études
n° 8 - Janvier 2012

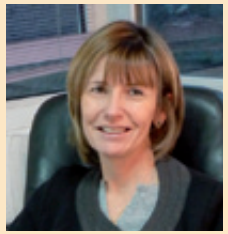
Quel processus d'information dans le conseil et l'accompagnement ?

Les enjeux et les méthodes d'appropriation de l'information socio-économique dans les pratiques d'accompagnement et d'orientation

l'essentiel

carif
e-c
espace-compétences

édito



Les éléments de cette étude visent à fournir des points de repères techniques pour les professionnels qui souhaitent sans cesse améliorer le processus d'information et de conseil proposé aux personnes accueillies.

S'interroger sur l'utilisation des informations socio-économiques dans les pratiques de conseil, d'accompagnement et d'orientation, c'est tenter de répondre plus généralement à une demande sociale complexe et intense sur les débouchés professionnels, les possibilités d'insertion après une formation et les chances de réussite d'un projet. Cette question est d'autant plus importante qu'elle ne se pose plus aux seuls moments d'entrée dans la vie active, mais bien « tout au long de la vie ».

Il s'agit à la fois de délivrer une information descriptive utilisable par le public, qui puisse l'aider à décider en connaissance de cause, mais également prospective, en fonction des besoins de l'économie prévisible. La question des perspectives à long terme n'a jamais été aussi fréquente, alors que la prévision économique a du mal à dresser des scénarios précis. Ce paradoxe est au coeur du travail de médiation de l'information.

Cette étude présente des expérimentations réalisées en 2010 et 2011 sur deux territoires, avec des objectifs très différents et complémentaires :

- l'une s'intéresse à la mise en œuvre d'un dispositif de mutualisation et de veille autour de l'information économique sur un territoire, expérimentation menée avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var.

- l'autre relève d'un travail méthodologique de médiation de l'information avec le public, conduite par les équipes de l'Inter-SEDOP (Service d'Orientation Professionnelle) de Toulon.

L'objectif est de repérer les éléments des expérimentations transposables à l'ensemble des réseaux et des professionnels et d'en souligner, outre l'intérêt technique, les principes d'action structurants.

Être professionnel dans le champ de l'accompagnement, c'est de plus en plus, avoir une lecture à la fois précise et élargie des situations et des évolutions des métiers, des formations, des territoires et des emplois.

Le travail de veille réalisé par le Carif Espace Compétences et ses outils d'information dématérialisés (notamment le portail emploi formation) correspondent bien à la demande exprimée par les professionnels, d'un espace capitalisant et actualisant toutes les informations sur la formation, l'emploi et les métiers en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Sylvette BELMONT
Directrice du CARIF Espace Compétences

carif. espace compétences

sommaire

Introduction 7

1. Les constats à l'origine de l'expérimentation 9

2. Les expérimentations 13

2-1 Objectifs de la démarche et méthodologie 13

2-2 L'expérimentation avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var 14

2-3 L'expérimentation par les équipes du SEDOP (Service d'Orientation Professionnelle) de Toulon 21

Fiche 1 : La sensibilisation du public à l'environnement socio-économique et la médiation de l'information 23

Fiche 2 : L'investigation des sources d'information pour tester la faisabilité d'un projet 32

3. Analyse et synthèse : les conditions de réussite et de transposition 36

3-1 L'intérêt de ces démarches : une première analyse 36

3-2 Les limites et les difficultés pratiques 40

3-3 Les conditions de réussite 43

4. Un professionnalisme à structurer, à développer et à faire vivre 44

4-1 Les ressources informatives et méthodologiques 44

4-2 Les dispositifs à animer autour de cette question 46

4-3 Le pilotage au niveau régional : modéliser, capitaliser, transférer 47

Annexes 48

Fiche Repère 1 : Pourquoi, quand et comment utiliser les informations socio-économiques ? 48

Fiche Repère 2 : L'apport du groupe dans la médiation de l'information 51

Fiche Repère 3 : Les données : comment les qualifier ? 52

Fiche Repère 4 : Séance collective : rechercher des informations pour explorer un projet 53

Fiche Repère 5 : Rechercher des informations pour explorer un projet : l'exemple du webmestre 55

Fiche Repère 6 : Tester la faisabilité d'un projet : un exemple de tableau d'aide à la décision 58

La loi du 24 novembre 2009 vise à « ...garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération...».

Introduction

S'interroger sur l'utilisation des informations socio-économiques dans les pratiques de conseil, d'accompagnement et d'orientation, c'est tenter de répondre plus généralement à une demande sociale complexe et intense sur les débouchés professionnels, les possibilités d'insertion après une formation, et les chances de réussite d'un projet. Cette question est d'autant plus importante qu'elle ne se pose plus aux seuls moments de l'entrée dans la vie active, mais bien *« tout au long de la vie »*.

Cela renvoie également aux termes de la loi du 24 novembre 2009 qui vise à *«... garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération...».*

Le texte de loi précise que *«...Tout travailleur engagé dans la vie active ou toute personne qui s'y engage a droit à la qualification professionnelle et doit pouvoir suivre, à son initiative, une formation lui permettant, quel que soit son statut, d'acquérir une qualification correspondant aux besoins de l'économie prévisibles à court ou moyen terme ».*

Il s'agit donc de délivrer une information descriptive utilisable par le public afin qu'il puisse décider en connaissance de cause, mais également prospective pour que ses choix soient articulés avec les prévisions de l'économie à court et à moyen terme.

Nous distinguerons :

- **L'identification et l'accès aux sources d'information les plus pertinentes.** Où se trouvent-elles ? Qui les produit ? Qui les diffuse ?
- **La nature des informations prélevées.** De quels sujets traitent-elles ?
- **La mise en forme de ces informations afin d'en faciliter la compréhension.** Quelle est leur forme ? Sont-elles utilisables en l'état ou doivent-elles être retravaillées ?
- **La transmission et la médiation de l'information afin d'en faciliter l'usage.** Par quels moyens ou par quel média sont elles transmises au public ?

Si le sujet est complexe, la demande du public est pourtant relativement simple.

Dans une période de grande incertitude, le public trouve sans trop de difficultés des données descriptives, qui sont même multiples et faciles d'accès. Cependant, l'usager cherche plutôt à s'informer sur les tendances et sur les hypothèses de débouchés, car ses choix d'aujourd'hui engagent un avenir qu'il peut pressentir inquiétant. Il ne veut donc pas se tromper.

La question des perspectives à long terme n'a jamais été aussi fréquente, alors que la prévision économique a du mal à dresser des scénarios précis. Ce paradoxe est au cœur du travail de médiation de l'information.

Au quotidien, le professionnel constate qu'il n'est pas si simple d'indiquer des tendances, alors même que les sources sont diverses et pas toujours directement interprétables.

On perçoit également que les informations n'ont jamais été aussi nombreuses et de grande qualité. Le risque évident est de se satisfaire de délivrer une masse d'informations pas toujours facilement appréhendables par l'usager, et de se contenter de « mettre à disposition » ces informations, quand la contribution significative du professionnel est bien plus dans la clarification, dans la simplification et dans l'interprétation des données.

Les éléments ci-après visent à fournir des points de repères techniques pour les professionnels qui souhaitent sans cesse améliorer le processus d'information et de conseil proposé aux personnes accueillies.

