

R...E...P...E...R...E...S...

*Information, Orientation :*  
**QUEL PROJET  
POUR NOS RÉSEAUX ?**

*Contribution à la préparation  
des Assises Régionales  
de la Formation Professionnelle*

**41**

Edition du CARIF Poitou-Charentes

# Pour un projet régional \_\_\_\_\_ de développement des services d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement des parcours

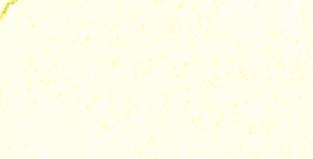
Le 28 mars 2001 s'est tenu à La Rochelle un séminaire regroupant l'ensemble des acteurs chargés au plan régional des questions d'information, d'orientation et d'accompagnement des parcours. Outre la Région Poitou-Charentes, il a mobilisé les services de l'Etat (DRTEFP, DRDF, DRAF, SAIO et DAFPIC), l'AFPA, l'ANPE, des représentants du réseau d'accueil PAIO et Missions Locales, ainsi que le GIP Qualité de la Formation. Il a été animé par le CARIF Poitou-Charentes en partenariat avec la chaîne Demain!

Ce séminaire avait pour objet d'engager la réflexion et de déterminer des pistes de travail autour de trois objectifs :

- construire et partager en région un cadre de référence pour éclairer les décisions à prendre,
- se mettre collectivement en ordre de marche pour répondre aux enjeux portés par l'émergence du droit à la formation tout au long de la vie,
- définir la notion de " réseau de services " et en esquisser l'économie générale.

A cette occasion, les pistes de travail proposées par le Mémorandum européen sur l'éducation et la formation tout au long de la vie ont été débattues et des liens ont été tissés avec les questions, les expériences, les attentes et les projets des acteurs régionaux.

Les questionnements ouverts par les reportages et les ateliers ont permis de recueillir des témoignages, des réflexions, des préconisations... qui se répondent ou se contredisent, et dont on peut rendre compte selon trois axes :

- 
- Les publics, leurs besoins, les services qu'ils attendent,
  - Les acteurs, leurs compétences, leur complémentarité,
  - Les territoires, leur organisation, les modalités de coopération.

Ce document propose une synthèse du séminaire du 28 mars, dans laquelle nous avons placé en écho des extraits du Mémorandum, quelques-unes des propositions de la France et les témoignages des acteurs présentés au cours du séminaire régional.

Puisse ce document alimenter les réflexions régionales sur l'éducation et la formation tout au long de la vie au moment où le Plan régional de développement des formations professionnelles est en débat dans la perspective des Assises régionales de la formation professionnelle prévues au printemps 2002<sup>1</sup>.

**1. Toute l'information sur le PRDF et les assises régionales sur le site [www.carif-poitou-charentes.asso.fr](http://www.carif-poitou-charentes.asso.fr)**

# Information, orientation : Quel projet pour nos réseaux ?

Présentation.....1

## **I - LES SIX MESSAGES CLEFS DU MEMORANDUM SUR L'ÉDUCATION ET LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE...4**

1. De nouvelles compétences pour tous.....4
2. Un investissement accru dans les ressources humaines.....5
3. L'innovation dans l'éducation et la formation.....5
4. Valoriser la formation.....6
5. Une nouvelle conception de l'orientation .....7
6. Rapprocher l'éducation et la formation du niveau local.....7

## **II - LE SEMINAIRE DU 28 MARS 2001 .....9**

1. l'organisation du séminaire : question de méthode .....9

2. Les publics, leurs besoins, les services qu'ils attendent ...10
3. Les acteurs, leurs compétences, leur complémentarité .....14
4. Les territoires, leur organisation, les modalités de coopération .....17
5. Le débat est lancé .....19

## **III - DES EXPERIENCES EN POITOU-CHARENTES ....21**

1. CAP Emploi et la méthode IOD .....20
2. Un partenariat entre l'ANPE et le Pays Ruffécois .....20
3. Un service d'accompagnement pour la validation des acquis...21
4. La Maison de l'emploi de Bressuire.....23
5. Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi de Rochefort.....23

# I - Les six messages clefs

## du memorandum européen

Le Mémorandum sur l'Education et la formation tout au long de la vie fait suite au Conseil Européen de Lisbonne<sup>2</sup> qui s'est tenu en mars 2000.

Rendu public à l'automne 2000, il a permis de lancer, à l'échelon européen, un vaste débat sur les transformations attendues des systèmes d'éducation et de formation dans la perspective d'une économie et d'une société fondées sur la connaissance.

Chaque Etat-membre s'est vu confier la responsabilité de relayer le débat au plan national en s'appuyant sur les six messages clefs proposés par le Mémorandum. En France, ce processus de consultation a mobilisé les quatre ministères concernés : Emploi et Solidarité, Education Nationale, Jeunesse & Sports, Agriculture et Pêche. D'autres acteurs ont également apporté leur contribution : les partenaires sociaux, les Régions, l'AFPA, le CEREQ, ...

Le 18 juillet 2001, la France a adressé à la Commission européenne le fruit de cette large consultation<sup>3</sup>. Elle établira un rapport sur les résultats de ce processus de consultation en intégrant les contributions de l'ensemble des Etats-membres en vue de proposer la mise en œuvre d'une stratégie d'éducation et de formation tout au long de la vie.

Nous reprenons en les synthétisant les six messages clefs proposés par le Mémorandum<sup>4</sup>.

### 1. PREMIER MESSAGE : DE NOUVELLES COMPETENCES POUR TOUS

**Objectif :** garantir un accès universel et permanent à l'éducation et la formation afin de permettre l'acquisition et le renouvellement des compétences nécessaires à une participation soutenue à la société de la connaissance.

#### Principales idées :

- Pour une définition des nouvelles compétences de base indispensables à la participation active dans la société et l'économie de la connaissance : technologies de l'information, maîtrise des langues étrangères, culture technologique, esprit d'entreprise, aptitudes sociales.

2. Le sommet de Lisbonne des 23-24/3/00 devait définir un nouvel objectif stratégique dans le but de renforcer l'emploi, la réforme économique et la cohésion sociale.

3. Consulter l'intégralité du document sur internet : <http://www.travail.gouv.fr/actualites/pdf/memofin1.pdf>

4. L'intégralité du mémorandum est accessible sur internet : <http://europa.eu.int/comm/education/life/memofr.pdf>

- La maîtrise des compétences de base ne constitue que le début d'un apprentissage ininterrompu tout au long de la vie.
- Les systèmes d'enseignement et de formation doivent permettre à tout un chacun d'acquérir, d'actualiser et de consolider un seuil minimal prédéfini de compétences.

### Thèmes essentiels mis au débat :

- L'organisation et le renouvellement du contenu des programmes d'enseignement.
- La reconnaissance du droit individuel à l'acquisition et à la remise à niveau de ses compétences tout au long de sa vie.
- La maîtrise de la culture numérique.
- L'identification des nouveaux besoins en compétences.

## 2. DEUXIEME MESSAGE : UN INVESTISSEMENT ACCRU DANS LES RESSOURCES HUMAINES

**Objectif :** parvenir à un accroissement visible de l'investissement dans les ressources humaines afin de placer la priorité sur l'atout majeur de l'Europe, sa population.

