

OECD

LES POLITIQUES D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL

QUESTIONNAIRE NATIONAL

VERSION FINALE

AVRIL 2001

Questionnaire renseigné (en caractères gras) pour la France, en juin 2002, par l'Institut National d'Etude du Travail et d'Orientation Professionnelle et son équipe de recherche partenariale : le Centre Européen d'Etude et de Développement des Pratiques en Orientation (CEDEPRO).

J.P. Cartier (coordination), N. Baudouin, C. Dernaucourt, A. Dreux, L. l,hotelier, M. Pouliot.

G. Soyez (secrétariat. Adresse électronique : guy.soyez@cnam.fr).

Remerciements : C. Bigeon, C. Rieu-Fichot, J. Guichard, A. Lancry, F. Vouillot.

Le contexte

En automne 2000, le Comité de l'éducation de l'OCDE, ainsi que son Comité de l'Emploi, du Travail et des Affaires sociales, ont approuvé une nouvelle activité concernant les politiques des services d'information, d'orientation et de conseil. Il s'agit de comprendre comment l'organisation, la gestion et le fonctionnement de ces services peuvent aider à faire progresser certains objectifs essentiels des politiques publiques : par exemple, un apprentissage à vie pour tous et des politiques actives d'emploi.

Cette activité comportera le recueil d'informations suivant différentes modalités : par le questionnaire qui suit ; par des visites aux pays participants de petites équipes d'experts, en collaboration avec le Secrétariat de l'OCDE ; par des études commandées à des spécialistes ; et par des réunions d'experts et de décideurs nationaux. Ce questionnaire représente donc une part importante de l'activité et permettra de situer le contexte et de préparer du matériel pour les visites aux pays. Il comporte des questions sur les principaux aspects des politiques d'information, d'orientation et de conseil et sur les initiatives que prennent les pays. Il vise à réunir des informations de base sur la manière dont les pays organisent et gèrent les services d'information, d'orientation et de conseil, pour mieux situer le contexte des initiatives nationales. Il fournira une base de données comparatives unique, permettant de comprendre en quoi les pays diffèrent dans leur approche de l'information, de l'orientation et du conseil, et comment ils s'efforcent de résoudre les problèmes rencontrés. Avec l'accord des pays participants, les questionnaires complétés seront diffusés sur le site Internet de l'OCDE, pour être à la disposition de l'ensemble des pays Membres.

Comment remplir ce questionnaire

Il est peu probable que l'ensemble des informations requises pour remplir ce questionnaire soit disponible dans un seul ministère ou organisme. Il est donc demandé aux coordinateurs nationaux dans les pays participants de s'assurer de la collaboration de tous les ministères intéressés, ainsi que de la participation de chercheurs, d'employeurs, de syndicats, d'organismes privés et d'associations professionnelles spécialisées dans ce domaine'. La création d'un comité national peut être l'un des moyens de s'assurer de cette collaboration.

L'implication de différents participants dans la préparation des réponses au questionnaire peut susciter des points de vue différents. Les coordinateurs nationaux auront notamment à en faire la synthèse, afin que le Secrétariat de l'OCDE ne reçoive qu'une seule réponse tenant compte de ces divers points de vue.

Dans de nombreux cas, les pays ne disposeront pas de toutes les informations demandées dans le questionnaire. Lorsque ce sera le cas, les pays doivent y répondre au mieux, avec les informations disponibles. Ils ne sont pas supposés entreprendre des enquêtes ou des recherches originales, pour remplir le questionnaire. Lorsque les informations ne sont pas disponibles pour répondre à une question, veuillez l'indiquer.

En remplissant le questionnaire, les destinataires voudront bien indiquer la source des données fournies travaux de recherche, notes de lecture, enquêtes, publications, données administratives ou autres.

Joignez, autant que possible, des copies des principaux documents utilisés, surtout s'ils sont en anglais ou en français.

