

Bilan  
de  
**l'analyse des pratiques**  
des structures  
du  
réseau départemental  
**E.toile 41**

Fabienne ROLLAND, ergonome

avril 2002

# PLAN

## 1<sup>ère</sup> Partie: Etude des structures

- 1 - **CFPPA** (Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole)
- 2 - **CIO** (Centre d'Information et d'Orientation)
- 3 - **PAIO et ML** (Permanence d'Accueil Information et Orientation et Mission Locale)
- 4 - **PIJ** (Points Information Jeunesse)
- 5 - **AFPA-SOP** (Service d'Orientation Professionnelle de l'Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes)
- 6 - **CAD** (Centre d'Aide à la Décision de la Chambre de Métiers)
- 7 - **ANPE** (Agence Nationale Pour l'Emploi)

## 2<sup>ème</sup> Partie: Les thèmes émergents des échanges

- 1-Les notions communes
- 2- Des préoccupations transversales

## 3<sup>ème</sup> Partie: Les ateliers

- 1-L'objectif
- 2-La réalisation
- 3-La mise en commun

## 4<sup>ème</sup> Partie: Bilan et Propositions

- 1-Bilan
- 2-Propositions

*"Le programme E.toile est une initiative régionale sur le champ de la formation et de l'emploi dans une perspective d'insertion sociale et professionnelle. Il a pour finalité de positionner l'accueil, l'information, l'orientation et le suivi des publics en un véritable secteur constitué de l'action publique régionale"* (Jean-Luc BURGUNDER, vice-président de la région Centre, forum régional E.toile décembre 2001).

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet régional E.toile et de sa déclinaison départementale, les partenaires du Loir-et-Cher se sont réunis pour élaborer un site portail destiné à apporter aux usagers une meilleure lisibilité du réseau public d'accueil 41.

Les partenaires:

**AFPA-SOP** (Service d'Orientation Professionnelle de l'Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes)

**ANPE** (Agence Nationale Pour l'Emploi)

**CAD** (Centre d'Aide à la Décision de la Chambre de Métiers)

**CFPPA** (Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole)

**CIO** (Centre d'Information et d'Orientation)

**PAIO et ML** (Permanence d'Accueil Information et Orientation et Mission Locale)

**RIJ** (Réseau Information Jeunesse)

Les partenaires se sont constitués en comité de pilotage où chaque réseau est représenté par au moins une personne, voir quand cela est possible, par une personne de chaque bassin (Blois, Vendôme, Romorantin).

Dans le cadre du travail commun engagé entre les partenaires d'E.toile41 le comité de pilotage a commandé une mission dans l'objectif d'approfondir le travail commun engagé entre les partenaires d'E.toile41.

Cette mission s'est déroulée en trois temps:

Un premier temps d'observation et d'entretiens des personnels dans leur activité a permis de recueillir des éléments pour identifier les pratiques de chaque structure. Ces éléments ont servi à constituer la matière du travail du deuxième temps.

Dans le deuxième temps chaque structure a été présentée au comité de pilotage dans une démarche de meilleure connaissance mutuelle. Ces présentations ont été l'occasion d'échanges au cours desquels ont émergé des interrogations sur les dimensions partagées par les uns et les autres.

Dans un troisième temps, afin de faire fonctionner la connaissance nouvelle que chacun a pu acquérir sur les autres, un travail en atelier autour de cas concrets a été réalisé.

# **1<sup>ère</sup> PARTIE:**

## **PRESENTATION DES STRUCTURES**

L'analyse des pratiques a donné lieu a une présentation de chaque structure. C'est le résultat de ce travail qui est exposé dans cette partie

Les structures présentées sont les suivantes:

- 1 - CFPPA** (Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole)
- 2 - CIO** (Centre d'Information et d'Orientation)
- 3 - PAIO et ML** (Permanence d'Accueil Information et Orientation et Mission Locale)
- 4 - PIJ** (Points Information Jeunesse)
- 5 - AFPA-SOP** (Service d 'Orientation Professionnelle de l 'Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes)
- 6 - CAD** (Centre d'Aide à la Décision de la Chambre de Métiers)
- 7 - ANPE** (Agence Nationale Pour l'Emploi)

# 1 - CFPPA

## Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole

Le CFPPA est un organisme de formation public qui dépend du ministère de l'Agriculture. Le centre est qualifié par l'office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQOF).

Ses financeurs sont:

- ☞ Le Conseil Régional
- ☞ La Direction Départementale du Travail et de l'Emploi
- ☞ Les CIF (congé individuel de formation)
- ☞ Le FAFEA (fond d'assurance formation des exploitants agricoles)
- ☞ Le FAFSEA (fond d'assurance formation des salariés des exploitations agricoles)

A l'origine le CFPPA est l'équivalent du GRETA pour l'Agriculture. Il a une compétence départementale pour la formation des salariés et des exploitants agricoles. Peu à peu le champ des formations s'est élargi à d'autres secteurs.

Les consignes nationales (loi d'orientation) sont d'anticiper par rapport à l'évolution de l'agriculture. Des formations doivent être proposées et mises en place dans ce sens. Les compétences sont développées en fonction des nécessités, éventuellement par des recrutements.

### **I Le public:**

C'est un public adulte (plus de 18 ans) . Les candidats doivent être sortis du système scolaire depuis plus de 6 mois et avoir eu au moins une expérience professionnelle. Ils sont salariés ou demandeurs d'emploi et à ce titre peuvent bénéficier de financement pour leur formation.

### **II Champ d'action :**

Le CFPPA a pour champ d'action la formation professionnelle. La formation délivrée peut être pré qualifiante ou qualifiante et pour certains stages être diplômante.

Des stages courts sont proposés notamment dans le cadre des plans de formation des entreprises qui vont de l'initiation au perfectionnement. Ces stages concernent principalement les formations liées à l'informatique.

## II Le Recrutement:

Les candidats se présentent d'eux-mêmes ou sont envoyés par des partenaires (ANPE, PAIO, etc.). Ils prennent contact par téléphone où des premières informations leur sont données directement par la secrétaire ou par un formateur. Une plaquette d'information sur la formation ainsi qu'un dossier d'inscription leur sont envoyés puis le processus de sélection commence. Il se déroule en quatre temps :

- ↳ Présélection sur dossier: vérifier que le candidat présente les critères requis
- ↳ Information collective des candidats pour chaque formation: très détaillée, elle porte autant sur le contenu et le déroulement que sur les objectifs et les débouchés
- ↳ Tests: liés aux capacités requises pour la formation
- ↳ Entretien individuel de motivation devant une commission de recrutement: l'objectif est de déterminer ce que la formation va apporter au demandeur et si elle lui permettra de trouver un travail

L'aspect accueil information orientation est traité au CFPPA plus spécifiquement lors des informations collectives réalisées pour chacune des formations proposées et plus spécialement lors de l'entretien individuel de motivation où l'adéquation projet de la personne / formation est explorée. Un retour est fait au candidat sur d'éventuelles inadéquations et manques afin de l'aider à se réorienter quand il n'est pas sélectionné.

## III Particularités:

Trois particularités font les points forts du CFPPA:

- 1 - Des domaines de formation très ciblés et pour certains très spécifiques
- 2 - Des interactions fortes avec les professionnels
- 3 - Une possibilité de créer des formations pouvant être mises en place dans des délais rapides

### 1 - Des domaines de formation très ciblés:

Les domaines de formation concernent initialement l'agriculture. Pour répondre aux consignes nationales (loi d'orientation) qui sont d'anticiper par rapport à l'évolution de l'agriculture les formations se sont diversifiées tout en restant centrées sur des domaines d'interventions très spécifiques. Les domaines de formation sont les suivants:

- agriculture dont biologique et durable
- faune sauvage et faune en captivité
- laboratoire recherche
- aménagement environnement
- horticulture
- micro informatique et réseaux de communication

## 2 - Des interactions fortes avec les professionnels

Les professionnels interviennent à plusieurs niveaux au sein du CFFPA ainsi ils:

- interviennent dans les formations
- participent à certains jurys d'évaluation
- sont représentés dans le conseil d'administration
- proposent des offres d'emploi aux stagiaires

De plus les professionnels connaissent bien les stagiaires puisque la période de stage en entreprise représente minimum 20% du temps de formation.

## 3 - Des créations de formations

Le CFPPA crée ses propres formations. C'est le directeur et les formateurs qui font eux-mêmes la prospection mais également l'analyse des besoins et l'ingénierie de formation. Cela leur permet de pouvoir mettre en place rapidement des formations. Les délais de mise en place vont de quelques jours pour les formations les plus courtes (2 à 3 jours), comme par exemple des formations d'initiation à des outils de bureautique pour des entreprises, à environ un an pour les formations les plus longues (un cycle scolaire).

## **IV Des relations de partenaires:**

Le CFPPA a de nombreuses relations de partenariat avec:

- ↪ les acteurs locaux de l'insertion professionnelle (ANPE, Mission Locale)
- ↪ les autres centres de formation (AFPA, GRETA)
- ↪ les services sociaux quand cela est nécessaire dans le cadre du suivi des stagiaires

et ce pour diffuser l'offre de formation mais aussi pour réaliser des actions communes de formation.

## **V Les spécificités des stages au CFPPA**

Les promotions comprennent environ 15 stagiaires. Pendant la formation les stagiaires sont suivis de façon individuelle par le responsable de formation. Celui-ci se déplace dans les entreprises quand elles sont sur le département et à défaut fait un suivi téléphonique.

De plus une personne accompagne les stagiaires dans les aspects connexes de la formation (soutien scolaire, lien avec services sociaux, aide aux placements, etc.).

## **VI Les limites**

Le CFPPA est sur le marché concurrentiel de la formation continue et doit en parallèle assurer des missions de service public qui s'ajoutent aux activités de formation

C'est le financement des heures de formation qui assure la rémunération des formateurs.

En plus des formations, les formateurs avec le directeur ont en charge la prospection et l'ingénierie de formation



## **2- Centres d'Information et d'Orientation**

Les Centres d'Information et d'Orientation sont des structures dépendantes de l'Education Nationale. Il y a un CIO dans chaque bassin défini par l'Education Nationale. La taille des CIO peut être différente ce qui induit un fonctionnement différent.

Les Conseillers d'Orientation Psychologue sont des personnels ayant suivi une formation commune. Pour entrer dans cette formation, il est nécessaire d'avoir une licence de psychologie ou une expérience professionnelle considérée comme équivalente. L'expérience acquise antérieurement à l'entrée en formation donne une diversité dans les profils des conseillers.

### **I Le public et les structures d'accueil:**

A l'origine axé sur la population scolaire les CIO accueillent maintenant tous les publics.

Dans les locaux des CIO, les conseillers accueillent les scolaires à partir de l'entrée en collège, avec ou sans leurs parents mais également les adultes intéressés par les formations et les métiers notamment lors des phases de reconversion.

