



**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 professionnelle

Vers une structure d'appui aux professionnels de l'orientation

Dossier d'instruction

Ce Dossier d'instruction (conclu à la Chambre de la Formation du 15 mai et présenté au Conseil du 25 mai 2007) documente le thème abordé le plus largement possible.

Ce document est publié sous la responsabilité de la présidence du CEF.

Les opinions exprimées et arguments développés ici ne reflètent pas nécessairement les positions officielles du Conseil. Le Conseil a pris avis en la matière le 26 octobre 2007. (Avis n°97)

**Dossier coordonné par Marc Thommès et Simone Barthel et réalisé en équipe avec les chargés de mission du CEF : Christine Duchene, Dominique Lamotte, Jean-Pierre Malarme.
Il a été suivi et débattu en Chambre de la Formation.**



Communauté française de Belgique

Table des matières

1. Préalable et indications méthodologiques	5
1.1. <u>Le contexte du dossier</u>	5
1.2. <u>Quelques remarques concernant les choix posés et la méthodologie</u>	5
2. Constats et enjeux	7
2.1. <u>Constat : l'importance croissante de l'orientation</u>	7
2.2. <u>Débats et enjeux</u>	7
3. Les acteurs professionnels de l'orientation des jeunes de plus de 16 ans et des adultes, hors enseignement	10
3.1. <u>Acteurs intervenant dans l'orientation des jeunes de plus de 16 ans et des adultes en recherche de formation initiale et des travailleurs, en demande d'insertion professionnelle et/ou de formation (hors enseignement de plein exercice)</u>	11
3.2. <u>Quatre modalités d'intervention dans le champ de l'orientation des adultes</u>	23
3.3. <u>La professionnalité des acteurs de l'orientation professionnelle</u>	26
4. Besoins de guidance et d'aide à l'orientation aussi pour les travailleurs	28
5. Quelques exemples d'outils développés par des acteurs de l'orientation professionnelle dans le cadre des 4 modes d'intervention	29
5.1. <u>A Actiris : le coaching et le Contrat de Projet Professionnel</u>	29
5.2. <u>A Bruxelles Formation</u>	30
5.3. <u>A l'IFAPME (région wallonne), l'assistant d'aide à la décision et le délégué à la tutelle</u>	32
5.4. <u>Processus de prise en charge à Forem Conseil</u>	32
5.5. <u>Pour les publics en besoin d'insertion sociale et professionnelle, des dispositifs prioritaires ont été mis en place par les politiques de l'emploi</u>	35
6. Orientation ou recherche d'emploi ?	38
6.1. <u>L'orientation, une fonction latente d'une démarche manifeste d'emploi</u>	38
6.2. <u>La place du monde du travail dans la problématique de l'orientation</u>	38
6.3. <u>La prise en compte du marché de l'emploi dans l'orientation</u>	39
6.4. <u>La communication des opérateurs entre eux par rapport à la personne : l'épineuse question de la traçabilité</u>	47
7. Vers une mise en réseau des acteurs professionnels de l'orientation	49
7.1. <u>Un référentiel de critères pour l'amélioration de la qualité des services d'orientation</u>	49
7.2. <u>Des observations dans 4 régions d'Europe en convergence avec les observations menées en CFWB</u>	49

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.

1. Préalable et indications méthodologiques

1.1. Le contexte du dossier

Pour rappel, ce document s'inscrit dans le cadre d'un travail plus large qui s'intéresse à l'ensemble de la problématique de l'orientation.

Trois axes ont donc été travaillés en parallèle dans les deux chambres du CEF concernant l'orientation à l'école et tout au long de la vie, dans la foulée des Avis 78 (2002) et 90 (2005).

L'objectif est de faire un état de la situation, de déterminer les enjeux et les problèmes et de faire des hypothèses en vue d'une amélioration du système dans un souci de qualité, de lisibilité et de meilleur service aux usagers.

Ce travail fera ensuite l'objet d'Avis du CEF qui exprimera une position consensuelle de ses membres et fera des recommandations pour une amélioration du système.

Les deux premiers axes se caractérisent par les publics concernés :

- ▶ Les élèves pendant la scolarité obligatoire et jusqu'à la fin du secondaire et les étudiants de l'enseignement supérieur, y compris les adultes en reprise d'études.
- ▶ Les adultes et les jeunes de plus de 16 ans.

Le troisième axe étudie l'intérêt et la faisabilité d'une mise en réseau, d'un maillage des acteurs, accompagnée par une structure d'appui aux professionnels de l'orientation, en vue d'une

amélioration globale du système, d'une plus grande cohérence et d'une meilleure lisibilité.

Si le centre d'intérêt du CEF est clairement l'utilisateur dans son parcours d'orientation et dans sa recherche d'information sur les métiers, les études et les formations professionnelles, la complexité du champ des acteurs professionnels qui sont à son service est telle que l'instruction a dû s'orienter vers une approche plus institutionnelle.

Les besoins de l'utilisateur ne seront rencontrés que si l'on clarifie le champ, si on le rend lisible, c'est-à-dire si l'utilisateur, y compris le plus fragilisé, est en mesure de comprendre à quel acteur du champ il peut s'adresser et ce qu'il peut attendre de chacun d'eux. Cette nécessaire clarification n'est pas sans enjeu pour le paysage institutionnel comme on pourra s'en rendre compte en lisant le descriptif du paysage touffu de l'orientation.

Les intentions politiques en CFWB sont de lutter contre le trop grand nombre de personnes qui quittent l'enseignement et/ou la formation professionnelle sans qualification, de renforcer l'activation des chômeurs, d'attirer un plus grand nombre de personnes vers les métiers en pénurie de travailleurs... Cela pose la question de la place de la personne dans la construction de son propre projet personnel et professionnel et de la relation entre l'orientation et le marché du travail, de son autonomie alors que se mettent en place les politiques d'activation de plus en plus contraignantes.

1.2. Quelques remarques concernant les choix posés et la méthodologie

- ▶ Dans plusieurs chapitres, on attire l'attention du lecteur sur la non exhaustivité des informations rassemblées.

- C'est par exemple le cas du paysage déjà très touffu des acteurs. Cela ne signifie pas que l'on veuille négliger certains acteurs, mais le choix qui a été fait est celui de ne prendre en compte que les acteurs professionnels qui ont clairement une mission à remplir dans l'information et/ou dans l'orientation des usagers.
 - C'est aussi le cas des exemples d'outils ou modes d'intervention. Ici, le choix fait est de ne traiter que des éléments mis en œuvre par les grands acteurs institutionnels. Le Forem, Actiris et Bruxelles Formation ont en outre une fonction de coordination en Wallonie ou à Bruxelles.
 - Certains dispositifs sont volontaristes et intégrés comme ceux qui sont mis en place par les services de l'emploi et ceux qui participent aux Dispositifs Intégrés d'Insertion Socioprofessionnelle en Wallonie et à Bruxelles, tandis que d'autres sont proposés aux usagers en toute liberté et en toute autonomie d'utilisation, éventuellement avec l'aide de conseillers.
- ▶ Les Dispositifs Intégrés d'Insertion Socioprofessionnelle en Wallonie et à Bruxelles (COCOF) font l'objet d'une attention particulière. Tous les acteurs qui sont repris dans ces dispositifs ont un rôle au moins dans l'accueil et l'aide à l'utilisateur pour la construction d'un projet mais tous ne sont pas à considérer comme des acteurs professionnels de l'orientation.
 - ▶ Les CEFA comme l'enseignement de promotion sociale sont des acteurs du champ de l'enseignement et comme tels ne devraient pas être pris en considération dans cette partie de l'étude sur l'orientation dans le champ professionnel. Mais, ils sont parties prenantes des Dispositifs Intégrés d'Insertion Socioprofessionnelle en Wallonie et à Bruxelles et l'enseignement de promotion sociale est partenaire des Carrefours. A ce titre, ils seront mentionnés dans les acteurs qui interviennent peu ou prou dans l'orientation des jeunes de plus de 16 ans et des adultes.
 - ▶ Concernant les acteurs de l'alternance (CEFA, IFAPME et EFPME), le choix qui a été posé est de ne pas les prendre en considération dans le cadre du présent dossier lorsqu'ils s'adressent à des jeunes en obligation scolaire, mais de considérer leur participation à l'orientation de jeunes adultes.
 - ▶ Il faut observer que les dispositifs concernent aussi les travailleurs bien que généralement ce sont les demandeurs d'emploi qui sont le plus visés par les initiatives publiques. En ce qui concerne l'orientation et l'accompagnement des travailleurs, on constate une forte présence du secteur privé marchand (sociétés d'intérim, bureaux conseils, agences d'outplacement..) car il existe là une demande solvable. Le travailleur ou son entreprise sont amenés à payer de tels services, sauf dans certaines situations qui seront évoquées plus loin.
 - ▶ En ce qui concerne les éléments d'information repris dans les tableaux qui présentent le paysage touffu de l'orientation, le choix posé a été d'accepter les formulations telles qu'elles ont été demandées par les acteurs concernés, ce qui explique certaines disparités de vocabulaire. Cette différence de mots utilisés ou de sens donnés à un même vocable sont un des éléments à remarquer dont il sera fait mention en abordant les outils et interventions des acteurs.

2. Constats et enjeux

2.1. Constat : l'importance croissante de l'orientation

L'orientation prend une nouvelle ampleur dans le cadre d'une société de la connaissance où l'on veut un apprentissage tout au long de la vie. Ce processus implique que la personne soit amenée à s'intéresser à l'offre de formation et de (ré)orientation qui est disponible tout au long de sa vie professionnelle.

L'orientation qui se décrit selon quatre modalités d'intervention (information et premier conseil, bilan sur base déclarative, bilan de compétence et construction du projet professionnel, utilisation d'outils spécifiques et de vérification) constitue ainsi une composante essentielle de la formation tout au long de la vie.

Ce champ est donc inévitablement l'objet d'enjeux politiques, sociaux et économiques importants. Le présent dossier d'instruction évoque un certain nombre de ces enjeux sans nécessairement approfondir chacun d'entre eux.

Nous reviendrons sur ces modalités d'intervention plus loin.

L'orientation des adultes particulièrement fait l'objet de débats importants au sein même du CEF selon les positions occupées par ses membres qui sont les représentants de toutes les parties prenantes de l'éducation et de la formation : opérateurs intervenant dans le champ de l'orientation, ou encore dans le champ de l'enseignement et/ou de la formation professionnels, représentants des administrations, des partenaires sociaux et aussi des associations de bénéficiaires directs et indirects : les parents, les étudiants...

2.2. Débats et enjeux

La limite entre les modalités d'intervention du champ de l'orientation et particulièrement entre les modalités liées à l'information et plus directement à l'orientation est perçue différemment par les acteurs et les responsables de ces deux champs contigus et qui doivent être cohérents. Le CEF avait clairement pris position sur une nécessaire spécificité de chacun de ces champs dans ses Avis antérieurs et particulièrement dans l'Avis 78 et avait demandé une clarification des limites et des professionnalités.

Aujourd'hui les pratiques évoluent et il semble plus pertinent de parler d'un processus d'orientation qui se déroule tout au long de la vie et fait appel tantôt à de l'information, tantôt à du bilan, à de la guidance ou du conseil. Nous parlerons de modalités d'intervention dans le champ de l'orientation.

Toutefois, la professionnalité des acteurs pour chacune de ces modalités reste un enjeu majeur ainsi que la lisibilité des offres et donc des attentes qu'un usager peut avoir vis-à-vis de chacun d'eux.

Parmi les enjeux qui méritent débat :

- ▶ Les modalités d'intervention sont soit organisées au sein de dispositifs intégrés, soit proposées par différents opérateurs aux usagers qui ont à poser des choix autonomes. Quelle coopération entre eux ? Quelle spécialisation ou quelle polyvalence des professionnels ?
- ▶ La question des prestations et de l'assurance qualité : Qui fait quoi ? Pour quel public ? Avec quelle reconnaissance ? Quid d'opérateurs reconnus pour une partie seulement de leurs activités ? Faut-il aller vers des formes d'agrément ?
- ▶ Quand utilise-t-on les différents types d'outils ? Pour qui ?

- › Quelle articulation entre les modalités d'orientation pour les adultes et les services d'orientation offerts dans le cadre de l'enseignement et au moment du passage du secondaire au supérieur ou de l'abandon des études avant qualification ?

Une tension existe entre les acteurs, et donc entre les membres du CEF, quant à la position de l'utilisateur et à celle des besoins du marché de l'emploi dans le processus d'orientation.

Faut-il que le système d'orientation réponde prioritairement aux besoins et envies de la personne dans le cadre de l'élaboration d'un projet personnel et professionnel ou faut-il que ce projet professionnel se construise en révélant les atouts et attentes de l'utilisateur mais en tenant compte de la réalité et des besoins du marché du travail ? Les réponses à cette question sont différentes selon la nature même des acteurs et se marquent dans l'usage préférentiel d'un vocabulaire.

Ainsi, par exemple, Le Forem, organisme public à gestion paritaire, est lié avec le gouvernement par un contrat de gestion. L'orientation donnée à son action est clairement une orientation « marché de l'emploi ». Qui plus est, il est évalué en fonction du nombre de personnes (clients) qui, au final, sont intégrées au marché de l'emploi. Il utilise donc les termes « marché du travail et clients ». Certains membres du CEF préfèrent pourtant parler d'orientation des « usagers en quête d'emploi », sans accepter la référence au marché qu'ils interprètent comme une orientation adéquationniste.

La place de la question de la « traçabilité »¹ ou du suivi des personnes fait débat, ainsi que celle des politiques d'insertion sociale et professionnelle dans le contexte d'un Avis du CEF sur l'orientation. Le choix posé a été de considérer que ces questions sont effectivement liées à la problématique de l'orientation et donc de leur consacrer une place dans l'analyse menée, sachant que les éléments qui les relient à l'orientation ne sont évidemment pas le seul angle par lequel on puisse les aborder.

L'orientation est devenue une question centrale dans la politique européenne qui vise les objectifs de Lisbonne.

La CFWB n'est donc pas seule à se poser des questions sur l'orientation des adultes en recherche d'emploi ou des travailleurs en situation choisie ou subie de mobilité professionnelle. Sans vouloir viser à une quelconque exhaustivité, le choix a été posé d'une référence à des études et méthodologies étrangères (européennes comme les travaux du CEDEFOP et du professeur Sultana, ceux du réseau DROA, ou québécoises comme les travaux de Denis Pelletier ou le site « métier ») lorsqu'il apparaissait qu'elle apportait un plus à la réflexion propre en CFWB. Le choix de ces références est lié aux travaux menés antérieurement au CEF ou en CFWB.

La question du lien entre le monde du travail et l'orientation renvoie à trois questions majeures

- › Dans quelle mesure prendre en compte le marché de l'emploi dans les processus et méthodes d'orientation ? En d'autres termes, comment concilier les souhaits, aptitudes, compétences ...

¹ Le terme « traçabilité » peut heurter vu l'usage qui en est fait dans d'autres domaines. Mais la question d'un suivi plus ou moins strict des allocataires sociaux et de leurs efforts d'insertion fait débat.

de la personne avec les besoins du marché à court ou moyen terme ?

- ▶ Comment articuler l'orientation, la formation et l'emploi dans un monde où les frontières s'estompent et où toutes trois doivent s'effectuer tout au long de la vie?
- ▶ Quelle implication pour les acteurs du monde du travail dans l'orientation ?

De multiples acteurs interviennent dans le champ de l'orientation professionnelle, avec des statuts particuliers comme on le verra dans le chapitre qui leur est consacré. Les actions proposées sont nombreuses et le fait de professionnels, le plus généralement.

Toutefois- et on y reviendra plus loin - l'orientation n'est pas nécessairement le cœur de métier de très nombreux acteurs de l'orientation, mais elle participe de la mission qui leur est assignée ou de leur pratique professionnelle.

Ainsi en est-il des enseignants auxquels le décret « Missions » assigne la tâche de délivrer (en conseil de classe) des attestations d'orientation, ainsi en est-il des personnes qui accueillent des usagers en quête de formation dans la plupart des OISP d'insertion, dans les centres de formation professionnelle, dans les écoles de promotion sociale, etc.

Ces rôles d'accueil, de premier conseil, voire d'aide au choix ou même de bilan de compétences n'ont pas nécessairement fait l'objet d'une formation préalable ciblée des professionnels concernés.