Ils s'appuient sur deux expérimentations réalisées en 2010 et 2011, avec des objectifs très différents et complémentaires :

- **l'une s'intéresse à la mise en œuvre d'un dispositif de mutualisation et de veille sur un territoire,**
- **l'autre relève d'un travail méthodologique de médiation de l'information avec le public.**

1. Les constats à l'origine de l'expérimentation

Cette préoccupation concernant l'utilisation de l'information socio-économique a amené le Carif Espace Compétences à réaliser, dès 2008, une étude sur les pratiques et les besoins des professionnels dans ce domaine. Cela a permis de faire des observations et des analyses assez consensuelles et de réfléchir sur des dimensions multiples.

Les expérimentations que nous avons initiées se sont appuyées sur les constats suivants :

Des sources et des informations de qualité

La profusion et la qualité des informations accessibles ont tout d'abord été soulignées par les professionnels. La question qui se pose est davantage « comment utiliser au mieux toutes les données de qualité existantes ? » plutôt que « quelles données nouvelles construire ? ».

La multiplication des sources d'informations, notamment par le développement **des médias sociaux**, accentue encore cette tendance et pose bien la question de la sélection des données (fiabilité, pertinence), davantage que de leur accès.

Les difficultés pour les professionnels relèvent :

- **du temps de veille informative que peut consacrer chaque conseiller,**
- **de l'organisation de la veille documentaire au niveau de chaque structure,**
- **de l'absence de lieu centralisant ou capitalisant toutes les ressources informatives,**
- **de la redondance des recherches réalisées par des professionnels souvent confrontés à des questions similaires,**
- **de la difficulté à extraire les données-clés des ressources, ce qui nécessite un savoir-faire de recherche (sur les sites Internet notamment).**

Ces différents éléments génèrent des pratiques relativement hétérogènes, plus ou moins structurées méthodologiquement et rarement capitalisées. Par ailleurs, l'obsolescence de plus en plus rapide des informations rend indispensable des vérifications incessantes, quasiment en temps réel.

Des besoins qu'il faut différencier

Améliorer le processus d'information, cela suppose également que l'on puisse distinguer ce qui relève des sources (qualité, accessibilité et opérationnalité des informations), de ce qui relève du professionnalisme de l'intervenant (connaissance des sources, capacité à mettre en œuvre une médiation facilitant la compréhension et l'appropriation de l'information par l'usager).

Sur ce plan, on peut distinguer différents registres sur lesquels le professionnel a besoin d'appui et de compétences, pour rendre le service attendu dans les meilleures conditions :

- **Avoir des points de repères sur des données-clés indispensables à la compréhension des phénomènes socio-économiques.**

  Ces derniers relèvent d'abord d'un travail d'analyse et de mise à disposition par les producteurs de données. Cela ne peut être réalisé par chaque structure, encore moins par chaque professionnel. De même, la question de la démarche d'accès à ces données (qui le fait ? avec quelle régularité ?) se pose, tout comme celle de la capitalisation de sources d'origine différente.

- **Avoir une connaissance des évolutions socio-économiques au niveau de zones géographiques.**

  Cela renvoie à une démarche personnelle d'information régulière et la consultation de données concises et synthétiques, de type newsletters, presse, auprès de structures spécialisées comme les Maisons de Emploi ou Pôle emploi. Mais sur ce point, c'est également une immersion permanente, ainsi que la sollicitation de réseaux, qui peuvent aider le professionnel. Un échange régulier au niveau du territoire peut être un levier intéressant.

- **Maîtriser la recherche documentaire (connaissance des sites, techniques de requêtes…) et la structuration méthodologique de la recherche de données.**

  Cela relève d'un savoir-faire à acquérir et à développer, car actuellement il diffère d'un professionnel à l'autre (question de temps, question de connaissances des outils accessibles….). Cela pose d'ailleurs le problème de la place de cette activité et de cette compétence dans les métiers du conseil. Car chacun recherche de l'information : l'usager, le conseiller, le documentaliste, sans qu'il y ait toujours une coordination. Cela pose le problème de la redondance des recherches et aussi de la pertinence des résultats. Ne pas trouver une information fiable ou la dernière source actualisée peut être dommageable pour l'usager. Cela renvoie non seulement à l'obligation de la recherche, mais aussi à la responsabilité du résultat. **La loi parle d'ailleurs de «droit à l'information».**

- **Savoir identifier les types de données, leurs limites et leur usage possible.**

  Avoir une vision élargie des sources d'information est nécessaire, tout comme savoir repérer à la fois leur fiabilité et leur opérationnalité.

A la lumière de ces différents constats, nous avons poursuivi le travail en privilégiant les axes qui nous paraissaient à la fois essentiels et peu modélisés jusqu'alors.

Nous avons donc privilégié deux axes de travail :

- **L'un relève de l'animation territoriale :**

  Faire vivre une réflexion technique approfondie et partenariale.

- **L'autre relève de la médiation vis à vis du public :**

  Outiller les professionnels pour leur travail d'information et de médiation avec le public.

Le travail du Carif Espace Compétences engagé sur l'usage des données socio-économiques a donné lieu à un guide méthodologique actualisé en permanence et consultable sur le site www.espace-competences.org.

2. Les expérimentations

2-1 Objectifs de la démarche et méthodologie

Le processus de formation-action que nous avons engagé visait plusieurs objectifs :

- **Fournir un appui méthodologique aux participants en donnant des indications et une structuration technique sur les types de données, leurs sources et leurs usages possibles.**
- **Expérimenter sur le terrain avec des professionnels volontaires des méthodologies d'intervention.**

Pour ce faire, nous avons choisi d'expérimenter deux modalités d'appropriation de l'information socio-économique :

Une modalité en direction des professionnels à travers l'expérimentation de la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var.

Celle-ci renvoie à une approche territoriale et partenariale (Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var) qui vise à trouver une articulation pertinente et opérationnelle entre les producteurs de données territoriales et les professionnels de terrain.

Il s'agit ici de rendre accessible et utile pour chaque professionnel de terrain les données produites par l'observatoire de la Maison de l'Emploi.

On se situe également dans la construction d'une connaissance partagée des réalités socio-économiques et des évolutions d'un territoire.

Une modalité en direction du grand public à travers l'expérimentation initiée au sein du réseau inter-SEDOP (Service d'Orientation Professionnelle).

Celle-ci visait à expérimenter sur le terrain avec les professionnels impliqués dans les SEDOP (Services d'Orientation Professionnelle), des outils d'investigation directement liés aux demandes et questions des personnes accompagnées. Il s'agit à la fois de s'intéresser aux besoins et questions de l'usager mais surtout de construire des pratiques, tant individuelles que collectives, susceptibles d'appuyer la personne dans ses décisions d'orientation.

Déroulement des actions

Les formations-actions se sont déroulées par demi-journées de travail régulières réparties sur plusieurs mois (plus de 12 mois pour la Maison de l'Emploi, environ 9 mois pour l'Inter-SEDOP de Toulon).

C'était le choix de départ que de construire une démarche sur la durée, ceci laissant le temps de maturation nécessaire pour avancer techniquement, échanger, expérimenter des solutions collectives et capitaliser les travaux.