### Principales idées :

- L'investissement dans les ressources humaines est insuffisant au regard des enjeux portés par la société de l'information, il faut l'augmenter.
- Des mesures incitatives au plan individuel doivent être développées :

"compte-formation" individuel, congé subventionné de formation, valorisation des compétences des seniors...

- Les partenaires sociaux ont un rôle majeur à jouer pour diversifier les modalités d'organisation, de financement, de promotion des actions d'éducation et de formation.

### Thèmes essentiels mis au débat :

- Nécessité de rendre "plus tangibles et transparentes" l'éducation et la formation aux yeux des salariés et des employeurs.
- Se donner les moyens de mesurer les ressources investies et leur impact.
- Comment garantir la qualité de l'enseignement et valoriser les bonnes pratiques?
- Comment concilier les différents temps sociaux : formation, responsabilités familiales, professionnelles?

## 3. TROISIEME MESSAGE : L'INNOVATION DANS L'EDUCATION ET LA FORMATION

**Objectif :** Elaborer des méthodes efficaces d'enseignement et d'apprentissage pour l'offre ininterrompue d'éducation et de formation tout au long de la vie dans tous les domaines de la vie.

### Principales idées :

- Les systèmes d'éducation et de formation doivent se réorienter vers les besoins et les exigences de larges catégories d'utilisateurs et décloisonner les secteurs et les niveaux. De nouvelles

approches permettront d'exploiter le potentiel des Technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'élargir la gamme des cadres d'apprentissage afin de s'adapter par exemple aux apprenants âgés ou handicapés.

➤ Pour ce faire, il convient de réformer minutieusement la formation initiale et continue des enseignants en particulier vers des méthodes ouvertes et participatives d'enseignement et d'apprentissage.

### Thèmes essentiels mis au débat :

➤ Comment s'assurer de la qualité technique et de la valeur pédagogique des outils et ressources fondés sur les TIC et largement commercialisés ?

➤ Comment développer des références qualitatives en matière de formation tout au long de la vie fondées sur les projets transnationaux ?

➤ Comment combler le déficit de formations et de qualifications pour les spécialistes de l'éducation et de la formation intervenant hors formation initiale ?

➤ Comment soutenir la recherche appliquée en science de l'éducation souvent sous-estimée par la communauté scientifique ?

## 4. QUATRIEME MESSAGE : VALORISER LA FORMATION

**Objectif :** Parvenir à une amélioration significative de la façon dont sont perçus et appréciés la fréquentation et les résultats des actions de formation, notamment

dans le cadre de l'éducation non formelle et informelle<sup>5</sup>.

### Principales idées :

➤ Si les diplômes, certificats et qualifications offrent aux individus comme aux employeurs des points de références essentiels, il convient de moderniser les pratiques et les systèmes nationaux de certification et d'élargir les possibilités de reconnaissance en introduisant des formes innovantes de certification de l'éducation non formelle.

➤ La conception et la mise en œuvre d'un système de validation de l'expérience pour les compétences, l'expérience et les savoirs acquis au fil du temps doivent intégrer plus largement ceux qui valident et exploitent ces expériences au quotidien : partenaires sociaux et ONG concernées ont un rôle à jouer aux côtés des instances officielles et des professionnels de l'éducation.

### Thèmes essentiels mis au débat :

➤ Comment généraliser des systèmes de validation de l'expérience permettant de reconnaître l'éducation non formelle ?

➤ Comment développer les instruments d'évaluation et de reconnaissance des compétences dans la perspective d'un " curriculum vitae européen " ?

5. L'éducation non formelle intervient en dehors des principales structures d'enseignement et de formation. Elle peut s'acquérir par exemple sur lieu de travail ou dans le cadre d'organisations de la société civile (associations, ...). L'éducation informelle est le corollaire naturel de la vie quotidienne (Ex. apprendre à jouer au football ou à un instrument de musique avec des amis). Elle n'est pas forcément intentionnelle et peut ne pas être reconnue, même par les individus eux-mêmes, comme un apport à leurs connaissances et leurs compétences.

- > Comment faciliter la mobilité et l'éducation et la formation tout au long de la vie à travers la reconnaissance du savoir, des qualifications et des compétences ?
- > Comment améliorer les échanges entre partenaires sociaux, entreprises et associations professionnelles afin d'augmenter leur confiance envers des formes plus variées de reconnaissance des qualifications ?

## 5. CINQUIEME MESSAGE : UNE NOUVELLE CONCEPTION DE L'ORIENTATION

**Objectif :** veiller à ce que chacun ait facilement accès à une information et des conseils de qualité sur l'offre de formation dans toute l'Europe, tout au long de sa vie.

### Principales idées :

- > Tous les individus peuvent avoir besoin, à différents moments de leur vie, d'informations précises et de conseils adaptés pour prendre des décisions d'orientation.
- > L'orientation doit être conçue comme un service accessible à tous en permanence, qui cesse d'être axé sur l'offre pour s'orienter vers la demande.
- > Le professionnel accompagne les individus et agit comme un "courtier en orientation" en exploitant un vaste éventail d'informations et d'outils de diagnostics (utilisation des TIC/Internet).
- > Les services d'orientation et de conseil doivent être localement accessibles et doivent être intégrés à des

réseaux multiples pour faciliter la mise en commun d'informations et des ressources

- > C'est au secteur public de fixer des normes de qualité et de définir les droits de chacun.

### Thèmes essentiels mis au débat :

- > Renforcer les services existants, mettre en place des bases de données européennes sur l'éducation et la formation tout au long de la vie.
- > Comment atteindre les objectifs de l'initiative e-learning d'ici à la fin 2002 ?
- > Pour moderniser et améliorer la formation initiale, les programmes prioritaires sont SOCRATES II, LEONARDO II et JEUNESSE.
- > Comment étendre l'offre locale des services, élargir à toute l'Europe les approches innovantes (exemple : "guichets uniques"), mettre en place des réseaux inter-agences ?
- > Comment garantir au mieux la qualité sur un marché public et privé de l'orientation, (coopération au niveau européen).

## 6. SIXIEME MESSAGE : RAPPROCHER L'EDUCATION ET LA FORMATION DU NIVEAU LOCAL

**Objectif :** organiser l'éducation et la formation tout au long de la vie aussi près que possible des apprenants, dans leur communauté, et, si nécessaire, au sein de

structures exploitant les Technologies de l'information et de la communication (TIC).

### Principales idées :

- C'est au niveau local, avec une mobilisation des ressources, des autorités régionales et locales, qu'il faut organiser l'éducation et la formation tout au long de la vie.
- L'égalité d'accès à l'éducation et à la formation ne peut être obtenue qu'en rapprochant l'offre des apprenants : les TIC représentent un moyen efficace d'atteindre des populations disséminées et isolées.
- L'éducation et la formation tout au long de la vie peuvent agir comme un moteur de la régénération régionale dans les zones urbaines densément peuplées, avec des partenariats multiples.
- Des partenariats non restrictifs et des approches intégrées peuvent permettre de répondre de manière cohérente aux besoins et exigences des apprenants en matière d'apprentissage.
- Il faudra réorganiser et redéployer les ressources existantes afin de créer des centres appropriés d'acquisition des connaissances dans les lieux de la vie quotidienne.