Il est d'ailleurs à remarquer qu'il n'existe pas d'études supérieures ou universitaires ni de formation préparant spécifiquement à des métiers ou fonctions de l'orientation. La formation est généralement prise en charge par l'organisme d'orientation lui-même.

Les actions menées dans le champ de l'orientation sont très cloisonnées par type de public et par réseau institutionnel (scolaires, jeunes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs en fin de carrière...), même lorsque les structures qui les accueillent sont voisines sur le territoire. La mutualisation d'expériences est très peu développée.

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.

L'information et la documentation constituent une première modalité d'intervention dans le champ de l'orientation.

La seule qui ne soit pas exclusivement au service de l'utilisateur en quête de projet et d'insertion professionnelle. Elles sont également au service d'autres enjeux tels la diffusion d'information sous forme de campagnes, d'actions publicitaires pour faire connaître les métiers, les formations qui y conduisent, les attentes du marché de l'emploi...



web de l'Ecole Nationale
des Beaux Arts Lyon

3. Les acteurs professionnels de l'orientation des jeunes de plus de 16 ans et des adultes, hors enseignement

Le tableau récapitulatif des acteurs visualise le paysage touffu des structures et des professionnels dans ce champ. A été considérée comme structure d'orientation toute organisation participant par une ou par toutes ses activités à l'élaboration du parcours personnel et professionnel d'un usager en recherche d'insertion ou de (ré)-orientation professionnelles.

Il s'agit donc des structures publiques qui s'occupent de l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement des usagers à des degrés divers, de l'évaluation des compétences et des acquis professionnels formels et informels, de l'information sur les métiers et sur l'emploi.

Toutefois, il est également fait mention des structures privées subventionnées par la Communauté française, la Région wallonne ou la COCOF (ASBL) et de quelques acteurs privés qui interviennent souvent dans le champ.

Pour faciliter la lecture des tableaux et ne pas les alourdir, vous trouverez ci-contre un lexique reprenant l'essentiel des abréviations utilisées.

Nous attirons l'attention du lecteur sur la non exhaustivité des informations présentées, malgré un long travail.

Actiris (ex-ORBEM)	Office régional bruxellois de l'emploi
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
EFT-OISP AFT	Entreprises de formation par le travail- Wallonie Organismes d'insertion socioprofessionnelle Ateliers de formation par le travail - Bruxelles
EPS	Enseignement de Promotion Sociale
FOREM	Service public wallon de l'Emploi et de la Formation professionnelle
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance des indépendants et des petites et moyennes entreprises
Interfédé	Interfédération des EFT-OISP
MLOCS	Missions locales de la Région Bruxelloise (9)
MIRE	Missions régionales pour l'emploi. Wallonie
OIP	Organisme d'intérêt public
SBFPH	Service bruxellois francophone des personnes handicapées
SFPME	Service de formation des petites et moyennes entreprises (Wallonie)
SIEP	Service d'information sur les Etudes et les Professions
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle)

3.1. Acteurs intervenant dans l'orientation des jeunes de plus de 16 ans et des adultes en recherche de formation initiale et des travailleurs, en demande d'insertion professionnelle et/ou de formation (hors enseignement de plein exercice)

(photographie au 22 juin 2007)²

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et-ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
Actiris (ex-ORBEM) ³ Services d'accueil et d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Destinés à tous les demandeurs d'emploi en Région bruxelloise autorisés à travailler en Belgique ▸ Accessibles aux demandeurs d'emploi au chômage ou au travail 	Organisme d'intérêt public de type B (OIP) Région bruxelloise	Loi spéciale du 8 août 1980 Ordonnance du 18.01.2001	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Information sur l'emploi en général ▸ Orientation professionnelle ▸ Proposition de signature d'un Contrat de Projet Professionnel ▸ Analyse de dossier ▸ Épreuves d'aptitudes ▸ Techniques de mise en situation ▸ Bilans de compétences ▸ Coaching personnalisé ▸ Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Expert ▸ Conseiller / Coach 	Gratuit

² Des restructurations et des modifications sont actuellement en cours. Ce tableau présente donc un instantané de la situation au 22 juin 2007.

³ Office régional bruxellois de l'emploi

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

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et-ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
<p>Le FOREM Conseil Il joue un rôle d'ensemblier et donc de référent pour l'ensemble des acteurs du Dispositif Intégré d'Insertion et des opérateurs wallons (Conseils en orientation professionnelle)</p>	<p>Le Forem s'adresse à l'ensemble des personnes et des entreprises concernées par une question d'emploi et de formation ainsi qu'aux acteurs de ce marché</p> <p>Les conseillers en orientation s'adressent à tous les DE, travailleurs, étudiants à partir de 18 ans</p>	<p>Organisme d'intérêt public de type B Région wallonne</p>	<p>Décret du 17 novembre 2005 modifiant les articles 22 et 24bis du décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi, tel décret du 13 mars 2003 et le décret programme du 18 décembre 2003</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aide aux personnes pour déterminer et valider leur projet professionnel ▶ Aide aux personnes à trouver un emploi en acquérant au besoin plus de qualification ▶ Aide aux entreprises pour recruter et former leurs collaborateurs ▶ Gérer et assurer la diffusion de l'information ▶ Information ▶ Modules collectifs d'orientation ▶ Bilan personnel et professionnel ▶ Bilans de compétences ▶ Orientation individualisée ▶ Testing d'aptitude, intérêts, motivation ▶ Mises en situation professionnelle 	Conseiller	Gratuit
<p>Bruxelles Formation Ses pôles de formation dont le pôle du recrutement, de l'accompagnement et de</p>	<p>Demandeurs d'emploi, travailleurs</p>	<p>Organisme d'intérêt public de type B Commission communautaire française (COCOF)</p>	<p>Décret de la COCOF du 17 mars 1994</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dans les centres de formation, évaluation d'entrée ou de suivi de formation des stagiaires ▶ Techniques de réorientation ▶ Collaboration avec les missions locales 	Conseiller	Gratuit

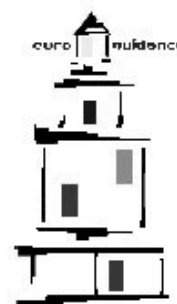
l'orientation (Bruxelles Formation Tremplin)				<ul style="list-style-type: none"> › Gestion informatisée de l'information sur le parcours de formation des stagiaires › Elaboration de parcours de formation › Aide aux personnes pour déterminer et valider leur projet professionnel › Bilan de compétences › Bilan technico-professionnel, vérification des prérequis › Remise à niveau individualisée 		
Bruxelles Formation - Carrefour Formation Emploi Enseignement à Bruxelles	Demandeurs d'emploi et travailleurs en recherche d'information et de conseil en matière de formation et d'emploi	Service organisé par Bruxelles Formation et ses partenaires : Promotion sociale, EFPme, Espace ressources emploi d'Actiris	Décret de la COCOF du 17 mars 1994	<ul style="list-style-type: none"> › L'information et le conseil › Aide à l'accès aux outils et à leur utilisation › Entretiens et conseils sur des projets de formation › Aide au CV et à la lettre de motivation › Conseil sur la formation et les stages à l'étranger › Service en libre accès aux outils documentaires › Gestion et diffusion de la base de données Dorifor › Information collective › Actions d'animation sur les métiers avec divers partenaires de Carrefour 	Conseillers détachés de : Bruxelles Formation, Promotion Sociale (SEGEC, CPEONS, FELSI, CF), EFPme, Espace ressources emploi d'Actiris	Gratuit

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

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et-ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
Carrefour Emploi Formation (CEFo) en RW	Aide tout visiteur à trouver une réponse aux questions qu'il se pose en matière de formation et d'emploi	Dispositif multi-partenarial dont Forem Conseil ⁴ est le régisseur ensemblier	Convention cadre Inscrit dans le DIISP (Dispositif d'Insertion Socioprofessionnelle)	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Info sur les services proposés par les opérateurs publics et subventionnés ▸ Accès aux outils et à leur utilisation ▸ Verbalisation du projet professionnel. ▸ Aide au CV et à la lettre de motivation ▸ Conseil sur le travail et la formation l'étranger ▸ Aide au choix ▸ Aide à la mise au point d'un projet de création d'activité ▸ Service en libre accès à la documentation, à l'info et aux outils ▸ Entretiens conseils ▸ Info collective métier ou thématique ▸ Visites organisées pour les publics accompagnés par des partenaires ▸ Participation à des salons ▸ Organisation d'événements 	Conseillers détachés de PROM.SOC. (SEGEC, CPEONS, FELSI, CF), FOREM formation et Conseil, Interfédération. des EFT-OISP, AWIPH, IFAPME, MIRE	Gratuit

⁴ FOREM Conseil est le régisseur ensemblier d'un dispositif partenarial entre l'AWIPH, IFAPME, PROM SOC, Interfédération des EFT et OISP, FOREM Formation, Mire)

<p>Le centre Euro-guidance pour la Communauté Wallonie-Bruxelles de Belgique⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Citoyens européens ▶ Au service de tous les conseillers, qu'ils travaillent dans un service de formation professionnelle ou de l'éducation (Bruxelles Formation, Forem, Centres PMS...). 	<p>Réseau européen coopération CFWB, Financement par Leonardo da Vinci</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informations et conseils sur études, formations professionnelles, stages, ▶ bourses, échanges linguistiques, dans les Etats membres pour les jeunes et les adultes ▶ Informations sur les programmes européens Aide dans la recherche de partenaires ▶ Information via le Site Internet PLOTEUS⁶ ▶ Collaboration avec les instances belges francophones travaillant dans le domaine de l'orientation ▶ Au service de tous les conseillers, qu'ils travaillent dans un service de formation professionnelle ou de l'éducation 	<p>Conseillers</p>	<p>Gratuit</p>
<p>EFPme</p>	<p>Jeunes de plus de 15 ans et adultes, candidats à la formation de chef d'entreprise ou à la formation en apprentissage</p>	<p>ASBL résultant de la fusion de INFOBO et INFAC sous la tutelle du Service à gestion séparée de SFPME (Formation des PME) de la COCOF</p>	<p>Décret COCOF du 3 juillet 1991 - transfert à SFPME 1^{er} septembre 2003</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conseil à l'entrée et pendant la formation et le stage en entreprise ▶ Accompagnement et conseils aux candidats désireux de créer leur propre entreprise 		



⁵ Le centre Euroguidance de la Communauté française Wallonie-Bruxelles fait partie d'un réseau de 50 centres de ressources pour l'orientation professionnelle présent dans plus de 30 pays d'Europe. Son siège est au sein de Bruxelles Formation - Carrefour (rue Royale 93, à 1000 Bruxelles).

⁶ PLOTEUS est géré par la Direction Générale "Education et Culture" de la Commission Européenne avec la collaboration des Centres Nationaux de Ressources Pour l'Orientation Professionnelle (Euroguidance)

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

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et-ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
IFAPME	Jeunes de plus de 15 ans et adultes, candidats à la formation de chef d'entreprise ou à la formation en apprentissage	Organisme d'intérêt public de type B Région wallonne	Décret wallon du 17 juillet 2003 portant à constitution l'IFAPME Arrêté du 16 juillet 1998 relatif au plan de formation Loi du 29 juin 1983 réglementant l'obligation scolaire	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Information, orientation du futur candidat en vue de l'établissement du plan de formation ▸ Information sur les formations et sur les formations et métiers en alternance ▸ Orientation /Réorientation durant le parcours de formation ▸ Plan de formation => démarche structurée avec différents outils ▸ (modélisation des processus) ▸ Aide à la recherche d'une entreprise formatrice 	Délégué à la tutelle Assistant d'aide à la décision	Gratuit
CEFA⁷	Etudiants (de 15 à 25 ans)	Organisé ou subventionné par la CF	Décret Missions + Décret organisant l'enseignement secondaire en alternance 03-07-1991 + D 17-07-2001	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Travail du PMS et des responsables du CEFA ▸ Accueil ▸ Travail sur l'élaboration du projet personnel et professionnel ▸ Conseil de classe ▸ Module de formation individualisée 	Enseignants + équipe PMS	Gratuit

⁷ Bien que partie intégrante de l'enseignement, les CEFA sont repris ici puisqu'ils peuvent s'adresser aussi à des jeunes de plus de 18 ans en rupture scolaire.

CPMS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Jeunes en obligation scolaire, ▶ Jeunes en recherche d'orientation vers des études ou une formation professionnelle dont les CEFA et IFAPME ou EFPme ▶ Jeunes en échec dans le supérieur en recherche d'une autre voie 	Organisé ou subventionné par la CF	Loi du 1e avril 1960 Arrêté royal organique du 13-08-1962 Décret Missions 14-07-06. Décret relatif aux missions, programmes et rapport d'activités des CPMS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proposition de services en secondaire pour informer et orienter ▶ Consultations individuelles sur demande ▶ Aide occasionnelle à d'anciens élèves en difficulté au début du supérieur ▶ Information ▶ Orientation : actions collectives et individuelles 	Equipe composée de : psychologue, assistant social, infirmière (+ médecin)	Ser- vices gratuits consul- tatifs et soumis au secret profes- sionnel
EFT-OISP⁸	Demandeurs d'emploi, et personnes en besoin d'insertion socio-professionnelle ⁹	ASBL agréées et subventionnées par la Région wallonne ; Certaines d'entre elles dépendent de CPAS	Décret wallon relatif à l'agrément et au subventionnement des organismes d'insertion socio-professionnelle et des entreprises de formation par le travail (1-1-04) Sera d'application à partir du 1-1-08	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accueil ▶ Information ▶ Accompagnement des personnes fragilisées ▶ Modules de détermination professionnelle ▶ Stages d'immersion ▶ Dispositif de formation par le travail en EFT¹⁰ 	Intervenants psycho-socio-pédagogiques (assistants sociaux, coordinateurs, pédagogiques) formateurs	

⁸ Acteurs de formation professionnelle plus que d'orientation, les OISP en Wallonie comme à Bruxelles sont amenées à intervenir dans ce champ par des activités aidant les personnes à un choix, à estimer leur niveau de compétences, etc. Certaines OISP sont plus directement tournées vers des actions d'orientation comme le COF d'Amay (Centre d'Orientation et de Formation) développe et organise des formations en collaboration et avec le soutien du FOREM et du FSE (Fonds Social Européen) pour certains projets. Par ailleurs, certains opérateurs de guidance sont des ASBL conventionnées avec Actiris

⁹ Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans faiblement qualifiés (CESS pour les OISP et CESI ou CESDD pour les EFT), demandeurs d'emploi depuis 24 mois minimum, demandeurs d'emploi réintégrant le marché de l'emploi après 3 ans d'inactivité professionnelle, incarcérés ou en défense sociale, libérables endéans les 2 ans, étrangers n'ayant pas reçu l'ordre définitif de quitter le territoire et respectant les conditions de diplôme / Dérogations possibles pour toutes les filières.

¹⁰ Même si ce dispositif n'est pas en soi de l'orientation, il y contribue (Interfédération)

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

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et-ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
OISP bruxelloises y compris les Ateliers de Formation par le Travail (AFT) ¹¹	Demandeurs d'emploi (+ de 18 ans) de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs du certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) ou d'un titre équivalent	ASBL <ul style="list-style-type: none"> ▸ agréées et subventionnées par la COCOF : ▸ conventionnées par <ul style="list-style-type: none"> * Brux. Formation pour les actions de formation * Actiris pour des actions de guidance à l'emploi 	Décret du 27 avril 1995 de la CoCof L'arrêté de la Région Bruxelles Capitale du 27 juin 1991	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Formation professionnelle ▸ Accompagnement individualisé des stagiaires qui leur permet de construire leur chemin vers la (ré)intégration professionnelle et sociale ▸ Projets pilotes (Jobcoaching, Projet d'Accompagnement à finalité Formative – PAF...) ▸ Accueil, sélection vers la formation, proposition de réorientation 	Intervenants psycho-socio-pédagogiques (assistants sociaux, coordinateurs, pédagogiques) formateurs	Gratuit
Missions locales OISP installées dans différentes zones de la Région bruxelloise ¹²	Tout public infra scolarisé, concerné par une formation professionnelle et/ou une remise à niveau	ASBL <ul style="list-style-type: none"> ▸ agréées et subventionnées par la COCOF : ▸ Conventionnées <ul style="list-style-type: none"> ▸ par-Brux. Formation ▸ pour les actions de formation 	L'arrêté de la Région Bruxelles Capitale du 27 juin 1991 Décret du 27 avril 1995	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Accueil et écoute. ▸ Clarification de la demande pour pouvoir diriger la personne vers l'opérateur adéquat ▸ Élaboration d'un projet d'insertion ▸ Modules de détermination professionnelle ▸ Stages de développement personnel 	Intervenants psycho-socio-pédagogiques (assistants sociaux, coordinateurs, pédagogiques) formateurs	Gratuit

¹¹ cf. note EFT-OISP

¹² Des MLOCS existent à Anderlecht, Bruxelles-Ville, Saint-Gilles, Forest, Molenbeek, Saint-Josse, Schaerbeek, Ixelles, d'Etterbeek.