Les élèves sont reçus également dans les établissements scolaires. Chaque conseiller se voit attribuer un certain nombre d'établissements scolaires dans le bassin du CIO où il est rattaché. Dans chaque établissement il tient des permanences pour recevoir individuellement les élèves mais il y fait également des interventions collectives.

### **II Champ d'action :**

Le champ d'action des CIO concerne les domaines de

- ☛ La formation, principalement la formation initiale où leur information est exhaustive
- ☛ Les métiers
- ☛ Les ressources pour y accéder.

### **III L'activité des CIO:**

#### **A - Les activités principales**

Le travail des conseillers se décompose en trois activités principales:

1. Accueil du public
2. Entretien individuel sur rendez-vous
3. Intervention collective

## 1. Accueil du public

Tous les conseillers tiennent des permanences au CIO. Au cours de ces permanences, ils:

- ☛ reçoivent le public
- ☛ écoutent les demandes et les analysent
- ☛ délivrent des informations précises (dates de concours, adresse d'un établissement, etc.)
- ☛ guident les personnes dans une démarche d'auto-documentation
- ☛ proposent un rendez-vous pour un entretien individuel quand la demande a besoin d'être approfondie

## 2. Entretien individuel sur rendez-vous:

L'entretien individuel est pris sur rendez-vous au CIO ou par l'intermédiaire de l'établissement. Les élèves sont reçus pendant le temps scolaire dans l'établissement où ils sont scolarisés. Ils peuvent également être reçus au CIO notamment pendant les vacances scolaires. Ils peuvent être accompagnés de leurs parents.

Les usagers non scolaires sont reçus au CIO.

Au cours de l'entretien le conseiller:

- ☛ Reprend le parcours de la personne, pour faire le point avec elle sur les déterminants de son parcours scolaire ou professionnel et d'une manière plus large sur ses déterminants personnels.
- ☛ Ouvre le champ des possibilités à partir des éléments isolés
- ☛ Aide à mettre de la cohérence à partir des idées émises
- ☛ Donne des informations pratiques sur les filières, les formations, les écoles, et tout ce qui peut aider la personne dans son choix
- ☛ Encourage la personne à s'impliquer en se renseignant, en prenant contact pour développer sa connaissance du métier ou de la formation

Dans ce cadre là, l'appréciation de la situation faite par le conseiller est basée sur le déclaratif. Pour les scolaires il a cependant la ressource de se reporter au bulletin de notes pour vérifier les informations apportées. Cette source d'information permet d'avoir le point de vue des enseignants ce qui est précieux car le décalage est souvent important entre la façon dont le jeune se voit et la réalité de ses possibilités. Dans ces âges beaucoup se sous-estiment.

Une autre ressource possible du conseiller pour une évaluation objective est le recours aux tests. Ces outils sont utilisés dans des cas particuliers car très consommateurs de temps et pas obligatoirement nécessaire. Ils sont surtout réservés à des cas particuliers (orientation vers éducation spécialisée par exemple) ou peuvent être proposés dans des démarches de connaissance de soi.

### 3. Les interventions collectives:

Les conseillers réalisent ses interventions en direction du public scolaire et de ceux qui l'entourent:

- ☛ **Dans les établissements** pour:
  - former les équipes éducatives à l'éducation à l'orientation
  - informer les parents d'élèves sur les filières et les procédures au moment où les élèves ont des choix à faire
  
- ☛ **Dans les classes** pour:
  - informer les élèves
  - animer des ateliers dans le cadre de l'éducation à l'orientation, seul ou avec les enseignants
  
- ☛ **A l'extérieur** pour:
  - participer à des forums (lycéen, emploi)
  - former les futurs professeurs des collèges à l'orientation (1 journée dans le cycle de formation)

## **B - Des actions spécifiques pour les jeunes scolarisés:**

### 1. L'éducation à l'orientation

Le Conseiller d'Orientation Psychologue est conseiller technique des chefs d'établissement pour l'éducation à l'orientation. Avec le concours des équipes éducatives il met en place dans ce cadre, des actions pour travailler avec les élèves sur trois axes:

- ☛ la connaissance de soi
  
- ☛ la connaissance des formations
  
- ☛ la connaissance des milieux professionnels (métiers, débouchés, etc...)

En fonction des relations établies au sein des établissements avec les équipes éducatives, les conseillers mettent en place des interventions plus ou moins élaborées. Ainsi des ateliers peuvent être organisés autour des trois axes cités ci-dessus, en particulier autour du thème de la connaissance de soi. Ces ateliers permettent aux élèves de mieux se connaître et les aident à mettre en place une réflexion pour construire leur projet d'orientation.

Les conseillers forment et animent des enseignants afin qu'ils puissent intégrer l'éducation à l'orientation de façon transversale dans leur enseignement.

Certains ateliers sont conduits par les enseignants eux-mêmes qui utilisent pour cela les outils que les conseillers mettent à leur disposition.

### 2. Des actions spécifiques

Le conseiller d'orientation du fait de sa position de conseiller technique et des outils apportés par sa formation de psychologue, intervient de façon transversale autour des élèves ainsi notamment il :

- ☛ réalise des évaluations (tests psychologiques)
- ☛ participe aux commissions liées à l'enseignement spécialisé
- ☛ aide à la mise en place d'actions ciblées pour les élèves en difficultés
- ☛ met du lien et de la cohérence autour de la prise en charge des élèves en entretenant des contacts avec les autres acteurs (professeurs principaux, conseillers principaux d'éducation, etc.)

Les conseillers s'attachent à repérer les jeunes en difficulté notamment en développant des relations avec les personnes relais tels que les professeurs principaux, les conseillers d'éducation ou encore les responsables d'établissements. Ils proposent également la mise en place d'outils (tests) qui permettent de repérer précocement les élèves potentiellement "décrocheurs".

### 3. Mission Générale d'Insertion de l'Education Nationale

L'Education Nationale a mis en place des actions spécifiques pour les plus de 16 ans sortant sans solution du système scolaire. Ces actions sont menées et/ou coordonnées par un animateur coordinateur localisé dans les CIO (un par bassin) qui dépend directement de l'inspecteur d'Académie. Cet animateur:

- ☛ Identifie les élèves sans solution ou démissionnaires
- ☛ Accompagne individuellement ces jeunes dans leur construction d'un projet de formation professionnelle qualifiante avec le concours des partenaires internes et externes à l'Education Nationale.
- ☛ Initie et anime avec les autres acteurs de l'Education Nationale des dispositifs conjoncturels pour les élèves restés sans solution
- ☛ Assure le suivi des élèves et est leur référent ainsi que celui de leur famille dans ce processus d'insertion

### 4. Ce qui freine l'action avec les scolaires:

Bien que le conseiller intervienne tout au long du cycle scolaire, sa présence n'est pas permanente auprès des élèves et son action est limitée par différents facteurs:

- ☛ **Le temps:** le cycle scolaire détermine l'intervalle de temps dans lequel les enfants doivent faire des choix
- ☛ **Le nombre d'élèves:** un conseiller pour environ 1500 élèves
- ☛ **La position des parents:** Les choix d'orientation sont déterminés par l'enfant et ses parents, sans qu'il soit toujours possible aux conseillers de rencontrer les parents pour faire évoluer leur représentation des possibilités de leur enfant (capacités personnelles, mobilité, etc.).
- ☛ **Le degré d'implication** des chefs d'établissements et des équipes éducatives dans la mise en place de l'éducation à l'orientation

## **C - L'action en direction du public non scolaire**

Le public non scolaire, reçu dans les CIO, est un public adulte engagé dans une réflexion plus ou moins avancée qui va dans le sens d'une démarche de projet. La mise à plat des parcours demande beaucoup de temps et trouver des formations adaptées au contexte est plus complexe que pour le public scolaire. L'information des CIO sur la formation professionnelle continue n'est pas exhaustive comme elle l'est pour la formation initiale. L'information disponible est principalement locale et régionale et est obtenue au travers du CARIF.

Le souci des conseillers par rapport à ce public, est de trouver des relais pour les aspects connexes. C'est pourquoi les CIO reçoivent notamment des permanences du FONGECIF (Fond de Gestion des Congés Individuels de Formation).

## **IV Les particularités des CIO:**

- ☛ Les CIO possèdent une information exhaustive et actualisée sur les possibilités de formation initiale
- ☛ Les conseillers sont des spécialistes du public scolaire: les élèves et les équipes éducatives
- ☛ Les conseillers reçoivent aussi un public non scolaire
- ☛ Les conseillers d'orientation sont tous psychologues ce qui leur donnent la possibilité de pouvoir utiliser des tests pour faire une évaluation des capacités des personnes quand celles-ci le demandent.

# 3 - Les PAIO et Mission Locale

Les Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation et les Missions Locales reçoivent les jeunes pour les accompagner dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle. Cette aide porte sur l'emploi et la formation mais également sur les autres domaines qui concernent les jeunes comme par exemple le transport, le logement, les aides financières.

## I Le public et les conseillers

Le public bénéficiaire est celui des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire.

La venue des jeunes se fait par le bouche à oreille, par des éducateurs ou par des partenaires comme le PIJ, l'ANPE, les assistants sociaux (DPASS, CCAS) ou encore les mairies.

Pour la majorité d'entre eux, les usagers ont entre 18 et 25 ans et ont des bas niveaux de qualification. C'est bien souvent une population qui conjugue difficultés professionnelles et sociales.

Ce sont des conseillers qui reçoivent individuellement les jeunes. Les profils des conseillers sont diversifiés. Certains peuvent avoir des expériences en tant qu'éducateur ou formateur, d'autres encore une maîtrise AES voir un DESS de psychologie.

Des réunions d'équipes et des moments d'échanges informels permettent une entraide mutuelle entre les conseillers et la mise en place d'actions transversales. De plus chaque conseiller est référent vis à vis de l'extérieur pour des formations ou des sujets déterminés. Le référent diffuse l'information qu'il reçoit auprès de chaque membre de l'équipe.

## II La pratique

Le jeune est reçu individuellement par un conseiller sur rendez-vous. Lors du premier rendez-vous (entretien de premier accueil), le conseiller s'enquière de la raison de la venue de l'utilisateur et lui présente ce que la PAIO ou la Mission Locale peut lui apporter.

Au cours de ce premier accueil, le conseiller s'attache à créer un lien entre le jeune et la structure, lien dont il sera porteur puisque chaque jeune est reçu par un conseiller attitré.

Le contact est entretenu avec le jeune tant qu'il peut être bénéficiaire des services de la structure. Les conseillers recontactent ceux dont ils n'ont pas de nouvelles au bout de quatre mois maximum.