### Thèmes essentiels mis au débat :

- Transformer les écoles et centres de formation en centres locaux polyvalents d'acquisition des connaissances.
- Etablir des partenariats mutuellement bénéfiques entre les organismes d'éducation et de formation, les clubs et associations de jeunes, les entreprises et les centres de Recherche et de développement.
- Quel type d'incitation pour encourager les initiatives locales et régionales telles que les "villes ou régions d'apprentissage" à coopérer et échanger, y compris au niveau transnational.
- Les partenariats décentralisés dans le domaine de l'éducation et la formation tout au long de la vie peuvent-ils être favorisés par le développement des liens entre les organisations européennes (Parlement européen, Comité des Régions...) ?



# II - Le séminaire

du 28 mars 2001

## 1. L'ORGANISATION DU SEMINAIRE : QUESTIONS DE METHODE

Le séminaire du 28 mars 2001 a été introduit par 5 documents video élaborés par la chaîne Demain! :

- un micro-trottoir réalisé auprès du grand public : quels sont les usages que vous faites des services mis à votre disposition en matière d'emploi et de formation?

- quatre expériences conduites en Poitou-Charentes :

- La maison de l'emploi de Bressuire,
- Le partenariat entre la PAIO de Ruffec et l'ANPE d'Angoulême,
- L'expérience IOD (Intervention sur les Offres et les Demandes) portée par ERIGE et le Conseil général de la Vienne,
- Le Plan Local pour l'Insertion et l'emploi de Rochefort.

Le travail s'est poursuivi en ateliers autour de **quatre axes de réflexion** :

### 1. Quelle conception de l'orientation peut-on partager aujourd'hui ?

- Quels sont les repères basiques et conceptuels qui fondent et renouvellent nos pratiques ?

- Pour qui travaillons-nous, dans quels contextes avec quels enjeux, autour de quelles valeurs sociales ?
- Quelles difficultés lever, quelles améliorations peut-on proposer ?

### 2. Pourquoi des réseaux de services ?

- Quels sont les besoins des individus, formateurs, adultes, salariés, demandeurs d'emploi non satisfaits ?
- Quels sont les services rendus ? A quels besoins les réseaux de services peuvent-ils répondre ?
- Quelles réflexions mener sur l'organisation des réseaux et le contenu des services au regard :
  - du suivi de publics spécifiques,
  - des enjeux de la formation tout au long de la vie,
  - de la validation des acquis.

### 3. Quels sont les acteurs impliqués dans les réseaux de services ? Pourquoi ? Sur quelle base de légitimité ?

- Quelles sont les relations entre les acteurs, comment s'organise leur reconnaissance mutuelle (rôle, légitimité...) ?
- Comment organiser leur complémentarité en dépassant les logiques strictement institutionnelles : quel projet commun au service de l'individu ?

- Quelles valeurs ajoutées sont-elles apportées par la mise en réseau dans la prise en compte de l'individu dans sa globalité ?

#### 4. Pourquoi une approche par la proximité ?

- Comment définir un service de proximité, sur quelles intentions se fonde-t-il (dimensions sociale et économique de l'environnement) ?
- Quel schéma d'organisation pour garantir les réponses les plus appropriées aux besoins : formations services à distance, validation des acquis, accompagnement social, projets d'évolution personnels ou professionnels ?

## 2. LES PUBLICS, LEURS BESOINS, LES SERVICES QU'ILS ATTENDENT

*“Les Européens d'aujourd'hui vivent dans un monde social et politique complexe. Plus que jamais, les citoyens entendent être les artisans de leur vie, sont tenus de contribuer activement à la société et doivent apprendre à considérer de manière positive la diversité culturelle, ethnique et linguistique” (Mémorandum européen).*

Les professionnels de l'information et de l'orientation enregistrent aujourd'hui une forte demande sociale dont la nature et les formes d'expression se diversifient : demande d'emploi bien sûr mais également de conseils, envie de changer d'employeur, de métier, d'activité... souhaits

d'évolution et de reconnaissance professionnelle... volonté d'enrichir ses compétences grâce à des activités salariées ou bénévoles... recherche d'un nouvel équilibre entre les différents temps sociaux (vie professionnelle, vie familiale, loisirs, engagement associatif...). Bref, chacun devient “un artisan de sa vie” selon l'expression du Mémorandum.

***Des besoins essentiels : se positionner sur le marché de l'emploi, être accompagné dans son parcours...***

*“Autrefois, la plupart des individus ne passaient qu'une fois du monde de l'enseignement ou de la formation à celui du travail - lorsqu'ils étaient jeunes, au moment de quitter l'école ou l'université pour trouver un emploi - et connaissaient peut être par la suite une ou deux périodes de formation professionnelle. Aujourd'hui, nous pouvons tous avoir besoin d'informations et de conseils sur “la voie à suivre” à différents moments de notre vie et de manière peut être imprévisible.” (Mémorandum européen).*

- En dix ans, le marché du travail a considérablement évolué. Les schémas classiques d'accès à l'emploi sur lesquels les professionnels de l'information et de l'orientation ont bâti leurs modes d'intervention ne fonctionnent plus.

- Les tensions sur le marché du travail que l'on observe aujourd'hui ne résultent pas d'une réelle pénurie de main d'œuvre. Elles révèlent plutôt notre difficulté à organiser et à valoriser les ressources humaines. Au moment où cer-

taines personnes se détournent de la formation au profit de l'emploi direct, les professionnels ont un rôle pédagogique à jouer : aider tout un chacun à ne plus suivre, mais bien à construire sa trajectoire professionnelle.

- Pour être acteur sur le marché de l'emploi, les personnes doivent être informées et conseillées dans la mise en œuvre de leur propre stratégie de développement. Cette demande d'accompagnement est manifeste. Comment les professionnels peuvent-ils y répondre?

*En informant* car les publics ignorent trop souvent les possibilités qui leur sont offertes, ils n'ont pas accès aux services dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit. Donner la possibilité à la demande de s'exprimer et au droit de s'exercer nécessite la mise en place de lieux d'accueil et d'écoute de proximité.

*En innovant* car apprendre à gérer son parcours professionnel, à changer d'activité, à être plus mobile, bref, à changer, passe par le développement de nouveaux services en matière de valorisation des acquis et d'identification des potentiels.

- Le développement des personnes et de leurs compétences doit aller de pair avec une attractivité à (re)donner à certains métiers qui connaissent aujourd'hui des difficultés de recrutement (hôtellerie, restauration, BTP...) Cette attractivité ne se résume pas au seul salaire. Il s'agit bien de faire évoluer l'ensemble des conditions d'emploi et les représentations sociales des métiers concernés.

Ces quelques éléments éclairent le défi que le service public doit relever : comment traiter ces demandes d'emploi, de formation, d'évolution professionnelle, de changement... Pour que le marché de la compétence soit régulé et offre des garanties collectives, quels services construire ?