		Actiris conventionnement des actions de guidance à l'emploi		Ateliers de recherche active d'emploi		
AWIPH	Personnes handicapées	Organisme d'intérêt public de type B Région wallonne	Décret du 6 avril 1995	Conseil en matière d'orientation Aide à l'emploi et à la formation		
SBFPH	Personnes handicapées de moins de 65 ans	Organisme d'intérêt public de type B COCOF	Décret du 18 décembre 1998	Information individuelle et collective		
Inforjeunes		ASBL	Décret du 20-06- 1980	Information		Gratuit
CPAS	Personnes en besoin d'insertion sociale	Communes	1976 : loi organique des CPAS.	Information 1e ligne/ Parfois ateliers ou visite en lien avec les maisons de l'emploi ou le CEfo avec des groupes de personnes fragilisées Localement services d'aide à l'orientation pour le public en général	Assistants sociaux	Gratuit
Missions régionales pour l'emploi (MIRE)	Personnes en besoin de (ré- insertion socio- professionnelle)	ASBL conventionnée avec Le FOREM	Arrêté du 31/3/94, décret wallon du 11 mars 2004	Accompagnement des bénéficiaires pour l'élaboration d'un projet d'insertion Actions différentes selon les MIRE, accent mis sur l'orientation de manière variable		Gratuit

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

Opérateurs	Public cible	Appartenance Statut	Textes légaux et- ou de référence	Types de relation avec les usagers Types d'intervention	Agents	Coût pour l'utilisateur
Espaces ressources Emploi de l'Actiris		Service décentralisé organisé par Actiris		Possibilité d'accéder à différents outils de recherche d'emploi	Conseillers	Gratuit
Cellules de reconversion	Travailleurs licenciés collectivement suite à la restructuration ou à la faillite de leur entreprise	RW La décision émane du Comité de Gestion de FOREM conseil qui établit une convention de partenariat entre Le FOREM et ses partenaires, les organisations syndicales et sectorielles	Décret du 29 janvier 2004 relatif au Plan d'Accompagne- ment des Reconversions Assimilée à une cellule Emploi fédérale par l'Arrêté royal du 10-11-06 modifiant l'arrêté royal du 9 mars 2006 relatif à la gestion active des restructurations	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Accompagnement psychosocial continu, soutien aux démarches sociales et administratives, suivi des processus de formation et d'insertion, activités pour la réinsertion professionnelle, reconversion, qualification et emploi ▸ Objectif : la réinsertion et la reconversion des travailleurs ▸ Proposition d'un panel de formations possibles, aide pour trouver les opérateurs de formation (publics ou privés) afin de soutenir la mobilité professionnelle (25% des travailleurs licenciés s'engagent dans des formations pour se reconvertir) 	L'équipe qui encadre les travailleurs est composée d'accompagnateurs sociaux (délégués syndicaux issus de l'entreprise) et du personnel venant du FOREM Conseil	Gratuit En ce qui concerne les travailleurs... ¹³

¹³ Les travailleurs peuvent signer un contrat de reconversion qui comprend les avantages d'un contrat de formation professionnelle /Intervention dans les frais de formation (à concurrence de 750 EUR max)

Cellules pour l'Emploi	Travailleurs de 45 ans et plus touchés par un licenciement collectif résultant de la restructuration ou de la fermeture de leur entreprise	Dispositif fédéral mis en œuvre dans les régions en collaboration avec les OIP concernés (Forem, Actiris, Brux Fo, VDAB)	Loi du 23 décembre 2005 relative au Pacte de Solidarité entre les générations (cf.* ci-dessus)	Gestion Active des Restructurations		
TRACE – service d'outplacement	Personnes licenciées de 45 ans et plus, tous les types de travailleurs (employés, cadres, ouvriers)	Société anonyme de droit privé dont le capital est détenu à concurrence de 80%, par la Région Wallonne	Décret wallon du 13 mars 2003 Depuis le 31 mars 2006, tout travailleur licencié, âgé de 45 ans et plus, a l'obligation de demander un reclassement professionnel à son employeur	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Écouter, conseiller, orienter le ou la candidat(e). Lui fournir toutes les informations voire la formation nécessaires selon sa situation, sa personnalité, ses motivations, ses compétences, ses attentes ▸ Ensemble de services et de conseil de guidance visant à favoriser le reclassement professionnel ▸ Offre Intégrée de Services (OIS) dont évaluation, bilan de compétences, mise en place de formations en partenariat 	Conseillers	
Brussels Outplacement	Personnes licenciées de 45 ans et plus, individuellement et collectivement	Service d'Actiris	Dispositions réglementaires et légales prévues par la CCT 51 10 février 1992 relative à l'outplacement, conclu au sein du Conseil National du Travail (CNT) et rendu obligatoire par A.R.	Accompagnement à la structuration d'un projet de carrière et suivi personnalisé et adapté du candidat		Gratuit pour l'utilisateur Coût de l'outplacement à charge de l'employeur

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

<p>ABE – Agence bruxelloise pour l'entreprise</p>	<p>Travailleurs licenciés de plus de 45 ans, liés par un contrat de travail dans le secteur privé</p>	<p>Initiative de la Région de Bruxelles-Capitale</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▸ Accompagnement de 20 heures les 2 premiers mois, puis 20 heures les 4 mois suivants. ▸ Encadrement psychologique, établissement d'un bilan personnel... ▸ Un ensemble de services et de conseils de guidance afin de permettre au travailleur de retrouver lui-même et le plus rapidement possible un nouvel emploi 		<p>Gratuit pour l'utilisateur</p> <p>Coût à charge de l'employeur, si pas pris en charge par la commission paritaire compétente</p>
<p>Opérateurs privés et GRH¹⁴</p>	<p>Tous mais particulièrement les travailleurs</p>	<p>Entreprises privées</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▸ Intérim /Outplacement ▸ Bureau Conseil / Chasseurs de tête, etc. ▸ Bilan de compétences/ Conseils/Accompagnement ▸ Projet professionnel etc. 		<p>Payant par le bénéficiaire ou par l'entreprise qui l'emploie</p>



<http://www.cjchutes.com>

¹⁴ GRH = département d'une entreprise qui gère ses ressources humaines : recrutement, plans de carrière, mise en formation, restructuration touchant l'affectation du personnel, participation à la négociation du plan social lors de licenciement collectif...

3.2. Quatre modalités d'intervention dans le champ de l'orientation des adultes

Dans les Avis 78 et 90, le CEF a marqué une volonté de distinguer l'information et l'orientation, étant donné les différences qui apparaissent tant institutionnellement qu'au niveau de la formation des professionnels ou encore au niveau de la relation avec l'utilisateur personnellement ou collectivement. Toutefois, il était clair que ces deux champs sont contigus et doivent être cohérents.

La situation et l'importance du champ de l'orientation ont évolué de même que les pratiques des services de l'emploi et des opérateurs de formation. Suite aux travaux menés, le CEF a identifié quatre modalités d'intervention qui concourent toutes à l'orientation, quand bien même ces modalités sont organisées et combinées de diverses manières par les acteurs concernés.

Elles sont organisées soit de manière très structurée dans des dispositifs mis en œuvre par des acteurs institutionnels (tels que le Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle, l'offre des services de l'emploi au Forem ou à Bruxelles Formation et à Actiris), soit proposées de manière libre à l'utilisateur qui fait des choix autonomes, ou encore dans le cadre d'une guidance individualisée.

La typologie des modalités d'intervention choisie et la terminologie utilisée pour nommer les outils posent souvent débat : leurs définitions conceptuelles sont souvent le fait des acteurs de l'orientation et ne sont pas nécessairement comparables et donc un même nom d'outil peut recouvrir des variantes non négligeables. Un travail est certainement à faire pour unifier cette typologie.

1e modalité d'intervention : information, documentation, notamment dans le cadre d'un portail d'information et de premier conseil généraliste

A ce niveau, les professionnels interviennent dans le processus d'orientation par une information (sur les métiers, offres d'emploi, offre de service, ...) et par un conseil généraliste éventuellement en vue d'actions plus approfondies dans le cadre d'autres modalités et avec d'autres intervenants. Ils jouent par là un rôle de relais vers d'autres acteurs.

Cela suppose une qualité garantie de l'information, régulièrement mise à jour et une formation continue du personnel.

Un certain nombre d'utilisateurs n'éprouveront pas le besoin d'aller plus loin dans leur démarche d'orientation.

2e modalité : bilan sur base du déclaratif

Analyse avec la personne de son passé personnel et professionnel, sur base des déclarations de la personne et de l'analyse de son CV ou de toute autre forme d'attestation. C'est là aussi qu'on examine si la personne a un projet professionnel réaliste par rapport à ses compétences, aptitudes et acquis d'apprentissage. Les organismes de l'emploi et de la formation mettent ce bilan en relation avec les perspectives du marché du travail.

Le professionnel pourra éventuellement être amené à conseiller à l'utilisateur des démarches pour concrétiser ou pour préciser son projet professionnel. Il pourra éventuellement l'aider à approfondir sa démarche ou encore lui conseiller, si nécessaire, un organisme d'orientation offrant un service plus approfondi, avec d'autres intervenants selon d'autres modalités.

Mais l'utilisateur peut évidemment arrêter ici sa démarche d'orientation pour entrer en formation ou se présenter sur le marché de l'emploi en meilleure connaissance de cause.

3e modalité : bilan socio-professionnel ou bilan de compétences¹⁵, construction d'un projet professionnel et/ou de formation

Ce bilan est réalisé pour dresser le profil général de compétences, de connaissances et d'aptitudes d'une personne, soit pour lui donner une vue objective de son potentiel, soit en vue de valider un projet professionnel : ce bilan utilise divers types d'outils tels que des tests, des questionnaires et des outils d'analyse des compétences comme l'auto-positionnement, le screening... C'est un temps de construction et de vérification de la faisabilité générale du projet professionnel. Il s'agit d'une démarche plus formative, avec des dimensions évaluatives.

Cette démarche demande un certain temps et se base sur la motivation personnelle de l'utilisateur.

4e modalité : utilisation d'outils spécifiques et de vérification

Ces outils peuvent permettre à un moment donné de vérifier le niveau d'acquisition d'une compétence et le besoin éventuel de formation ; ils permettent

¹⁵ la définition donnée le site du gouvernement français : « Le bilan de compétences permet à un salarié de faire le point sur ses compétences, aptitudes et motivations et de définir un projet professionnel ou de formation. »

éventuellement de confirmer la faisabilité technico-pédagogique du projet professionnel.

Ces outils sont mis en œuvre soit dans le cadre d'une autre modalité soit en faisant appel à une expertise extérieure.

Ils sont utilisés à différentes fins : entrée en formation, accès à l'emploi, précision du projet professionnel, (ré-)orientation en cours de formation, en cours de carrière... Les outils maison font l'objet de formation interne des professionnels.

Ces modalités peuvent s'utiliser séparément individuellement ou collectivement, ou à l'occasion d'une guidance individualisée ou coaching, ce qui est de plus en plus souvent utilisé.

Cette démarche est plus proche des techniques psychosociales, elle est parfois liée à la santé mentale. Dans ce contexte, on en donne la définition suivante¹⁶ :

Le coaching est l'accompagnement d'une personne, à partir de ses besoins, de ses demandes professionnelles, dans le but d'atteindre ses objectifs et de réussir sa vie professionnelle. C'est un accompagnement personnalisé, individualisé d'une personne dans une situation professionnelle pour l'aider à trouver ses propres solutions et développer ses compétences dans une perspective de développement durable et global.

Ce type d'accompagnement est utilisé également dans le cadre des plans d'intégration¹⁷ mis en place

¹⁶<http://www.santementale.be/annuaire/profession.asp?profession=11>

¹⁷ A.R. du 23 septembre 2004 déterminant l'intervention financière du centre public d'action sociale pour la guidance et l'accompagnement d'un ayant droit à l'intégration sociale ou une aide sociale financière visant sa mise à l'emploi en entreprise.

par les pouvoirs publics. On sort ici du plan de l'orientation pour entrer dans des politiques d'intégration. Toutefois, ces actions utilisent des modes d'intervention très proches de ceux qui sont mis en œuvre par les acteurs de l'orientation. Elles sont négociées (et financées) par les CPAS avec les services publics d'emploi ou leurs partenaires agréés.

Le plan d'accompagnement individualisé est établi dans le cadre d'une convention de partenariat et selon les méthodologies de la recherche active d'emploi validées par les services publics compétents.

Le plan d'accompagnement individualisé contient au moins les éléments suivants :

- ▶ *l'établissement d'un bilan socioprofessionnel de l'ayant droit;*
- ▶ *l'apprentissage par l'ayant droit de la consultation des offres d'emploi;*
- ▶ *la formation de l'ayant droit aux techniques de base de sollicitation et de recherche d'emploi;*
- ▶ *l'apprentissage par l'ayant droit des attitudes de travail;*
- ▶ *la prospection active en entreprise sur base du profil personnel de l'ayant droit et la promotion des mesures d'aide à l'embauche lui correspondant.*

Le plan d'accompagnement individualisé peut, si nécessaire, contenir des actions de formation.

Dans le privé, on parle plutôt d'accompagnement de carrière, un service auquel le travailleur peut recourir s'il a besoin de soutien professionnel lors d'une réorientation de sa carrière. Les méthodes utilisées sont : conversations, exercices, questionnaires et tests, bilan de carrière, découverte des compétences et aptitudes développées. Une analyse est faite des points forts et des motivations au travail, repérage des obstacles. En outre, un conseiller-emploi

soutient le travailleur dans la définition de son projet professionnel et la recherche des moyens les plus efficaces pour atteindre son but. Le conseiller-emploi n'intervient pas dans la recherche concrète d'un emploi. Il/elle explique toutefois à l'utilisateur de quelle façon aborder le marché de l'emploi et quels moyens peuvent favoriser son intégration.

Pour l'utilisateur, l'orientation est un processus et non un parcours type

Le fait d'organiser le processus d'orientation autour de quatre modalités (parfois appelées aussi lignes) d'intervention pourrait faire croire qu'il existe un circuit d'orientation qui, pour être complet, devrait être parcouru entièrement. Il est évident qu'il n'en est rien. L'utilisateur peut et doit pouvoir choisir le niveau de guidance dont il a besoin.

L'utilisateur vient rarement avec une demande précise d'orientation ; on en reparlera plus loin. Il risque donc de croire qu'il a tout le service disponible lorsqu'il a eu un premier conseil lors d'une demande d'information. Il est donc nécessaire, à ce niveau d'intervention, de l'amener à prendre conscience d'un besoin plus important d'orientation, éventuellement d'accompagnement individualisé, et de lui donner une bonne visibilité des possibilités qui lui sont offertes, ce qui est une mission des Carrefours Emploi Formation en Wallonie et de Bruxelles Formation Carrefour.

- ▶ Pour certains, une bonne information sur le marché de l'emploi, sur les métiers d'un secteur ou d'un champ donné, sur les parcours de formation ou les études qui y conduisent sera suffisante. Ils peuvent soit être autonomes et utiliser eux-mêmes les outils d'information mis à leur disposition, soit être aidés dans leur recherche par un conseiller.

- ▶ Leur besoin ici est d'avoir à leur disposition une documentation fiable, à jour et disponible facilement.
- ▶ Pour d'autres, le besoin de construction d'un (nouveau) projet professionnel est clair. Ils peuvent directement s'adresser aux acteurs compétents. S'ils sont demandeurs d'emploi, des pistes leur sont généralement proposées par les services de l'emploi.
- ▶ Pour d'autres encore, en amont de toute démarche d'orientation professionnelle et avant de pouvoir envisager de faire un projet professionnel, il faudra passer par une reconstruction de leur image personnelle, par une alphabétisation ou l'acquisition de connaissances de base...
- ▶ Enfin, pour certains, il s'agira essentiellement de valider un projet professionnel par des immersions en entreprises et des activités permettant une confrontation au monde du travail (stage, CDD, intérim ...).

