



**Conseil de l'Éducation
et de la Formation**

**L'orientation des adultes et des jeunes
dans le cadre de
l'insertion et de la formation professionnelles**

Avis N°97

Conseil du 26 octobre 2007

Cet Avis est le résultat d'un travail d'instruction piloté par la Chambre de la Formation et rapporté dans le dossier d'instruction présenté au Conseil du 25 mai 2007.

**Il a fait l'objet d'un rapport d'instruction débattu au Conseil du 29 juin 2007.
Le dossier d'instruction est publié indépendamment du présent avis.**

Avertissement :

En application du décret relatif à la féminisation des noms de métiers, fonctions, grades ou titres, du 21 juin 1993, le CEF tient à préciser que, pour des raisons de lisibilité, ces noms exprimés au masculin doivent systématiquement se lire au masculin et au féminin.

Préambule

L'objectif du CEF était de faire un état de la situation, de déterminer les enjeux et les problèmes et de faire des propositions pour une amélioration globale du système dans un souci de qualité, de lisibilité et de meilleur service aux usagers.

L'instruction de ce dossier a été menée en Chambre de la Formation, parallèlement à un travail mené en Chambre de l'Enseignement sur le processus d'orientation durant les études. Ce long travail en chambre de la formation a débouché sur un **dossier d'instruction**, lequel a fait l'objet d'une synthèse sous forme d'un **rapport d'instruction** à la base du présent projet d'avis. Le projet d'avis est structuré en 3 parties :

1. le rappel de la définition européenne et de celle de l'avis n° 78 du CEF;
2. « les considérants » qui rappellent les constats qui fondent l'avis ;
3. les 4 recommandations.

1. Définitions

Une définition européenne de l'orientation professionnelle est le fruit d'un accord des ministres européens en 2005 :

«L'orientation professionnelle est envisagée comme un processus continu d'appui aux personnes tout au long de leur vie pour qu'elles élaborent et mettent en œuvre leur projet personnel et professionnel en clarifiant leurs aspirations et leurs compétences par l'information et le conseil sur les réalités du travail, l'évolution des métiers et professions, du marché de l'emploi, des réalités économiques et de l'offre de formation ».

Cette définition précise celle de l'orientation au sens large de l'Avis 78¹ :

« L'orientation consiste à permettre à l'individu de se mettre en capacité de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études, de ses formations et de ses activités professionnelles, dans toutes les conjonctures de son existence, avec le souci conjoint du devenir collectif solidaire et de l'épanouissement de sa personnalité et de sa responsabilité. »

¹ Définition de l'UNESCO en 1992 amendée par le CEF en mai 2001/ Avis 78 « Orientation et information sur les études, les formations et les métiers »

2. Les constats

Considérant :

- 2.1.** que placer **l'usager** et ses besoins d'orientation au centre des préoccupations du système est une nécessité absolue et que ces besoins ne seront rencontrés que s'il peut comprendre à quel acteur du champ s'adresser et ce qu'il peut attendre de chacun d'eux ; qu'il est en droit d'exiger une cohérence des interventions ;
- 2.2.** que, dans un contexte de mobilité et de **formation tout au long de la vie**, l'orientation est, non seulement, au service des usagers mais également au service de l'économie, de l'emploi, donc de la société et qu'ainsi, se profile le débat du difficile arbitrage entre les besoins et les aspirations de la personne et les besoins de l'économie et de la société en général ;
- 2.3.** que de **multiples acteurs** professionnels interviennent dans le champ de l'orientation avec des statuts divers (cœur de métier ou mission parmi d'autres) ; que les actions sont nombreuses et cloisonnées par type de public (scolaires, jeunes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs en fin de carrière...) et/ou par réseau institutionnel ;
- 2.4.** que **l'enchevêtrement des compétences** entre les différents acteurs et l'abondance des réseaux intermédiaires rendent particulièrement difficile la recherche **d'effets levier** pour améliorer globalement la qualité, la lisibilité et l'accessibilité des services d'orientation et de conseil aux usagers ; que la question de l'assurance qualité est ainsi posée ;
- 2.5.** que **l'absence de liens** entre services publics et/ou subventionnés d'orientation qui interviennent soit dans l'enseignement, soit dans la formation professionnelle pose question ;
- 2.6.** que les actions d'orientation se déclinent en **modalités d'interventions** (souvent) complémentaires, mises en œuvre par des acteurs différents :

L'information et le premier conseil sont majoritairement le fait des Carrefours² tandis que les actions d'orientation proprement dites (construction du projet professionnel, bilan de compétences, testing...) sont le fait d'une multitude d'acteurs. Une partie d'entre eux sont conventionnés avec Forem Conseil ou Bruxelles Formation qui jouent de plus en plus un rôle de régisseur ensemble, du moins dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle, tandis que de nombreux acteurs échappent à toute forme d'agrément ;