*“La demande des jeunes est fortement influencée par leur âge, leur sexe, leur famille, et n'est pas souvent associée à un projet professionnel. La demande des adultes est davantage liée à leur situation professionnelle ou leur désir de promotion. Pour faire se rencontrer ces deux logiques différentes et afin de répondre à une offre par nature peu flexible, il faut proposer aux individus des parcours différenciés en assouplissant les méthodes pédagogiques et en mixant les publics. Si l'on souhaite asseoir une autre conception de l'orientation intégrant tous les enjeux qui y sont associés, il importe de considérer l'orientation au sein même de la formation initiale et continue comme une thématique de travail qui va bien au-delà d'une information sur les filières professionnelles et technologiques et les métiers. Cette perspective permet de passer d'une “logique de sélection-affectation” à une “logique de choix construit” (contribution française au Mémorandum européen)*

**Pour des services lisibles et universels...**

- Le service public doit proposer au plus grand nombre une démarche ouverte,

individualisée, qui permette à la personne de clarifier sa demande, tout en prenant en charge une grande partie de la complexité du système. La question de la légitimité abordée de nombreuses fois au cours du séminaire est alors remise à sa juste place : on construit sa légitimité sur la pertinence et l'efficacité du service que l'on rend. Il s'agit de passer d'une logique de pouvoir à une logique de services rendus, afficher le service et pas obligatoirement l'institution ("Nos problèmes institutionnels, nos clients s'en moquent prodigieusement"). Des interrogations subsistent néanmoins : même si les acteurs souhaitent travailler de manière plus coopérative, les logiques institutionnelles persistent...

- L'idée de la formation tout au long de la vie rend obsolètes les segmentations des services selon les typologies usuelles comme l'âge, le sexe, le handicap... Ainsi, les organisations chargées d'accueillir, d'informer et d'accompagner telle ou telle catégorie de publics recensent de nouvelles demandes qu'ils ne peuvent traiter seuls. Il en est ainsi des sollicitations croissantes de salariés qui souhaitent évoluer professionnellement. A qui peuvent-ils (doivent-ils) s'adresser? Les logiques de guichet n'ont plus grand sens aujourd'hui. Pire, elles entretiennent de "vieux réflexes" de repli qui interdisent de partager en amont diagnostics, analyses et solutions... De l'avis général, il y a là une première étape à franchir si on entend construire collectivement un réseau de services.

### **...accessibles et permanents...**

*"... Il convient d'adopter une nouvelle approche envisageant l'orientation comme un service accessible à tous en permanence, qui gomme la distinction entre orientation scolaire, professionnelle et personnelle et s'adresse à de nouveaux publics. La vie et la poursuite d'une activité professionnelle au sein de la société de la connaissance requièrent des citoyens actifs désireux de mener à bien leur parcours personnel et professionnel. Il faut donc que l'approche de ces services cesse d'être axée sur l'offre pour s'orienter sur la demande et placer les besoins et les exigences des utilisateurs au cœur de leurs préoccupations" (Mémoire européen).*

- La notion de proximité du service est appréhendée de façon contrastée. Selon la connaissance ou la représentation que chacun a du service recherché, en fonction de son degré de motivation ou de sa mobilité, suivant son lieu de résidence, rural ou urbain, la proximité du service sera perçue très différemment. En fait, la notion de proximité est soumise à un trop grand nombre de variables pour être réellement pertinente : "la proximité n'est pas un service en soi, ce qui compte, c'est ce que l'on fait".
- La proximité n'est pas une attente de tous les usagers, certains préfèrent se déplacer. La mobilité est souvent (mais pas toujours) un faux problème : lorsque les personnes ont un objectif et la garantie qu'on va les écouter, elles se déplacent. Leur préoccupation est alors de savoir où elles vont pouvoir trouver le service qu'elles recherchent : aller

au bon endroit, avec les bons documents, rencontrer le bon interlocuteur : "le lieu importe peu, encore moins le logo sur la porte ! ". Enfin, même s'il subsiste quelques zones mal desservies, la majorité des territoires de Poitou-Charentes dispose de transports collectifs organisés. Le problème n'est donc pas d'éliminer le déplacement, mais de le faciliter en créant des lieux d'accueil (d'écoute?) et des relais. Souvent, les services sur place sont utilisés... parce qu'ils sont là ! Dans ce cas, l'outil génère le besoin et on se retrouve prisonnier de la proximité.

- On peut entendre la proximité comme la possibilité d'obtenir une réponse plus rapide. Sur cette question du délai, il faut convenir que souvent, rien n'oblige à l'urgence. L'important c'est de pouvoir recevoir les personnes et les entendre. Mais la réponse elle-même peut être différée. Une réponse dans le quart d'heure qui suit, pour les publics en difficulté, n'a pas grand sens. Plus que la rapidité, il faut travailler à l'appropriation de la réponse par l'utilisateur : "gardons-nous d'encourager le zapping des publics devenus consommateurs..." Pour trouver du travail et plus généralement participer à la vie sociale, les déplacements sont devenus indispensables. C'est sans doute un des messages à faire passer auprès des publics. Enverrait-on au domicile de la personne des agents de l'ANPE, comme c'est le cas dans certains pays de l'Union européenne, qu'on ne résoudrait par pour autant les problèmes d'emploi, de formation ou de développement économique.

Pour toutes ces raisons, la notion d'accessibilité est sans doute mieux adaptée à notre pro-

blématique. Un service accessible, cela signifie que, pas très loin de ma porte, j'ai la possibilité de rechercher des informations, de mobiliser des ressources, d'être accompagné dans ma démarche. Tous les services ne me sont pas rendus sur place, mais j'ai la garantie de pouvoir y accéder lorsque j'en ai besoin. Avec le développement des TIC, cette problématique de l'accès aux ressources, tout en bénéficiant d'un appui, de conseils ou de soutien, devient centrale. Elle constitue la pierre angulaire du réseau de services. Bien entendu, l'Internet n'est pas la panacée et certains usagers, notamment les plus fragiles, doivent être particulièrement accompagnés : permettre l'accès aux services en utilisant les TIC lorsque c'est nécessaire, participe alors du développement de la société de l'information.

*"... Les services d'orientation et de conseil doivent évoluer vers un style de prestations plus "holistiques" satisfaisant à des besoins, des exigences et des publics différents. Il va de soi que ces services doivent être localement accessibles. Les spécialistes de l'orientation doivent être au fait de la situation personnelle et sociale des personnes auxquelles ils fournissent informations et conseils, mais ils doivent aussi connaître le profil du marché local du travail et les besoins des employeurs. Les services d'orientation et de conseil doivent également être plus étroitement intégrés à des réseaux de services personnels, sociaux et pédagogiques connexes - ce qui faciliteraient la mise en commun de connaissances spécialisées, d'expériences et de ressources" (Mémoire européen).*

**...dont la qualité est garantie.**

*“Comment garantir au mieux la qualité sur un marché public et privé de l’orientation ? Conviendrait-il d’élaborer des lignes directrices sur la qualité des services d’orientation et de conseil, y compris grâce à une coopération au niveau européen ? (...) C’est au secteur public qu’il incombe de fixer des normes concertées minimales de qualité et de définir les droits de chacun” (Mémoire européen).*

- En matière d’information, d’orientation ou de valorisation de l’expérience, équité et accessibilité vont de pair. Le risque c’est que la qualité des services offerts ne soit pas la même, d’une part, selon l’endroit où l’on se trouve, et d’autre part selon la nature de la demande : recherche d’un premier emploi, financement d’une formation, constitution d’un dossier de VAP... L’égalité en droit (le droit inscrit) n’est pas obligatoirement l’égalité de fait. Il faudra en tenir compte lorsqu’il s’agira de déployer régionalement des réseaux de services. Retenons pour l’instant que l’égalité d’accès c’est d’abord être accompagné dans sa demande et aiguillé vers les ressources pertinentes ; il s’agit là du premier niveau de service à assurer.