Notons également que le projet très défini n'est pas nécessaire pour s'insérer. Le processus peut être itératif : l'emploi peut être un outil au service du projet.

Il n'y a donc pas de parcours type ni de norme dans ce domaine.

Les quatre modalités peuvent être utilisées dans le désordre selon la volonté ou les besoins de l'utilisateur, ou être utilisées dans le cadre d'un dispositif intégré comme c'est le plus souvent le cas dans le DIISP (Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle) ou encore au Forem ou à Bruxelles Formation ou encore dans le cadre d'une guidance personnalisée ou d'un coaching.

3.3. La professionnalité des acteurs de l'orientation professionnelle

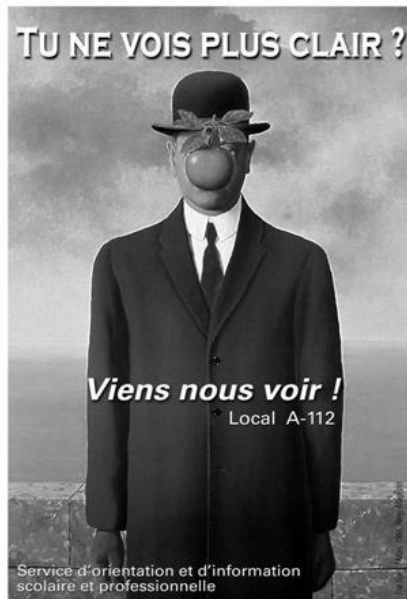
Quels que soient les types de prestataires, les professionnels de l'orientation sont regroupés en deux familles.

- ▶ La professionnalité des acteurs de l'information, de la documentation et du premier conseil est spécifique. Une excellente connaissance des structures et systèmes de formation professionnelle est indispensable (y compris une connaissance des effets de droit et/ou de notoriété des diplômes, certificats ou titres de compétence délivrés en fin de parcours). Une expérience dans des organismes d'enseignement et/ou de formation est certainement un atout.
- ▶ Par contre, pour les trois autres modalités d'intervention, les prestataires privilégient diverses professionnalités qui ont tendance à converger le plus souvent vers une polyvalence des agents.

Il n'existe pas, pour ces différents types d'acteurs de l'orientation de référentiel métiers, ni de référentiel de compétences, ni de formations spécifiques.

Plusieurs représentants des universités déplorent que, contrairement à ce qui existe en France, il n'existe pas en Belgique francophone de master qui aborde spécifiquement les questions d'orientation scolaire, professionnelle, ni d'insertion, de projet de vie, d'accompagnement, de validation des acquis de l'expérience (VAE), soit de tous ces métiers d'accompagnement des personnes dans la définition et la mise en œuvre de leurs projet.

Cette thématique ne fait d'ailleurs l'objet ni d'un enseignement ni de recherches en Communauté française.



www.cegep-st-laurent.qc.ca

Il n'y a donc pas de professionnalité avérée ni d'études menant à un diplôme menant aux métiers ou fonctions de l'orientation. Mais les services d'orientation assurent généralement eux-mêmes la formation de leurs agents ; la plus grande partie d'entre eux ont donc acquis une réelle compétence professionnelle dans leur sphère de travail.

Formation initiale :

Une formation de documentaliste ou de journaliste est certainement précieuse pour les travaux de documentation et d'information. Un diplôme de psychologue ou d'assistant social est souvent

requis dans le cadre des trois autres modalités d'intervention mais pas toujours.

Un bachelor d'assistant(e) en psychologie, option psychologie du travail et orientation professionnelle suivi d'un master en gestion des ressources humaine, sera utile mais n'est pas requis pour travailler dans les services d'orientation professionnelle publics et privés.

L'enjeu de l'assurance qualité requiert certainement une meilleure définition des professionnalités des acteurs et une valorisation, voire une reconnaissance ou une validation des compétences acquises par les agents dans l'exercice de leur métier. La rédaction de référentiels de compétences pourrait-elle être un premier pas à mettre en œuvre ?

Quels profils de métiers ?

C'est la première question à se poser si l'on veut pouvoir organiser des formations...

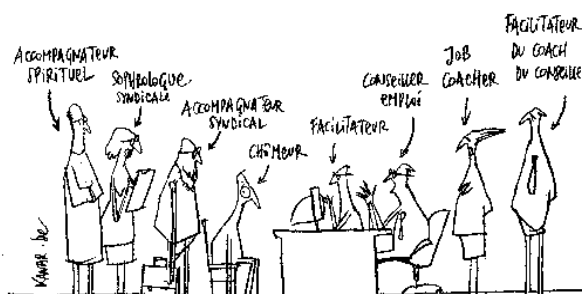
4. Besoins de guidance et d'aide à l'orientation aussi pour les travailleurs

Une recherche du Cedefop¹⁸ montre que le concept de guidance pendant la carrière professionnelle se développe partout en Europe.

Une étude a été réalisée en 2001 par John MacCarthy (pour le CEDEFOP et l'OCDE) pour étudier les compétences, formations et qualifications des travailleurs de l'orientation¹⁹



Des avancées existent également en CFWB tant au niveau public que privé mais dans une moindre mesure que pour les demandeurs d'emploi. Elles se situent plutôt dans le champ des mesures pour l'emploi et dépendent de la gestion des ressources humaines en entreprise comme dans le secteur public. Elles interviennent également dans la négociation collective. C'est particulièrement le cas lors de restructuration ou de fermeture d'entreprise.



Dessin extrait de Alter-Echo (mai 2007)

NB : Il s'agit là d'un champ de réflexion important que la chambre de la formation a voulu investiguer lors de l'instruction mais qui n'est pas repris dans le dossier parce qu'il sort des compétences directes du CEF.

¹⁸ CEDEFOP A Synthesis Report, by Ronald G. Sultana, University of Malta, 9 January 2004

¹⁹ <https://www.oecd.org/dataoecd/36/24/2698214.pdf>

5. Quelques exemples d'outils développés par des acteurs de l'orientation professionnelle dans le cadre des 4 modes d'intervention

Dans chaque région, les acteurs de l'information et de l'orientation développent des outils propres. Ils les implantent dans leurs services et assurent une formation des agents concernés à leur utilisation.

Il serait certainement bénéfique de les faire mieux connaître du public et aussi des autres opérateurs.

Les quelques modes d'intervention présentés ici ne constituent pas un catalogue exhaustif des actions menées, loin de là, ils ont été repris selon la présentation que les organismes eux-mêmes en font.

5.1. A Actiris²⁰ : le coaching et le Contrat de Projet Professionnel

De plus en plus, les conseillers jouent un rôle de "coach", selon les besoins du candidat :

- ▶ accompagnement personnalisé
- ▶ savoir-faire et expertise en matière d'emploi

Au départ, il est important de pouvoir définir clairement son projet professionnel. Une fois le projet professionnel défini, il faut alors identifier les actions à entreprendre pour mener à bien ce projet. Ces actions peuvent être très différentes et s'adaptent aux besoins de chacun. Certains n'auront pas de difficultés et poursuivront une recherche autonome ; d'autres, par contre, auront peut-être besoin d'une aide.

C'est dans ce cadre que Actiris propose la signature d'un **Contrat de Projet Professionnel (CPP)**.

Le contrat est proposé à tout chercheur d'emploi, indemnisé ou en période d'attente, qui s'inscrit ou se réinscrit dans l'année. A terme, tout chercheur d'emploi qui le souhaite pourra signer un tel contrat. Il n'est pas obligatoire. Il est proposé. En identifiant clairement le projet professionnel spécifique et les actions à réaliser, ce contrat permet au candidat d'avoir un accompagnement personnalisé structuré et un meilleur suivi. Ce qui augmente ses chances de (re)trouver un emploi.

Si le candidat a moins de 25 ans et est inscrit depuis moins de trois mois comme chercheur d'emploi auprès d'Actiris, le service Accompagnement l'invite à un entretien. Le conseiller lui propose de signer un Contrat de Projet Professionnel. S'il accepte, il sera ensuite reçu mensuellement pour le suivi de son programme d'actions de recherche d'emploi.

Ce contrat est signé, d'un commun accord, entre le chercheur d'emploi et le conseiller d'Actiris (ou un conseiller d'un partenaire habilité par Actiris). Chacun s'y engage clairement à assumer ses responsabilités et à collaborer activement à la réalisation du projet professionnel.

Avant de signer un contrat, il faut bien en définir et en comprendre les termes. C'est pourquoi, il est important de faire le point sur l'objectif professionnel du candidat et sur les actions réalistes qu'il peut entreprendre pour le réaliser. Ce n'est qu'après cette clarification

²⁰ Anciennement Orbem - [http:// www.actiris.be/](http://www.actiris.be/)

et la définition de ce projet que le contrat pourra être signé.

Une fois le contrat signé, le conseiller continue à accompagner le candidat. Il devient son "coach" et le soutient dans la réalisation de son projet. Des entretiens de suivi sont prévus et permettent de voir si le plan d'actions se déroule correctement ou si des réajustements sont nécessaires.

Ce contrat, ainsi que ses annexes et la liste des actions que le candidat compte entreprendre, démontrent qu'il cherche activement un emploi. Le candidat pourra les produire pour prouver qu'il reste actif dans sa recherche d'emploi.

5.2. A Bruxelles Formation

Une base de données d'information : Dorifor

« Bruxelles Formation, l'organisme public chargé de la formation professionnelle des adultes francophones de la région bruxelloise, a décidé de mettre en ligne sa base de données sur l'offre de formations pour adultes, chercheurs d'emploi et travailleurs. Dorifor (Données régionales d'information sur la formation) propose une information exhaustive et actualisée de l'offre en provenance de Bruxelles Formation, des organismes d'insertion professionnelle, de l'enseignement de promotion sociale et des formations PME. Mais également de l'enseignement artistique, de l'enseignement supérieur de type court, de l'éducation permanente, des ateliers créatifs, etc. Ce sont donc 3000 fiches qui sont actuellement consultables sur le site : <http://www.dorifor.be> ».

Bruxelles Formation Tremplin

Ce Pôle est chargé du recrutement, de l'accompagnement et de l'orientation. Dans ce cadre, il se charge notamment des usagers qui veulent acquérir une qualification dans le cadre de la signature d'un Contrat de projet professionnel et qui ne savent pas où ils en sont techniquement, professionnellement. Afin de les aider à faire le point, à tester leurs aptitudes et motivations, à mettre au point leur projet professionnel, ce Pôle propose notamment des modules de Remise à Niveau Individualisée (RAN), intégrant une démarche d'orientation. Pendant six semaines, l'usager est en situation de formation et fait régulièrement le point avec ses formateurs/accompagnateurs.

Ce pôle dispose d'agents formés aux techniques du bilan de compétences et collabore avec les autres pôles pour le suivi des stagiaires.

Des conventions avec les MLOCS

Installées dans différents quartiers de la Région bruxelloise, les missions locales ont comme rôle principal l'accueil du demandeur d'emploi, l'élaboration de son futur projet d'insertion et du parcours de formation qui correspond le mieux à ses attentes. Toutes les Missions locales organisent des sessions d'orientation professionnelle et de détermination de projets étalées sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

Actiris subventionne la Mission locale suivant les principes définis dans l'arrêté de la Région Bruxelles Capitale du 27 juin 1991. Comme établi dans les deux conventions de partenariats qui découlent de ce texte, il supporte les activités d'insertion ainsi que de coordination du dispositif local. L'Office régional apporte également son aide via l'octroi de postes ACS et est partenaire du

programme Jeep. La Communauté française participe, elle aussi, au programme Jeep²¹.

La COCOF finance les actions qui visent la formation, selon les conditions fixées par le Décret d'avril 1995. Bruxelles Formation indemnise les stagiaires de la Mission locale et supervise les actions sur les plans technique et pédagogique.

Le Fonds social européen finance, dans le cadre de l'objectif 3, la mise en place de services d'orientation professionnelle.

Dans certains cas, les Missions locales contribuent à une politique de développement local et bénéficient de diverses sources de financement (contrats de quartier, Fonds fédéral des grandes villes, URBAN²², etc.).

Les Missions locales sont conventionnées avec Bruxelles Formation pour des opérations d'orientation et de détermination professionnelles qui constituent l'amorce du parcours d'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi.²³ L'objectif est de tendre vers une modélisation du

processus d'orientation et de détermination professionnelles dans lequel sont classés les divers modes d'intervention, tout en conservant les spécificités en terme de méthodes et outils pédagogiques des Missions Locales.

L'établissement de cahiers de charge et de modèles d'intervention a permis d'accroître la lisibilité des actions d'orientation menées et de s'engager dans les prémisses d'une démarche qualité.

Une antenne belge d'un réseau européen : le réseau Euroguidance²⁴

Le centre Euroguidance de la Communauté française Wallonie-Bruxelles fait partie d'un réseau de 60 centres de ressources pour l'orientation professionnelle présent dans plus de 30 pays d'Europe.

Il répond aux questions posées par les partenaires du réseau sur les opportunités d'études et de formations en Belgique

Il participe activement à la réalisation du portail européen sur l'éducation et la formation: PLOTEUS.

La Belgique dispose de deux centres de ressources : un pour la Communauté flamande et un pour la Communauté française. Pour la Communauté française, c'est Bruxelles Formation Carrefour qui remplit ce rôle. Le centre de ressources collabore avec les différentes instances belges francophones travaillant dans le domaine de l'orientation et est donc au service de tous les conseillers, qu'ils travaillent dans un service de formation professionnelle ou de l'éducation (Bruxelles Formation, Forem, Centres PMS...).

²¹ Jeunes, écoles, emploi ... Tout un programme (Jeep)

Manque de confiance et déficit d'information peuvent entraîner chez les jeunes qui terminent leurs études secondaires certaines craintes par rapport à l'entrée dans la vie active. Pour faire face à ce constat inquiétant, la Mission locale de Forest a conçu un programme de sensibilisation dans les écoles auquel participe aujourd'hui l'ensemble des Missions locales. Sur la zone Nord-Est de Bruxelles, Schaerbeek et Saint-Josse assurent ensemble ce rôle de passerelle entre les institutions scolaires et le monde du travail.

²² Programme européen d'initiative communautaire concernant les quartiers défavorisés

²³ cf. Vade-mecum : Programme de référence - guide pratique à l'usage des missions locales, janvier 2001, cadre général p.2

²⁴ <http://www.euroguidance.net/index.htm>

Pour la CFWB
<http://www.bruxellesformation.be/euroguidance/>

5.3. A l'IFAPME (région wallonne), l'assistant d'aide à la décision et le délégué à la tutelle²⁵

Le délégué à la tutelle est un agent de l'IFAPME qui a pour mission d'informer, d'orienter et d'aider toute personne qui souhaite conclure un contrat d'apprentissage ou une convention de stage, avec le souci de proposer la solution de formation la plus appropriée.

Il établit un **plan de formation** avec chaque candidat en valorisant ses acquis et son projet professionnel.

Depuis quelques années, dans le cadre européen des Objectifs 1 et 3 du FSE, l'IFAPME a mis en place un Dispositif d'aide à la Décision (DAD) visant à définir l'orientation professionnelle du jeune en indécision, désirant s'inscrire dans un dispositif de formation en alternance.

Les principales missions de l'assistant d'aide à la décision sont des missions d'orientation, de réorientation (en cours de parcours) et d'évaluation des compétences de base (français et mathématiques).

Au niveau de la méthodologie qu'utilisent les assistants d'aide à la décision, il s'agit d'une démarche structurée avec une série d'outils (questionnaire de motivation, compétences génériques...). Ces outils peuvent être utilisés en tout ou en partie selon la situation de la personne.

L'assistant d'aide à la décision travaille en étroite collaboration avec le délégué à la tutelle. Le travail réalisé au niveau de l'orientation permet au

délégué à la tutelle de finaliser le plan de formation de l'apprenant.

En cours de formation, l'assistant d'aide à la décision intervient s'il est nécessaire de réorienter la personne (rupture de contrat/convention, changement de métier...).