- 2.7.** que ces modalités sont soit organisées au sein de **dispositifs intégrés**, soit proposées par différents opérateurs aux usagers qui ont à poser des choix autonomes, qu'elles ne constituent pas un circuit d'orientation qui, pour être complet, devrait être parcouru entièrement, même si certains dispositifs s'avèrent être plus « contraignants » pour le demandeur d'emploi³ ;

² CEFO (Carrefour Emploi Formation) en Wallonie et Bruxelles Formation Carrefour à Bruxelles

³ Par exemple les plans d'accompagnement ou d'activation des chômeurs

- 2.8. qu'il n'existe **pas d'études ni de formation reconnue** préparant spécifiquement à des métiers ou fonctions de l'orientation et que la formation des intervenants est généralement prise en charge par l'organisme d'orientation lui-même y compris en ce qui concerne la formation à l'utilisation d'outils tels que le bilan de compétences, la recherche active d'emploi, les sites web comme Formabanque, Dorifor, etc. ;
- 2.9. que la question du **suivi enregistré des personnes**⁴ fait débat, ainsi que celle des politiques dites actives d'insertion sociale et professionnelle (ce sont des questions effectivement liées à la problématique de l'orientation même si ce n'est évidemment pas le seul angle par lequel on puisse les aborder) ;
- 2.10. que la **volonté politique** (exprimée tant dans le Contrat pour l'école que dans les PST 1et 2)⁵ existe d'aller vers un appui aux professionnels de l'information et de l'orientation, qu'un **site web unique** pour la CFWB est en cours de finalisation comprenant toute l'information sur les métiers et les formations, dans la formation professionnelle et dans l'enseignement qualifiant (du moins dans un premier temps);
- 2.11. qu'il semble **peu pertinent**, d'une part, de vouloir construire une **coupoles unique** sous laquelle se retrouveraient tous les acteurs du champ, ni de vouloir entreprendre une harmonisation des structures et organismes existants ; que, d'autre part, les travaux menés au niveau européen, au Québec et en CFWB (dont les constats sont rapportés dans le dossier d'instruction) démontrent qu'une mise en réseau des acteurs professionnels du champ permet de créer les espaces de débats et de rencontres et une **confiance mutuelle** ;
- 2.12. que de nombreux **réseaux fonctionnent déjà**, souvent de manière informelle, au niveau local, entre des universités et hautes écoles avec parfois des liens avec le Carrefour Emploi Formation, que les acteurs demandent à être mis en relation au cœur d'un maillage où ils ne perdraient pas leur identité ;
- 2.13. que seule une **confiance mutuelle**, basée sur **une assurance de qualité**, pourrait permettre une recherche de cohérence, des passerelles entre opérateurs, des questionnements relatifs à l'utilisation éventuelle d'un portfolio par les usagers qui pourraient ainsi transmettre de manière autonome des éléments de leur parcours d'insertion ou de réorientation professionnelle ;
- 2.14. que tous les acteurs de l'orientation - tant dans le cadre de l'enseignement que dans celui de la formation des adultes - visent, à court ou à long terme, **la construction d'un projet professionnel** qui passera le plus souvent pour l'utilisateur par la voie d'une formation professionnelle ou par l'obtention d'un diplôme ; que donc les professionnels de l'orientation doivent bénéficier d'une bonne connaissance de l'offre qui existe en matière d'études, de formation et d'aide à l'orientation et enfin qu'ils doivent connaître le champ professionnel autant que des voies diverses qui peuvent y conduire ;

⁴ Le terme « traçabilité » est parfois utilisé mais il est heurtant vu l'usage qui en est fait dans d'autres domaines. Reste que la question d'un suivi plus ou moins strict des allocataires sociaux et de leurs efforts d'insertion fait débat.

⁵ Plans stratégiques transversaux 1 (création d'activités) et 2 (recherche et formation) / les politiques de formation constituent le cinquième axe du Plan Marshall : « susciter des compétences pour l'emploi ».

3. Le CEF formule les recommandations suivantes :

3.1. L'utilisateur doit être au centre de son processus d'orientation et cela suppose qu'on prenne en compte les considérations suivantes :