Les réponses ne devront pas être trop longues. De manière générale, ne pas dépasser une page par question. Des informations complémentaires peuvent figurer en annexe.

1. Les pays dans lesquels des Centres nationaux de ressources pour l'orientation scolaire et professionnelle ont été créés au titre du programme Léonard de Vinci peuvent les faire participer à la préparation des réponses au questionnaire.

Les pays peuvent apporter des informations complémentaires, en dehors des questions posées dans le questionnaire, s'ils considèrent que cela peut être utile pour mieux comprendre leur situation.

Pays à caractère fédéral

Lorsque les pays ont des systèmes de gouvernement fédéral, il est important de bien faire la différence entre états et provinces, de même qu'entre les politiques et les pratiques adoptées par le gouvernement national et celles des administrations des états ou des provinces.

Une définition essentielle

Le terme « services d'information, d'orientation et de conseil » se réfère aux services qui s'adressent aux individus de tout âge et à toutes les étapes de leur vie pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur carrière. Cela comporte une grande diversité d'activités, par exemple : au sein de l'école, celles qui aident les élèves à préciser leurs objectifs en matière professionnelle et à comprendre le monde du travail ; l'aide à des personnes ou à des groupes pour décider de leur formation initiale, des choix de formation professionnelle et de poursuite de formation, pour le choix d'un premier emploi, pour une reconversion ou une reprise d'activité ; les services en ligne ou par informatique pour fournir une information sur les emplois et les carrières, ou pour aider les personnes à faire leurs choix professionnels ; et les services qui produisent et diffusent les informations sur les emplois et les formations. Il s'agit des services qui s'adressent à la fois à ceux qui ne sont pas encore en activité, aux demandeurs d'emploi et aux salariés.

Domaines couverts par le questionnaire

Ce questionnaire et l'activité dans laquelle il s'inscrit concernent essentiellement les services d'information, d'orientation et de conseil, en d'autres termes ceux qui aident les personnes à gérer leur vie professionnelle. Leur domaine d'action peut souvent recouper ceux d'autres types de services personnels, par exemple : le placement professionnel, le conseil personnel, le tutorat personnel organisé au niveau local, les services d'assistance sociale et de psychologie scolaire. Ces divers types de services sont souvent assurés par les mêmes personnes qui sont également chargées par ailleurs de l'information, de l'orientation et du conseil. Lorsque ces activités se recoupent, les réponses au questionnaire devront tenir compte de l'ensemble. Si en revanche ces activités sont distinctes, il ne faut pas en tenir compte dans le questionnaire.

Le questionnaire comporte douze sections :

1 Vue d'ensemble	7 Conditions de fonctionnement
2 Objectifs, principes, problèmes et initiatives récentes	8 Méthodes utilisées
3 Moyens utilisés pour la mise en oeuvre des politiques publiques	9 Information professionnelle
4 Rôle des parties concernées	10 Financement
5 Publics visés et accès à ces services	11 Assurance qualité
6 Le personnel	12 Informations de base

1. VUE D'ENSEMBLE

Donnez dans cette section une rapide vue d'ensemble sur les dispositifs d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.

1.1 Donnez très brièvement (pas plus d'une page) une vue d'ensemble des dispositifs nationaux d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.

Dans votre réponse à cette question, indiquez le principal prestataire de services et dans quelle mesure les services d'information, d'orientation et de conseil recourent ou intègrent d'autres services. Indiquez comment se répartissent les responsabilités de la gestion et du financement des services d'information, d'orientation et de conseil : entre différents ministères (par exemple Education et Travail) ; entre différents niveaux de l'administration ; et entre l'administration et d'autres prestataires. Si possible, donnez en annexe les références précises et les sites Internet des principaux acteurs et prestataires de services. (Note : on pourra trouver ailleurs dans le questionnaire des questions permettant une description plus détaillée des services).