En outre, l'assistant d'aide à la décision crée un réseau de partenaires pour répondre aux difficultés inhérentes à tout moment du parcours de la personne. Il assure le relais auprès de services appropriés tels que CPAS, Centre de guidance,... en cas d'identification de problèmes d'ordre sociaux et autres.

Aussi, il développe et entretient des contacts avec les opérateurs de l'enseignement et de la formation et de l'orientation et l'insertion socioprofessionnelle.

5.4. Processus de prise en charge à Forem Conseil

Prise en charge globale

FOREM Conseil est accessible à toute personne adulte souhaitant trouver un emploi ou changer d'emploi (demandeur d'emploi inoccupé ou occupé).

Au delà de l'accès libre à ses services généralistes (ex libres services, entretien conseil) ou spécialisés (service d'orientation, de recherche d'emploi, d'accompagnement), le FOREM met en place des politiques proactives vis-à-vis de différents publics.

- ▶ Pour les publics entrant dans les conditions du plan d'accompagnement des chômeurs, c'est-à-dire non seulement ceux qui ont reçu une lettre d'avertissement de l'ONEM (approche curative au sens européen du terme) mais également ceux qui sont nouvellement inscrits (approche préventive), Forem Conseil propose une prise en

²⁵ A Bruxelles, l'EFPme remplit les mêmes fonctions.

charge globale comprenant tout d'abord une séance d'information collective et un entretien de bilan personnel et professionnel. Au terme de cet entretien individuel, une synthèse est établie dans un document ad hoc (synthèse du bilan personnel et professionnel - SBPP) comprenant notamment les actions prioritaires à mener. Une convention est également signée et un suivi est assuré.

- ▶ Pour les publics entrant dans les conditions du Dispositif d'insertion (public plus éloigné de l'emploi et pas nécessairement chômeur), qui se dirigent spontanément (ou pour certains à la suite de leur participation au PAC) vers un opérateur ou vers le FOREM, un contrat Crédit insertion peut leur être proposé suite à un bilan personnel et professionnel réalisé par le FOREM ou un opérateur.
- ▶ Ce contrat permet apporter un renfort dans le processus de prise en charge car celui-ci lui garantit un suivi individuel et un soutien à son insertion socioprofessionnelle : bilan personnel et professionnel préliminaire, évaluation formative continue, offre permanente de services relatifs à la formation et à l'insertion, mise en place de filières et passerelles entre les acteurs du dispositif, incluant les actions menées par et avec le bénéficiaire pour atteindre son objectif de formation et d'emploi. Il a une durée maximale de 2 ans comprenant la période maximale de 6 mois prévue pour l'accompagnement après l'insertion professionnelle. Il permet également de bénéficier des primes et avantages octroyés, par le FOREM, dans le cadre de la formation et de l'insertion.

Prise en charge en matière d'orientation professionnelle

Cette prise en charge comporte, dans le cadre de l'orientation professionnelle, deux niveaux d'intervention :

- ▶ un premier niveau réalisé dans les Carrefour Emploi Formation et les Maisons de l'emploi où la personne aura accès à des informations et un premier conseil (notamment pour choisir une prestation de 2^e ligne) sur les emplois, les métiers, les prestations offertes en matière d'orientation, formation, recherche d'emploi,...
- ▶ un second niveau plus approfondi réalisé par les services d'orientation internes ou externes de Forem Conseil. On notera à cet égard que le FOREM encourage les opérateurs publics et privés à offrir des services d'orientation via un axe spécifique de financement dans le cadre de son appel à projets.

La prise en charge lors de l'information et du 1er conseil (1e ligne pour Le Forem)

Cette prise en charge s'effectue essentiellement via les structures partenariales Carrefour Emploi Formation et Maisons de l'emploi.

Elle s'appuie sur deux outils majeurs (utilisables à la fois par les usagers et les professionnels en dehors de ces structures car sur accès libre Internet).

- ▶ Formabanque²⁶, la base de données des formations pour adultes en Région Wallonne

Divers opérateurs de formations se sont associés pour mettre à la disposition des acteurs de l'information et de l'orientation et des usagers une base de données

²⁶ <http://www.formabanque.be/>

dans laquelle les opérateurs de formations agréés peuvent encoder toutes leurs offres de formation : Le Forem, les Entreprises de Formation par le Travail (EFT), les Organismes d'Insertion Socio-Professionnelle (OISP), l'Agence Wallonne d'Intégration de la Personne Handicapée (AWIPH), les formations de l'IFAPME et, à long terme, l'Enseignement de Promotion Sociale. L'utilisateur ou le conseiller peuvent y effectuer une recherche par mots clés ou en progressant pas à pas à travers les domaines d'apprentissage et les modules, jusqu'aux formations. A l'issue de cette recherche, il est proposé à l'utilisateur d'en transmettre le résultat au Carrefour Emploi Formation de son choix pour lui faciliter toutes les démarches d'inscription.

► Information sur le marché du travail

Il s'agit d'une plateforme Internet (en cours de finalisation) qui vise à mettre à disposition de manière intégrée et articulée des informations sur les métiers, les secteurs et les formations organisées par les opérateurs d'enseignement et de formation. Il constitue la base d'un projet élargi de plateforme unique Internet d'orientation.

La prise en charge par les conseillers en orientation professionnelle (2e ligne au FOREM)

Partenaires de sa réflexion, ils accompagnent l'utilisateur tout au long du processus d'orientation dont celui-ci est l'acteur pour réfléchir à son orientation professionnelle, envisager une réorientation professionnelle, gérer au mieux sa carrière professionnelle, faire le point sur ses compétences, ses acquis professionnels, ses atouts...

Les objectifs des conseillers : aider l'utilisateur à valider un projet professionnel existant et à le mettre en œuvre ou l'aider à définir un ou plusieurs

projets professionnels grâce à la mise en évidence de ses atouts, intérêts, valeurs et motivations.

Méthodes : démarches individuelles, collectives, voire mixtes dont la durée, les modalités pratiques et la méthode seront déterminées en fonction des besoins de l'utilisateur, de sa disponibilité et de sa situation.

De plus, les services d'orientation de Forem conseil relaient vers des opérateurs externes un certain nombre de personnes avec des problématiques spécifiques demandant une prise en charge spécialisée et longue.



Enfin, rappelons que FOREM Conseil soutient le développement de l'offre de 2^e ligne (3^e et 4^e modalités) en matière d'orientation dans le cadre de ses appels à projets.

Un élément du processus pour le FOREM: La confrontation au marché du travail

Les conseillers en orientation du FOREM (ainsi que d'autres conseillers internes par exemple dans le cadre de la recherche d'emploi ou de l'accompagnement) recourent autant que possible à des confrontations au marché de l'emploi à la fois quand la personne est en « phase » de construction que de validation de projet par exemple en utilisant des contacts avec les employeurs, des visites d'entreprises, ou encore des stages d'immersion comme la **Mise en situation professionnelle (MISIP)** qui constitue un bref séjour d'investigation et d'information dans un milieu professionnel que le chercheur d'emploi désire approcher.

Ce stage a comme objectif de lui permettre de se faire une bonne idée des exigences des employeurs en vue de confirmer ou non son projet professionnel ou de confronter son profil à la réalité du marché.



Un stage **MISIP** est toujours spécifique à un parcours et/ou un projet.

Le stage **MISIP** s'adresse à tout chercheur d'emploi inoccupé, inscrit comme tel à l'Office Wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi et domicilié en Région wallonne, dont le projet nécessite une confrontation aux réalités du monde professionnel. Peut également bénéficier de ce stage le chercheur d'emploi inscrit à l'Office occupé dans le cadre du Programme de Transition Professionnelle (PTP), le travailleur à temps partiel et le travailleur licencié en préavis non presté.

FOREM Conseil s'assure du bon déroulement du stage en prenant contact avec l'employeur et en rencontrant celui-ci ainsi que le stagiaire en vue de la signature du contrat et de la fixation des objectifs de stage. A l'issue du contrat, l'employeur rédige le rapport de stage et fait part au stagiaire et au conseiller de ses conclusions.

Chaque mise en situation donne lieu à un suivi systématique qui s'effectue lors d'une rencontre entre le conseiller et le particulier.

5.5. Pour les publics en besoin d'insertion sociale et professionnelle, des dispositifs prioritaires ont été mis en place par les politiques de l'emploi

On remarque que les politiques mettent en place des dispositifs destinés à renforcer les moyens de l'insertion professionnelle. Mais cela se fait tantôt au niveau fédéral, tantôt au niveau régional et/ou communautaire, sans que ces dispositifs soient articulés ni même cohérents entre eux. Il s'agit de

résultats d'ajustements successifs ou de dispositions qui se superposent parfois. Citons par exemple : le PAC (Plan d'accompagnement des chômeurs) fédéral et le DIISP wallon ou encore les Carrefours bruxellois et wallons à côté des Maisons de l'emploi ou autres Agences locales pour l'emploi ou encore les Espaces ressources emploi...

A Bruxelles

Le décret du 27 avril 1995 de la Commission communautaire française organise le dispositif d'insertion bruxellois. En effet, ce texte :

- ▶ délimite clairement le champ de l'insertion socioprofessionnelle bruxelloise ;
- ▶ organise l'articulation de l'ensemble des moyens financiers apportés par les différents niveaux de pouvoir ;
- ▶ coordonne les actions d'insertion autour d'un partenariat avec Bruxelles Formation, un Institut créé en 1994 en vue d'organiser et de réguler l'offre de formation professionnelle en Région bruxelloise.

Les organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) sont agréés par la Commission communautaire française. Ils ont pour mission d'aider les adultes peu qualifiés à se former, à acquérir des compétences de base et/ou professionnelles, mais aussi à clarifier leur projet professionnel en vue de trouver un emploi²⁷. Le

²⁷ Par adultes peu qualifiés, il faut ici entendre les demandeurs d'emploi de plus de 18 ans n'ayant pas obtenu le diplôme d'enseignement secondaire supérieur ou un diplôme équivalent.

Une bonne partie de ce public est également constituée d'allocataires sociaux qui sont en situation d'exclusion socioprofessionnelle : les personnes inscrites ou non

statut de stagiaire reconnu à l'usager par Bruxelles Formation lui donne droit à une couverture d'assurance, une aide dans les frais de déplacement et une indemnité par heure de formation suivie.

Le public concerné trouve auprès des organismes d'insertion socioprofessionnelle de nombreux services : accueil, aide à la recherche d'emploi, guidance, bilan de compétences, suivi psychosocial.

En Wallonie

Le Décret du Conseil régional wallon entré en vigueur le 1^e avril 2004 crée le Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (DIISP), un décret qui en chapeaute d'autres ainsi que des accords de coopération (avec la COCOF et la Communauté française).



Son objectif est d'organiser, entre différents opérateurs, des actions de formation et d'insertion, intégrées, coordonnées et centrées sur les bénéficiaires pour leur permettre l'accès à un emploi durable et de qualité.

Forem Conseil (direction régionale), l'entité « Régisseur Ensemble »

comme demandeur d'emploi qui, en raison de la faiblesse ou de l'absence de leur qualification professionnelle, de leur dénuement social ou du fait des discriminations visant le groupe spécifique auquel elles appartiennent, se trouvent en situation de non emploi et sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail

de l'Office réalise 8 missions, parmi lesquelles :

Mettre en place, coordonner et promouvoir le dispositif ; en assurer le pilotage en lien avec les commissions consultatives régionale et sous régionales ; garantir l'accueil, l'information et le suivi des bénéficiaires, par la coordination des organismes en charge de ces services ; initier des passerelles et des partenariats entre les opérateurs de formation et d'insertion ; etc.

Le décret DIISP identifie 12 opérateurs de formation et d'insertion au sein du dispositif. Ils ont des missions et des publics cibles différents.

Forem Formation ; centres de formation créés par l'Office en partenariat ; organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) et les entreprises de formation par le travail (EFT) ; Missions régionales pour l'emploi (Mire) ; Centres de validation des compétences ; Centres publics d'action sociale (CPAS) ; Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises (IFAPME) ; centres de formation de l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises ; régies de quartier ; Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH) et ses centres de formation agréés ; établissements de l'Enseignement de Promotion sociale ; Centres d'éducation et de formation en alternance (CEFA).

Le DIISP leur confie 4 missions dont celle de veiller à assurer la transparence de leur offre de formation et d'insertion, notamment en informant le Forem Conseil.

Ce dispositif offre un ensemble de services spécifiques, tant collectifs qu'individuels, complémentaires et coordonnés, rendus par les opérateurs de formation et d'insertion ainsi que les instances d'accueil, d'information

et de suivi.

Il vise les demandeurs d'emploi, non soumis à l'obligation scolaire, inscrits en tant que tels auprès du FOREM Conseil.

Son accès est libre et gratuit pour tous les bénéficiaires.

L'utilisateur conclut un « Contrat Crédit Insertion » avec Forem Conseil en Wallonie qui lui garantit un suivi individuel et un soutien à son insertion socioprofessionnelle : bilan personnel et professionnel préliminaire, évaluation formative continue, offre permanente de services relatifs à la formation et à l'insertion, mise en place de filières et passerelles entre les acteurs du dispositif, incluant les actions menées par et avec le bénéficiaire pour atteindre son objectif de formation et d'emploi. Il a une durée maximale de 2 ans comprenant la période maximale de 6 mois prévue pour l'accompagnement après l'insertion professionnelle. Il permet également de bénéficier des primes et avantages octroyés, par le FOREM, dans le cadre de la formation et de l'insertion.



6. Orientation ou recherche d'emploi ?

6.1. L'orientation, une fonction latente d'une démarche manifeste d'emploi

L'usager adulte est plutôt en quête d'un emploi ou d'une insertion socioprofessionnelle qu'en recherche d'orientation.

Généralement, il se tourne vers les structures d'information et d'orientation voire même de formation, dans sa quête d'emploi.

L'usager peut être une personne qui a un emploi et souhaite changer de secteur ou de rôle professionnel, en acceptant volontiers, si nécessaire, une formation complémentaire qui réponde à ses aspirations.

En CFWB, il trouvera réponse à ses questions dans les Carrefour Formation, les Carrefour Emploi Formation, les maisons de l'emploi ou dans les structures d'information de l'enseignement supérieur (là où elles existent).

L'usager peut être sans emploi. Avant d'être une demande d'orientation, sa requête est de trouver un emploi, le plus vite possible. Ce sont en général les services de l'emploi (mais aussi des opérateurs) qui l'aident dans cette recherche. Lorsque le projet professionnel n'existe pas, ou paraît irréaliste au regard du marché ou encore lorsqu'il ne peut être mis en œuvre directement parce que le niveau de qualification de la personne n'est pas suffisant ou lorsque ses compétences professionnelles sont en décalage avec les attentes du marché, ils vont attirer son attention sur la nécessité d'entreprendre une démarche volontaire d'orientation et de formation.

Le demandeur d'emploi qui perçoit des allocations de chômage doit prouver qu'il est disponible sur le marché de l'emploi pour maintenir ses droits sociaux. Sa participation à un parcours d'orientation et de formation est prise en compte. Cela vaut aussi pour les personnes émargeant au CPAS envoyées en formation.

S'il est dans une entreprise en restructuration ou s'il vient de perdre son emploi, l'usager peut bénéficier d'un service d'outplacement qui l'aidera à faire le bilan de ses compétences qu'elles soient formellement reconnues ou qu'elles soient le fait d'un apprentissage non formel.

Que la personne qui perd son emploi soit ouvrier, employé ou cadre, la loi²⁸ l'oblige à accepter ou demander auprès de son ancien employeur un accompagnement d'aide au reclassement professionnel (outplacement) s'il vient d'être licencié, est âgé de 45 ans ou plus et a travaillé au minimum un an pour son employeur. S'il refuse ou ne demande pas à bénéficier d'un outplacement, au plus tard deux mois après la fin de son contrat de travail, il peut être exclu du bénéfice des allocations de chômage pendant 4 semaines au moins et 52 semaines au plus.

6.2. La place du monde du travail dans la problématique de l'orientation

La question du lien entre le monde du travail et l'orientation renvoie à trois questions majeures :

- ▶ Dans quelle mesure prendre en compte le marché de l'emploi dans les processus et méthodes d'orientation ? En d'autres termes comment

²⁸ « Pacte de solidarité entre les générations » Depuis mars 2006 l'Outplacement est obligatoire.

concilier les souhaits, aptitudes, compétences de la personne avec les besoins du marché à court ou moyen terme ?