- Qui peut assurer ce premier niveau de service ? On a beaucoup parlé des secrétariats de mairie qui pourraient être très efficaces pour un premier niveau d’accueil s’ils sont outillés pour cela et partagent avec d’autres professionnels leur culture et leurs informations. Ce service de “niveau I” pourrait être soutenu et relayé par les ser-

vices de “niveau II”, plus spécialisés : CIO, ANPE, PAIO, ML, CIJ... Le service de niveau I devrait être parfaitement défini, au regard notamment des limites de l’information donnée lors d’un premier accueil. Voilà une première piste qui pourrait être creusée sachant que dans les communes se pose le problème de la confidentialité des informations, voire même de l’acceptation par l’usager de confier à un tiers, finalement assez proche, des éléments de sa vie personnelle.

### **3. LES ACTEURS, LEURS COMPÉTENCES, LEUR COMPLEMENTARITÉ**

*“La mission du professionnel est d’accompagner les individus tout au long de ce voyage unique qu’est la vie, en libérant leur motivation, en leur fournissant des informations pertinentes et leur facilitant la prise de décision. Cette tâche appelle une approche plus volontariste consistant à aller vers l’individu au lieu d’attendre qu’il ne vienne demander conseil, ainsi qu’assurer son suivi.” (Mémoire européen).*

*“Il faut développer des centres de ressources, d’accueil, d’accompagnement, de bilan et d’orientation. Le système d’orientation doit pouvoir répondre de façon personnalisée à tout individu, quels que soient son âge, son parcours, son lieu d’habitation et le moment où il s’interroge. Il faut favoriser le développement de moyens diversifiés d’information et d’auto-éva-*

*luation ainsi que des moyens d'accompagnement dans la recherche d'informations (devenues de plus en plus denses et complexes). Il est essentiel de conseiller les individus en fonction de leurs objectifs, de les aider à construire un projet professionnel et de le traduire en parcours formateur." (contribution française au Mémorandum européen)*

Des services lisibles, accessibles, permanents, décloisonnés, ouverts à tous... l'ambition est partagée et ce séminaire a été l'occasion de poser quelques fondamentaux : quelles valeurs nous rassemblent ? De quel(s) projet(s) sommes-nous porteurs ? Les services de l'Etat, de la Région, les acteurs locaux, les partenaires sociaux... tous ont à s'orchestrer autour de valeurs communes, à se faire confiance pour mieux identifier la nature des besoins, placer au centre la logique de service, neutraliser la logique de pouvoir et jouer la carte du partenariat, de la complémentarité. Oui... mais comment ?

***" Tous pour un ! " ou les bases de cette culture commune***

En commençant par dépasser ses propres cadres, "travailler dans la dentelle" en développant un professionnalisme centré sur le client, en cherchant à améliorer la qualité du service rendu. La perception du service à rendre est en effet toute différente lorsque l'on se situe du côté de l'utilisateur...

"La solidarité entre professionnels c'est contagieux", le décloisonnement ne peut être que productif pour l'utilisateur et fait

voler en éclats les : "Je sais faire seul... si je fais mieux ou moins bien que l'autre, si je donne à voir... qu'est-ce qu'il risque de se passer ?" La coopération ne se décrète pas, elle se construit : plus on fait ensemble, plus la confiance se gagne et on arrive à lever les freins liés aux représentations respectives.

Pour passer outre ces réticences, sans doute faut-il parler de **supplémentarité** plutôt que de **complémentarité** ; c'est à dire se demander "qu'est-ce que je peux faire de plus avec les autres ? " Les savoir-faire doivent non seulement se compléter, s'additionner, mais surtout en s'organisant permettre d'élargir la palette et la qualité des services offerts. Pour cela, pas de miracle, on commence par mettre les acteurs autour de la table pour qu'il y ait connaissance et reconnaissance de leurs compétences. On sait rarement ce que fait son voisin, son collègue : pour mailler un réseau de services et passer des relais, cette étape est indispensable.

Cette idée de complémentarité enrichit nettement la conception exposée par le Mémorandum :

*"Le futur rôle des professionnels et du conseil pourrait être décrit comme un rôle de "courtage". Gardant présents à l'esprit les intérêts du client, le "courtier en orientation" est capable d'exploiter et d'adapter un vaste éventail d'informations qui l'aident à décider de la meilleure voie à suivre à l'avenir."*

Cette idée de complémentarité, en défendant une approche plus éducative et col-

lective, se rapproche de la conception française qui critique :

*“...l’usage du terme de courtage employé dans le mémorandum, qui laisse à penser à une orientation par trop restrictive et centrée sur l’offre de formation. Le concept de “ courtier en orientation ” semble un peu décalé par rapport à une conception éducative de l’orientation... [ ]... il ressort que la réponse à cette problématique semble être la création d’un grand service public de l’information et de l’orientation organisé sur des lieux à l’échelle locale, garant de la neutralité, de la qualité, de la proximité et favorisant l’écoute et la réponse des attentes sur des domaines très différents.” (contribution française au Mémorandum européen)*

### **Mes compétences, nos compétences...**

Sollicités par les informateurs de premier niveau, les professionnels de l’information et de l’orientation auront à construire un professionnalisme accru et pluridisciplinaire. Sans vouloir figer trop précisément les prestations et services offerts, on peut esquisser les compétences essentielles que doivent mettre en œuvre les acteurs de ce réseau :

- Utiliser des outils permettant aux usagers d’explicitier leurs compétences,
- maîtriser les différentes techniques d’entretien,
- Disposer des repères en psychologie (modification de l’image de soi),
- Avoir à sa disposition des éléments d’information sur le marché de l’emploi,
- Savoir lire les référentiels de titres et diplômes...

Se professionnaliser, c’est donner un sens à son travail, c’est-à-dire se connaître, analyser ce que l’on fait, prendre du recul... Ce ne sont pas uniquement les acteurs pris isolément qui doivent être professionnels, ce sont les réseaux : chaque professionnel doit être en capacité de parler des services, même s’il ne les rend pas directement. Peu importe qui fait quoi, l’essentiel est de partager entre professionnels des objectifs de travail et la construction d’un “sens commun”.

Lorsque l’on se forme ensemble, on se forge une culture commune, des mises en actes plutôt que du papier. Partant de ce principe, l’ANPE et l’AFPA organisent par exemple des formations conjointes. De telles actions pourraient être systématisées.

Un autre exemple au plan régional : les journées de l’accompagnement proposées par le GIP Qualité de la Formation, en lien avec le CAFOC, le CIBC 16 et le CARIF, ont permis de réunir à deux reprises en 2001 les professionnels de la formation, du bilan, de la VAP, des SIAE... L’objectif de ces journées était d’identifier les compétences partagées par les acteurs dans la mise en œuvre des actions d’accompagnement. Ce travail a permis de donner plus de lisibilité au travail en réseau.