Notons que les deux actions expérimentales que nous avons conduites et que nous exposons ci-après, devraient prochainement faire l'objet, d'un transfert vers d'autres territoires et avec d'autres opérateurs.

2-2 L'expérimentation avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var

Objectifs généraux - Originalité de la démarche

Pour cette expérimentation, il s'agissait de mettre en place un dispositif visant à vulgariser les données socio-économiques territoriales, afin que les professionnels de l'accompagnement et du conseil se les approprient et les utilisent dans leurs pratiques quotidiennes.

Nous avons alors initié un travail collaboratif associant dans la réflexion et la production des acteurs d'origine professionnelle différente (acteurs de

l'observation et de l'orientation) mais tous animés de la même volonté d'agir au plus près des besoins de leur territoire. Ainsi ont contribué : la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var, les principaux acteurs locaux en charge de l'accompagnement des parcours et de la formation désireux d'apporter leur contribution, et le Carif Espace Compétences à l'initiative de cette expérimentation et animateur de la démarche.

Des éléments de contexte déterminants

Le territoire de la Provence Verte et du Haut Var a été choisi comme site expérimental, car il offrait des opportunités favorables à notre démarche :

- **Création et développement d'une Maison de l'Emploi**
- **Création de l'observatoire de la Maison de l'Emploi et mise en place d'un comité technique de l'observation avec l'ensemble des producteurs de données.**
- **Édition d'une note de conjoncture.**
- **Existence d'un réseau d'acteurs sensibilisés et mobilisés.**

Des éléments de méthode

Pour conduire cette expérimentation, nous avons mis en place deux groupes de professionnels constitués en comités dont les missions sont les suivantes :

Un comité technique de l'observation pour rassembler et mutualiser sur le territoire l'ensemble des données socio-économiques. Ce comité est garant de la formalisation des outils produits par la Maison de l'Emploi (note de conjoncture, dossier thématique…).

Un comité d'usagers composé des principaux opérateurs de l'information, de l'orientation et de la formation sur le territoire chargé de porter un regard critique sur les données brutes produites. Ce comité est garant de la vulgarisation de ces données.

Première étape : recenser les besoins et pratiques et identifier la modalité de travail la plus adéquate

L'expérimentation s'est orientée dans un premier temps vers un travail collaboratif visant à entamer un dialogue constructif, permettant de poser collectivement les questions essentielles, d'accès à des données socio-économiques de qualité, contextualisées par rapport à un territoire et répondant aux besoins des professionnels de l'accompagnement, du conseil et de l'orientation. Jusque là, ces questions n'avaient été que rarement abordées de manière concertée dans une dynamique inter-réseaux.

Même si l'intérêt pour la démarche a été maintes fois souligné, déterminer la forme la plus adéquate a nécessité une exploration approfondie, afin de permettre une implication de tous les acteurs, de trouver une articulation pertinente entre les productions de l'Observatoire de la Maison de l'Emploi et les besoins de connaissance des professionnels et enfin de trouver la forme associant régularité, opérationnalité et disponibilité, acceptable pour tous.

La problématique a donc été posée de façon **pragmatique** afin que les professionnels voient immédiatement l'objectif opérationnel de l'expérimentation et en perçoivent l'utilité dans leur travail quotidien. Dans cette perspective, il s'agissait aussi de construire des solutions rapides pour qu'ils puissent répondre aux questions auxquelles ils sont confrontés régulièrement :

Quels sont les secteurs porteurs ? Comment appréhender le marché du travail ? Comment vérifier la faisabilité d'un projet ?

Autant de questions délicates qui sont centrales dans les métiers de l'orientation, car les incertitudes du contexte socio-économique et les mutations en cours interpellent quotidiennement les acteurs de l'accompagnement et de l'orientation.

En effet, il leur semble essentiel d'avoir une meilleure lisibilité sur l'emploi, le territoire, ses évolutions et ses ressources, pour pouvoir en dégager des données utilisables dans le travail d'accompagnement. C'est l'objectif de ce travail que de faciliter la construction d'outils de recueil et d'analyse de données adaptés aux pratiques et facilement utilisables.

Ainsi, dans un premier temps, nous avons privilégié l'analyse des besoins et la construction d'une démarche permettant de partager des repères sur le territoire.

Deuxième étape : élaborer et mettre en œuvre une rencontre régulière : le « Café Pro »

L'expérimentation s'est appuyée sur la mise en place d'un comité de pilotage composé des principaux acteurs locaux en charge de l'accompagnement des parcours et de la formation (Pôle emploi, Mission Locale, Fongecif, Cedis, organismes de formation, SEDOP, CIO, BIJ). Ce comité est devenu le Comité technique des usagers.

Celui-ci a réalisé les travaux suivants :

- **Mesurer les écarts entre les besoins et les attentes du terrain avec les informations proposées par la note de conjoncture.**
- **Enrichir la note de conjoncture par un travail d'échanges approfondis entre les opérateurs de terrain et la personne en charge de l'observation.**
- **Réfléchir aux modalités de mise en œuvre d'une médiation de l'information.**

Plusieurs réunions de travail ont permis de construire une culture commune, de travailler en complémentarité et de générer des habitudes professionnelles partagées. Ce qui finalement s'est traduit par la mise en place d'une démarche innovante le « Café Pro », lieu d'échange, de mutualisation, de production d'outil et d'animation de l'information sur le territoire.

Le « Café Pro » : un lieu d'échange, de mutualisation et de partage de l'information

Au-delà de la production d'outils formels, il a paru nécessaire de créer une dynamique autour d'une rencontre régulière. Elle visait non seulement la présentation des données mais plus largement la création d'un collectif de travail inter-réseaux, qui implique professionnels du conseil et acteurs du territoire.

Cette démarche a permis de favoriser la connaissance réciproque et l'ouverture et de fixer des objectifs de travail partagés. Les acteurs ont souhaité la tenue de rencontres plus conviviales permettant d'engager une dynamique favorable aux échanges de données quantitatives. Ceci est la genèse d'une nouvelle pratique : le « Café Pro ».

Ce processus collectif de maturation a facilité l'appropriation de la démarche et permis l'engagement de partenaires dans l'animation des « Cafés Pro ». Le Fongecif et Pôle emploi se sont fortement investis. De même que l'intervention de représentants d'entreprises locales dans le cadre de cette rencontre a facilité l'actualisation des informations et leur médiation auprès des usagers.

Le recours à des témoignages ciblés (« professionnels avisés ») est cohérent avec la démarche d'ensemble qui cherche à croiser à la fois des données objectives et des témoignages de terrain. C'est bien dans la multiplication des sources et dans la dynamique de l'échange que se construisent une connaissance et une représentation partagées du territoire.

« Café Pro » et « Pro Flyer », une dynamique récursive au service du territoire

De la dynamique issue du « Café Pro » s'est vite fait sentir la nécessité pour les acteurs et partenaires de passer à une étape supplémentaire : celle de la production d'outils, de supports d'information et d'analyse de l'environnement (marché du travail, parcours) destinés aux professionnel du conseil. Ainsi a été mis en place le « Pro Flyer ».