- ▶ Comment articuler l'orientation, la formation et l'emploi dans un monde où les frontières s'estompent et où toutes trois doivent s'effectuer tout au long de la vie ?
- ▶ Quelle implication pour les acteurs du monde du travail dans l'orientation ?

6.3. La prise en compte du marché de l'emploi dans l'orientation

On ne peut orienter des adultes de la même manière que les jeunes. En effet, les adultes sont plus sensibles à la nécessité de tenir compte du marché de l'emploi afin d'éviter d'aboutir à des voies sans issues ou à issues trop incertaines en terme d'emploi.

Par ailleurs, les évolutions politiques récentes (Accord de coopération sur l'accompagnement et le suivi des chômeurs, Plan Marshal ...) montrent que les pouvoirs publics tant au niveau fédéral que régional ou communautaires, souhaitent que la personne assume une part de responsabilité dans sa recherche et n'acceptent plus que des pénuries existent alors que le taux de chômage reste important.

Ceci motive des démarches dans les domaines :

- ▶ de l'information sur le marché de l'emploi
- ▶ d'identification des fonctions critiques
- ▶ de plan de lutte contre les pénuries.

On ne s'étendra pas ici sur les **initiatives en terme d'information** qu'elles soient virtuelles (site IMT en cours de finalisation) ou physiques (Carrefours Emploi Formation).

Identification des fonctions critiques

On notera que les fonctions critiques font l'objet d'une attention particulière tant au niveau d'Actiris qu'au sein du Gouvernement wallon. Des analyses systématiques de l'emploi sont réalisées et donnent lieu à des plans d'action.

En Région wallonne

L'observatoire wallon de l'emploi propose la mise en place d'un Système intégré d'anticipation des tendances sur le marché du travail (SIAMT).

SIAMT²⁹ est un projet financé par le programme EQUAL dont l'objectif est de mettre en place en Wallonie un ensemble cohérent et harmonisé d'informations, dans le but ultime d'améliorer la connaissance et le fonctionnement de ces marchés, de développer la formation professionnelle continue dans les secteurs partenaires et de faciliter les processus de recrutement, en particulier en ce qui concerne les publics qui souffrent de discriminations et d'inégalités de traitement dans le monde du travail.

Dans le cadre du projet européen EQUAL, le Fonds Social a participé au SIAMT, soit la mise en commun des ressources des différents organismes et la mise en

²⁹ Equal est un programme européen d'Initiative Communautaire (IC) qui, à travers des approches innovantes, cherche à lutter contre les discriminations et les inégalités sur le marché de l'emploi dans un contexte de coopération transnationale. Il est financé par le FSE (fonds social européen) qui est l'un des quatre Fonds structurels européens. Il permet le développement des ressources humaines et l'amélioration du fonctionnement du marché de l'emploi.

place de démarches innovantes pour rassembler, analyser et diffuser les informations pertinentes qui permettront le développement de collaborations avec les secteurs professionnels et d'orienter l'intervention des opérateurs concernés auprès des bénéficiaires et des employeurs.

Les partenaires du projet sont :

- ▶ IFPM: Industrie des fabrications métalliques
- ▶ IFP: Industrie alimentaire
- ▶ EDUCAM: Secteur automobile
- ▶ FS Bus/Car: Secteur du transport de personnes par route
- ▶ CEFORA: Centre de formation de la Commission Paritaire Nationale Auxiliaire pour employés
- ▶ APEF: Secteur Non-marchand

Notons également les travaux menés par le FOREM en matière de publications sur les fonctions critiques.

En Région Bruxelloise

L'Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications publie régulièrement des études.

Elles sont consultables sur le site d'Actiris.

Depuis 1998, l'Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications publie chaque année une liste des fonctions critiques, autrement dit des professions pour lesquelles les offres d'emploi sont difficilement satisfaites.

En 2005, 87 fonctions ont été répertoriées comme critiques en région bruxelloise. Ce qui correspond à 25,8% du total des offres d'emploi enregistrées par Actiris. Cet inventaire couvrait des professions variées qui appartiennent à différentes familles

professionnelles : ingénieurs, traducteurs, infirmiers, enseignants, comptables, secrétaires, vendeurs, programmeurs, techniciens, chauffeurs de camion, cuisiniers, boulangers, bouchers, coiffeurs...

L'analyse des fonctions critiques passe en revue les principales raisons des obstacles à l'embauche. Les difficultés de recrutement trouvent souvent une explication dans la conjonction de plusieurs facteurs. Les conseillers du service Conseil emploi et du Service bruxellois aux Employeurs ainsi que les fédérations patronales ont été consultés pour valider l'inventaire et expliquer l'origine des tensions.

Il importe de préciser que l'origine du caractère critique n'est pas nécessairement liée à une pénurie d'emplois sur le marché du travail. Si la pénurie de candidats (cause quantitative) peut effectivement expliquer la difficulté de satisfaire les offres pour un certain nombre de professions, d'autres éléments tels que la disparité entre les exigences des employeurs et le profil des chercheurs d'emploi (cause qualitative), notamment en matière de compétences spécifiques, de connaissance des langues ou d'expérience, entrent également en ligne de compte. En outre, les conditions de travail des fonctions critiques peuvent aussi avoir pour effet que les chercheurs d'emploi s'orientent de préférence vers une autre fonction ou un autre secteur. Enfin, il ne faut pas sous-estimer la discrimination à l'embauche de personnes allochtones.

Lutte contre les pénuries³⁰

Le FOREM, chargé par le Gouvernement wallon de mettre sur pied un plan intégré de lutte contre les pénuries, a mis en œuvre « Job focus », un plan d'actions destiné à apporter une réponse concrète aux besoins des entreprises et à mieux orienter les personnes dans leur recherche d'emploi.

- ▶ L'objectif est de comprendre pour pouvoir agir.
- ▶ Comprendre, car il s'agit d'analyser pourquoi tel métier ou tel groupe de métiers est dit « en pénurie ». Agir ensuite sur base de ces éléments et mettre en œuvre des plans d'actions spécifiques aux pénuries traitées.

Le plan d'actions se base sur 4 axes :

- ▶ L'identification et l'anticipation systématiques des métiers en pénurie : Le FOREM étudiera 40 métiers sur 4 ans, soit 10 métiers par an.
- ▶ La traduction de cette identification en actions concrètes dans chaque direction régionale en tenant compte de la diversité régionale.
- ▶ Le développement et la mise en œuvre de formations qui résolvent directement et de manière durable les pénuries décelées.
- ▶ Un accompagnement concret des demandeurs d'emploi et la création d'une relation plus étroite avec les entreprises qui recherchent des compétences.

³⁰ Association d'économétrie Appliquée - Applied Econometrics Association

[Objectivation des pénuries sur le marché de l'emploi - Rapport Final](#) - 2ème partie

Synthèse et recommandations, Mars 2006 (Joffrey Malek Mansour, Anne Plasman, Robert Plasman)

Rapport réalisé à la demande de Madame Marie Arena, et de Monsieur Jean-Claude Marcourt

- ▶ Ce plan d'action global est complété par un plan d'action sous-régional.

Articuler Orientation – Formation – Emploi

Les évolutions du monde du travail ont déjà fait l'objet de multiples descriptions sur lesquelles nous ne nous étendrons pas. Retenons uniquement pour les besoins du propos que :

- ▶ les personnes sont amenées à changer plus qu'auparavant de poste, de fonction, d'entreprise, de secteur d'activité voire même de pays,
- ▶ les formes flexibles voire précaires de travail augmentent .

Il s'en suit une nécessité à la fois d'apprendre tout au long de la vie non seulement par des dispositifs formels mais également par l'identification des compétences acquises et des processus de gestion de carrière prenant en compte dans l'analyse la dimension « potentiel d'apprentissage des postes » passés ou envisagés.

Émerge également un besoin croissant de refaire le point régulièrement sur sa situation et son futur (projet) et d'être aidé afin de préparer des transitions professionnelles. En d'autres termes, il ne s'agit plus seulement d'accompagner la transition non emploi vers l'emploi mais celle du changement de l'emploi voulu par la personne ou non (comme dans le cas de fermetures)

L'orientation devient donc un processus continu et donne naissance à des dispositifs divers. Le chapitre suivant en présente quelques exemples.

Dispositifs destinés aux personnes faisant l'objet de licenciements collectifs ou individuels

A Bruxelles³¹,

une collaboration s'est établie entre les organismes sectoriels et BRUSSELS OUTPLACEMENT. Dès lors, si l'outplacement pour des groupes cibles devient une obligation légale, BRUSSELS OUTPLACEMENT mettra à la disposition des fonds de formation son expérience et son expertise.

En association avec le CEFORA, BRUSSELS OUTPLACEMENT organise un programme gratuit de formation et d'accompagnement "Prêt pour un nouveau départ" pour les employés qui viennent d'être licenciés d'une entreprise dépendant de la CP 218 (CPNAE). En cas de licenciement individuel, l'âge minimum requis est de 35 ans.

Depuis le 15 septembre 2002, les travailleurs licenciés âgés d'au moins 45 ans qui possèdent au minimum une année d'ancienneté de service ont DROIT à un accompagnement au reclassement professionnel. Les employés de la CPNAE peuvent bénéficier de ce droit par l'intermédiaire du CEFORA.

BRUSSELS OUTPLACEMENT est le partenaire privilégié du secteur AGORIA et collabore directement avec le F.E.M.B. (Fonds pour l'Emploi et la formation des Employés des fabrications Métalliques du Brabant) et Iristec.

Le Fonds social de FEDETAB a chargé BRUSSELS OUTPLACEMENT d'accompagner la reconversion de salariés de l'industrie du tabac vers de nouvelles opportunités.

A la demande de la Fondation Roi Baudouin, BRUSSELS OUTPLACEMENT a suivi en outplacement individuel des employés et des cadres issus de divers secteurs. Cette action " Perspective" avait l'ambition d'éveiller la prise de conscience du facteur âge en entreprises. Le législateur a utilisé les conclusions de cette initiative pour mettre en place la CCT 82³².

D'autre part, existent les Cellules Pour l'Emploi destinées aux travailleurs de 45 ans et plus touchés par un licenciement collectif résultant de la restructuration ou de la fermeture de leur entreprise

Ce Dispositif fédéral qui vise à la Gestion Active des Restructurations est mis en œuvre à Bruxelles par Actiris, Bruxelles Formation et le VDAB (Loi du 23 décembre 2005 relative au Pacte de Solidarité entre les générations).

En région Wallonne,

Rappelons l'existence des cellules de reconversion.

Elles sont destinées aux travailleurs licenciés collectivement suite à la restructuration ou à la faillite de leur entreprise (Décret wallon du 29 janvier 2004 relatif au Plan d'Accompagnement des Reconversions. Elles sont assimilées à une cellule Emploi fédérale par l'Arrêté royal du 10-11-06 modifiant l'arrêté royal du 9 mars 2006 relatif à la gestion active des restructurations).

La décision émane du Comité de Gestion du FOREM qui établit une convention de partenariat entre Le FOREM et ses partenaires, les organisations syndicales et sectorielles.

Objectif : la réinsertion et la reconversion des travailleurs.

³¹ Information recueillie sur le site
http://www.brusseloutplacement.be/fr/frames_Diensten_Sectoriele.htm

³² Convention collective du travail 10-07-2002

Mode d'intervention : Accompagnement psychosocial continu, soutien aux démarches sociales et administratives, suivi des processus de formation et d'insertion, activités pour la réinsertion professionnelle, reconversion, qualification et emploi ; proposition d'un panel de formations possibles, aide pour trouver les opérateurs de formation (publics ou privés) afin de soutenir la mobilité professionnelle (25% des travailleurs licenciés s'engagent dans des formations pour se reconverter).

L'équipe qui encadre les travailleurs est composée d'accompagnateurs sociaux (délégués syndicaux issus de l'entreprise) et du personnel venant du FOREM.

Gratuit.

Les travailleurs peuvent signer un contrat de reconversion qui comprend les avantages d'un contrat de formation professionnelle /Intervention dans les frais de formation (à concurrence de 750 EUR max).

Dispositifs dans le cadre de l'insertion de publics fragilisés et de l'économie sociale

Certaines approches préconisent un aller et retour régulier entre l'idée de projet et sa confrontation au marché (voire même de considérer que l'emploi temporaire est un outil au service de l'orientation) dans une dynamique continue. Ainsi par exemple la démarche de L'ACFI³³ est une fédération d'une quarantaine d'initiatives d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale.

Les associations membres se donnent pour principale mission d'accompagner des personnes

en difficulté u travail face au marché du travail, au travers de diverses actions : formations, insertions sociales et professionnelles, suivis dans l'emploi, travail en entreprise d'économie sociale, accompagnement à la création d'entreprise... Elles offrent ainsi l'opportunité d'apprendre et de pratiquer un métier tout en permettant à leurs stagiaires de construire leurs projets de vie (professionnel, familial, social...) de manière autonome et responsable.

Ces Projets d'Accompagnement à finalité Formative ont pour objectif de favoriser les passerelles entre les formations dispensées, dans les OISP en liaison avec les formations qualifiantes dispensées par les autres opérateurs.

Par ailleurs, les EFT et AFT sont actuellement reconnus par le Fonds sectoriel de la construction dans le cadre du rapprochement du secteur avec l'économie sociale.

D'autres fédérations qui rassemblent des organismes d'insertion socio-professionnelle développent d'autres projets. Pensons à AID (Actions Intégrées de Développement), ALEAP (Association Libre d'Entreprises d'Apprentissage Professionnel), CAIPS (Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale), etc.

Participation des acteurs du Marché du travail dans l'orientation

En CFWB, divers Fonds sectoriels sont impliqués

La législation imposant une aide au reclassement des personnes qui sont licenciées dont on a traité dans le chapitre 4 est un premier pas qui implique formellement les employeurs dans une démarche d'aide à l'accompagnement des personnes dans leur parcours professionnel.

Mais cette imposition se limite aux personnes de plus de 45 ans licenciées. Les autres travailleurs licenciés

³³ ACFI = Action Coordonnée Formation Insertion
http://www.acfi.be/spip/article.php3?id_article=169

doivent s'en remettre aux négociations entre partenaires sociaux dans ce qu'on appelle le volet social d'un licenciement collectif. En dehors de ce cas de figure, le travailleur qui veut bénéficier d'un outplacement doit le financer lui-même.

Les fonds de formation sectoriels sont les organismes paritaires (cogérés par les patrons et les syndicats) chargés de promouvoir des actions de formation pour et depuis les divers secteurs d'entreprises. Ils sont alimentés par des cotisations réglementées.

Ainsi existe une Cotisation³⁴ destinée aux mesures en faveur de l'emploi et de la formation des groupes à risques³⁵ et une Cotisation destinée à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs.³⁶

Les fonds sectoriels gèrent les moyens fixés dans le cadre des conventions de travail (CCT).

³⁴ http://www.onssrszls.fgov.be/onssrsz/ISSA/issa_fr.nsf/

Voir PARTIE 1: Cotisations TITRE 2: Cotisations spéciales à charge de l'employeur.

³⁵ Le chapitre II de la loi du 3 juillet 2005 portant des dispositions diverses relatives à la concertation sociale (Moniteur belge du 19 juillet 2005) prévoit que les employeurs qui ne sont pas couverts ou qui ne le sont que pour une partie de leurs travailleurs, par une convention collective de travail visant à promouvoir l'emploi des groupes à risques sont tenus de payer une cotisation qui s'élève à 0,10 % pour l'année 2006. Cette cotisation est calculée sur base du salaire global des travailleurs occupés sous contrat de travail.

³⁶ Le chapitre II de la loi du 3 juillet 2005 portant des dispositions diverses relatives à la concertation sociale (Moniteur belge du 19 juillet 2005) prévoit que les employeurs sont redevables, pour l'année 2006, d'une cotisation de 0,05 % destinée à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs. Cette cotisation est calculée sur base du salaire global des travailleurs occupés sous contrat de travail.

Chaque secteur d'entreprise possède un fond de formation qui organise pour les employeurs et les salariés, des formations permanentes et d'autres actions.

Les fonds sectoriels sont amenés à jouer un rôle qui devra être de plus en plus important dans ce domaine. Les conventions paritaires pourront être un outil du déploiement de l'attention relative à la gestion de carrière pour tous les travailleurs, quels que soient les emplois qu'ils occupent. Des pas sont déjà faits en ce sens. Un début ?