*“L’évolution de la fonction de conseil en orientation, formation, bilan, insertion, doit intégrer une réelle formation à l’écoute et à l’accueil. Le conseiller doit pouvoir devenir un accompagnateur de parcours de vie aidant à articuler les temps sociaux planifiés de manière*

souple. La conception du métier de l'orientation doit évoluer vers un ensemble de fonctions nouvelles, telles que l'éducation à l'orientation, l'accompagnement à la recherche d'information, l'aide à l'appropriation des résultats de bilan de compétences et à la construction d'un projet professionnel et le conseil pour la construction d'un parcours. Ainsi chaque acteur de l'information et du conseil doit pouvoir avoir accès en permanence aux sources d'informations disponibles de tous les réseaux. Il lui est demandé de devenir "un spécialiste de la gestion et de l'analyse de l'information" (contribution française au Mémorandum européen).

#### 4. LES TERRITOIRES, LEUR ORGANISATION, LES MODALITÉS DE COOPÉRATION

"L'animation du territoire devient un enjeu majeur. [ ] Aussi, avancer dans la définition d'un principe de subsidiarité et accorder une plus grande latitude au territoire dans la construction d'un partenariat visant l'élaboration d'un diagnostic partagé, apparaît comme étant la première étape" (contribution française au Mémorandum européen).

Parce qu'ils sont porteurs des projets d'une communauté d'intérêts, les territoires permettent d'organiser les réponses au-delà de la simple proximité. Un territoire, c'est quelquefois exigu ("on s'y bouscule un peu..."), les modalités de coopération entre acteurs ne sont pas données. Elles ne se résument pas à une simple délégation de services...

Un certain nombre de conditions doivent être réunies "si l'on veut que ça marche"...

#### Apprendre à travailler ensemble

- Commencer par se reconnaître mutuellement ; il faut partager le diagnostic et l'évaluation : qui fait quoi, comment, quels sont les services qui existent déjà, comment en prendre connaissance, les articuler avant de vouloir en créer de nouveaux ? Selon les territoires, on dispose déjà de diagnostics : comment les croiser ? Ce travail d'étude et de mise en commun ne doit pas être obligatoirement externalisé. Au contraire, les acteurs ont tout intérêt à le réaliser eux-mêmes : ils apprennent ainsi à se connaître. Et c'est un premier pas dans la création d'un réseau.
- De quels services avons-nous collectivement besoin ? En lien avec le projet du territoire, il s'agit de délimiter le champ des compétences partagées, de fixer des indicateurs pour faire vivre (et s'arrêter le cas échéant) la coopération en considérant chaque opérateur comme un partenaire apportant une réelle valeur ajoutée aux services rendus à l'utilisateur.

"Partager des diagnostics, formuler des objectifs communs, rassembler des moyens, mesurer les effets produits, sont désormais des manières plus répandues d'agir au plan local. Elles correspondent aux vœux émis par de nombreux acteurs concernés, même si cela implique des changements dans les attitudes en pratiquant une plus grande transparence et offrant une information complète et sincère à chacun des partenaires concernés." (contribution française au Mémorandum européen).

## **Les frontières du territoire, la légitimité pour agir**

- Les frontières du territoire, bien qu'elles puissent (en théorie!) être franchies aisément, posent question : pas de recoupement évident entre le zonage ALE et le zonage Pays, animation du SPE, Commission Locale d'Insertion, ECIR, PLIE... Sur un territoire, il n'existe pas un réseau mais des réseaux qui n'offrent pas toujours une grande cohérence ; chacun a le sien ou appartient à plusieurs. Dans tous les cas, cela ne facilite pas la lecture par les acteurs eux-mêmes de leur territoire. On manque d'indicateurs partagés pour lire son territoire et son action.

- Lorsque l'on parle de territoire, la question de la légitimité (liberté?) pour agir devient prégnante. Les acteurs de l'emploi et de la formation reçoivent leur légitimité de leur institution d'appartenance, dans un mouvement vertical qui les place là où ils ont compétence pour agir. Ils interviennent sur des territoires dans lesquels s'exercent différentes légitimités qui tissent la vie démocratique locale. Dès lors, ils ne sont plus les seuls à se préoccuper des questions d'emploi et de formation... En fait, les territoires offrent à toutes les parties prenantes (et notamment les partenaires sociaux) la possibilité de nouer de nouvelles relations au service des usagers. Dans ces espaces en construction, la légitimité n'est donnée ni par le pouvoir politique, ni par l'institution, elle se construit sur la base d'un projet commun. Un outil de dialogue social comme le CISTE (Carrefour de l'Innovation Sociale du Travail et de l'Emploi) peut y aider.

*“La question des garanties collectives à donner à la sécurité des trajectoires de l'individu est des plus importantes. Le rôle toujours fondamental des pouvoirs publics, de l'éducation initiale à la formation continue, en passant par les différents dispositifs d'orientation et d'intermédiation, est un des éléments essentiels du débat. Il serait par ailleurs nécessaire de mieux prendre en considération les responsabilités qui incombent aux entreprises, aux acteurs sociaux, ainsi qu'aux acteurs associatifs de l'éducation non formelle. Le gouvernement souhaite rappeler ici la place des services publics dans le système d'éducation et de formation et le rôle de l'Etat comme garant de l'égalité des personnes dans les conditions d'accès aux titres et diplômes sur l'ensemble du territoire national et comme garant de la valeur de ceux-ci” (contribution française au Mémoire européen).*

### **Acteurs, territoires : quelles coopérations ?**

- Comment les coopérations s'organisent-elles, sur la base de quel projet ? On distingue deux grandes options : soit offrir sur un même lieu tous les services liés à l'emploi et à la formation, en faisant sauter les barrières institutionnelles, soit les disséminer sur le territoire en maillant le réseau pour encourager entre autres la mobilité des publics. Quelle que soit la solution retenue, l'idée est bien de partir des besoins des usagers et non des moyens dont on dispose pour éviter de basculer vers l'assistantat.

- La coopération se construit à partir d'une communauté d'intérêts qui s'organise dans un projet dépassant les clivages ou même les concurrences. Cela dit, la mise en œuvre du partenariat se heurte à des difficultés. Par exemple, il existe des partenariats déjà anciens, composés de personnels rôdés, dans ces conditions, quel est l'intérêt de contractualiser avec des opérateurs moins formés ? Par ailleurs, que dire des contractualisations d'opportunité qui ne relèvent pas d'un choix manifeste des différentes parties prenantes ? Enfin, lorsque des conventions de partenariat sont conclues, comment les faire vivre techniquement, comment assurer leur évaluation, voire leur réajustement ?

- Le pays constitue une forme particulière d'organisation d'un territoire. L'échelle du pays peut être pertinente pour construire un service, à condition que le pays ne se referme pas sur lui-même, qu'il ne soit pas un repli mais au contraire porteur d'un projet. D'autres outils existent pour organiser la coopération : les contrats de ruralité, les comités de bassin d'emploi, les conseils de développement... Lieux de débats, d'échanges, de coordination, il nous faut apprendre à travailler dans ces espaces contractuels qui permettent une validation démocratique des services rendus à l'utilisateur.