Le « Pro Flyer » a pour vocation de répondre aux besoins d'informations sur l'économie du territoire de la Provence Verte et Haut Var et permet ainsi d'identifier les possibilités d'insertion et les potentialités en matière d'orientation professionnelle. Régulièrement actualisé, le « Pro Flyer » permet de donner une information qualifiée, « juste à temps » aux professionnels de ce territoire. Il s'est construit grâce au recensement des besoins des professionnels de Pôle emploi, de la Mission locale, du Fongecif, du Cedis et des BIJ.

Véritable outil d'une dynamique territoriale, le « Pro Flyer » est régulièrement présenté dans le cadre du « Café Pro » et bénéficie ainsi d'une analyse critique constructive, permettant une mise à jour régulière des données qu'il diffuse.

L'illustration réussie d'une mobilisation autour de l'information économique sur le territoire : le « Café Pro », un petit-déjeuner d'échanges autour de l'actualité économique pour les accompagnateurs à l'emploi, à la formation et à l'orientation.

Le « Pro flyer» : un dépliant d'information et d'analyse de l'environnement socio-économique.

Le « Café Pro » destiné aux conseillers à l'emploi et à la formation est l'occasion d'échanger sur l'actualité du territoire. Il permet aussi d'accueillir les employeurs invités à faire part de leurs projets de recrutements.

Troisième étape : pérenniser le processus

L'implication des différents acteurs est évidente et chacun en perçoit l'utilité dans le travail avec l'usager. A ce stade de l'expérimentation, pérenniser le processus engagé représente une étape supplémentaire. Même si les acteurs et partenaires ont montré leur intérêt pour la démarche, il convient toutefois de repérer les conditions de pérennité du dispositif. A ce propos, plusieurs pistes sont à l'étude, une enquête sur l'impact de la démarche est envisagée. Par ailleurs, des propositions ont également été faites pour prolonger cette démarche qui favorise une meilleure connaissance du territoire, par une réflexion et un échange régulier sur les pratiques professionnelles.

Le premier Café Pro s'est déroulé à Saint-Maximin en juin 2011.

2-3 L'expérimentation par les équipes du SEDOP* de Toulon

Objectifs généraux

Différente de la précédente, cette expérimentation avec les équipes du SEDOP (Services d'Orientation Professionnelle) de Toulon consistait principalement en un travail très opérationnel visant à faire évoluer les outils d'investigation directement liés aux besoins exprimés par les personnes accompagnées, ainsi que le service délivré aux usagers susceptibles de les aider dans leurs décisions d'orientation.

Il s'agissait donc :

- **d'élaborer un dispositif de médiation de l'information** dans une perspective plus collective et pédagogique afin d'avoir une meilleure connaissance du territoire et de développer des compétences de recherche d'informations.
- **de trouver des solutions permettant de tester la faisabilité d'un projet professionnel,** ainsi que répondre aux questions de l'usager dans une dimension de relation de conseil individualisé.

Eléments de contexte déterminants

Le choix des équipes de ce territoire comme lieu d'expérimentation permettait de se saisir d'opportunités à priori fertiles à notre expérimentation. En effet, l'aspect très opérationnel de notre démarche nécessitait autant que possible que les acteurs et partenaires se connaissent, partagent une culture commune, aient déjà quelques habitudes de travail communes.

A ce propos :

- **Les quatre opérateurs** retenus sont déjà partenaires dans le cadre du SEDOP et ont déjà une pratique de travail en réseau.**
- **Les partenaires sont issus du même territoire, se connaissent et ont déjà eu l'occasion de travailler ensemble de manière rapprochée.**

Ces quatre équipes étaient déjà sensibilisées à la nécessité d'utiliser les données socio-économiques dans les pratiques d'orientation, dans la mesure où cette consigne est inscrite dans le cahier des charges SEDOP, dispositif du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur.

* Service d'Orientation Professionnelle initié par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
**(Le CIBC 83, les organismes Actel, Hyères Orientation et le CRIJ 83)

Des éléments d'organisation et de méthode

La formation-action s'est appuyée sur 5 rencontres d'une demi-journée à intervalles de temps réguliers. Ce qui a permis de tester les travaux in situ, et d'alimenter la réflexion conduite au sein des échanges de pratiques, des expérimentations conduites durant les inter-sessions. Et inversement, les échanges de pratiques ont permis de réguler les modalités d'intervention auprès des usagers.

Les pistes explorées

Même si elles sont multiples, les questions des usagers sont aussi articulées et simples dans leur formulation : est-ce-que ce métier me convient ? est-ce que je peux trouver du travail ? où ? à quelles conditions ? Globalement, toutes ces interrogations relèvent de l'accès aux informations nécessaires dans une perspective de choix éclairé.

Cela suppose au préalable de repérer : les questions importantes à se poser, de trouver les sources d'informations pouvant apporter des réponses et enfin d'analyser et interpréter ces réponses pour faire le lien entre des données collectives (état des lieux, tendances) et des situations individuelles.

Des outils méthodologiques produits et testés

Les travaux ont donc concrètement permis de co-constuire des outils méthodologiques permettant :

- **d'adapter le travail de sensibilisation du public accueilli dans le cadre du SEDOP,** à la connaissance de l'environnement socio-économique.
- **de tester de nouvelles pratiques de médiation :** une investigation de terrain réalisée à partir des demandes des bénéficiaires qui souhaitent « tester la faisabilité d'un projet», s'est appuyée sur la grille de questionnement jointe en annexe. Il s'agissait de questionner un certain nombre de champs relatifs au projet (activité, conditions d'accès, marché du travail...), d'identifier des sources d'information possibles et d'en extraire les éléments-clés.

D'une manière générale, cette expérimentation a débouché sur la formalisation des fiches méthodoloqiques suivantes. Elles font désormais partie d'une boîte à outils sur le thème de l'utilisation des informations socio-économiques dans les pratiques de conseil, d'accompagnement et d'orientation mise à disposition par le Carif Espace Compétences.

FICHE 1

La sensibilisation du public à l'environnement socio-économique et la médiation de l'information

En s'appuyant sur les pratiques de séances collectives réalisées, nous avons pu modéliser à la fois des principes d'intervention et en inférer des exemples de dispositifs.

Ainsi, nous aborderons successivement plusieurs points : quels objectifs pédagogiques pour la séance ? quelles conditions d'appropriation par le public ? quelles conséquences dans l'organisation d'une séance ?

Exemple de déroulement de séquences collective de sensibilisation :

A - Les objectifs pédagogiques

Dans les pratiques d'orientation, le travail sur l'environnement socio-économique peut viser plusieurs objectifs, éventuellement combinés dans une même séance.

1) Explorer l'environnement pour identifier des possibilités

Opérationnellement, cela vise à la fois la recherche d'hypothèses, l'ouverture à des métiers non connus, l'enrichissement des représentations. Cela permet également une familiarisation avec des notions, un langage, des outils ou des supports. Il y a donc à la fois une dimension informative (mieux connaître) et pédagogique (savoir se servir d'outils).

Méthodologiquement, cela suppose de donner aux participants l'occasion :

- de travailler sur les ressources disponibles (bases de données métiers, listings d'offres d'emplois...)
- d'effectuer un travail de catégorisation (par exemple : critères de choix)
- de se positionner par rapport à ces différentes hypothèses.