Le privé a développé diverses structures destinées à l'orientation du travailleur en lien avec le marché du travail et plus directement avec l'entreprise.

Le cabinet de recrutement est une agence ou un bureau dont le but principal est d'accompagner le développement professionnel d'un candidat dont le profil, les compétences et les attentes correspondent précisément aux demandes de l'entreprise et de son cœur de fonctionnement. L'activité principale d'un cabinet de recrutement est d'élaborer, avec la direction de l'entreprise, la définition d'une politique de recrutement cohérente, en fonction des axes stratégiques de développement d'une part, et de se tenir informé de l'ensemble des évolutions structurelles (dispositions légales des contrats de travail, obligations légales pour l'entreprise...) et conjoncturelles (niveaux de rémunérations pratiqués sur le marché, rareté ou abondance des profils...) d'autre part !

Au cours de ses missions, le cabinet de recrutement travaille en relation avec des opérationnels ou «entreprises clientes» exprimant un besoin de candidats en adéquation avec des missions inhérentes à un poste bien précis, justifiant de compétences techniques, de qualités humaines, d'expériences requises, et d'un niveau de formation initiale...

Dans le cadre d'une politique de communication, le cabinet de recrutement a pour obligation de piloter la diffusion des besoins de «l'entreprise cliente» par le biais de rédaction et de diffusion d'annonce dans la presse, sur les sites d'emploi ou au sein des écoles, d'animation du site recrutement de l'entreprise, de participation aux forums emplois, d'interviews par les journalistes....³⁷

Certains organismes indépendants de GRH ont pour vocation d'accompagner tous les processus de sélection (cadres, jeunes potentiels, profils spécifiques...), d'orientation de carrière ou de mobilité interne. L'assessment est également de plus en plus utilisé dans le cadre de grands projets de reconversion d'équipes, de processus de redéploiement, d'identification des potentiels et de développement des compétences.



Un intérêt croissant pour l'accompagnement du travailleur dans le monde du travail y compris au cœur des préoccupations européenne : des documents de référence

L'ensemble des éléments rapportés ci-dessus démontre que quels que soient les actions et les plans prioritaires menés pour maintenir ou accroître l'employabilité, la nécessité d'un

accompagnement des travailleurs apparaît et des financements sont progressivement dégagés.

L'évolution de l'économie et de l'organisation du travail et les objectifs définis par l'Union européenne relativement à sa compétitivité internationale grâce à une économie de la connaissance amènent progressivement un accord sur le besoin de stratégies de guidance professionnelle.

L'étude du CEDEFOP, synthétisée par le professeur Sultana³⁸ et déjà citée ; démontre que les politiques nationales, dans le domaine de l'orientation, se focalisent essentiellement sur les demandeurs d'emploi et les personnes en besoin d'insertion sociale autant que professionnelle. Cependant quelques pays mettent en place des stratégies pour aider les adultes à maintenir et à développer leur niveau d'employabilité ou encore pour accroître ou adapter leurs compétences. On y constate également une attention de plus en plus importante portée à un public qui se trouve dans l'emploi mais désire reprendre des études ou développer un projet professionnel différent ou plus ambitieux.

Le secteur privé a ainsi développé un rôle, encore limité mais en croissance, dans l'offre de services de guidance pour le développement des carrières. Il propose des outils d'information et des guides, souvent d'ailleurs en accord avec les pouvoirs publics.

A part cela, l'intervention du secteur privé est essentiellement tournée vers la découverte, la sélection et le placement de personnels hautement qualifiés et spécialisés dans des niches d'emploi définies. Mais il n'assume guère un rôle de guidance ou d'aide à l'orientation professionnelle.

³⁷ 03-07-2006 Auteur : Constance
(<http://www.aquadesign.be/news/article-2661.php>)

³⁸ Politiques d'orientation dans la société de la connaissance, Tendances, défis et réponses en Europe, Rapport de synthèse du Cedefop, Ronald G. SULTANA, 2004

L'Europe a ainsi construit des outils pour aider les Etats membres à progresser dans ce domaine :

- ▶ **Trois outils de référence européens communs pour l'orientation** repris dans une publication du CEDEFOP³⁹
 - Objectifs et principes des prestations d'orientation professionnelle;
 - Critères d'évaluation de la qualité de l'orientation professionnelle en Europe;
 - Aspects essentiels des systèmes d'orientation tout au long de la vie.
- ▶ **L'orientation professionnelle**, guide pratique pour les décideurs, **OCDE et UE, 2004**
- ▶ **Résolution** du Conseil et des représentants des gouvernements des États Membres réunis au sein du Conseil relative au renforcement des politiques, des systèmes et des pratiques dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie en Europe, mai 2004
- ▶ **Le EGRF (European Guidance Research Forum)** est un site web, développé par l'Union européenne pour soutenir et financer des projets innovants de conseil et de guidance: il s'agit de construire un dialogue entre la pratique et la recherche. Ce projet Leonardo a pour but de piloter le développement d'un réseau pour la guidance et le conseil. Le site veut accueillir des praticiens, des chercheurs et des politiques de chaque Etat membre pour permettre une collaboration continue en ligne.

³⁹ Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie - En utilisant les outils de référence européens communs, CEDEFOP, Luxembourg.; Office des publications officielles des Communautés européennes, 2005

- ▶ **Euroguidance** est le nom du réseau des Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle. Initiés par la Commission Européenne, les CNROP constituent un réseau de centres de ressources d'information visant à promouvoir la mobilité en Europe; ils agissent comme liens entre les services d'orientation de 31 pays d'Europe en échangeant de l'information sur les possibilités de formations et d'études en Europe. Chacun est le représentant des différents ministères chargés de l'éducation, de la formation, de l'emploi et de la jeunesse de son pays. Euroguidance situe ses actions dans le cadre des objectifs du programme Leonardo da Vinci II, au titre des « mesures d'accompagnement ». En Belgique Euroguidance est situé au sein de Bruxelles Formation Carrefour.
- ▶ La mise en place du portail **Plotous** (Portail sur les possibilités d'études et de formations en Europe) a été confiée au réseau Euroguidance. PLOTEUS a pour objectif d'aider les étudiants, les demandeurs d'emplois, les travailleurs, les parents, les conseillers d'orientation et les enseignants à trouver des informations sur les études en Europe. Il contient des informations sur 30 pays dans différentes langues.



- **Academia** est également soutenu par le programme Leonardo. Il s'agit d'offrir des stages d'une semaine aux praticiens européens de l'orientation au moyen d'un catalogue de formation continue. Ces stages sont destinés à améliorer leurs compétences par des expériences professionnelles en : Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni et en Suède. Les stagiaires bénéficient d'une bourse. Le coordonnateur pour la Belgique est Serge Collard au nom du réseau « Orientation à douze ».

Bien d'autres outils sont mis en place et se créent dans le cadre d'autres programmes européens qui favorisent le travail en commun des acteurs.

Les pages web du site mis en place par le CEDEFOP⁴⁰ sont un excellent moyen de se tenir au courant des derniers développements dans le champ politique en ce qui concerne la guidance. C'est aussi un lieu d'échange de vue, d'expériences et de résultats de recherche.

6.4. La communication des opérateurs entre eux par rapport à la personne : l'épineuse question de la traçabilité

Pour faire évoluer l'information, le conseil et la guidance des travailleurs (et des étudiants), il

⁴⁰http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/

faut évoquer la question de la communication des informations concernant l'évolution du demandeur d'emploi, l'amélioration de ses compétences...

Une question reste cependant posée : « Quelles sont les informations utiles à communiquer compte tenu de l'objectif poursuivi et comment le faire dans le respect de la vie privée des personnes concernées ? »

En effet, cette préoccupation rejoint celle d'augmenter le nombre de personnes dans l'emploi, de repérer les jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés et les chômeurs de longue durée pour leur offrir de la formation qui débouche sur une qualification et une insertion professionnelle (plan d'activation des chômeurs).

Cette double utilisation de l'information rendue disponible pose question à de nombreux acteurs. Il faut donc déterminer ce qui est diffusable entre les différents acteurs de l'information et de l'orientation et la manière dont le demandeur d'emploi peut rester propriétaire de ces informations.

Un exemple de réalisation dans ce domaine : le SBPP mis en place pour le public de l'insertion professionnelle par Le Forem⁴¹

- Repérage du public prioritaire : les publics visés sont ceux qui présentent :
- un niveau de formation faible (égal ou inférieur au certificat d'enseignement secondaire du 2^e degré) ;
 - une expérience professionnelle limitée et/ou une inactivité prolongée ;
 - une multiplicité de besoins qui nécessitent le recours et la participation à des actions

⁴¹ Forem Conseil - DR MONS Octobre 2006 / http://www.csefmmons.be/images/csefmmons/presentation_rmm_enu_131006.pdf

- diversifiées, complémentaires, organisées par différents services et organismes ;
- un besoin de suivi et d'accompagnement rapproché.
- ▶ Parmi ces publics, la Commission Consultative Régionale (C.C.R.) définit un public prioritaire. Si une personne fait partie de ce public, un témoin apparaît dans son dossier FOREM.
- ▶ Réalisation du bilan personnel et professionnel (une étape préalable indispensable à la signature d'un « contrat crédit insertion » (CAP)).
 - Objectif du bilan : faire le point sur le projet de la personne, ses acquis, sa situation personnelle et l'action ou les actions à entreprendre...
 - Qui le réalise ? Idéalement, réaliser le bilan là où la personne se présente... avec le Conseiller en Accompagnement du FOREM, le Conseiller du Carrefour Emploi Formation, les opérateurs eux-mêmes...
- ▶ « Synthèse de bilan Personnel et professionnel » (SBPP).
 - Document de synthèse de l'entretien de bilan



- Document que tous les opérateurs du dispositif se sont engagés à utiliser
- Le demandeur d'emploi en est propriétaire et le signe afin de marquer son accord sur le contenu et sur sa transmission aux services du Forem et aux opérateurs.
- ▶ Retour d'information sur l'action
 - Ce document n'est pas encore créé...
 - Son objectif sera d'informer le conseiller référent de la personne sur le résultat de l'action.
 - Les informations permettront de capitaliser les acquis de la personne afin de continuer le parcours.

Une décision qui a suscité le débat :

Alter Echo du 2 février 2007 rapporte les débats que cette décision a suscités

La critique ne porte pas tant sur le document lui-même – dont la réalisation est un préalable indispensable à la conclusion d'un CCI – que sur son caractère transmissible. Une fois signé, ce document, et les informations personnelles qu'il comporte, sera en effet transmis à chacun des opérateurs auquel le demandeur aura affaire au cours des deux années que dure un CCI.

Certains voudraient donc qu'une charte vienne préciser les conditions de ce partage du secret et rappeler les principes fondamentaux en matière de vie privée.

Alter Educ reprend les mots du directeur général de Forem Conseil :

« La position majoritaire est passée à la Commission régionale du DIISP et a été avalisée par le Comité de gestion du Forem. Il est à noter, par ailleurs, que le dispositif lui-même et les difficultés qu'il pourrait susciter feront l'objet d'une évaluation approfondie. »

7. Vers une mise en réseau des acteurs professionnels de l'orientation

7.1. Un référentiel de critères pour l'amélioration de la qualité des services d'orientation⁴²

Le premier résultat du projet européen DROA⁴³, basé sur la mise en réseau des services d'orientation sur des territoires donnés, consiste en un référentiel qui se base sur des faits observés et analysés dans des régions comparables à la CFWB en taille et en population (Bade-Wurtemberg, Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes). Il met en lumière des questions qui se posent de manière relativement similaire en CFWB et propose des pistes de solution ou d'amélioration qui correspondent à des pistes que l'instruction du présent dossier a mises en lumière.

⁴² DROA, Référentiel de l'orientation des 4 Moteurs pour l'Europe, www.droa-eu.org / ou encore www.4motors.eu

⁴³ Le projet DROA « développement des réseaux pour l'orientation active » entre dans le cadre d'un programme européen Leonardo da Vinci. Il a été conduit en partenariat avec les « Quatre Moteurs pour l'Europe » (Bade-Wurtemberg, Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes) et s'est déroulé d'octobre 2003 à décembre 2006. Deux chargées de mission du CEF ont participé au séminaire final du DROA les 11 et 12 décembre 2006. La question de la participation de la CFWB à la 2^e partie du projet a été posée.

On constate, en effet, une réelle similitude entre les observations faites par le DROA et ce que constatent les différentes analyses faites depuis l'Avis 78, que ce soit au niveau des points forts ou des points faibles observables dans le champ de l'orientation.

La proposition de renforcer et d'organiser des réseaux locaux de proximité explicite, de manière argumentée et fondée, l'intérêt du maillage des acteurs qui était déjà proposé par le CEF dans son Avis 90 et rappelle les questions soulevées par l'étude sur les bassins scolaires en CFWB.

7.2. Des observations dans 4 régions d'Europe en convergence avec les observations menées en CFWB

Plusieurs idées sont au départ du projet et on les retrouve dès l'introduction des différents Avis et projets d'Avis du CEF concernant l'orientation :

- ▶ L'orientation et le conseil constituent une composante essentielle de la formation tout au long de la vie. Cependant, les actions proposées restent encore trop cloisonnées par type de public et par réseau institutionnel (scolaires, jeunes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs en fin de carrière...), même lorsque les structures qui les accueillent sont voisines sur le territoire.
- ▶ L'enchevêtrement des compétences entre les différents acteurs et l'abondance des réseaux intermédiaires rend 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.

- La mutualisation d'expériences est souvent peu développée.

Les objectifs spécifiques:

Le projet de recherche visait globalement à améliorer l'orientation et le conseil comme facteurs facilitant la formation tout au long de la vie et l'emploi.

La formule choisie a été de mettre en place un réseau à double niveau et de le pérenniser : réseau infrarégional des acteurs locaux de l'orientation sur un ou deux territoires pour chacune des régions concernées et réseau interrégional des « Quatre Moteurs pour l'Europe », comme se sont elles-mêmes appelées les 4 régions à la base du projet.

Le projet consistait à :

- Analyser de façon comparative entre les territoires et les régions l'organisation des acteurs impliqués au niveau local (positionnement, stratégie, rôle...),

- Analyser de façon comparative entre les territoires et les régions les pratiques locales d'orientation et de conseil pour les différents types de publics en s'appuyant sur la diversité des situations rencontrées,
- Déterminer des critères d'amélioration de la qualité de l'orientation et les diffuser (information, formation, échange de pratiques) au travers du double réseau et au-delà,
- Organiser la pérennisation de ce double réseau et son élargissement.

La mise en réseau des acteurs locaux de l'orientation professionnelle prenait en compte la manière dont les personnes les plus exclues du marché du travail peuvent avoir accès aux services d'orientation. Il s'agissait de répondre de manière adaptée à des besoins souvent diversifiés et différents d'un public à l'autre.

Le projet a abouti à la réalisation d'un « référentiel qualité de l'orientation » commun, propre à favoriser une meilleure guidance professionnelle de tous et ce, tout au long de la vie.



Observation des points forts et des points faibles des structures et des réseaux de l'orientation des territoires concernés : un certain nombre de points communs avec la CFWB

Dans les quatre régions, en termes de <u>points forts</u> on remarque :	En CFWB on a mis en évidence :
Une forte motivation des professionnels de l'orientation,	Une forte implication dans les débats
La gratuité des services d'orientation,	idem
La présence de services d'orientation pour tous les jeunes scolarisés et pour les demandeurs d'emploi,	idem
La présence de services spécifiques qui répondent aux besoins des jeunes sans qualification,	idem
Une offre de services pour répondre aux besoins de publics spécifiques (par exemple : les personnes handicapées),	idem
Un bon niveau de compétences des professionnels de l'orientation,	idem
Un bon équipement technique des services.	idem
Des <u>points faibles</u> sont repérés dans les différentes régions autour :	En CFWB on a mis en évidence :
Du concept d'orientation : manque de sensibilité au besoin d'orientation tout au long de la vie, visions divergentes entre différents acteurs de l'orientation ou pas de concept clair de ce qu'on entend par orientation.	Même besoin de définir, de clarifier, d'harmoniser les concepts.
Du fonctionnement en réseau : il y a une difficulté à travailler en réseau. Les régions constatent un manque de coordination, de collaboration, de régulation, un manque de connaissance réciproque des organismes du réseau et des difficultés au niveau de l'offre de service en termes de discontinuité ou de manque d'adéquation entre l'offre de service et les besoins des publics.	Peu de fonctionnement en réseau; les constats de manque de coordination, de collaboration, de régulation, de connaissance réciproque, etc. peuvent être partagés. Toutefois, certains partenariats sont un début prometteur comme, par exemple, les Carrefour Emploi Formation dans le domaine de l'information.

