

## Orientation : « Il y a un enjeu important entre l'État et les conseils régionaux pour la labellisation des structures » (G. Bensaïd, Amnyos)

Dépêche Aef n°126381

Marine Miller

Paris, Mardi 26 janvier 2010, 18:45:31

« Il n'est pas certain que la labellisation par l'État des structures, qui feront partie du service public de l'orientation, emporte l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes. Il y a là un enjeu important d'articulation entre l'État et les conseils régionaux mais plus globalement entre l'échelon national et régional », estime Gilles Bensaïd, consultant pour le cabinet Amnyos, dans un entretien accordé à l'AEF. Quelques jours après la remise du rapport sur le « développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie », rédigé par Françoise Guégot, députée UMP de Seine-Maritime (AEF n°126010), Gilles Bensaïd, revient sur le volet « orientation » de la loi orientation/formation du 24 novembre 2009 et sur la mise en place du futur service public de l'orientation.



Gilles BENSALD  
Consultant Amnyos

### AEF : Quel bilan faites vous des missions d'appui et d'accompagnement des acteurs de l'orientation, réalisées par le cabinet Amnyos depuis une dizaine d'années ?

**Gilles Bensaïd :** Le groupe Amnyos est intervenu dans plusieurs régions dans le cadre d'audits et de prescriptions de service AIO (accueil, information, orientation), de cartographies des prestations d'orientation professionnelle, de rédaction de volets AIO des PRDF. Ces missions menées dans des régions en pointe sur ces thématiques confirment pourtant l'extrême complexité de ce champ d'intervention, liée à la combinaison d'une multiplicité d'intervenants et d'une diversité des logiques de mobilisation par les usages.

Dans différentes régions, on repère sur les dix dernières années toute une série d'initiatives telles que les chartes de l'AIO, des expérimentations territoriales, combinant des animations techniques, la professionnalisation des acteurs, des conférences de financeurs, des portails internet à destination des usagers et des professionnels, etc. Ces expérimentations ont dans l'ensemble permis une plus grande complémentarité entre les différents financeurs, une montée en compétences des professionnels ou bien une meilleure articulation entre les prescripteurs et les prestataires. Pourtant, la rigidité des cahiers des charges nationaux et la diversité des logiques de mobilisation des services AIO par les usagers ont fait obstacle à l'émergence d'un service plus souple et individualisé. Tout au mieux, on a fluidifié un système cloisonné, faute de pouvoir le faire évoluer en profondeur.

### AEF : Quelles sont les avancées, selon vous, de la loi orientation/formation du 24 novembre 2009 en matière d'orientation ?

**Gilles Bensaïd :** La loi comporte un certain nombre d'avancées importantes. Elle est une traduction dans le corpus législatif d'un mouvement d'évolution vers une reconnaissance accrue du rôle de l'information et de l'orientation au sein des dispositifs d'emploi et de formation professionnelle. Elle affirme une sorte de continuum entre les services d'orientation scolaire et d'orientation professionnelle, ce qui semble important dans le cadre d'un réagencement de l'offre dans une logique globale de parcours professionnels. Elle retient l'idée de labellisation d'organismes prestataires, ce qui pourrait ouvrir la voie, sous certaines conditions, à une meilleure prise en compte des usagers dans le service rendu.

### AEF : Quels sont les éléments qui restent en suspens ?

**Gilles Bensaïd :** On peut s'interroger sur l'articulation d'un service public de l'orientation tout au long de la vie, pensé semble-t-il, au niveau national avec ses déclinaisons régionales et territoriales, sachant que ce sont là des véritables échelons de gouvernance et d'animation sur ce champ d'intervention. En outre, il convient de préciser les conditions opérationnelles de mise en oeuvre d'une 'norme qualité' en matière d'orientation. Quelles seront les incitations pour les organismes qui s'engagent dans cette procédure ? Comment se déroulera l'accréditation des organismes ? Quelles autorité délivrera cette norme ?