Cela permet pour la personne de répondre aux types de questions suivantes : « Est-ce que cela peut m'intéresser ? Est ce que cela peut me convenir ? Comment en savoir plus ? »

2) Acquérir des repères sur l'environnement socio-économique

En complément de l'objectif précédent, explorer les possibles, le travail proposé peut également servir à l'acquisition de repères plus généraux sur l'environnement socio-économique :

- Identifier tous les secteurs d'activités,
- Repérer la localisation des emplois,
- Découvrir les secteurs ou les métiers porteurs,
- Repérer les types de contrats possibles,
- Repérer les organismes de formation et ce qu'ils proposent,
- Identifier toutes les structures et interlocuteurs susceptibles d'aider l'usager à trouver un appui individuel et/ou accéder à des sources d'informations (sites Internet par exemple).

3) Vérifier la faisabilité d'un projet

Pour atteindre cet objectif, il s'agit de travailler sur peu d'hypothèses, une ou deux, et de passer en revue un certain nombre de questions permettant d'éclairer les possibilités, de situer la faisabilité du projet dans un environnement déterminé et par conséquent d'aider à la décision.

Cela permet de répondre aux questions :

- « Est-ce que c'est faisable pour moi ? Est-ce que j'ai les compétences ? Si non, comment puis-je les acquérir ? »
- Est-ce que le marché du travail est porteur ? Quels sont les débouchés possibles ? Avec quelle localisation ? Cela renvoie à une dimension très opérationnelle d'appui à la décision.

La qualité et la pertinence du travail sont liées :

- A la précision et à l'exhaustivité du questionnement. « Ai-je bien pensé à tout ? »
- A la qualité des sources d'informations. « Sont-elles fiables ? actualisées ? utilisables ? »

L'objectif est méthodologique : acquérir des habitudes de questionnement et des stratégies d'investigation. Cela est d'autant plus important qu'un accès facilité à l'information, par Internet, rend crucial un travail d'analyse et de sélection.

B - Les conditions d'appropriation de l'information par le public

Face à la complexité, il ne s'agit pas de se préoccuper uniquement de la mise à disposition de l'information (logique de libre-service) mais de veiller aux conditions de perception, de compréhension et d'appropriation.

Quelques principes sont aujourd'hui bien connus mais pas toujours mis en œuvre. Ils deviennent essentiels quand la complexité peut décourager une partie significative du public en demande d'informations.

Rappelons-les :

Je m'approprie d'autant mieux l'information que :

- Je suis concerné par cette information (j'ai un ou des besoins explicites, elle fait écho à ma situation, je peux lui donner un sens...)
- Les messages sont accessibles et compréhensibles.
- Les messages essentiels sont mis en valeur, surlignés (je peux distinguer facilement l'essentiel de l'accessoire, je n'ai pas besoin de tout savoir ni de tout comprendre).
- Je participe et contribue à recueillir les données et à les analyser.
- Je confronte mes points de vue à ceux de pairs.
- J'ai l'occasion de faire une synthèse préalable à l'action.

En résumé, je m'approprie l'information d'autant plus que :

Je comprends les messages les plus importants.

Je peux l'intégrer dans ma situation et mon univers.

Je l'utilise et la « manipule » concrètement dans des exemples.

C - Les conséquences dans l'organisation d'une séance collective

Les conditions pour faciliter l'appropriation de l'information par la personne.

Dans la préparation

- Déterminer les caractéristiques du public et ses besoins.
- Fixer des objectifs opérationnels précis et centrés sur l'usager : « vous permettre de… ».
- Convenir d'indicateurs d'appropriation, ce qui permet d'évaluer et de réajuster.

Dans l'animation

- Partir des représentations et des connaissances des participants.
- Veiller à faire écho à leurs préoccupations et à leur situation (l'utilité perçue).
- Favoriser l'interaction et le recours aux pairs.
- Mettre en situation d'action (exercices individuels et collectifs).
- Sélectionner et cibler l'information (ne pas vouloir tout dire),
- S'adapter aux personnes (vocabulaire, supports…) et individualiser (forme et contenu).
- Varier les modalités de délivrance de l'information.
- Proposer des temps de feed-back (suivi de transmission d'information).
- Permettre l'élaboration d'une synthèse permettant aux personnes de tirer des conséquences pour leur propre stratégie (questionnaire par exemple).

D - Comment présenter un dispositif dans le champ de la formation ou de l'emploi ?

Le champ de la formation et de l'emploi se caractérise par un grand nombre de dispositifs qui peuvent paraître complexes à l'usager. Les présenter ne va donc pas de soi et nécessite une vigilance sur un certain nombre de points.

Comment faciliter la compréhension et l'usage adéquat d'un dispositif ?

Une information sur un dispositif est d'autant plus appropriée :

- qu'elle est illustrée par des situations concrètes (témoignages, utilisation),
- qu'on en précise non seulement l'organisation mais surtout l'usage. « à quoi ça sert ? qu'est ce que cela peut apporter ? » est plus mobilisateur que « quel en est le déroulement ? »,
- que l'information est travaillée, mise en dissonance,
- qu'on identifie les interprétations possibles de ces informations (ce qui est sûr et objectif, ce qui est plus incertain…),
- qu'on fournisse des points de repères méthodologiques (réutilisables) sur les sources d'informations et l'interprétation des données.

E - Comment organiser une séance collective pour sensibiliser les participants à l'environnement socio-économique ?

1) Définir et présenter les objectifs dans des termes simples et opérationnels

Par exemple « Vous permettre de mieux connaître le marché du travail local » ou encore « Vous permettre d'explorer des métiers »...

2) Travailler à partir de bases de données (inventaires métiers, site de Pôle emploi, listings d'offres...)

Il s'agit d'avoir à disposition un matériau relativement riche et ouvert facilitant une exploration des représentations des participants. On peut ensuite varier les consignes en fonction de l'objectif. Mais il s'agira toujours d'effectuer des regroupements, des tris sur les données mises à disposition.

Par exemple :

- Identifier les différents secteurs,
- Repérer les localisations des emplois,
- Identifier les types de contrat proposés...

3) Travailler à partir de données quantitatives

Par exemple, quelques statistiques mises en forme pour faciliter leur compréhension, afin de :

- Donner des repères actualisés sur l'environnement,
- Indiquer les sources d'informations réutilisables par chacun.

4) Effectuer une synthèse collective de ces éléments toujours à partir d'exemples

5) Proposer une synthèse individuelle (questionnaire par exemple) distinguant deux points :

- Ce que la personne a retenu (notamment sur les informations transmises),
- Les conséquences que cela peut avoir sur son projet ou sa stratégie.

La séance sera d'autant plus intéressante que les participants auront l'occasion d'agir et d'échanger. Un travail en direct sur des postes informatiques par petits groupes, sur des sites sélectionnés, peut donner également une dimension ludique (rechercher des informations précises), qui contribuera à l'acquisition d'habitudes de recherche, voire de techniques de requêtes.

L'animateur est moins là pour exposer son expertise que pour faciliter le travail d'exploration, de catégorisation et de synthèse. Il veille notamment à ce que les messages-clés soient clarifiés et présentés selon différentes formes.

Il est également attentif au lien à faire entre les travaux du groupe et les objectifs individuels de chaque participant. La synthèse finale (questionnaire) est sur ce plan essentielle, car elle permet une continuité et une progressivité dans la recherche.