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

<p>Des professionnels de l'orientation : il y a un manque de valorisation des structures et des personnels d'orientation, un manque de personnel, une augmentation des tâches administratives, une insuffisance de l'offre de formation continue pour les professionnels de l'orientation.</p>	<p>Besoin de formation continue des personnels, multiplicité des tâches administratives dénoncées par les CPMS, SBPP « Synthèse de bilan Personnel et professionnel »⁴⁴...</p>
<p>Des financements : Ce point est particulièrement important. Chaque région a exprimé le manque de financements durables qui mettent en danger à la fois les actions d'orientation utiles pour les usagers et les structures d'orientation. Cela va de l'absence de budget pour l'orientation à des budgets qui ne présentent pas de caractère de pérennité.</p>	<p>Le besoin de pérennité est moins problématique, les services d'orientation en CFWB ont une certaine stabilité étant inscrits dans des institutions publiques. Par contre le manque de moyens est souvent évoqué surtout en CF.</p>
<p>De standards ou d'assurance qualité : plusieurs régions constatent une absence de standards qualité pour les services d'orientation.</p>	<p>L'assurance qualité manque d'unité, de comparabilité même si la qualité est définie dans les contrats de gestion de certains opérateurs.</p>



www.archi-strasbourg.org

⁴⁴ SBPP = Document de synthèse de l'entretien de bilan que tous les opérateurs du dispositif se sont engagés à utiliser / Le demandeur d'emploi en est propriétaire et le signe afin de marquer son accord sur le contenu et sur sa transmission aux services du Forem et aux opérateurs

Des critères pour l'amélioration de la qualité autour de 8 axes

Le réseau DROA a développé une série de critères pour l'amélioration de la qualité autour de 8 axes. La proximité des observations menées en CFWB amène le CEF à proposer ces critères à la réflexion et à les considérer comme pertinents aussi en CFWB.

1er axe : Articulation des critères qualité aux définitions et objectifs donnés à l'orientation tout au long de la vie :

- ▶ Recherche de cohérence entre les finalités des différents acteurs
- ▶ Articulation des objectifs des uns et des autres
- ▶ Développement d'une culture « commune » de l'orientation.

2^{ème} axe : Importance centrale de l'utilisateur :

- ▶ Qualité du service à la personne : égalité, approche globale de la personne, disponibilité, empathie...
- ▶ Participation active et développement de l'autonomie des personnes, transparence : explicitation à la personne de la démarche proposée, co-construction...
- ▶ Développement de l'implication des usagers dans l'évaluation et peut-être dans la conception des démarches et des produits.

3^{ème} axe : Qualité du système d'information utilisé comme ressource pour le réseau, les bénéficiaires et les acteurs :

- ▶ Information des utilisateurs sur leurs droits

- ▶ Connaissance de l'offre de services sur l'ensemble du territoire et au-delà
- ▶ Mise en partage des référentiels professionnels des différentes structures, se les approprier et savoir les utiliser
- ▶ Conception et mise à disposition du système d'information en fonction de l'usage réel des usagers (par exemple, prévoir l'apprentissage nécessaire pour l'utilisation des bases de données en particulier informatiques)
- ▶ Production si nécessaire et mise à disposition de bases d'informations complémentaires sur l'information, l'orientation et l'emploi
- ▶ Formation des professionnels à la réalité de leurs territoires
- ▶ Capitalisation des informations tout au long des parcours des personnes (portfolio de parcours).

4^{ème} axe : Compétences des professionnels :

- ▶ Définition d'un niveau minimum de qualification et de compétences de base requises
- ▶ Identification des compétences à développer au regard des évolutions des métiers de l'orientation et adaptation de l'offre de formation continue
- ▶ Reconnaissance et développement des compétences collectives à partir de la pluridisciplinarité des équipes
- ▶ Développement des dispositifs d'analyse des pratiques professionnelles
- ▶ Définition et mise en discussion par les professionnels des règles de métier et des dimensions éthiques et déontologiques de leur activité
- ▶ Capacité d'ouverture aux autres professionnels et aux autres acteurs de l'orientation
- ▶ Développement et articulation des dispositifs de reconnaissance, de validation et de certification

des compétences (VAE, offre de formations qualifiantes, diplômantes sur les métiers de l'orientation).

5^{ème} axe : Formalisation et développement des pratiques partenariales :

- ▶ Connaissance réciproque des différentes structures, de leurs objectifs, pratiques, compétences...
- ▶ Modes de contractualisations partenariales
- ▶ Formalisation des actions partenariales en vue de transfert (contexte, problématique, objectifs, conditions de mise en oeuvre, contenus, intervenants, modalités pédagogiques)
- ▶ Questionnement des sources de financement
- ▶ Soutien des actions nées sur un territoire. Aide à la continuité si cela semble opportun. Développement de projets pérennes
- ▶ Développement du partenariat informel (contacts entre professionnels pour améliorer le parcours des personnes)



- ▶ Liens entre structures formelles et informelles
- ▶ Reconnaissance.

6^{ème} axe : Régulation

- ▶ Vision globale
- ▶ Pilotage, régulation, animation pour développer, dynamiser, entretenir le réseau et accompagner les actions
- ▶ Articulation avec l'ensemble des acteurs du territoire
- ▶ Articulation du développement de la qualité sur le territoire entre les logiques des différentes structures et leurs démarches qualité
- ▶ Nécessité de temps et de moyens financiers pour assumer ce travail interinstitutionnel (création d'un espace de réflexion et d'action)
- ▶ Attention portée à une bonne couverture du territoire pour les offres de service en AIO (Accueil, Information et Orientation).

7^{ème} axe : Production et appropriation de démarches et d'outils

- ▶ Nécessité d'avoir des lieux de réflexion, d'innovation, de production de démarches et d'outils avec implication des usagers (au niveau local, régional, national, européen)
- ▶ Nécessité d'adapter les démarches et outils aux besoins des publics
- ▶ Nécessité d'implication des professionnels dans la production d'information, de démarches et d'outils.

8^{ème} axe : Capacité d'évaluation :

- ▶ Développement d'une culture de l'évaluation
- ▶ Passage d'une évaluation contrôlée à une évaluation constructive
- ▶ Développement des capacités à s'autoévaluer

- ▶ Élaboration d'outils d'évaluation communs au niveau du réseau et production de diagnostics partagés
- ▶ Meilleure articulation des systèmes d'évaluation des uns et des autres
- ▶ Articulation de l'évaluation des parcours individuels et de l'évaluation des services
- ▶ Consultation régulière des usagers et utilisation effective des résultats des consultations.

Quel usage en CFWB ?

Ces critères pour l'amélioration de la qualité pourraient être une base de travail pour envisager des coopérations entre les services régionaux et communautaires. La perspective d'un travail collectif en réseau d'acteurs au niveau local est une piste que l'Avis 90 recommandait déjà.

Cette analyse fouillée, argumentée, menée entre quatre régions comparables en bien des points à la CFWB doit certainement être prise en considération et peut servir de point de départ à un travail pour une structure d'appui.

L'expérience menée entre quatre régions européennes de taille comparable à celle de la CFWB montre que le travail commun est en soi un facteur d'amélioration de la qualité et cela sur de petits territoires. Toute expérience de coopération locale entre différents acteurs doit donc être encouragée et observée.

Des expériences existent déjà au niveau régional et de nouvelles expériences se mettent en place, par exemple dans le Namurois.

Quel niveau d'intervention pour une structure commune en CFWB ?

Lorsqu'on parle, dans les projets gouvernementaux, d'une structure commune d'information et d'orientation qui s'adresserait aux acteurs de l'orientation et de l'information professionnelles, pour les adultes et les jeunes de plus de 16 ans, il faut distinguer deux plans, deux niveaux d'intervention.

Il y a d'abord le niveau de l'action directe avec les usagers

Les différents opérateurs entrent ici en relation directe avec le public soit collectivement soit individuellement.

Ils lui viennent en aide dans sa recherche d'information sur les métiers et professions, sur les études ou formations qui y conduisent et sur l'offre de service en matière d'orientation professionnelle.



Ils répondent à ses besoins :

1. d'information et de premier conseil
2. de conseils, voire d'un service d'orientation professionnelle déterminé via les actions de

construction et de validation de son projet personnel.

Si le besoin est un besoin de d'identification de compétences, des services tels du testing, du screening, du bilantage comme le bilan socioprofessionnel, etc. peuvent être fournis.

S'il s'agit de développer des compétences, est fournie une aide à l'orientation d'étude ou de formation par des mises en œuvre de techniques propres telles que des tests, des bilans de compétence et différentes méthodes psychosociologiques.

Si le besoin est d'accéder plus directement à l'emploi ou à en comprendre les réalités, des stages, des immersions, des emplois tremplins (PFI, PTP...) sont également possibles.

Même si on peut émettre des doutes sur la suffisance de l'offre de service en la matière, il paraît néanmoins que les acteurs qui la mettent en œuvre sont nombreux et qu'il ne convient pas d'augmenter à la complexité des intervenants mais que les efforts doivent plutôt porter sur l'augmentation de la lisibilité de leurs interventions pour les usagers et les autres experts, sur leur maillage et sur le financement de leur offre ...

I l y a ensuite le niveau « méta », celui de l'appui à l'ensemble des opérateurs

C'est le niveau de la clarification institutionnelle, de ce que l'Avis 90 appelle le maillage entre les opérateurs des différents niveaux.

Les opérateurs de l'information et de l'orientation dépendent de pouvoirs de tutelle différents, ont des modes de financement, d'intervention, de relations avec le public, etc. qui sont différents. Tous aspirent à se connaître mutuellement, à mener des actions cohérentes et pertinentes pour les publics, souvent fragilisés, qui les consultent.

Pour mener des actions communes, une coopération doit être établie au-delà des sphères propres de chacun. C'est à ce niveau-là que devrait s'implanter une structure d'appui. Donc, à un niveau où l'on ne parle pas de contact direct avec le public, mais d'un appui à tous les opérateurs.



C'est le niveau de la recherche de cohérence, des rencontres entre opérateurs, de partages d'expériences, etc.

C'est aussi le niveau d'une formation professionnelle complémentaire commune des acteurs qui interviennent dans des champs différents mais avec le but commun de répondre aux besoins des personnes en mal de projet professionnel ou de formation : formation à des outils communs développés dans des champs différents par exemple. Cette formation ne remplacerait pas la formation spécifique mais devrait la continuer, la compléter.

Un travail sur la cohérence entre ces deux plans et sur l'assurance qualité à tous niveaux est nécessaire.

Créer un réseau d'opérateurs d'information et d'orientation en CFWB ? Le piloter avec une structure partenariale ?

L'ensemble des éléments rassemblés par l'instruction des dossiers concernant l'information et l'orientation des usagers que ce soit au niveau de la scolarité obligatoire, dans l'enseignement supérieur ou pour les usagers de plus de 16 ans et adultes tout au long de la vie montre la nécessité d'apporter de la lisibilité, de la cohérence à l'ensemble du système et de créer un espace de confiance mutuelle basé sur une assurance de qualité.

La piste proposée reprend des recommandations déjà faites par le CEF dans ses Avis 78 et 90.

L'Avis 78 disait d'emblée : « *Le CEF insiste auprès des autorités pour mettre en œuvre une politique de coordination des finalités et des moyens tant à l'intérieur des enseignements qu'avec les opérateurs de formation professionnelle afin d'assurer la cohérence indispensable des actions d'orientation et de mettre à disposition des services pour répondre au principe d'orientation tout au long de la vie.* »

L'Avis 90 déjà évoquait les difficultés des acteurs de l'information et de l'orientation ; il recommandait de faire un cadastre de ce qui existe, ce qui est proposé dans le chapitre consacré aux acteurs de l'orientation qui montre qu'ils sont implantés dans un paysage extrêmement touffu, qu'ils dépendent de pouvoirs politiques et économiques différents, qu'ils répondent à des objectifs fixés par des décrets, des contrats de gestions ou des conventions diverses...

Le CEF y recommandait en outre que, « *face à la grande diversité des acteurs, des structures publiques et privées subventionnées et des pouvoirs responsables, on étudie toutes les possibilités de mettre ces acteurs en réseau, de constituer un portail commun qui les identifie et permette aux usagers de trouver l'aide dont ils ont besoin* ». Il ajoutait la proposition « *d'aller vers un maillage des*

organismes intervenant au fil du parcours pour arriver à une cohérence de l'orientation et de l'information tout au long de la vie ».

Le travail magistral du réseau européen DROA confirme le bien-fondé des recommandations du CEF et propose des outils d'analyse et d'action qui peuvent contribuer à une avancée importante en CFWB.

Il semble donc que la mise en réseau des opérateurs actuels du champ soit une solution intéressante et donc une piste à suivre, d'autant qu'elle répond aux vœux exprimés par de nombreux acteurs rencontrés au cours de l'instruction. La perspective de réseaux locaux proposée par l'étude DROA mentionnée ci-dessus permettrait sans doute un démarrage progressif et surtout d'éviter le risque d'une construction trop ambitieuse donnant une vue très centralisatrice du maillage envisagé.

Toutefois, on ne peut compter sur une construction spontanée d'un tel réseau (ou de tels réseaux) qui suppose des accords de coopération entre des acteurs de champs et de statuts très différents. C'est pourquoi une structure d'appui à l'ensemble des acteurs est indispensable.

Elle devra permettre la rencontre entre eux, le partage d'expériences, le recueil des attentes et besoins de formation pour lancer le mouvement... mais elle devra également piloter le projet de mise en réseau(x).

Cela ne pourra se réaliser que moyennant une volonté politique forte et conjointe des différents gouvernements concernés.

Un travail devra également être mené pour associer les employeurs à l'ensemble de cette réflexion.

Quelles missions pour une structure d'appui ?

La structure d'appui devrait permettre de favoriser les rencontres entre les professionnels, des partages d'expériences, d'outils et créer ainsi progressivement un espace de confiance mutuelle. Ce n'est qu'à ce prix qu'on arrivera à une recherche de cohérence, des passerelles entre opérateurs et les questions relatives 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.

De nombreux réseaux fonctionnent déjà, souvent de manière informelle, au niveau local ou entre des universités et hautes écoles avec parfois des liens avec le Carrefour Emploi Formation. Les acteurs demandent à être mis en relation au cœur d'un maillage où ils ne perdraient pas leur identité. Cela ne sera possible que moyennant une action politique volontaire qui requiert un pilotage consensuel et doit donc être le fruit d'un accord de coopération entre les pouvoirs responsables des différents acteurs de l'information et de l'orientation.

La structure d'appui devrait pouvoir organiser une réflexion en réseau sur les standards de qualité, construire une charte de qualité commune élaborée en partenariat et partagée par tous et mettre en



œuvre une implication des usagers dans cette réflexion.

Une assurance de qualité renforce la confiance mutuelle et permet une collaboration des acteurs dont la compétence spécifique est reconnue par l'ensemble. Elle sera également la meilleure protection 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 (par exemple par un conventionnement avec Le Forem ou Actiris, comme cela se pratique déjà) permettraient d'en assurer une régulation.

Quelques éléments de réflexion dans le cadre de cette recherche d'amélioration globale de qualité :

critères de professionnalité, inventaire des points d'appui et faiblesses pour pouvoir proposer des améliorations, 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..., évaluation régulière de l'adéquation entre les services offerts, les besoins du public et l'évolution de l'emploi.

La structure d'appui pourrait enfin organiser des modules de formation communs pour les acteurs professionnels de l'orientation sur les sujets pour lesquels cela constituerait une plus-value, sans vouloir remplacer ce qui se fait de manière spécifique par les opérateurs, en fonction de leur public et/ou de leurs missions.



Conseil de l'Éducation et de la Formation
Boulevard Léopold II, 44
1080 BRUXELLES

Editeur responsable : Baudouin Duelz
Couverture et illustrations : Simone Barthel
Mise en page : Jean-Pierre Malarme
Reproduction autorisée en mentionnant la source.

Janvier 2008-02-25

Tél. : 02/413.26.21
FAX : 02/413.27.11

cef@cfwb.be
www.cef.cfwb.be