### A. Les entretiens:

#### Les objectifs recherchés

- ☛ Comprendre les attentes du jeune
- ☛ Visualiser la situation du jeune
- ☛ Construire avec lui une réflexion pour mettre en relation ses attentes et la réalité des possibilités qui s'offrent
- ☛ Le placer dans une perspective d'avenir et lui faire ressentir la nécessité de son implication active

#### Le contenu des entretiens

A partir de ce que dira l'utilisateur, le conseiller va

##### 1. Analyser le parcours avec le jeune :

- Explorer son parcours tant scolaire que professionnel.
- Faire le point sur ce qu'il a déjà acquis ou entrepris.
- Faire le point sur ce qu'il envisage de faire

##### 2. Identifier les possibilités et les points de blocage:

- Les capacités personnelles (acquis scolaires, expérience professionnelle, etc.)
  - La situation personnelle (logement, situation familiale,...)
  - La mobilité
  - La disponibilité
  - Les ressources financières
  - Le soutien de l'environnement social
- et tout ce qui peut entrer en ligne de compte dans l'insertion

### 3. Faire des propositions pour travailler avec l'utilisateur sur l'écart entre ses attentes et les possibilités qui s'offrent:

Pour pouvoir traiter les freins professionnels et sociaux identifiés, le conseiller doit réussir à faire des propositions qui seront acceptables par la personne. Ce qui peut paraître évident à mettre en place n'est pas toujours recevable pour l'utilisateur.

Face à certaines représentations qu'une partie des usagers peut avoir, la position du conseiller de proposer un parcours qui va être construit dans l'objectif d'un projet n'est pas toujours compréhensible.

Certains usagers ont une représentation du monde du travail qui ne correspond pas à la réalité du travail en entreprise si bien qu'ils ont du mal à intégrer un emploi.

Leur proposer un atelier de type "élaboration d'une lettre de motivation "ou "constitution d'un C.V" n'aura pas de sens s'ils n'ont pas déjà réalisé que certains pré requis (exemple: se présenter tous les jours à l'heure à son travail) sont des préalables indispensables pour intégrer un emploi.

Pour d'autres le CDI n'est plus une situation recherchée. Certains jeunes ne se retrouvent pas dans les emplois proposés en CDI, cela ne correspond pas à la représentation qu'ils ont de leur avenir. Accepter ce même travail en intérim leur permet de ne pas remettre en cause leurs représentations. Ils peuvent alors faire le choix d'alterner période de formation et période de travail

Face à ses questions de représentations, il est difficile d'agir, de faire accepter la frustration du monde du travail.

Les propositions faites aux jeunes le sont toujours dans la négociation avec lui. Il doit s'approprier la construction de son parcours d'insertion. Ce travail peut prendre du temps mais est l'axe essentiel à un accompagnement cohérent.



## **B. L 'accompagnement**

Le travail du conseiller n'est pas uniquement de proposer des prestations " clés en main" du type atelier ou formation mais bien d'accompagner l'utilisateur dans sa réflexion pour construire avec lui un parcours adapté à sa problématique personnelle.

Cette problématique personnelle se décline en termes professionnels mais également en termes sociaux quand ceux-ci ont une incidence sur l'emploi. La mobilité, le logement, la santé sont des exemples des thèmes de la problématique sociale qui doivent être envisagés pour permettre une réelle insertion socioprofessionnelle.

L'accompagnement peut se faire de plusieurs façons:

Un **accompagnement programmé** dans un dispositif (exemple TRACE) qui instaure des moments de rencontre réguliers et fréquents.

Un **accompagnement à la demande**: une personne peut venir pour des demandes ponctuelles, à plusieurs reprises, et bénéficier selon ses besoins du moment d'une aide adaptée. Cela lui permet de prendre en charge son parcours tout en étant soutenue dans les difficultés qu'elle rencontre. Cela limite les risques de se retrouver dans des impasses qui nécessiteraient par la suite un accompagnement plus lourd.

Que ce soit l'une ou l'autre formule le conseiller se place dans une position d'engagement réciproque dans laquelle il cherche de la part de l'utilisateur une réelle implication. De son côté, le conseiller propose au jeune de pouvoir le recontacter à volonté.

Au-delà des prestations que le conseiller peut prescrire au demandeur, il peut aussi l'aider de façon pratique dans ses démarches (exemples: rédaction du C.V., constitution d'un dossier administratif). Il peut aussi l'accompagner physiquement, en se déplaçant avec lui si nécessaire.

### **C. Le travail en réseau**

Du fait du traitement de l'aspect social de l'insertion professionnelle, les partenaires sont nombreux et interviennent dans plusieurs champs. Quelques exemples de partenaires (autres que ceux du réseau E.toile):

DPASS,  
PROMETHEE,  
MGI,  
CCAS,  
Associations intermédiaires,  
Foyers d'accueil,  
Assistants sociales,  
Educateurs de rue  
Entreprises  
etc...

#### **Dans la relation "entre individus"**

Pour relayer son action le conseiller a besoin de travailler en partenariat avec toutes les structures qui interviennent autour des jeunes. Le conseiller peut choisir de faire appel à des compétences extérieures et à des outils qui existent chez d'autres partenaires.

Pour cela il noue des relations plus ou moins formalisées avec tous les acteurs locaux. Ce travail en réseau génère des rencontres et des échanges qui permettent au conseiller de faire connaître ses pratiques. A travers cette connaissance mutuelle se fabrique un "travail ensemble" qui facilite le quotidien en rendant plus fluide le passage d'une structure à l'autre. La fréquence des relations permet aux conseillers d'avoir des interlocuteurs identifiés au sein de chaque structure. Pour faciliter la mise en relation avec les structures qui prennent le relais, le conseiller introduit le jeune directement auprès des partenaires.

Cette mise en relation est effectuée par le conseiller lui-même ou par un(e) chargée de relation entreprises ou un(e) psychologue, auprès:

- ☛ des acteurs locaux (assistants sociales, foyers de jeunes travailleurs, intérim d'insertion, organismes de formation, ANPE, etc.)
- ☛ des employeurs
- ☛ des professionnels de la santé

Le relais est facilité pour le jeune du fait notamment qu'il y a moins d'attentes et de freins liés à des problèmes administratifs.

Remarque: le conseiller garde le contact avec le jeune même s'il bénéficie d'une prestation d'une autre structure, il y a une continuité de l'accompagnement.

## Dans la relation "entre structures"

La construction des relations se fait entre individus de chaque structure mais aussi de manière plus "formelle" entre structures. Ainsi:

- ☛ Pour promouvoir le développement local les PAIO et Missions Locales:
  - participent à l'animation du réseau de partenaires
  - initient la création d'actions en partenariat
  - participent à l'évolution des dispositifs
  
- ☛ Pour optimiser les insertions des jeunes dans les entreprises les PAIO/ML travaillent avec un réseau local de parrains, constitué avec des personnes actives ou retraités, contactées à travers le réseau des clubs comme le Rotary club ou le Lyons'club. Ces parrains, souvent chefs d'entreprise, apportent leur expérience du monde du travail aux jeunes usagers.

## III Les spécificités

- ☛ Intervention à la fois sur le champ professionnel et sur le champ social dans ses incidences avec le professionnel
  
- ☛ Accompagnement individualisé et personnalisé des jeunes par un conseiller attiré
  
- ☛ Continuité de l'accompagnement pendant tout le temps où le jeune est bénéficiaire, même s'il a engagé des actions avec d'autres structures (par exemple formation)
  
- ☛ Intégration dans un réseau serré de partenaires

## IV Les difficultés de l'action

- ☛ **L'incompréhension entre les propositions faites par le conseiller et les attentes du bénéficiaire:** il est nécessaire que le jeune demandeur soit actif dans la construction de son parcours qu'il se soit approprié la démarche. Une des plus importantes parties du travail des conseillers porte sur ce décalage.
  
- ☛ **Le raisonnement en terme quantitatif pour évaluer la portée des dispositifs:** la pression institutionnelle demande un remplissage des dispositifs existants ou fixe des objectifs dans des termes qui ne correspondent pas forcément aux attentes des jeunes (exemple : que le jeune occupe un emploi en CDI).

## 4 - Points

### Information Jeunesse

Les Points Information Jeunesse sont des déclinaisons locales du Réseau Information Jeunesse. Au niveau national, la structure est le CIDJ, déclinée dans chaque région en CRIJ et au niveau départemental en BIJ.

Au niveau départemental et local, l'existence des BIJ et des PIJ dépend directement de la volonté politique, il n'y a pas d'obligation dans les textes de créer des entités.

La position des élus locaux est donc déterminante pour les PIJ puisque ce sont eux qui détermineront leur existence et leur identification.

### I Public et champ d'action

Le champ d'action des PIJ est l'accès à l'information.

Les PIJ accueillent tous les publics quels que soient leur âge. L'information est collectée sur les thèmes intéressants la jeunesse.

### II L'information dans les PIJ

L'information y est récente, généraliste et gratuite. Elle est collectée sur les thèmes intéressants la jeunesse et est constituée par :

☞ Une base documentaire nationale, les fiches CIDJ répartie en 9 secteurs :

- ☛ Enseignement
- ☛ Métiers/Formations
- ☛ Emploi
- ☛ Formation continue
- ☛ Société/Vie pratique (banque, impôts, santé, handicap,..)
- ☛ Loisirs
- ☛ Vacances
- ☛ Etranger
- ☛ Sports

☞ Les déclinaisons régionales et départementales des fiches CIDJ

☞ Des informations sur l'actualité locale

☞ Des productions du Réseau Information Jeunesse :

- ☛ **des plaquettes** sur des thèmes tels que les offres de séjours de vacances proposées au départ du département pour l'année en cours
- ☛ **des guides** comme le guide Santé réalisé en partenariat avec la CPAM et la Mutualité de Loir et Cher
- ☛ **des dossiers** avec des thèmes comme l'Europe ou le montage d'un projet

### III L'activité des PIJ

Dans les PIJ l'accueil du public est une mission centrale. En général, cet accueil se fait de façon individuelle. A la demande, des groupes peuvent être accueillis.

En plus de l'accueil, le personnel des PIJ réalise l'actualisation en continu des informations proposées et met en place des services facultatifs pour répondre à la demande du public.

Les PIJ participent à l'action locale à travers des actions de partenariat et à des manifestations.