Les difficultés pour les professionnels relèvent notamment du temps de veille informative que peut consacrer chaque conseiller.

FICHE 2

L'investigation des sources d'information pour tester la faisabilité d'un projet

Ce travail très technique a été élaboré à partir de situations rencontrées par les conseillers participant à la démarche. Nous avons proposé un tableau de questions intégrant sources d'informations et réponses recueillies. Il s'agissait à la fois de tester ce tableau dans des situations concrètes, et éventuellement de le faire évoluer, ainsi que de construire un modèle d'investigation opérationnel pour le conseiller et l'usager.

Au-delà du seul résultat des données recueillies, les démarches d'investigation les plus adéquates ont été repérées.

Des activités professionnelles ont été choisies : auxiliaire de puériculture, formateur, pâtissier, animateur, coach, chargé de communication, assistant....

Nous avons volontairement investigué à la fois des situations très courantes et aussi plus exceptionnelles et marginales. Il s'agissait bien d'identifier ce que l'on trouve et comment on peut s'en servir dans la démarche de conseil.

A - Des constats

Les professionnels ont fait plusieurs observations :

L'investigation peut être infinie. En effet, la navigation sur Internet renvoie sans cesse à des sources qui elles-mêmes apportent de nouveaux liens à explorer. Le temps disponible est donc une donnée sensible. Cela pose très clairement la question de savoir où s'arrête le professionnel, jusqu'où il travaille avec la personne et comment cette démarche s'articule avec les investigations d'enquête autonomes.

Les données descriptives générales sont facilement accessibles sur des sites grand public (Carif, Onisep, CIDJ, Pôle emploi....). La difficulté est rencontrée pour quatre types de questions, toutes relatives à la dimension prospective.

- Certaines activités sont approchées globalement dans une catégorie élargie (métiers de soin, métiers sociaux...) sans que l'on arrive toujours à trouver des données sur certaines fonctions spécifiques.
- Concernant la localisation géographique des données sur l'emploi, parfois, on ne trouve que des données statistiques régionales alors que la question du bassin d'emploi est la plus importante pour la décision.
- Certaines activités sont très spécifiques (diagnostiqueur immobilier, coach...), et l'on ne dispose quasiment pas de données fiables sur l'évolution de l'emploi, car les modalités d'accès au marché du travail, sont en évolution rapide et liées à de nombreuses conditions très peu formalisées.
- Le marché du travail pour les activités en émergence est souvent vite saturé car il est lié à des cycles économiques très courts.

Cela signifie que l'on peut assez facilement accéder à des informations descriptives (description des métiers, localisation, modalités d'accès...) mais qu'il est plus complexe de trouver des tendances et d'accéder à la prospective.

B - Les conséquences en termes d'investigation

Ces constats sont consensuels et amènent les professionnels à organiser leur investigation de manière différenciée. En effet, les grands producteurs de données ne fournissent pas toujours des informations opérationnelles pour le professionnel et pour le public. Outre le fait que cela ne soit pas toujours leur mission, pour certains domaines ou secteurs, les variations locales ou la rapidité des évolutions rend aussi cela impossible.

Il s'agit donc plutôt de s'appuyer sur des ressources documentaires qui interprètent déjà les grandes tendances. Cela nous renvoie à l'importance des grands généralistes de l'information sur les métiers (Onisep, CIDJ, mais également Carif, Pôle emploi, APEC....).

Très rapidement, on constate que des informations essentielles ne seront pas toujours accessibles en ligne et surtout pas formalisées. En effet, les informations

d'usage (pratiques informelles, réalités locales, savoirs de contexte....) ne sont pas souvent rendues publiques. Elles supposent la sollicitation de ce que nous avons appelé « des personnes avisées ». Ces dernières sont légitimes car elles présentent l'avantage de bien connaître le secteur tout en ayant une distance sur son évolution.

Lorsque la localisation est une question-clé, plusieurs hypothèses apparaissent :

- soit il s'agit d'un secteur courant (formateur, responsable de communication) et les données régionales peuvent convenir. Les informations-clés sont faciles à identifier.
- soit le secteur est courant mais on recherche des données locales (assistante, auxiliaire de puériculture, pâtissier) et il faudra d'abord repérer si des données existent à ce niveau (exemple auprès de la Maison de l'Emploi dont c'est une des missions). Sinon, il faudra pousser plus loin pour trouver des contacts (Pôle emploi, responsables de formation, experts...).
- soit le secteur est moins courant (coach, sophrologue, diagnostiqueur immobilier...), plus récent et moins structuré et la question des personnes avisées est alors centrale. Et cela relève d'un mode d'investigation un peu différent qui répond à la question : « qui est légitime pour fournir des informations sur ce secteur ? ».

Mais comme on l'a vu, tout cela nécessite du temps. La proposition d'un atelier technique sur « Vérifier la faisabilité d'un projet » permettrait de mener des investigations individuelles avec l'appui d'une personne ressource, mais aussi de développer des stratégies de requête très efficaces et transposables dans toutes les situations.

Les expériences menées avec le public montrent que l'émulation du groupe contribue à une production d'informations de bonne qualité.

Là encore, le professionnel a une fonction-clé de médiation, qui consiste à mettre en place et animer le dispositif, réguler, vérifier la pertinence des requêtes et préciser la qualité des informations recueillies.

Le Carif Espace Compétences développe un outil d'information et de veille qui rassemble dans un seul espace les sources d'informations socio-économiques nationales et régionales

www.netvibes.com/donneessocioeconomiques

3- Analyse et synthèse : les conditions de réussite et de transposition

3-1 L'intérêt de ces démarches : une première analyse

Sur un sujet aussi délicat, mouvant et porteur d'enjeux, il n'est pas si simple de mobiliser des acteurs, très sollicités par ailleurs dans une démarche aux contours qui peuvent sembler flous, et où l'opérationnalité immédiate n'est pas forcément évidente.

Un certain nombre de points méritent d'être soulignés :

Une source d'identité partagée

Les questions de l'information et de la médiation sont perçues comme centrales par tous les professionnels. Elles ont l'avantage de dépasser les clivages inter-structures ou inter-réseaux et de positionner la question sur un registre méthodologique. Le travail collectif initié a donc un intérêt technique et structurant pour les professionnels. En terme d'identité, il est sans doute aussi constructeur de points de repères partagés à un moment où les métiers du conseil évoluent.

Des pratiques multiples

Le travail d'échange et d'analyse sur cette question avec des professionnels de tous les réseaux montre également des pratiques très variées, plus ou moins formalisées ou outillées, plus ou moins partagées. Par ailleurs, ces pratiques sont corrélées avec le type de public accueilli et la nature du service rendu. On perçoit que la question de la localisation de l'information n'a pas le même enjeu pour un professionnel d'une mission locale ou un intervenant du SEDOP que pour un prestataire de bilan de compétences pouvant accompagner un public prêt à élargir sa zone d'investigation.

Cette question de la géographie des sources est essentielle mais également méthodologiquement complexe. Une hyper-localisation de l'information présente l'inconvénient de limiter la significativité des données (faibles effectifs ou évolutions peu parlantes). Une appréhension plus large, si elle fournit des repères plus facilement interprétables, n'éclaire pas nécessairement des décisions locales.