La situation française des services d'information, d'orientation et de conseil se caractérise par une forte hétérogénéité associée à une complexité des services offerts aux usagers. Cette situation a des avantages : la richesse des formes d'intervention, la variété des pratiques et des praticiens, la densité de l'offre sur le territoire national. Mais elle a aussi des limites : un certain manque de cohérence et de coordination. Ainsi, les différents services manquent de lisibilité pour les usagers et sont difficiles à évaluer et à piloter sur le plan national. Enfin les relations entre eux sont parfois difficiles, chacun ayant tendance à défendre son territoire et son identité. En bref, il n'existe pas, en France, de système commun d'orientation tout au long de la vie.

Cette pluralité des services d'information, d'orientation et de conseil trouve son origine dans des différences relatives au public visé (scolaires, jeunes, adultes, chômeurs, femmes, handicapés), à la nature des prestations proposées (conseil individuel, bilan, prestations collectives ou individuelles, formation, information), à la qualification des praticiens (conseillers, psychologues, enseignants, informateurs, travailleurs sociaux), au type de statut de la structure (public, privé, associatif, commercial, professionnel), au financement (états, collectivités, organismes paritaires, entreprises, usagers).

Toutefois, même si l'Etat tend actuellement à déléguer, sous-traiter, confier au secteur parapublic, associatif voire privé une partie des actions, il assure néanmoins l'essentiel des activités d'information, d'orientation et de conseil et intervient pour une large part dans leur financement.

Deux ministères sont particulièrement concernés : celui ayant en charge l'éducation et celui ayant en charge l'emploi. Les services du Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche concernent principalement le public scolaire (collégiens, lycéens et étudiants). Les actions se situent au sein des établissements scolaires et à l'extérieur des établissements dans les centres d'information et d'orientation (CIO). Les prestations sont essentiellement assurées par des spécialistes, les conseillers d'orientation-psychologues et par des non spécialistes : les professeurs principaux. Par ailleurs, le ministère a sous sa tutelle un important organisme de production d'information sur les études et les professions : l'Office National d'information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP).

Les services du Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité concernent davantage le public adulte en recherche d'emploi, de reclassement, de mobilité ou de formation. Les actions sont situées dans les agences nationales pour l'emploi (ANPE) qui couvrent l'ensemble du territoire et sont assurées par les conseillers à l'emploi. Par ailleurs, le ministère a sous sa tutelle un organisme d'information sur la formation continue : le centre INFFO.

Cette présentation très réductrice est cependant trompeuse, tant est important le nombre d'institutions publiques, et parapubliques, d'organismes privés, d'associations diverses qui ont vu le jour depuis une vingtaine d'année. On peut citer, par exemple : les permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO) et les missions locales (ML) pour les jeunes âgés de 16 à 25 ans en difficulté d'insertion sociale et professionnelle; les centres interinstitutionnels de bilan de compétences (CIBC) pour les salariés et les demandeurs d'emploi en quête de projet professionnel ou de formation; les organismes privés de presse comme « l'Etudiant » pour informer les lycéens et les étudiants.

Plutôt que d'énumérer toutes les initiatives ou de dresser un panorama historique, il semble préférable de tenter de faire quelques constats plus généraux sur les évolutions récentes des services d'information, d'orientation et de conseil en France :