#### 1. L'accueil

##### 1.1. Caractéristiques

Les PIJ ont adopté les règles posées par la charte européenne du droit à l'information de la jeunesse et de ce fait leur déontologie veut que l'accueil soit :

- **Neutre**: pas de jugement ni d'opinion portés sur le type d'information demandée ni sur celle qui est délivrée
- **Anonyme**: la personne n'a pas à donner son nom. De plus, il n'est pas divulgué à un tiers (ex : parent) l'information que la personne vient chercher

##### 1.2. La personne d'accueil :

La personne d'accueil est formée à l'accueil et à l'information. Lorsqu'elle reçoit un usager, elle :

- ☛ écoute la demande
- ☛ engage un dialogue pour la faire préciser
- ☛ guide la personne dans sa recherche en lui expliquant le principe de classification de la documentation et ce que la personne va y trouver

☒ *L'un des objectifs recherchés est que l'usager puisse mener sa recherche de manière autonome*

Du fait que l'usager vient de lui-même et qu'il n'a pas d'engagement à prendre ni de compte à rendre, des discussions s'engagent facilement. L'échange qui se construit avec la personne d'accueil permet à l'usager d'exposer ce qu'il a envie d'exprimer sur son parcours, ses projets, ses attentes. Certaines personnes, en situation d'impasse, saisissent l'occasion pour exposer leurs difficultés.

La personne d'accueil peut se trouver face à des situations complexes. Après avoir identifié les éléments de la demande, elle donne les renseignements qui permettront à la personne d'avancer dans sa réflexion

- ☛ en donnant des axes de recherche pour qu'elle trouve des éléments dans la documentation présente
- ☛ En orientant directement vers d'autres structures qui lui donneront des renseignements plus spécialisés.

Quelle que soit la demande, la personne repart avec une réponse : soit l'information demandée soit l'endroit où la trouver.

## **2. Les points Cyb**

*Remarque préalable* : Il n'y a pas de point Cyb dans tous les PIJ, cependant tous ceux observés en étaient dotés aussi il était impossible de prendre en compte l'activité des PIJ sans celle des points Cyb.

L'introduction de points Cyb dans les PIJ a un réel impact dans le quotidien des PIJ du fait que sa présence génère un flot permanent d'utilisateurs dans les locaux. Et ce d'autant plus que le public du point Cyb revient régulièrement, beaucoup sont même des habitués.

### **Le fonctionnement des points Cyb :**

Les animateurs assurent des permanences pour un accès libre à Internet. Libre mais encadré puisqu'ils guident les utilisateurs et répondent à leur demandes.

Ils animent des ateliers autour du multimédia et de l'utilisation des logiciels (bureautique par exemple) et assistent les personnes dans des projets (ex : création de site Web)

Des actions avec ou pour des partenaires locaux (centres de loisirs, maison de quartier, ANPE, etc.) sont également mises en place telles que des expériences d'ateliers de musique assistée par ordinateur ou des ateliers de mise en forme de CV.

La particularité des animateurs points Cyb est d'amener l'utilisateur à une découverte des possibilités des technologies de l'information et de ne pas être seulement le pourvoyeur d'un accès à l'Internet.

Les animateurs point Cyb sont aussi animateurs PIJ, ils peuvent également assurer l'accueil PIJ et de fait créer un lien entre les outils multimédia et les outils documentaires du PIJ.

## **IV Les particularités des PIJ**

- ☛ L'information y est récente et actualisée
- ☛ L'information est généraliste et couvre le champ des centres d'intérêts de la jeunesse
- ☛ Des recherches thématiques ou des actions sont faites spécifiquement en réponse à la demande locale
- ☛ L'accueil est tout public
- ☛ C'est un lieu ouvert qui permet à ceux qui le désirent d'échanger sur les sujets les plus divers.

## **5 - SOP-AFPA**

### **Service d 'Orientation Professionnelle de l 'Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes**

Service de l'AFPA, le SOP a pour champ d'action l'orientation en vue d'une formation professionnelle.

#### **I L'AFPA et ses missions :**

La vocation de l'AFPA est l'insertion professionnelle au niveau national

Ses missions sont :

- ☛ L'orientation professionnelle
- ☛ La formation
- ☛ La certification (validation des acquis d'expérience)

Les formations délivrées sont qualifiantes

Elles s'adressent à des personnes de niveau 5bis (avant CAP) à niveau 3 (bac+2).

Le contenu des formations est national mais l'ingénierie doit permettre de tenir compte des spécificités du bassin d'emploi

L'AFPA intervient dans deux champs :

La commande publique :

Un accord cadre formalise le partenariat AFPA-ANPE et définit leur complémentarité de services (voir annexe).

Le marché privé, en direction :

- ☛ Des entreprises
- ☛ Des services déconcentrés de l'Etat (ex : formations financées par la Région)

*Le marché privé finance les 30% du budget de l'AFPA non financé par l'Etat*

## II Les domaines d'action du SOP dans l'AFPA :

### La formation :

- L'amont de la formation : le parcours préalable à l'entrée en formation
- Pendant la formation : le suivi de l'adaptation des stagiaires pendant leur formation et la mise en place de solutions ajustées si nécessaire
- L'aval de la formation l'aide à l'insertion professionnelle après le stage

**Le handicap** : l'orientation des personnes reconnues handicapées qui demandent un reclassement professionnel

**La certification** : la préparation à l'entrée dans le dispositif de validation des acquis d'expérience

**Des missions spécifiques** demandées par la Direction du Travail (ex : enquêtes sur des dispositifs d'orientation)

## III Le public du SOP :

Le public accueilli a nécessairement plus de 17 ans et est soit salarié soit demandeur d'emploi.

Les candidats viennent avec l'intention de suivre une formation, souvent repérée dans le catalogue AFPA. Ils ne sont pas forcément fixés sur ce stage et peuvent simplement rechercher une aide à la réflexion.

Les candidats se présentent d'eux-mêmes ou sont envoyés par des partenaires (ANPE, PAIO - M.L., etc.) quand ils ont un projet d'insertion professionnelle. Ils sont alors reçus individuellement sur rendez vous ou se rendent à une information collective ( «les jeudis de l'AFPA »).

## IV L'accueil du public :

Ce n'est pas un accueil immédiat puisque les demandeurs doivent prendre un rendez-vous ou se rendre aux réunions programmées. Il peut se faire soit collectivement soit individuellement:

- ☛ Information collective: «**jeudis de l'AFPA** »
- ☛ **Entretien individuel** : sur rendez-vous au cours de permanence à l'ANPE ou au SOP - AFPA



## 1 - Information collective : "Les jeudis de l'AFPA"

L'information collective se déroule dans les locaux du SOP -AFPA. Une présentation collective est faite conjointement par une formatrice et un psychologue de l'AFPA à l'ensemble des personnes qui se sont présentées ce jour. La présentation collective est suivie d'un entretien individuel.

La présentation collective se déroule de la façon suivante :

- ☛ présentation de l'AFPA et de son dispositif de formation
- ☛ explications sur les étapes préalables à l'entrée en formation
- ☛ Information sur les possibilités d'aide à la construction du projet et sur les possibilités de module préparatoire pour une mise à niveau avant entrée en formation.
- ☛ tour de table pour situer les gens dans leur démarche
- ☛ présentation aux personnes du système d'auto - documentation sur les formations et les métiers

La présentation collective est suivie d'entretiens individuels avec chacune des personnes présentes qui le désirent.

Les personnes qui se rendent à cette information viennent principalement pour l'entretien individuel.

La création récente de cet accueil collectif génère des difficultés. Le traitement du nombre de personnes présentes peut générer des problèmes dans le sens où le nombre des personnes peut être beaucoup plus élevé que les possibilités d'entretiens individuels par journée. Les demandes sont traitées plus rapidement ou des rendez-vous ultérieurs sont pris.

Une partie des gens viennent sans vrai projet de formation " juste pour voir". De ce fait l'information collective n'a pas de sens pour eux puisqu'ils ne peuvent pas la mettre en relation avec leurs préoccupations.

## 1 - L'entretien individuel :

Les entretiens sont menés par le conseiller psychologue. Le conseiller analyse

☐ La motivation de la demande de formation en explorant :

- ☛ le projet professionnel
- ☛ le parcours scolaire et professionnel
- ☛ les démarches entreprises (connaissance du métier et de ses débouchés, recherche de formations, etc.)
- ☛ la mobilité de la personne
- ☛ les aspects financiers

Au cours de cet entretien le conseiller identifie également ce qui peut constituer des freins (projet imprécis, problèmes personnels, etc.)

☐ Les possibilités de formation :

- ☛ il recherche le stage adapté dans le catalogue AFPA en tenant compte de tous les aspects de la demande du candidat
- ☛ il peut proposer un module permettant une remise à niveau préalable à l'entrée en formation
- ☛ il réoriente vers d'autres organismes de formation si l'AFPA n'a pas le stage adapté au besoin

A l'issue de l'entretien, plusieurs cas de figures peuvent se présenter :

☛ **le projet de la personne est bien défini, il y a accord sur le parcours:**

Le candidat est invité à passer un bilan d'évaluation sur la faisabilité du parcours à l'aide de tests et d'entretiens. Les résultats seront utilisés pour prévoir les modules de formation appropriés au besoin de la personne

☛ **le projet n'est pas bien défini :**

Le conseiller ouvre des pistes de réflexion sur lesquelles il engage la personne à retravailler. Il peut aussi proposer au sein de l'AFPA une prestation de «consolidation du projet de formation» quand il juge que cela est nécessaire à la personne

## **V Les prestations de services du SOP-AFPA :**

Dans le cadre de commandes spécifiques par des prescripteurs (ANPE, M.L.) ou des entreprises, les conseillers du SOP peuvent réaliser :

- ☛ Des bilans de compétence
- ☛ Du conseil en Ressources Humaines

## **VI Les particularités du SOP-AFPA**

- ☛ Les conseillers sont psychologues de formation. A ce titre ils évaluent avec des tests les capacités des demandeurs pour mesurer l'adaptation au stage proposé.
- ☛ Les conseillers ont des outils spécifiques à l'orientation professionnelle élaborés et étalonnés en interne par l'INOIP (Institut National de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle)
- ☛ Les conseillers interviennent dans la sélection de l'entrée en formation mais aussi dans le suivi des stages pour contribuer à l'ajustement des modules aux stagiaires.

## ***6 - Centre d 'Aide à la Décision Point Apprentissage de la Chambre de Métiers***

Le C.A.D. Point Apprentissage fait parti du service Emploi Formation de la Chambre de Métiers et a pour mission de promouvoir l'apprentissage. Son rôle commence en amont de l'entrée en apprentissage et s'arrête au moment de la signature du contrat d'apprentissage.

Trois personnes, en plus de la responsable, travaillent au CAD Point Apprentissage: une personne plus spécialement dédiée à la bourse d'apprentissage (B.A.), une sur Telma et une sur le Parcours Découverte.

Un psychologue du CFA intervient ponctuellement pour faire passer des évaluations à la demande des entreprises.

Deux personnes de la Chambre de Métiers s'occupent de la signature des contrats d'apprentissage. Le suivi des contrats est fait par les CFA (Centre de Formation d'Apprentis).

Pour l'année 2001, 1372 jeunes demandeurs ont été mis en relation avec 858 offres d'entreprises. Le plus gros de l'activité se faisant entre mars et juin.