D'où l'importance d'articuler un travail à tous les échelons géographiques et également de faire vivre une tradition plus « orale » (rencontres, forums…) qui rend plus vivantes et appréhendables des données statistiques pas toujours digestes.

Une double traduction

L'espace de travail construit dans ces deux démarches relève bien d'une tentative de rapprochement entre des professionnels élaborant des sources d'informations objectives, étayées et d'autres intervenants chargés de les appréhender, de les analyser et de les traduire pour qu'elles soient utilisables par l'usager. Nous avons donc essayé de travailler sur cette double médiation : entre le producteur de données et le professionnel et entre le professionnel et le public. On pourrait parler de double traduction. Cela n'empêche pas l'usager de pouvoir lui-même accéder à un grand nombre de sources, mais il peut être démuni dans son interprétation au moment de ses choix. **L'appui du professionnel se situe bien dans la sélection des sources les plus fiables et dans cette démarche rigoureuse d'analyse et d'interprétation au service d'une décision éclairée.**

Un déplacement de la problématique

Si jusqu'alors le professionnel pouvait prétendre à une expertise de contenu (maîtrise des informations sur les formations, les métiers et les emplois), on perçoit dans ce travail et les expérimentations menées avec les usagers, un déplacement progressif des enjeux. L'obsolescence rapide des informations mais également leur quantité et les multiples canaux d'accès rendent impossible une connaissance en temps réel. Savoir quelles sont les informations utiles, où elles se trouvent et comment les analyser devient le cœur du professionnalisme. Cela ne signifie pas que le professionnel soit dans la même situation que l'usager en terme de connaissances (son expertise « contenu » est évidente) mais **il doit toujours vérifier ses sources et également faire face à des demandes sans cesse renouvelées, sensibles aux phénomènes d'imitation et de tendances** (« Comment devenir coach ? décorateur d'intérieur ?....»).

Une posture modifiée

Par ailleurs, les informations sont de plus en plus dématérialisées, de moins en moins capitalisées dans des supports physiques, mais disponibles en ligne. La modalité de recherche en est donc impactée, de même que le travail technique. Ainsi, il est de plus en plus fréquent que le travail de recherche d'informations se fasse pendant l'entretien, par exemple en consultant ensemble un site Internet et en imprimant les

documents les plus utiles ou pertinents. **Cela change donc également la posture du professionnel, plus médiateur qu'informateur, dans des situations de plus en plus fréquentes.**

Un processus à faire vivre

En terme de bénéfices, ce n'est pas seulement le modèle de médiation que l'on peut tirer de cette expérimentation. Il s'agit bien d'un processus à faire vivre en permanence et qui doit être enrichi, porté, animé et alimenté sur la durée.

Sans structuration d'une démarche permanente de veille et d'animation, où les rôles des différents acteurs sont bien clarifiés, l'accélération de l'information amènera le professionnel à être vite dépassé et sans cesse en train de vérifier. Or, il est nécessaire de pouvoir sécuriser le dispositif proposé. Cela passe autant par la production d'outils d'informations (newsletters, notes de tendances) que par l'instauration de lieux d'échanges.

Cela nous révèle aussi (exemple de l'expérimentation du « Café Pro ») que **les données ne sont pas toutes formalisables par écrit** et que **l'expérience des acteurs se partage aussi dans des lieux réguliers d'échanges. Les réseaux s'y constituent, les liens s'y renforcent et cela contribue de manière significative à la qualité du service rendu par chacun des acteurs au niveau des territoires.**

Une question de responsabilité

La question de la sécurisation évoquée ci-dessus renvoie également à celle de la responsabilité.

On voit bien dans ce travail les différents niveaux de responsabilité :

- **sur l'accessibilité de l'information,**
- **sur la qualité des informations,**
- **sur la médiation de l'information.**

Or, ces responsabilités ne sont pas indépendantes. Elles doivent pouvoir s'articuler dans un processus lisible où chacun des acteurs connaît son rôle et ses limites, mais sait également sur qui il peut compter. Les professionnels mesurent aujourd'hui, et la loi le rappelle, que les décisions de plus en plus fréquentes que prend l'usager dans un parcours professionnel, sont étroitement dépendantes des informations qu'il a recueillies et des interprétations qu'il en a faites.

Sécuriser un processus, ce n'est pas seulement chercher à se protéger, c'est aussi mettre en place tous les moyens nécessaires pour que les décisions complexes du public puissent être éclairées. Ce qui suppose un travail pour chacun des acteurs à tous ces niveaux : accessibilité, qualité des sources d'informations et médiation.

Point de vue d'acteurs

Si nous avons pu tester un certain nombre d'outils ou d'approches, le dispositif s'est également élaboré dans l'interaction des rencontres. **Il ne s'agissait pas d'appliquer des méthodes, mais plutôt de voir ce qu'elles pouvaient apporter aux pratiques existantes. La réflexion se situe bien dans un aménagement des pratiques et un processus réflexif et collaboratif.** Nous avons demandé le point de vue des participants :

« Nous avons pu mettre à jour certains de nos supports et réajuster le contenu de nos ateliers, ce en quoi ce travail fut des plus intéressants ».

« Compréhension plus poussée de la nouvelle loi sur l'orientation et de ses conséquences sur nos pratiques professionnelles (débouchés, information objective...). »

« Réelle prise de conscience de la nécessité de modifier ses pratiques professionnelles, en intégrant une dimension socio-économique jusqu'alors pas assez valorisée, que ce soit dans un processus d'orientation professionnelle et/ou d'élaboration de projet, ce qui relève d'une véritable mutation dans les pratiques du conseiller (ne plus partir seulement des caractéristiques de la personne, mais bien de sa situation et de son environnement). L'axe d'approche diffère et implique une méthodologie modifiée et adaptée. »

« Réelle réflexion sur la notion de données socio-économique : identification des sources pertinentes, interprétation des informations. »

« Prise de conscience de la nécessité de se pencher sérieusement sur la question de l'environnement socio-économique, son état, ses évolutions passées et à venir, ce qui amène l'idée de savoir être en veille, d'avoir une culture générale forte dans ce domaine et par conséquent de développer de réelles compétences techniques. »

« Remise en question de la place des enquêtes auprès de professionnels : nécessaires pour recueillir un témoignage nécessairement subjectif. D'où l'intérêt également de recueillir le point de vue de personnes réellement avisées. »

3-2 Les limites et les difficultés pratiques

Comme nous l'avons vu, les incertitudes économiques actuelles et les attentes sociales extrêmement fortes en terme de conseil, amènent les professionnels à rechercher en permanence des sources d'informations fiables permettant une prévision fondée sur des éléments objectifs.

Dans ce travail au plus près du terrain, nous avons également fait le constat de certaines limites et difficultés.

La multiplicité des facteurs en jeu dans les évolutions de l'emploi, pas toujours faciles à anticiper et à maîtriser, rendent les études prospectives délicates. Elles sont bien sûr nécessaires car elles fournissent un cadre d'analyse, amènent à construire des indicateurs de pilotage et peuvent aider la conduite de politiques publiques. Mais elles ne peuvent être prises dans une lecture mécaniste et univoque. Elles ne sont pas toujours utilisables sans analyse croisée de plusieurs points de vue. C'est d'ailleurs l'un des premiers constats pratiques : les données sont peu utilisables dans une logique très opérationnelle et individuelle.