*"Il faudra cependant se méfier de ne pas enfermer l'individu dans son territoire, en ne lui proposant que des validations locales ou spécifiques qui ne favoriserait que son employabilité*

*locale et maintenir une reconnaissance des qualifications de portée nationale et transversale.*

*Dans l'ensemble des fonctions périphériques (tels l'accompagnement, le suivi, l'orientation et la validation), la fragmentation de l'appareil de formation continue ne facilite pas l'organisation de l'ensemble des fonctions transverses qui devraient être " multi-publics et multi-dispositifs ". Si chaque dispositif doit construire son propre système d'orientation et de validation, de suivi et d'accompagnement, la déperdition sera importante. Il faut, là encore, réfléchir à la transversalité des fonctions périphériques" (contribution française au Mémoire européen).*

## 5. LE DEBAT EST LANCÉ

La synthèse du séminaire proposée ici ne se veut pas conclusive. Elle engage au contraire l'ensemble des acteurs, sur la base d'une analyse partagée, à faire des propositions d'actions, à s'engager au plan local dans la conception et la mise en œuvre de nouveaux services permettant un réel développement des possibilités données à chacun de se former tout au long de la vie.

La diffusion de cette synthèse doit être la plus large possible. Elle sera suivie d'un "mode d'emploi" qui lancera l'idée d'un séminaire permanent et alimentera le temps fort de 2002 : les Assises régionales de la formation professionnelle le 18 mars prochain.

# III - Quelques expériences

## en Poitou-charentes

### 1. CAP EMPLOI ET LA MÉTHODE IOD

Dans la Vienne, ERIGE et le Conseil Général ont créé Cap Emploi qui met en œuvre pour des jeunes demandeurs d'emploi, la méthode IOD : intervenir sur l'offre, recentrer sur les compétences, accompagner dans l'emploi.

**Thierry FAYOUX** (ERIGE) : "La méthode IOD (Intervention sur les Offres et les Demandes), part du principe que pour une partie du public pour lequel on a des difficultés à trouver des contrats de travail pérennes, il faut intervenir sur les demandes, c'est-à-dire la formulation de l'offre d'emploi que fait l'entreprise. Il faut aller vérifier dans l'entreprise quelles sont exactement les compétences demandées, plutôt que d'intervenir sur les gens pour essayer à tout prix de les faire "coller" à la demande telle que l'a formulée l'entreprise. Ce faisant, on combat la sélectivité du marché du travail. On évite la concurrence entre demandeurs d'emplois, tout en valorisant leurs compétences."

**Elisabeth TERRIEN** (Conseil général 86) : "Fin 1994, le Conseil Général s'est inscrit dans la lutte contre l'exclusion. Il ne voulait pas partir seul dans ce type d'opération, mais dans une idée de développe-

ment local et avec des partenaires locaux. Sur la zone de Vouillé, la structure la mieux à même de travailler un partenariat avec nous était ERIGE, la structure support de la PAIO. On s'est appuyé sur les volontés locales, sur la volonté de partir dans le même objectif que le département : lutter contre l'exclusion et faciliter l'insertion professionnelle dans le secteur marchand des bénéficiaires du RMI. La synergie des outils que l'on peut mettre ensemble est tout à fait opportune par rapport aux objectifs."

### 2. UN PARTENARIAT ENTRE L'ANPE ET LE PAYS RUFFECOIS

En Charente, des conventions entre ANPE et les Pays ont été signées pour assurer un service là où l'Agence locale pour l'emploi (ALE) n'était pas présente.

**Jacques SCHMITT** (Directeur de l'ALE d'Angoulême) : "Nous avons pris l'initiative de développer un partenariat (...) pour développer les mêmes services dans des territoires éloignés de la ville et qui ne peuvent accéder facilement à nos services. La stratégie repose sur un partenariat contractualisé avec les Pays et en

s'appuyant pour cela sur des opérateurs locaux comme les espaces jeunes (Mission Locale, PAIO) et d'autres acteurs ou opérateurs qui sont sur place.

(...) Avec la PAIO de Ruffec, nous avons déjà une convention partenariale de niveau 3 qui permet d'avoir un accès informatique à toute la base de données ANPE ; c'est-à-dire que l'on y retrouve l'équivalent informatique de ce que l'on a en ALE. Nous avons mis à disposition un conseiller de l'ANPE qui apporte sa valeur ajoutée, à la fois sur les prestations ANPE, mais également sur les inscriptions, le cas échéant, Ruffec étant la ville la plus éloignée d'Angoulême à travers le réseau que nous couvrons. Nous sommes quand même à 50 Km, ce qui représente pour une personne un déplacement de 100 Km aller-retour dans la journée pour une instruction qui prend 1/2 heure à 3/4 d'heure [...]. La difficulté est de s'assurer que l'on a bien les mêmes services qu'à Angoulême. En fait, il s'agit bien de respecter la notion de service public qui doit garantir une égalité de traitement des demandeurs d'emploi."

**Marie-Joëlle KOSMICKI** (Directrice de la PAIO de Ruffec) : Cette convention avec le Pays est une nécessité. (...) Quels sont les partenaires qui existent sur le territoire ? Comment les faire travailler ensemble de façon pertinente pour le meilleur service rendu aux demandeurs d'emploi jeunes ou adultes et aux entreprises ? Angoulême est à 50 km. Il faut absolument mettre des services à disposition sur un territoire rural pour les demandeurs d'emploi qui

ont des problèmes de mobilité. Cette convention vit maintenant et le travail de terrain, associé à une volonté des techniciens, fait qu'elle fonctionne.

Un conseiller ANPE, mis à disposition depuis février 2001, partage son temps entre les publics jeunes et adultes. Un emploi-jeune, salarié par le Syndicat mixte du Pays ruffecois, travaille avec lui ainsi qu'avec la PAIO et AGIRE, la structure qui s'occupe des demandeurs d'emploi de plus de 26 ans du Pays ruffecois. Des moyens ont été développés : un outil informatique et une connexion Itinérés Ruffec/Angoulême, dont le coût est pris en charge par le Syndicat mixte du ruffecois.

Pour 2001, l'objectif est atteint en terme de proximité, de complémentarité et de qualité de service rendu au public, aux entreprises et aux acteurs locaux. 645 demandeurs d'emploi ont été reçus. La perspective pour l'année 2002 est la signature d'une convention quadripartite entre l'ANPE, le Syndicat mixte, la PAIO et AGIRE.

### **3. UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA VALIDATION DES ACQUIS**

Concernant les nouveaux services à rendre aux personnes, l'Agence Locale pour l'Emploi de la Rochelle et le Centre d'Information et d'Orientation souhaitent proposer un accompagnement des candidats à la Validation des Acquis Professionnels (VAP). Avec le Dispositif Académique de Validation des Acquis (DAVA) et l'Université de La Rochelle (SUDEF), ils recherchent un organisme

capable d'offrir une aide spécifique dans le cadre de l'accompagnement à 3 mois :

– L'ANPE de La Rochelle va mettre en place prochainement une prestation d'accompagnement à la VAP pour les demandeurs d'emploi. L'objectif est, dans un premier temps, la validation des diplômes non universitaires pour répondre aux personnes dont le besoin est le plus urgent, celles qui ont un niveau moindre. Cette prestation, fruit d'une réflexion partenariale avec le SUDEF, est financée par l'ANPE. (Philippe Binaud, directeur de l'ALE et Laurence Cartier, responsable du projet).

– Le service de formation continue de l'université de la rochelle (Sudef) a déjà une longue expérience en matière d'accompagnement des personnes en reprise d'études souhaitant faire valider des acquis personnels et/ou professionnels.