Les offres arrivent directement ou sont collectées par mailing fin mars auprès des entreprises de divers secteurs (artisanat, vente- restauration, transport, bâtiment). 6700 contacts pour 858 offres en 2001.

### **I Le public:**

Le champ d'action du CAD Point Apprentissage est la formation en alternance. Il accueille les jeunes de 15 à 26 ans. Les limites d'âge sont strictes. Au-dessus de 26 ans les jeunes ne peuvent plus bénéficier des contrats en alternance, excepté les contrats de qualification.

Il arrive fréquemment que les jeunes de 13-14 ans viennent se renseigner. Les jeunes de 4ème et 5ème peuvent bénéficier du préapprentissage, et à partir de 15 ans de l'apprentissage. Cependant le préapprentissage n'est pas possible dans tous les CFA (Centre de Formation des Apprentis).

La majorité des jeunes de 16-17 ans faisant des contrats d'alternance sont des jeunes en difficulté voir en échec scolaire

Les employeurs montrent des réticences à prendre des apprentis ayant plus de 16-17 ans, la prise en charge financière n'étant plus la même (coûts plus élevés).

Le public vient au CAD Point Apprentissage

- ☛ principalement:
  - de lui-même
  - par l'intermédiaire de l'Education Nationale (établissements, CIO)
- ☛ adressé par les CFA (centre de formation des apprentis)
- ☛ adressé par des partenaires: PAIO/ML, ANPE, structures sociales

## II Accueil du public

Le public s'adresse au CAD Point Apprentissage par téléphone ou en se déplaçant directement à la Chambre de Métiers. Au cours de cet accueil la demande de l'utilisateur est directement traitée. Les renseignements pratiques lui sont délivrés et il est inscrit à la bourse d'apprentissage.

Un entretien sur rendez-vous lui est proposé si le besoin s'en fait sentir ou s'il le demande.

### 1 - L'entretien

Les entretiens face à face sont l'occasion d'approfondir la réflexion sur le choix de l'apprentissage, on peut les décomposer en trois moments forts:

- 1.1. étude de l'orientation
- 1.2. présentation des contrats d'alternance
- 1.3. inscription à la bourse d'apprentissage

#### 1.1 - Etude de l'orientation:

Les choix d'orientation faits par la personne sont analysés et il lui est exposé les possibilités existantes d'orientation, pour cela

- ☛ le parcours scolaire est repris avec la personne pour cerner son niveau scolaire et les raisons de ses choix d'orientations
- ☛ les trois voies possibles d'orientation lui sont exposées:
  - la voie générale
  - la voie technologique (bac technologique)
  - la voie professionnelle dans laquelle les élèves ont le choix entre le lycée professionnel et l'apprentissage
- ☛ la motivation de la personne est analysée en explorant:
  - ses centres d'intérêts
  - sa connaissance du métier et de la formation envisagée

### 1.2 - Présentation de l'apprentissage:

L'apprentissage est présenté dans ses aspects formation en entreprise et en centre de formation, mais aussi dans les aspects administratifs et légaux (contrats, rémunération, droits et devoirs de l'apprenti et de l'entreprise, etc.).

Des renseignements pratiques (lieu du CFA, transport, etc.) sont également délivrés.

### 1.3 - Inscription à la bourse d'apprentissage

Un dossier est ouvert pour chaque demandeur afin de pouvoir le mettre en relation avec les offres qui proviennent des entreprises.

## **Au cours de l'entretien plusieurs cas de figures apparaissent:**

### **La personne est sûre de son choix**

Elle est directement inscrite à la bourse d'apprentissage mais est encouragée à chercher également par elle-même une entreprise d'accueil.

### **La personne ne sait pas ce qu'elle veut faire ou hésite entre plusieurs métiers:**

Un Parcours Découverte peut lui être proposé pour lui permettre de découvrir un ou plusieurs métiers.

Quand cela s'avère nécessaire elle peut être réorientée vers un partenaire (CIO, M.L./PAIO,...) pour redéfinir son projet.

## **2 - L'accompagnement**

Le CAD Point Apprentissage accompagne les jeunes

- ☛ en assurant un suivi pendant les Parcours Découverte et Telma
- ☛ en les aidant dans la recherche d'une entreprise
- ☛ en facilitant leur mise en relation avec les entreprises
- ☛ en leur apportant soutien et conseils dans leurs démarches

## **3 - L'introduction des jeunes dans les entreprises**

Pour faciliter l'introduction des jeunes dans les entreprises, le CAD Point Apprentissage démarcher les entreprises pour d'une part collecter des offres d'apprentissage et d'autre part référencer des entreprises dans le cadre du Parcours Découverte et de Telma.

## **III Les actions du CAD**

### **1 - Le Parcours Découverte**

Ce dispositif propre au C.A.D. Point Apprentissage du Loir-et-Cher permet de proposer au demandeur la découverte d'un ou plusieurs métiers avant de s'engager éventuellement dans la voie professionnelle. Le public bénéficiaire est celui reçu par le CAD Point Apprentissage, scolaires ou non.

Ce parcours est constitué de:

- une période de 3 à 10 jours consacrée à chaque métier et entreprise
- une journée en CFA pour montrer le versant "formation en centre", du métier concerné
- Un bilan fait entre la coordonnatrice CAD Point Apprentissage, l'entreprise et le jeune, effectué à la fin de chaque Parcours Découverte.
- une restitution finale au partenaire ayant dirigé le jeune

Il peut être proposé de découvrir plusieurs métiers au cours d'un Parcours. Pour chaque métier, le jeune est accueilli par une entreprise. A l'issue du Parcours Découverte, le jeune n'a aucune obligation de se diriger vers l'apprentissage.

### **2 - Telma**

Ce dispositif propre au C.A.D. Point Apprentissage du Loir-et-Cher s'adresse à des jeunes filles, scolarisées (de la 4<sup>ème</sup> à la terminale) ou non scolarisées (16-25 ans) et a pour objectif d'élargir le choix professionnel des filles en leur permettant de découvrir des métiers ou des secteurs d'activité peu féminisés, par le biais d'un stage en entreprise d'une durée de 3 à 5 jours.

### **3 - Les interventions collectives**

Le CAD Point Apprentissage fait des informations sur l'apprentissage

- ☛ dans les établissements scolaires:
  - auprès des élèves
  - auprès des parents
- ☛ dans des forums ou carrefours (emploi, métier, ...) organisés par des partenaires
- ☛ Dans les mairies et les ANPE avec des partenaires comme les PAIO/M.L., ANPE.

## IV Les partenaires du CAD Point Apprentissage:

Le CAD Point Apprentissage travaille avec de nombreux partenaires par lesquels il est bien identifié. Son action est fortement intégrée dans le quotidien des autres structures qui le sollicitent naturellement. Le Parcours Découverte est devenu un outil important pour les partenaires du département.

De nombreuses actions sont menées toute l'année avec les partenaires dont voici des exemples

- ☛ **Les entreprises:** 121 entreprises référentes pour le Parcours Découverte sur le département
- ☛ **L'Education Nationale:** interventions dans les établissements et partenariat avec le CIO et la MGI pour les jeunes se dirigeant vers la voie professionnelle.
- ☛ **Les C.F.A (Centre de Formation d'Apprentis):** mise en place de journées découvertes des CFA pour les futurs apprentis
- ☛ **Les PAIO et Mission Locale :** actions notamment pour l'information en zone rurale
- ☛ **L'ANPE:** mise à disposition des offres d'apprentissages à l'ANPE pour une mise en relation directe
- ☛ **Prométhée:** accompagnement de jeunes handicapés dans leurs démarches auprès des entreprises

## V Les particularités du CAD Point Apprentissage:

- ☛ Spécialiste de la formation en alternance
- ☛ Forte intégration dans le réseau de partenaires



# 7 - ANPE

## Agence Nationale Pour l'Emploi

**Remarque préalable:** Le travail fait avec l'ANPE a été différent de celui fait dans les autres structures.

1. Du fait de l'accès tardif aux observations de terrain.
2. Du fait du manque de temps
3. De la difficulté à rencontrer les personnes

Par conséquent, il n'a pas été fait de retour aux personnes des observations faites et donc l'échange qui permet à la fois de valider et d'enrichir les observations n'a pas pu se faire. Les données ont été présentées au comité de pilotage en présence du représentant de l'ANPE qui a ajouté ses observations. Ces observations sont intégrées au document.

De plus, il s'est avéré que les situations de travail à l'ANPE sont riches et diversifiées et il aurait fallu pouvoir y passer plus de temps.

## I Le public de l'ANPE

L'ANPE accueille tous les publics à partir de 16 ans. Son champ d'action est l'emploi.

Le public vient à l'agence pour:

- ☛ s'inscrire comme demandeur d'emploi dans les deux semaines suivant son inscription aux ASSEDIC
- ☛ répondre aux convocations de l'ANPE dans le cadre du suivi
- ☛ être mis en relation sur les offres d'emploi ANPE
- ☛ Demander des financements (formation, transport, etc..)
- ☛ utiliser les outils mis à disposition du public (Minitel, logiciel de rédaction de CV, borne Internet, ...)

## II L'Accueil du public:

Le public est accueilli à l'agence dans un premier temps par un conseiller dit "d'accueil actif". Ce conseiller oriente la personne en fonction de sa demande:

- ☛ vers les outils mis à disposition du public, dont les offres d'emploi, qui sont réactualisées quotidiennement
- ☛ vers un autre conseiller pour un rendez-vous immédiat
- ☛ en lui fournissant la réponse, s'il n'y a pas besoin de consulter son dossier informatique

### III Les clients de l'ANPE

L'ANPE a deux clients: les entreprises et les demandeurs

#### 1 - Les entreprises:

Les conseillers prospectent les employeurs en cherchant à avoir une bonne connaissance de l'entreprise pour comprendre ses besoins et sa logique. Pour cela ils mènent diverses actions:

- ☛ le recueil et le traitement des offres
- ☛ la mise en relation des offres avec le fichier des demandeurs
- ☛ le conseil auprès des employeurs sur les mesures pour l'emploi, les types de contrats,...
- ☛ la mise en place de plans d'action pour répondre à des besoins spécifiques (centres d'appel, logistique et transport, ...)