- 1) Une spécification et un empilement des structures en fonction de l'évolution du marché du travail, des besoins du public, des politiques gouvernementales, en particulier, celles touchant le système de formation,
- 2) un désengagement récent des services centraux de l'Etat au profit des régions, voire des communes pour la gestion au profit du secteur privé ou associatif pour la sous-traitance des prestations,
- 3) une implication croissante des chambres consulaires et des organisations professionnelles patronales dans les dispositifs d'information et d'orientation des jeunes,
- 4) un développement de structures privées d'information : organismes de presse, sites internet, structures d'organisation de salons et de forums,
- 5) un intérêt nouveau de la part des grandes entreprises pour l'aide à la mobilité interne et externe (cellules de conversion, reconversion) et des cabinets privés pour la gestion de carrière des cadres (outplacement, coaching),
- 6) une diffusion d'outils et de méthodes en orientation surtout à destination des jeunes, élaborées en France ou adaptées d'Amérique du Nord, ayant parfois des fondements théoriques discutables et souvent connus par la seule présentation commerciale,
- 7) une évaluation relativement réduite de la qualité et de la pertinence des interventions et des pratiques en orientation et une quasi absence de supervision des praticiens,
- 8) une réflexion universitaire théorique et scientifique assez avancée et en plein essor dans le domaine de l'orientation et de l'insertion,
- 9) une diversité tant sur le plan des origines, des statuts, des salaires, des approches, des références, des interventions, des différents professionnels de l'information, de l'orientation et du conseil, le seul point commun étant une assez forte féminisation,
- 10) une augmentation assez inquiétante des praticiens non ou peu formés tant sur le plan théorique, et pratique et souvent peu sensibilisés aux problèmes éthiques et déontologiques de leur profession,
- 11) des difficultés à développer des structures interinstitutionnelles (ex : « guichet unique »), où l'utilisateur pourrait trouver dans un même lieu l'ensemble des organismes, et à mettre en place un système national pour rassembler les praticiens.

2. OBJECTIFS, PRINCIPES, PROBLEMES ET INITIATIVES RECENTES

Veillez fournir dans cette section des informations sur les principaux objectifs visés par les services d'information, d'orientation et de conseil, sur les principes sur lesquels ils se fondent, sur les problèmes posés par leur organisation, leur gestion et leur fonctionnement, et sur les principales initiatives prises récemment.

2.2 Quels sont les principaux objectifs des politiques nationales en matière d'information, d'orientation et de conseil ? Décrivez les éventuelles différences entre les objectifs visés par les différents ministères. Lorsque ces objectifs s'appuient sur une base légale, donnez des précisions sur celle-ci.

les principaux objectifs des politiques nationales d'information, d'orientation et de conseil peuvent se résumer en huit axes :

- 1) assurer une égale qualité d'information et de conseil pour tous par une répartition géographique couvrant tout le territoire national : les CIO et les ANPE existent dans toutes les préfectures, sous-préfectures et villes importantes. Une gratuité ou une prise en charge des services offerts, est par ailleurs assurée,
- 2) produire des supports d'information (classeurs, brochures, Cd-rom), avec un grand souci d'objectivité, pour présenter les formations et les professions et les rendre les plus accessibles à tous en les diffusant dans les établissements scolaires et universités, les agences, les mairies, les points information, internet. Certains supports sont d'ailleurs diffusés gratuitement,
- 3) tenter d'instituer un véritable droit au conseil et à l'information allant de pair avec un droit à la qualification professionnelle, en particulier pour les scolaires, les jeunes en quête d'insertion, les demandeurs d'emploi,
- 4) proposer des actions en direction de publics spécifiques pour prévenir les phénomènes d'exclusion, jeunes en grandes difficultés scolaires, femmes désirant retravailler, jeunes issus de quartiers défavorisés, handicapés, chômeurs de longue durée, etc.
- 5) diversifier l'orientation des jeunes filles et des femmes en les incitant à envisager des filières de formation et des carrières professionnelles dans des secteurs fortement masculinisés,
- 6) favoriser les initiatives parapubliques, associatives, patronales en faveur de l'information et de l'orientation des jeunes et des adultes,
- 7) développer tant auprès des jeunes que des adultes des démarches collectives et éducatives et moins individuelles et prescriptives en matière de conseil et d'orientation (par exemple techniques de recherche d'emploi, éducation à l'orientation, connaissance de soi, etc.),
- 8) sensibiliser le public et les différents acteurs sociaux à la thématique de l'orientation tout au long de la vie et ses corollaires : la certification par la validation des acquis de l'expérience, le bilan de compétences, la formation continue, la mobilité professionnelle, l'employabilité.