Cette structuration de l'accompagnement découle du constat que la reprise d'études à l'université est une démarche complexe qui ne va pas de soi si l'on veut que les candidats puissent acquérir dans de bonnes conditions le diplôme qu'ils sont venus chercher.

L'accompagnement se déroule en plusieurs phases. Tout d'abord un premier entretien permet de mieux cadrer la demande du candidat et de vérifier la cohérence entre son projet personnel et /ou professionnel et son projet de formation. En cas de besoin, le Sudef suggère au candidat de réaliser un bilan de compétences en liaison le plus souvent avec les CIBC 17 et 79 ainsi qu'avec le cabinet

Items. Des solutions peuvent aussi être proposées aux candidats en liaison avec le CIO et le DAVA (dispositif académique de validation des acquis).

Si l'expérience personnelle et/ou professionnelle du candidat le permet, une démarche de validation d'acquis est engagée dans le cadre de l'université. L'accompagnement pour la validation d'acquis, qui nécessite deux à trois entretiens en présentiel ou à distance, permet au candidat de décrire son expérience, de constituer son dossier et surtout de rendre crédible sa demande de validation. Mais l'accompagnement à la validation ne s'arrête pas au seul accompagnement du candidat. Le Sudef a été chargé du pilotage et de l'accompagnement des autres acteurs de la validation que sont les commissions d'expertise techniques, les jurys de validation composés d'enseignants-chercheurs et de professionnels. Il a aussi en charge l'exécution administrative et juridique des décisions. De plus, et c'est actuellement l'objet de recherches très actives, il faut assurer l'accompagnement pédagogique post validation en liaison avec les composantes de l'université, dans le cadre du parcours qu'il reste à réaliser pour que le candidat puisse obtenir son diplôme. Cela nécessite l'aménagement des cursus, la mise en place d'un tutorat, le développement des enseignements non présentiels, l'aménagement d'épreuves comme le permet la loi de 1984.

Enfin tout au long de ce parcours, il ne faut pas négliger l'accompagnement administratif des candidats, l'université

étant soumise en tant qu'organisme de formation aux devoirs et obligations liées à ce statut.

Ce dispositif d'accompagnement pour la validation d'acquis et ses effets a été remarqué par le Ministère de l'Éducation nationale. L'université de La Rochelle (le Sudef) a été lauréate d'un appel d'offre national. Depuis 1997, le Sudef apporte sa contribution dans les formations destinées à la professionnalisation des acteurs nationaux et régionaux chargés de l'accompagnement dans les dispositifs de validation des acquis personnels et professionnels.

**Jean-François BONAMI,**

*Sudef - Université de La Rochelle*

Fort de 5 années d'expérience en matière d'accompagnement en direction des publics le sollicitant, le CIO de La Rochelle assure, dans le cadre de la politique de service public, sur ses moyens et gratuitement, un accompagnement personnalisé aux personnes qui en ont besoin. Cet accompagnement est limité par la disponibilité des conseillers d'orientation psychologues.

**Jean-Pierre LAPRADE,** *CIO de La Rochelle*

## 4. LA MAISON DE L'EMPLOI DE BRESSUIRE

Un service public qui se délocalise et s'implante sur un territoire, c'est un signe de reconnaissance qui crée une dynamique. Se mettre au service des habitants, cela contribue à la construction des pays et à leur perception par les habitants eux-mêmes.

**Mariette PAPIN** (*Directrice de la PAIO de*

*Bressuire*) : "La Maison d'Emploi est née de la volonté du Syndicat du Pays du Bocage d'offrir à l'ensemble des habitants du pays un lieu qui leur faciliterait la vie parce qu'ils pourraient y rencontrer l'ensemble des services liés à l'emploi et à la formation. Au-delà d'un lieu qui a amené le projet immobilier, il y a eu une forte volonté de la part des élus. Il fallait supprimer les barrières un peu virtuelles qui pouvaient exister entre ces services. Ceux-ci, se connaissant peu, avaient du mal à rendre à leurs clients ou à leurs usagers un service où l'accueil serait réellement perceptible. (...) La Maison de l'Emploi n'avait pas comme objectif de n'être que la maison des demandeurs d'emploi. Si on veut leur offrir un service digne de ce nom, il faut aussi amener les entreprises à la fréquenter. Dans la maison, il y a ceux qui cherchent du travail et ceux qui en proposent. C'est d'ailleurs la volonté du Pays du Bocage de faire en sorte que l'ensemble des acteurs économiques puisse la fréquenter. À titre d'exemple, les réunions préparatoires au contrat de ruralité s'y déroulent. Elles rassemblent l'ensemble des acteurs sociaux professionnels, entreprises, élus, techniciens, techniciens des services sociaux également et des représentants de la société civile."

## 5. LE PLAN LOCAL POUR L'INSERTION ET L'EMPLOI DE ROCHEFORT

Le Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE) du Pays rochefortais est né fin 2000, de la volonté des acteurs locaux :

élus, institutions, opérateurs d'action d'insertion socioprofessionnelle).

Ensemble ils souhaitent donner plus de cohérence à leurs interventions et définir une politique globale d'insertion et d'emploi de territoire.

Pilotée par la Communauté d'Agglomération du Pays rochefortais et animée par une structure associative, COPRIE, cette politique met en œuvre plusieurs axes :

- des parcours individualisés pour 200 personnes éloignées du travail par an,
- des passerelles entre les secteurs économiques et les secteurs de l'insertion,
- plus de cohérence entre les différentes politiques emploi.

L'objectif principal est de permettre l'intégration en entreprise, sur des contrats de travail d'au minimum six mois, pour 100 personnes par an.

Ce fonctionnement en réseau permet aux acteurs locaux d'élaborer un plan d'actions annuel, de définir des outils de travail et des projets collectifs. Par exemple, un dossier d'accueil du public commun aux différentes structures a été réalisé ; la mise en place d'un réseau

extranet pour les professionnels locaux, l'édition d'un guide de l'offre d'insertion professionnelle, la mise en commun d'un réseau d'entreprises partenaires, sont en cours d'élaboration.

Ce réseau en construction fait ses premiers pas et cela permet à chaque acteur de se positionner dans une dynamique de parcours " cogéré ". Cette logique de proximité n'a de sens que si elle profite aux publics en insertion pour qui le parcours vers l'emploi est encore trop souvent synonyme de parcours du combattant. (**Franck CONTI**, Coordination du Plan Rochefortais pour l'Insertion et l'Emploi - COPRIE)

"Le PLIE n'est pas une structure supplémentaire qui s'ajoutent aux autres, ce n'est pas un dispositif de plus, c'est quelque chose qui met en mouvement l'ensemble des intervenants de l'insertion au service des publics en difficulté. C'est un interlocuteur unique qui sert de catalyseur, qui va prendre en charge l'ensemble de la démarche et servir de fil conducteur pour tous les acteurs : entreprises, travailleurs sociaux "

(**Patricia TOMASINI**, CCI de Rochefort)





Ce fascicule est édité par le CARIF Poitou-Charentes  
15, rue Alsace-Lorraine - 17044 La Rochelle Cedex 1  
☎ 05 46 00 32 32 - N° ISSN : 1262-0408  
**Mars 2002**