#### 2 - Les demandeurs:

Lors des entretiens individuels les conseillers

- ☛ cernent la problématique du demandeur:
  - sa situation professionnelle
  - ses capacités de mobilisation par rapport à l'emploi
  - Sa connaissance des emplois visés (bassin, exigences,..)
  - ses besoins en terme d'accompagnement, de formation
- ☛ l'informent et le conseillent dans ses démarches et sa recherche d'emploi
- ☛ le mettent en relation sur les offres disponibles
- ☛ l'accompagnent en lui proposant des actions et des prestations correspondant à sa situation

### IV L'outil informatique

Le conseiller mène ses entretiens avec l'outil informatique. L'accessibilité immédiate au dossier permet aux conseillers de recevoir tous les demandeurs. Lors de l'entretien le conseiller:

- ☛ consulte systématiquement le profil du demandeur dans le dossier informatique

- ☛ introduit les évolutions de la situation du demandeur et de ses projets
- ☛ Introduit les prestations préconisées (ateliers, accompagnement,.)
- ☛ consulte les offres correspondant au profil du demandeur
- ☛ met en relation (identification de l'entreprise et moyens d'entrer en contact avec elle) le demandeur avec les offres l'intéressant
- ☛ introduit les conclusions de l'entretien et imprime une copie pour le demandeur

*Remarque: le système informatique initie automatiquement les convocations et les radiations en fonction des dates d'entretiens introduites.*

*Les dossiers informatiques des demandeurs sont consultables par les partenaires (AFPA, ASSEDIC).*

## **V Les partenaires**

L'ANPE mène des actions avec les partenaires impliqués dans les domaines de l'emploi et de la formation. Elle est également prescripteur pour des prestations qu'elle peut déléguer à ses partenaires:

- ☛ bilans de compétences
- ☛ accompagnements
- ☛ plans de formation

## **VI Les particularités de l'ANPE:**

- ☛ Suivi des parcours des demandeurs par l'intermédiaire de l'outil informatique
- ☛ Les conseillers doivent réussir à faire oublier le versant coercitif de l'ANPE pour que les demandeurs adhèrent à leurs propositions en les considérant comme des aides et non comme des obligations supplémentaires.

## 2<sup>ème</sup> Partie:

# Les thèmes émergeant des échanges

A l'occasion des présentations de chaque réseau, les réunions plénières ont fonctionné comme un espace d'échange. Au-delà des précisions qu'amenaient les réseaux, des notions communes et des préoccupations transversales ont émergé.

### 1 - Les notions communes:

Ce sont d'abord celles du sigle A.I.O.

**L'accueil:** c'est le premier contact, par qui et comment est-il fait? Pour aboutir à quoi? Jusqu'où va l'accueil? Où commence l'information?

Un tableau rassemblant ces éléments (voir page suivante) autour des quels nous avons échangé, nous a permis de donner une première réponse. Il montre les différences et les points communs qui existent entre chaque réseau:

⇒ La personne qui accueille est le plus souvent une secrétaire, elle donne un premier niveau d'information et/ou propose un rendez-vous avec un conseiller.

⇒ Quand ce n'est pas une secrétaire, la personne qui intervient, "informateur" ou conseiller, donne un niveau d'information plus avancé de façon à apporter tout de suite une réponse davantage élaborée.

On constate que l'accueil et l'information sont fortement imbriqués.

#### **L'information:**

Il y a plusieurs niveaux d'information.

Ils dépendent déjà de la question posée au départ. Est-ce un besoin, est-ce une demande?

A quel moment passe t'on de l'information au conseil, voir à l'orientation?

#### **L'orientation**

Elle peut être imbriquée à l'information.

Elle fait parti de la construction d'un parcours, d'un projet.

	AFPA	ANPE	CAD	CFPPA	CIO	PAIO- ML	PIJ
<b>Le premier contact:</b>	Téléphonique avec la secrétaire ou au cours d'une intervention collective (jeudis de l'AFPA)	Sur place avec le conseiller d'accueil "actif"	Sur place ou par téléphone avec une des personnes du CAD	Par téléphone avec la secrétaire	Par téléphone ou sur place avec la secrétaire	Par téléphone ou sur place avec la secrétaire d'accueil	Par téléphone ou sur place avec la personne d'accueil
<b>Comment? Avec qui?</b>	<b>Secrétaire</b>	<b>Conseiller</b>	<b>Informateur</b>	<b>Secrétaire</b>	<b>Secrétaire</b>	<b>Secrétaire</b>	<b>Informateur</b>
<b>Pour quoi?</b>	Prise de rendez-vous individuel avec un conseiller ou invitation à intervention collective	Explications sur les informations et les outils à disposition et invitation à attendre pour un rendez-vous individuel avec un conseiller	Informations données par téléphone ou prise de rendez-vous	Informations données au téléphone par la secrétaire ou un formateur et envoi d'une plaquette d'information sur la formation ainsi que d'un dossier d'inscription	<u>Au téléphone:</u> Invitation à venir s'autodocumenter sur place ou à prendre rendez-vous avec un conseiller <u>Sur place:</u> introduction au système d'auto documentation et mise en relation avec le conseiller d'accueil	Prise de rendez-vous avec un conseiller	Informations données par téléphone ou sur place
<b>Résultat</b>	<b>Rendez-vous ultérieur</b>	<b>Rendez-vous immédiat</b>	<b>Informations immédiates</b>	<b>Informations immédiates</b>	<b>Auto-documentation immédiate ou rendez-vous</b>	<b>Rendez-vous ultérieur</b> (rendez-vous immédiat possible)	<b>Informations immédiates</b>

D'autres notions partagées ont été mises en avant et pointées comme nécessitant un approfondissement.

### **L'analyse de la demande**

Elle est préalable à l'information et l'orientation. Elle est nécessaire pour comprendre ce que la personne vient chercher mais elle a également plusieurs niveaux. Elle sera faite différemment selon les objectifs recherchés (information, orientation,...).

### **L'évaluation du demandeur**

Elle peut être construite uniquement sur du déclaratif ou être complétée par une mesure des capacités. Selon les structures les moyens à disposition sont différents.

Toutes les structures partent d'abord du déclaratif puis peuvent venir s'ajouter des éléments plus concrets comme la consultation des bulletins de notes pour les scolaires, la passation de tests ou une prestation d'évaluation des capacités.

### **Les objectifs communs**

Les définir et pointer les moyens dont chacun dispose en interne pour les atteindre.

Cette identification permettra de mutualiser les moyens existants. Utiliser les moyens existants chez les autres partenaires plutôt que les recréer en interne pour aller vers une construction de compétences individuelles et collectives au sein du "méta-réseau".

### **Le suivi et l'accompagnement**

Les pratiques identifiées ont permis de montrer qu'ils existaient différents niveaux de suivi et d'accompagnement. Dans le tableau de la page suivante est décrit un profil de chaque structure suivant les dimensions définies ci après:

**Public:** les personnes pouvant bénéficier du point de vue administratif des services de la structure

**Information générale :** les sujets principaux sur lesquels les usagers peuvent être informés


**Evaluation de l'usager :** quels sont les aspects de la personne qui sont explorés

**Production:** démarche mise en œuvre vis à vis de l'usager.

**Suivi:** continuité de rencontres entre l'individu et la structure dans l'optique d'une intervention du conseiller pour connaître la situation de l'usager à un temps donné.

**Accompagnement:** aide personnalisée sur des sujets spécifiques  
Interaction dans laquelle le conseiller étaye la démarche de l'usager en lui apportant une écoute, un échange, des conseils et des prestations.

	Public	Information générale	Evaluation de l'usager (Dimension sur laquelle est faite l')	Production	Suivi	Accompagnement
<b>AFPA - SOP</b>	Non scolarisé A partir de 17 ans	Formations AFPA	Projet professionnel et niveau de connaissances en vue d'une formation à l'AFPA et hors AFPA	Définir un plan de formation Amener en formation	Durant la formation, à la fin de chaque module pour vérifier l'adéquation	Lors de prestations de bilans de compétences
<b>ANPE</b>	Non scolarisé	L'emploi et comment y accéder	Projet professionnel Aptitude à la recherche d'emploi	Mettre en relation avec les entreprises Orienter vers des formations, des accompagnements	Individuel, régulier dans la recherche d'emploi	Peut être individualisé et personnalisé
<b>C.A.D</b>	16-25 ans	Alternance	Adéquation à l'apprentissage	Mettre en relation avec les entreprises Faire découvrir les professions	Lors des "Parcours Découverte" et de la recherche d'un maître d'apprentissage	Dans les démarches d'entrée en apprentissage et dans la mise en place des Parcours Découverte
<b>CFPPA</b>	Adulte non scolarisé	Formations CFPPA	Adéquation à la formation	Amener en formation	Durant la formation	
<b>CIO</b>	Tous	La formation initiale	Problématique de l'individu dans une démarche d'orientation	Faire émerger une réflexion sur l'orientation Informer sur l'orientation	Tout au long de la scolarité	A la demande
<b>PAIO - M.L.</b>	16-25 ans non scolarisé	L'emploi et comment y accéder La formation professionnelle	Problématique de l'individu dans tous les aspects ayant une incidence sur l'accession à l'emploi	Mettre en œuvre des dispositions adéquates pour traiter tous les aspects de la problématique socioprofessionnelle	Minimum tous les 4 mois	Individuel, régulier et personnalisé (toujours le même conseiller) dans l'élaboration du parcours
<b>PIJ-BIJ</b>	Tous	Tous les sujets	Aucune	Fournir les documents, les adresses des lieux et structures permettant de répondre	Aucun	



à la requête



## **Des actions de partenariat à développer**

Des actions de partenariat, idées nouvelles ou expériences de certains bassins ont été mises en avant comme actions à développer.

### **☛ Construction commune autour d'une certification Internet**

Faire reconnaître par une certification délivrée par l'AFPA les compétences acquises par les usagers dans l'utilisation d'Internet au sein des différents réseaux (M.L, PIJ).

### **☛ Référencement d'entreprises**

Certains réseaux référencent des entreprises, un référencement commun pourrait s'imaginer entre partenaires.

### **☛ Le suivi des jeunes en apprentissage**

Un constat partagé: la rupture des contrats des jeunes apprentis se fait dans les premiers mois de l'apprentissage. Ces jeunes ne se tournent vers les structures d'accueil qu'après avoir vécu une période d'errance.

Comment éviter ces ruptures de contrats et si le contrat est rompu, cette période d'errance.

Une expérience de suivi des six premiers mois d'apprentissage est en cours à la PAIO de Vendôme, en partenariat avec le CAD, le CIO et l'ANPE.

### **☛ Les jeunes sans solution à l'issue de leur scolarité**

Le repérage rapide de cette population est important pour leur éviter une période d'errance mais aussi pour pouvoir leur proposer de réintégrer le circuit scolaire sans qu'il perde une année.

Un "outil scolarité" est mis en place chaque année à Romorantin au moment de l'été pour pouvoir prendre en charge plus rapidement cette population. C'est un partenariat entre CAD, PAIO et MGI.

### **☛ La pédagogie de l'information**

En plus de l'accès à l'information, une éducation à la recherche de l'information est délivrée de façon à ce que les usagers deviennent autonomes. Cette pédagogie est une idée partagée par les CIO et les PIJ. Il pourrait être intéressant de créer une continuité dans la méthode pour l'intégrer à la construction commune du parcours des jeunes.