Bien au-delà de ces questions de mise en oeuvre, le vrai enjeu consistera à articuler cette norme avec une fonction d'assistance technique qui devra intervenir à l'échelon le plus opportun, sans doute régional ou territorial, et qui permettra d'enclencher de vraies dynamiques d'amélioration continue. Enfin, la mise en place d'un service dématérialisé, via par exemple, un portail internet ou un service téléphonique, devrait pouvoir prendre en compte une différenciation de l'offre de service en fonction du degré d'autonomie des usagers, être un outil au service d'une orientation apprenante et pourquoi pas s'articuler avec une sorte de portfolio des démarches d'information et d'orientation entreprises par les usagers ?

## AEF : Comment aller au delà de loi ? Quels sont les fondements d'un système d'AIO efficient ?

**Gilles Bensaïd** : Il est nécessaire d'entrer dans une réflexion de fond sur l'ingénierie des services proposés aux usagers. À ce titre, nous pouvons retenir trois principes fondateurs d'un bon système AIO. Il s'agit dans un premier temps d'organiser les services d'information et d'orientation dans les logiques de parcours des usagers. Les services d'AIO pourraient ainsi se distribuer autour de grandes catégories de parcours (parcours d'insertion, parcours de qualification, parcours de mobilité subie, parcours de mobilité choisie, par exemple). Il s'agit de concevoir les services d'AIO à l'aune de typologies de transitions professionnelles et non plus seulement au regard de statut des publics ou de responsabilités des financeurs.

Par ailleurs, il convient de travailler sur la place de l'utilisateur, cela implique de réfléchir aux modalités d'une orientation apprenante. Cela ne consiste pas seulement à apprendre aux personnes à s'orienter tout au long de leur vie mais aussi de les mettre en capacité d'apprendre sur eux-mêmes dans le cadre de leurs démarches d'orientation. Nous proposons une vision ambitieuse de l'orientation professionnelle qui intègre ce que l'on appelle le « mentorat » dans certains pays étrangers. Enfin la définition d'une norme qualité semble être une des voies importantes d'amélioration du système. Nous prônons la mise en place d'un label de qualité coproduit avec les acteurs au niveau de chaque région mais pouvant décliner quelques principes communs établis à l'échelle nationale. C'est le gage d'un dispositif d'amélioration continue s'articulant avec une fonction d'animation technique. Ce n'est pas l'option retenue par la loi.

## AEF : Le récent rapport de Françoise Guégot sur la mise en oeuvre d'un service public de l'orientation permet-il de se rapprocher de cette vision sur les conditions de mise en oeuvre ?

**Gilles Bensaïd** : Le rapport « Guégot » comporte beaucoup d'idées intéressantes en vue d'une mise en oeuvre concrète des dispositions législatives sur l'orientation. Les préconisations relatives à l'animation des acteurs de l'orientation notamment aux niveaux régional et territorial, à la professionnalisation des acteurs ou à l'élaboration d'une cartographie des services d'orientation constituent des conditions indispensables, pour une plus grande efficacité du système. Au delà de ces préconisations qui sont dans l'air du temps, on peut entrevoir quelques points d'achoppement pour une mise en oeuvre future.

D'une part, il n'est pas certain que la labellisation par l'État des structures qui feront partie du service public de l'orientation emporte l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes. Il y a là un enjeu important d'articulation entre l'État et les conseils régionaux, mais plus globalement entre l'échelon national et régional. D'autre part, si le rapport mentionne à plusieurs reprises la nécessité de prendre en compte le degré d'autonomie des usagers dans le service rendu, il reste un axe de travail sans doute à approfondir en vue d'une traduction opérationnelle de la notion de sécurisation des parcours professionnels. Cela implique de repenser l'ensemble de ces prestations en fonction des typologies de parcours.

Cabinet Amnyos  
11 avenue Philippe Auguste – 75011 Paris  
Tél. : 0811 06 06 66  
Site web : [www.amnyos.com](http://www.amnyos.com)