- ▶ Il doit pouvoir bénéficier de services d'information et d'orientation faisant l'objet d'une assurance de qualité (agrément, charte de qualité...), d'un libre accès y compris financier aux services, de la pleine propriété des informations qui le concernent et d'autonomie dans ses choix.
- ▶ Dès lors que l'orientation se présente comme un processus et non comme un « moment » particulier, il y a lieu d'articuler et calibrer davantage les interventions en faveur de l'utilisateur, lequel a droit à une offre d'orientation cohérente et lisible pour lui, répondant à ses besoins.
- ▶ Dans un contexte de mobilité géographique, professionnelle et de formation tout au long de la vie, le système d'orientation s'adressant aux personnes en recherche d'emploi et/ou de formation professionnelle se doit de rechercher un équilibre entre les souhaits, aptitudes et compétences de la personne et les besoins du marché du travail à court ou à moyen terme. Les responsables de ces institutions comme les gouvernements se doivent donc de rechercher l'équilibre entre l'autonomie de la personne dans son parcours d'orientation et le besoin du suivi enregistré, dans le cadre plus particulièrement des politiques actives d'insertion sociale et professionnelle et du plan d'accompagnement des demandeurs d'emploi.
- ▶ Si l'utilisateur est amené à (ré)orienter sa vie socioprofessionnelle et/ou à recourir à la formation professionnelle tout au long de sa vie, le système de sécurité sociale doit être revu pour lui garantir une mobilité professionnelle et sociale « sécurisée », sans remettre en question la légitime recherche de la stabilité d'emploi.

3.2. La lisibilité des dispositifs existants doit être renforcée ce qui implique les éléments suivants :

- ▶ Face à un paysage extrêmement touffu des intervenants dans le processus d'orientation⁶, un travail de clarification, d'articulation, de maillage, de mise en réseau est indispensable et seul un accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la COCOF permettra d'aboutir à plus de cohérence et à un meilleur service d'orientation pour les usagers.
- ▶ Un lien doit être établi entre l'orientation hors enseignement et les services d'orientation offerts dans le cadre de l'enseignement, particulièrement au moment clef du passage du secondaire au supérieur ou de l'abandon des études avant qualification.

3.3. Un travail de mise en réseau des acteurs professionnels doit être effectué :

- ▶ Une mise en réseau des acteurs professionnels mettra en place les espaces de débats et de rencontres nécessaires pour que se créent des synergies et une confiance mutuelle. Le CEF recommande la formule du réseau de réseaux locaux qui a le plus de chance de s'implanter sans créer de blocage tout en visant l'amélioration de la qualité de l'orientation.

⁶ Le tableau du dossier d'instruction reprenant l'ensemble des organismes existant dans le champ de l'orientation démontre la complexité de ce secteur.

- ▶ Cela ne sera possible que moyennant une action politique volontaire qui demande un pilotage consensuel et doit donc être le fruit d'un accord de coopération entre les pouvoirs responsables des différents acteurs de l'orientation.

3.4. Une structure d'appui aux professionnels de l'orientation rendra possible le travail en réseau et favorisera la recherche d'une démarche qualité :

- ▶ Cette mise en réseau suppose une instance de coordination et de régulation, ou structure d'appui, qui soit reconnue par tous, respectée et qui respecte les différents organismes qui composent le (ou les) réseau(x).
- ▶ Elle devrait permettre de favoriser les rencontres entre les professionnels, des partages d'expériences, d'outils et créer ainsi progressivement un espace de confiance mutuelle. Seule cette confiance pourrait permettre une recherche de cohérence, des passerelles entre opérateurs, des questionnements relatifs à l'utilisation éventuelle d'un portfolio par les usagers qui pourraient ainsi transmettre des éléments de leur parcours d'insertion ou de réorientation professionnelle, etc.

Des missions pour la structure d'appui :

- ▶ *Favoriser une réflexion et une coopération en réseau*
La structure d'appui devrait organiser une réflexion sur les standards de qualité, construire une charte partagée par tous les professionnels. Cette structure d'appui permettrait d'améliorer la qualité et la lisibilité du système pour tous les acteurs et bénéficierait indirectement à l'amélioration du service à l'utilisateur.
- ▶ *Développer une assurance de qualité*
Une assurance de qualité (agrément, charte de qualité...) serait une protection essentielle du dispositif public contre la marchandisation qui guette ce secteur, étant donné les nouvelles opportunités offertes par l'accroissement important de la mobilité tant interne qu'internationale. Sans vouloir supprimer l'offre privée, des systèmes d'accréditation, voire d'agrément par les pouvoirs publics permettraient d'en assurer une régulation.
Dans le cadre de cette recherche d'amélioration globale de qualité, il s'agirait de s'appuyer sur les leviers suivants :
 - critères de professionnalité, inventaire des points d'appui et faiblesses de l'existant pour pouvoir proposer des améliorations, appui à la professionnalisation des personnels (mise en place d'une formation initiale
 - formation continue dont des formations conjointes des acteurs), définition de standards, mise en commun et mise en œuvre des outils d'évaluation...Sans oublier une évaluation régulière de l'adéquation entre les services offerts, les besoins du public et l'évolution de l'emploi.
- ▶ *Développer la formation continue*
La structure d'appui pourrait organiser des modules, voire des programmes de formation transversaux pour les acteurs et les professionnels de l'orientation, sachant que cette mission serait de l'ordre de la subsidiarité et viserait la recherche d'économies d'échelles.