### **☛ La dynamisation de l'emploi en milieu rural**

Les difficultés face à l'emploi s'exacerbent en milieu rural notamment pour des questions d'éloignement.

Un constat fait par des partenaires: la délégation de services des ANPE vers des partenaires en milieu rural (services municipaux, ...) améliore la situation.

## **2 - Des préoccupations transversales**

A travers les réunions d'E.toile les partenaires ont saisi l'occasion de s'exprimer sur des sujets transversaux à leur activité et qui sont communs aux réseaux.

Ces réflexions sont retranscrites ici car elles participent à la réflexion collective et sont des préoccupations qui intéressent tous les partenaires.

### **Le public des structures:**

Que proposer aux jeunes en âge scolaire pour qui l'école n'a pas de sens?

Comment agir quand les difficultés du demandeur sont manifestement liées à un problème d'ordre psychologique (rupture affective, problème familial,...)?

Quelle position adoptée face à des parcours de plus en plus itératifs de certains usagers qui naviguent entre mission d'intérim et modules de formation.?

Le public évolue, des cas de plus en plus difficiles émergent. Est-ce que les prestations mises en place (ex: LEO) peuvent réellement apporter des réponses à ce type de population?

### **La formation**

Que faire, quelle formation proposée aux personnes à qui ils manquent les acquis de base, qui n'ont pas les "compétences sociales" pour accéder à l'emploi?

La formation AFPA est-elle adaptée à la demande actuelle dans ses modalités de fonctionnement (formation monobloc sur une période donnée)?

Le contenu des formations est-il réellement en adéquation avec le contenu des emplois? Les employeurs ne sont-ils pas trop exigeants sur des dimensions qui seront rarement sollicitées dans la réalité de l'activité?

### **Les autres partenaires**

Chacun des réseaux travaille avec d'autres partenaires notamment ceux de l'action sociale (éducateurs de rue, assistantes sociales, etc.) qui sont concernés également par la réflexion menée dans E.toile. Comment les intégrer à cette construction commune?

## **3<sup>ème</sup> Partie: Les ateliers**

### **1 - L'objectif:**

Pouvoir autour de cas concrets comprendre mutuellement comment les autres partenaires abordent les situations qui se présentent. Comparer les approches de chacun. Comprendre comment se fait la redirection des usagers vers les autres structures quand cela est important. Repérer les domaines où un travail ensemble est nécessaire.

### **2 - La réalisation:**

Une liste de cas concrets (cf. annexe) a été bâtie à partir d'exemples fournis par les différents partenaires. Ces cas étaient délibérément larges pour que chaque structure puisse se positionner par rapport à la demande telle qu'elle était formulée.

Trois groupes de quatre ont été constitués. Chacun des membres d'un groupe appartenait à un réseau différent. Deux personnes extérieures au réseau départemental (consultant E.toile pour la Région et webmaster CARIF), présents habituellement aux réunions du comité de pilotage, se sont jointes aux groupes.

Les groupes ont travaillé sur quatre cas chacun. Le même cas pouvait être traité au plus par deux groupes différents.

A la suite de ce travail en petit groupe, les participants se sont réunis pour partager le fruit de leurs réflexions.

### 3 - La mise en commun

#### **Le traitement de la demande dépend de plusieurs facteurs**

- L'âge du demandeur
- Son statut (scolaire ou non)
- La période de l'année à laquelle il se présente

Selon l'âge et/ou le statut du demandeur, les obligations sont différentes et la demande de l'utilisateur ne peut pas être traitée par les mêmes structures. Ainsi un jeune scolarisé de moins de 16 ans dépend de l'Education Nationale et théoriquement ne devrait pas s'adresser par exemple à la PAIO.

La période de l'année est déterminante notamment pour des questions d'entrée en apprentissage ou de retour vers la scolarisation.

#### **Envoi vers des partenaires**

La redirection vers des partenaires se fait en fonction de la **connaissance des structures**.  
Exemple cité: usager envoyé plutôt vers le CIO que la MGI (alors que MGI était la plus adaptée dans ce cas).

Lors de l'exploitation des cas, il est vite apparu que chacun s'accorde sur la même démarche qui est d'orienter l'utilisateur vers la structure qui paraît la plus proche de sa demande. Ainsi a émergé l'idée de **structure pivot**.

Même si plusieurs structures peuvent intervenir autour d'une demande, c'est la structure pivot qui apportera le fil conducteur.

#### **Captation de l'utilisateur:**

Dans l'accueil la perspective administrative (exemple: jeune encore sous obligation scolaire) est distincte de la logique prospective. L'objectif est "d'accrocher" le jeune pour être certain qu'il va garder le contact avec une structure qui le guidera et l'aidera dans ce passage difficile. Il est important dans la relation nouée avec le demandeur qu'il n'est pas le sentiment de s'être trompé de lieux et que sa démarche soit valorisée.

#### **Capitalisation du temps de clarification de la demande:**

Le préalable à toute réponse à une demande est la compréhension de cette demande.  
Lors de la venue d'un jeune dans une structure, même si ce n'est pas la structure la plus adaptée à sa demande, le premier travail est la compréhension et la clarification de la demande. La nécessité d'expliquer sa demande engendre pour le demandeur l'amorçage d'une réflexion.

Ce temps de clarification est généralement ignoré ou minimisé. Il peut même être vécu comme une perte de temps par l'utilisateur, d'autant plus, s'il doit réexpliquer sa demande auprès

d'une autre structure. Au contraire ce moment est indispensable et incontournable. Comme tel il doit être mis en avant et capitalisé aussi bien au niveau du demandeur qu'au niveau des partenaires.

La capitalisation visible de ce temps permettrait à l'utilisateur de voir qu'une démarche est en cours et il n'aurait pas l'impression de perdre son temps, " l'on a rien fait pour moi".

Ce temps professionnel est typiquement un temps partagé par les partenaires. A travers cet espace se construit aussi l'accompagnement collectif. Comment doit-il se faire? Sous quelles formes? Comment se passe t'on le relais? Il peut y avoir plusieurs niveaux de transfert d'information:

- Coordonnées, état civil
- Captage et transfert d'information
- Rendez-vous pris avec le jeune entre deux partenaires

A chaque rencontre avec une nouvelle structure l'utilisateur doit recommencer le travail d'explicitation, comment concevoir un transfert d'éléments qui puisse alléger ce temps?

### **Un manque dans les réseaux**

Les situations de décrochages des jeunes peuvent être liées à des problèmes familiaux/personnels où un soutien psychologique peut s'avérer nécessaire. Seul le réseau PAIO/M.L. a un(e) psychologue pouvant apporter une aide dans ce contexte. Encore faut-il que le jeune accepte d'utiliser cette aide. Mais cette psychologue ne peut apporter qu'une aide ponctuelle, elle doit renvoyer ensuite vers d'autres intervenants s'il y a besoin d'un soutien important. Et là se pose la question de la démarche volontaire du jeune vers une structure de soins (problème de la représentation du psy).

D'une manière générale, face à des situations nécessitant un soutien psychologique les réseaux se sentent démunis.

### **Le cœur de la demande et les apports connexes:**

Quand une réponse peut être donnée par plusieurs partenaires les méthodes et les outils de la structure apportent une différence importante dans le traitement des aspects connexes: exemple quelqu'un qui vient pour se renseigner sur un concours.

L'information sur les dates de concours et les inscriptions font partis du domaine commun. Plusieurs réseaux peuvent délivrer ces informations. La différence portera sur les aspects connexes qui seront traités différemment selon les structures. Dans le cas cité plus haut ce sera par exemple:

- comment préparer le concours
- que faire en attendant de passer ce concours pour valoriser le temps d'attente

C'est là que la connaissance mutuelle entre structures peut aider le demandeur. Si chacun sait que les autres partenaires peuvent compléter la réponse, quel que soit l'endroit où il se sera adressé, il aura été mis en contact avec toutes les possibilités que peut lui offrir le réseau des partenaires.

## **Un espace clé: la MGI**

La **MGI** a été pointée comme un **espace clé** notamment vis à vis des jeunes en perte de sens par rapport à l'école. Par contre ses moyens ne semblent pas adaptés au nombre de jeunes potentiellement concernés.

## **La découverte des métiers**

Actuellement en dehors du Parcours Découverte les jeunes n'ont pas de moyens pour découvrir les métiers vers lesquels les portent leurs centres d'intérêts. Exemple: les métiers liés aux animaux.

Les réponses à ce type de demande large sont de deux niveaux:

- Théorique avec des logiciels de type Pass'Avenir
- Pratique: quand cela s'avère possible par une expérience courte en entreprise. Les possibilités sont très limitées, il y a notamment un problème en terme de localisation, d'éloignement des demandeurs par rapport aux entreprises

# **4ème PARTIE :**

## **BILAN ET PROPOSITIONS**

### **1- BILAN**

Chaque réseau a développé ses particularités et ses outils en interne en fonction des besoins de son champ d'intervention et de son public. Ces particularités font les atouts et la spécificité de chaque réseau. Ce bilan se propose de parcourir pour chaque réseau les points forts et les fragilités qui ont émergé.

Symboliquement, le PIJ peut être considéré comme le réseau "portail" des structures A.I.O. Du fait, d'une part, qu'il délivre une information généraliste et, d'autre part, qu'il accueille tous les publics.

L'information délivrée a pour caractéristique première d'être généraliste, et même si elle a été collectée sur les centres d'intérêts de la jeunesse elle est délivrée à tout public, sur tous les sujets. Le fait qu'elle soit délivrée de façon neutre, anonyme et sans contrepartie, favorise les échanges avec le public. Cette situation place le PIJ comme une porte d'entrée dans le réseau des partenaires AIO.

L'inconvénient de proposer un accueil anonyme est que les caractéristiques du public et les raisons réelles de leur venue ne sont pas répertoriées. Seuls l'âge approximatif, le sexe et le sujet de la demande sont relevés.

De ce fait, le PIJ est identifié par les autres réseaux principalement sur le champ des loisirs et du ludique.

Pourtant dès l'accueil, quel que soit la demande, un travail de "débroussaillage" est réalisé. Ce travail peut amener ensuite les demandeurs à se diriger vers un autre réseau pour compléter les informations qu'ils ont recueillies et approfondir la réflexion engagée.

Tout comme le PIJ, les CIO accueillent tous les publics même s'ils sont spécialistes du public scolaire. Ils disposent d'une information exhaustive et actualisée sur la formation initiale.

Les conseillers sont de formation psychologue et, à ce titre, habilités à utiliser des tests, ce qui leur permet de mesurer de façon objective les capacités de leur public.

