de son évolution),
- la professionnalisation des acteurs qui peut prendre des formes différentes telles des formations en « streaming », des journées professionnelles ou des sessions de formations plus longues de trois à quatre journées,
- une mission de soutien à la mise en réseau des acteurs de l'AIO à travers les Espaces Métiers Aquitaine (animation du réseau, fourniture gratuite d'un fonds documentaire et d'une borne interactive pour les structures se portant candidates),
- une mission de promotion des métiers auprès du grand public au travers du financement et de la conception d'expositions d'envergure sur les métiers (Aéronautique, Agroalimentaire, Énergies du futur, Métiers du bâtiment, Process industriels) ou d'événements de format plus modeste (les « coups de projecteur »). Ces expositions se déplacent sur le territoire aquitain et sont mis à gratuitement à disposition de différents acteurs (Collèges, Lycées, CCI, EPCI...).

En matière d'outils, outre ces expositions, Aquitaine Cap métiers dispose d'un portail internet, www.aquitaine-cap-métiers.fr, et d'une plate-forme téléphonique régionale d'information sur la formation et les métiers, Cap Info. À partir d'une fiche dématérialisée remplie par ses conseillers téléphoniques, fiche qui peut préfigurer à certains égards la fiche de liaison, Aquitaine Cap Métiers recueille des données statistiques sur les publics faisant appel à ses services. Elle dispose par ailleurs d'un outil de préinscription en ligne que les structures de l'AIO sont obligées d'utiliser pour inscrire leurs publics sur des formations financées par le Conseil régional d'Aquitaine.

Les Espaces Métiers Aquitaine (EMA)

Lancés en 2011 sous forme d'une expérimentation avant d'être généralisés à partir de 2013, et portés par la Région à travers Aquitaine Cap Métiers, les EMA sont des lieux de premier accueil et de première information sur les métiers qui ont pour objectif de territorialiser l'information et de fédérer les acteurs de l'AIO au niveau d'un territoire. Ce sont les réseaux qui se portent candidats pour accueillir un EMA dans leurs murs, cet espace ayant vocation à accueillir l'ensemble des publics et pas uniquement les publics cibles de la structure d'accueil. Ce sont les personnels de la structure d'accueil qui assurent le service tandis qu'Aquitaine Cap Métiers fournit gratuitement un fonds documentaire sur les métiers ainsi qu'une borne interactive et assure de plus une animation du réseau des EMA, à travers notamment l'organisation de journées d'échanges et d'ateliers.

Région Hauts de France

- *Le chèque Pass-formation*

Il permet de soutenir des projets individuels de formation des demandeurs d'emploi visant soit les métiers en tension et prioritaires, soit les projets de création ou de reprise d'entreprise, ou encore les projets de reprise d'activité suite à un licenciement économique. Le bénéficiaire peut ainsi accéder à une formation qualifiante, ou certifiante, en lien direct avec son projet.

- *Proch'Emploi*

Un N° Vert (0800-02-60-80) est mis à disposition des demandeurs d'emploi qui précisent dans quel secteur ils cherchent un Emploi : les chargés d'information enregistrent la demande et répondent dans un délai de 15 jours pour un Rendez-vous et des solutions adaptées.

Le CESER Franche-Comté

Il a créé une plateforme virtuelle d'échanges associant parents, enseignants, élèves, chefs d'entreprises, branches et organisations professionnelles. www.cese.franche-comte.fr : rapport "la voie professionnelle, un véritable choix d'orientation".

Outils d'évaluation

Un dispositif de suivi et d'évaluation pour améliorer la connaissance des bénéficiaires, a été mis en place. en Rhône Alpes, en PACA (Cité des Métiers) et en Bretagne (Université Bretagne Sud):un guide des indicateurs a été construit autour du projet AQOR (amélioration de la qualité en orientation); environ 40 indicateurs (auto-évaluation des structures) qui permettent d'apprécier la valeur ajoutée apportée par la coordination régionale pour l'amélioration de la qualité du SPRO ; Exemples d'indicateurs : existence et exploitation de moyens de consultation des utilisateurs, engagement du personnel de la structure, existence d'un suivi des parcours des bénéficiaires, fiches de liaison, utilisation par les structures des mêmes fiches de liaison sur le marché du travail et les offres de formations. On pourrait également prévoir un indicateur relatif à la part des usagers reçus, orientés vers un partenaire de deuxième niveau CEP ou hors CEP.

Annexe 2 : quelques données chiffrées

Le Fongecif en(2015)

120 000 internautes

60 000 contacts téléphoniques

7 000 salariés bénéficiaires de l'offre de services

3 500 bénéficiaires d'entretiens individuels

3 000 participants à des réunions ou des ateliers

1 250 Bilans de Compétences réalisés

5 500 dossiers étudiés en commission paritaire d'examen

2 055 entrées en formation

Le site web " Orientation Pays de la Loire "

700 000 visites annuelles

400 000 visiteurs/an

Dont 320 000 grand public

25 % ont moins de 25 ans

25 % sont entre 26 et 35 ans

50 % ont plus de 35 ans.

La plateforme téléphonique 0800- 200- 203

7 000 appels/an

75 % sont des demandeurs d'emplois

25 % sont des salariés.