Leur action est axée dans la logique scolaire et les conseillers, pris dans cette logique, n'ont pas de temps disponible pour d'autres actions. Le partenariat avec les autres réseaux est porté par les directeurs des CIO. La connaissance des conseillers des autres structures se construit à travers les restitutions qui leur sont faites. Ils n'en ont pas une connaissance "concrète" du fait de l'absence de contacts.

La seule exception est le coordonnateur MGI qui du fait du public spécifique qu'il traite, travaille en partenariat avec d'autres réseaux. Cependant ses moyens paraissent réduits (un coordonnateur par bassin) par rapport à la population potentielle de jeunes qui peuvent être concernés par son action. De plus, si la MGI est bien identifiée par les réseaux qui travaillent avec elle, elle est peu, voir pas connue des autres réseaux.

Si les CIO sont spécialistes de la formation initiale, le CAD de la Chambre de Métiers est lui spécialiste de la formation en alternance et en particulier de l'apprentissage. Il est fortement intégré dans le réseau départemental des partenaires. Son action est complètement assimilée dans les pratiques des autres réseaux qui font naturellement appelle à lui quand un usager peut bénéficier de ses services.

Le point faible du CAD est la petite taille de l'équipe (3 personnes) qui intervient sur tout le département. La promotion de l'apprentissage, entre autre, repose sur les épaules d'une seule personne.

En ce qui concerne la formation professionnelle, deux structures sont positionnées sur ce champ dans les partenaires d'E.toile.

Tout d'abord le CFPPA qui propose des informations très spécifiques et très ciblées et qui, de ce fait, a noué des interactions fortes avec les professionnels des secteurs concernés.

La petite taille de la structure permet une souplesse pour mettre en place rapidement des actions de formation adaptées à la demande. Mais c'est ce qui fait aussi sa faiblesse car elle n'a



pas une marge de manœuvre financière suffisamment importante pour pouvoir mettre en place des formations peu rétribuées, notamment par exemple celles qui dépendent de l'action sociale.

Le deuxième acteur parmi les partenaires qui intervienne dans le champ de la formation professionnelle, est l'AFPA représenté par le SOP. Les personnels des SOP sont des conseillers de formation psychologue. Ces conseillers ont donc la possibilité de faire des évaluations des capacités des demandeurs par des tests. Des outils spécifiques à l'orientation sont développés en interne à l'AFPA. De plus ses conseillers interviennent pour ajuster les formations aux demandeurs aussi bien à l'entrée que pendant le stage.

Les conseillers attendent des demandeurs qui viennent à l'AFPA d'avoir un projet de formation sinon validé du moins construit. Au contraire bien souvent les usagers viennent dans l'idée que l'on va les aider à construire un projet, un parcours. Ce décalage existe aussi par rapport aux attentes portées sur les formations. L'AFPA c'est "la formation de la deuxième chance" pour ceux qui n'ont pas réussi à l'école, idée fausse puisque des pré requis de base sont nécessaires pour faire des formations.

Sur le champ de l'emploi, deux réseaux se partagent la population, principalement en fonction de l'âge : le public adulte pour l'ANPE, le public des 16-25ans pour le réseau M.L.-PAIO.

L'ANPE a une large gamme de prestations qu'elle peut proposer au demandeur pour répondre à ses besoins dans les difficultés qu'il peut rencontrer dans sa recherche d'emploi. Ces prestations sont souvent externalisées auprès d'autres partenaires.

Le partenariat à l'ANPE est porté par des responsables qui construisent des procédures pour le mettre en place. Les conseillers ne sont pas inclus dans cet échange et de ce fait ont une mauvaise connaissance du fonctionnement de la structure qu'ils sollicitent. Cette méconnaissance entraîne des incompréhensions préjudiciables au bon fonctionnement du partenariat.

Des actions conjointes, où les conseillers ANPE sont au contact de conseillers d'autres structures montrent au contraire un meilleur fonctionnement du partenariat.

D'où la nécessité d'impliquer les acteurs de terrain dans la construction du partenariat.

Cette logique est bien intégrée dans le réseau M.L.-PAIO qui a intégré le partenariat à ses pratiques de terrain.

Le réseau M.L.-PAIO est le seul des partenaires E. toile à avoir une action sociale liée à son intervention dans le champ professionnel.

Il propose un accompagnement individuel aux usagers qui a la particularité d'être réalisé par un conseiller attitré.

Le travail de ce réseau est très axé sur un versant correctif dans le sens où il traite les conséquences des situations difficiles dans lesquels sont leur public. Une extension des actions pourrait être de travailler dans le sens préventif dans l'idée de pouvoir repérer les jeunes avant qu'ils ne se placent dans des situations difficiles. Le partenariat avec les autres acteurs qui travaillent autour de ces jeunes pourrait permettre d'approfondir ce versant.

## 2 – PROPOSITIONS

Le recueil du matériau qu'est l'analyse des pratiques a permis d'établir une base commune de connaissances mutuelles. Ce matériau a été rassemblé pour construire un partenariat renforcé et développé. De quelles façons réaliser maintenant concrètement ce partenariat?

Les objectifs initiaux étaient de définir une procédure minimale commune et un site portail apportant une meilleure lisibilité des réseaux pour l'utilisateur.

### **Le cadre d'une procédure commune:**

A travers les analyses des pratiques et les échanges qui se sont constitués autour, apparaissent des lignes directrices qui permettent déjà de tracer le cadre d'une procédure commune au niveau de l'accueil:

#### **L'accueil:**

C'est le premier contact entre l'utilisateur et la structure:

- ⇒ L'utilisateur exprime sa requête
- ⇒ La personne d'accueil fait expliciter la requête, c'est un **premier niveau d'analyse de la demande**
- ⇒ **Un premier niveau d'information** est donné par la personne d'accueil

Les objectifs communs évoqués autour de ce premier accueil

- ⇒ Captation de l'utilisateur, lui donner le sentiment qu'il s'est bien adressé au bon endroit même si ce n'est pas la structure pivot
- ⇒ Valorisation de la démarche de l'utilisateur
- ⇒ Déterminer une structure pivot
- ⇒ Capitaliser le temps de clarification de la demande.

A travers ces objectifs un premier niveau d'exigence d'analyse de la demande peut être déterminé, les éléments recherchés sont:

- ⇒ Évaluer le niveau d'information demandé
- ⇒ Repérer s'il y a une nécessité d'approfondissement de la requête
- ⇒ Déterminer s'il y a lieu de rediriger vers un autre réseau

## Définition du niveau de la réponse

- ⇒ Rassembler les éléments constitutifs de la requête en accord avec l'utilisateur
- ⇒ Répondre avec les outils de son propre réseau
- ⇒ Mettre l'utilisateur en relation directe avec le partenaire qui peut être considéré comme structure pivot.

Ce cadre peut se traduire par l'élaboration d'un document commun qui servira de fiche de transfert d'un réseau à l'autre.

Mais ce document sera-t-il utilisé sachant que déjà dans certaines structures des fiches de liaison ont été imaginées qui ne semblent pas des outils reconnus?

Ne peut-on pas imaginer plutôt des personnes relais au sein de chaque réseau (une ou plusieurs pour maintenir une permanence) et qui travailleraient sur la définition de cette procédure commune et sur sa mise en œuvre efficace. Pour qu'un partenariat fonctionne bien les acteurs de terrain doivent être les réalisateurs de ces procédures. Il serait donc essentiel d'impliquer dès la conception les personnes qui seront ces "relais".

## **Le site portail**

L'idée initiale du site portail est de rendre plus lisible les pratiques des structures du réseau AIO. Entre temps un site régional a été constitué qui fournit bon nombre d'informations administratives sur les réseaux et leurs localisations.

Au vu de cette nouvelle connaissance mutuelle constituée que peut-t-on transférer d'utile à l'utilisateur par l'intermédiaire de ce site portail ?

Le consensus trouvé est que l'utilisateur qui entre dans une des structures du réseau AIO doit être "pris en charge" de façon à trouver la réponse la plus adaptée à sa requête. Et ce quel que soit le réseau où il s'est adressé.

La réflexion sur les objectifs réels de ce site est à approfondir pour que ce site départemental reflète bien la spécificité locale et les atouts qu'il apportera aux usagers.

# **Annexes**

## **L 'alternance : 4 contrats de travail**

**Le Contrat d'Apprentissage :** contrat d'une durée de 2 à 3 ans au cours duquel l'apprenti alterne périodes en entreprise et périodes en centre de formation (400 h minimum par an), ceci en vue d'obtenir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme technologique ou professionnel, ou un titre homologué (niveau V, IV, III ou titre d'ingénieur).

**Le Contrat de Qualification :** contrat d'une durée de 6 mois à 2 ans au cours duquel le salarié acquiert une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou reconnu par une convention collective. La formation représente minimum 25% du temps de travail.

**Le Contrat d'orientation :** contrat (CDD de 6 ou 9 mois maximum selon les conditions d'âge et de formation des jeunes) favorisant, par une 1ère expérience professionnelle, l'orientation et l'insertion professionnelle des jeunes (20 à 25% de la durée du contrat en formation) en parallèle des périodes en entreprise.

**Le Contrat d'adaptation :** contrat facilitant l'embauche de jeunes demandeurs d'emploi grâce à une formation complémentaire adaptée à l'emploi proposé (formation d'au moins 200 heures)

- 1 -** Jeune fille de 15 ans, scolarisée en 4<sup>ème</sup> qui a arrêté l'école. Vague projet d'apprentissage dans la vente.
  
- 2 -** Jeune garçon 15 ans scolarisé en 3<sup>ème</sup> dans un collège privé. Son père voudrait qu'il fasse un métier manuel (maçon, plombier,...). Le garçon serait plutôt tenté par la gendarmerie.
  
- 3 -** Jeune garçon de 4<sup>ème</sup> exclu de son collège. Après un bilan il a été dirigé vers l'IME qu'il n'a pas pu intégrer faute de place.
  
- 4 -** Jeune fille, après une 3<sup>ème</sup> SEGPA est entrée en apprentissage en juin. En octobre le contrat est rompu. Elle veut retourner en formation initiale.
  
- 5 -** Après une 3<sup>ème</sup> générale (Brevet des Collèges obtenu) ce jeune garçon a choisi une 2<sup>ème</sup> professionnelle Vente Action Marchande. En novembre il décroche.
  
- 6 -** Je suis au chômage je veux faire une formation.
  
- 7 -** Je ne sais pas vers quoi m'orienter.
  
- 8 -** Je veux repasser le CAP.
  
- 9 -** Je veux préparer un concours pour entrer dans la police territoriale.
  
- 10 -** Je veux travailler dans le domaine des animaux, quels sont les métiers qui s'y rapportent.
  
- 11 -** Jeune homme de 20 ans, a fait quelques centres aérés, veut continuer à travailler dans l'animation.