Cette difficulté est d'autant plus importante que la demande sociale se situe fréquemment dans des secteurs en émergence où la prévision est délicate d'autant que les cycles économiques sont courts et les marchés vite saturés.

L'analyse des mouvements sociaux dans le champ de l'emploi et de la formation suppose une lecture plus « historique » des choses. Sur ce plan, repérer des grandes évolutions sur une décennie est aussi porteur d'information qu'un tableau de bord sur l'état de l'emploi à l'instant T. Il ne s'agit donc pas d'opposer les données recueillies en terme de récence mais bien d'avoir à disposition des données d'informations multiples qu'il s'agit de croiser pour fournir une interprétation.

Avoir des données objectives à disposition ne suffit pas. C'est bien la question de leur interprétation dans une situation forcément contextualisée, géographiquement, individuellement, qui est au centre de cette réflexion.

Ainsi, on l'a vu dans l'expérimentation trouver une personne avisée du secteur professionnel est parfois plus utile que de chercher désespérément des sources d'informations objectives, obsolètes dès qu'elles sont publiées. Cela suppose le recours à des points de vue, par nature subjectifs, qu'il s'agira de vérifier ou de croiser avec d'autres avis.

Le professionnalisme se situe bien dans cette alerte et cet appui méthodologique.

Points de vue d'acteurs

« Comment trouver le temps d'intégrer ce travail de recherche dans l'accompagnement ? »

« Comment répondre à un questionnement de l'usager sur les débouchés et les niveaux de rémunération, alors même que les informations sont souvent nuancées et pas directement interprétables ? »

« Comment lui transmettre, lui restituer l'information et surtout comment l'autonomiser dans cette recherche d'information ? »

« Comment peut-on être sûr aujourd'hui que l'information délivrée à l'usager est pertinente ? Si elle date de plusieurs années par exemple, ou si notre interprétation de certains chiffres est erronée, si les données recueillies ne sont pas assez ciblées localement ou si elles ne concernent pas un métier suffisamment précis... Jusqu'ou peut-on délivrer l'information sur l'environnement en toute quiétude ? »

« Comment, sous quelle forme synthétiser ces informations, des données chiffrées, des éléments interprétés et comment les restituer dans un document de synthèse ? »

« Qui fait quoi ? Qui peut répondre à certaines questions ? Dans ma pratique je n'ai pas identifié d'organismes ou structures susceptibles de m'aider dans cette démarche de recherche de données. »

« Comment mutualiser en interne les recueils de données de chacun ? Comment ne pas contacter de multiples fois le même expert ? »

Un projet, c'est aussi des objectifs communs, des moyens en terme de disponibilité et de travail acceptables par tous les acteurs.

« Je me rends compte au fur et à mesure que j'intègre cette dimension socio-économique qu'il est extrêmement important d'être vigilant sur les termes employés avec les usagers, de parler de tendance... dans telles ou telles conditions... d'insister sur le caractère statistique de certaines données... l'usager continue d'attendre de notre part des réponses binaires. Et il peut être déçu de notre prudence. »

3-3 Les conditions de réussite

Les deux expérimentations conduites, si elles ne sont pas transposables intégralement montrent un certain nombre de points d'appui structurants.

- Le sujet intéresse les professionnels. Mais ils sont vite découragés devant l'ampleur des incertitudes et le temps d'investigation. Il faut construire un dispositif qui économise et mutualise les ressources. En ce sens, le service dématérialisé dans le cadre de la création du Service Public d'Orientation (SPO) est une ressource essentielle.

- Mutualiser, ce n'est pas se contenter de mettre des ressources sur un site partagé ou d'envoyer des documents. Ces données sont à faire vivre et à animer. L'exemple du « Café Pro » montre bien l'importance des échanges et de la création de liens.

- Il s'agit de développer une persévérance de la démarche dans un processus souple et régulier. En somme favoriser la « capillarité » par une animation régulière.

- La réussite tient aussi au recours et à l'utilisation de méthodologies qui ont fait leur preuve. Fournir un processus de requête de données sur les métiers peut faciliter la pratique des professionnels et entretenir une veille méthodologique permanente sur un sujet où l'obsolescence des informations est rapide.

- Au delà du niveau territorial, il y a sans doute à imaginer un processus plus régional articulant toutes ces questions, mutualisant les expériences et capitalisant le modèle d'intervention proposé.

4. Un professionnalisme à structurer, à développer et à faire vivre

Ces différentes expérimentations ont permis une investigation autour de quelques questions clés :

Quels dispositifs de sensibilisation et quels outils pour les professionnels ?

Quelle veille et quelle animation territoriale ?

Quelles modalités de médiation et quel outillage pour l'usager ?

Comment articuler, capitaliser toutes ces informations pour les rendre accessibles et utilisables tant par le professionnel que par l'usager ?

Globalement, toutes ces interrogations renvoient au professionnalisme tant individuel que collectif, nécessaire à la mise en œuvre d'un service d'information adapté aux publics, aux enjeux et aux évolutions rapides du moment.

Comme nous l'avons vu, cela suppose une réflexion simultanée portant sur plusieurs champs : la production, la mise en forme, l'accès et la médiation de l'information.

Cela induit également un travail d'équipe de professionnels qui jusqu'alors se rencontraient peu : producteurs de données, structures d'informations, professionnels du conseil.

4-1 Les ressources informatives et méthodologiques

Pour avoir une lecture à la fois précise et élargie des situations, il s'avère nécessaire d'articuler les informations sur les métiers, des formations, des territoires et des emplois.

Il s'agit aussi de les capitaliser en un même lieu pour les rendre plus facilement accessibles. Ce qui est aujourd'hui la difficulté.

La demande est explicite. Les professionnels l'expriment de différentes manières.

« On pourrait avoir par exemple une carte, régionale, où on pourrait retrouver par département des données socio-économiques à jour, avec une entrée par métier. »

« Il serait intéressant de disposer d'études permettant de mieux comprendre les disparités d'un territoire à l'autre. Avec des données historiques et prospectives : géographiques, implantation des entreprises, des stratégies politiques économiques, mouvement des populations, des perspectives à venir... »

« L'idéal serait un outil dématérialisé permettant de réunir toutes les informations pertinentes et les données interprétées en termes de débouchés, types de structure, évolutions du marché... avec une entrée par métier, par secteur, par région, département, bassin d'emploi. »

« On pourrait disposer d'une structure indiquant au professionnel où chercher les informations pertinentes au niveau local. »

En somme les professionnels du conseil se sentent impliqués, investis et responsables du champ de la médiation de l'information. Ils sont en veille tant sur les outils que sur les processus pédagogiques les plus susceptibles de faciliter leur travail avec le bénéficiaire, dans un objectif d'appropriation.

Par contre, ils affirment également leurs limites tant en terme de responsabilité que de maîtrise technique. En somme, leur professionnalisme de médiateur ou de conseiller est nécessairement lié à l'opérationnalité des données et supports mis à leur disposition. Sur ce plan, le site en construction dans le cadre de la mise en œuvre du SPO peut être une réponse pertinente.

Régionalement, le travail de veille réalisé par le Carif Espace compétences et les outils d'information dématérialisés (notamment le portail emploi formation) correspondent bien à la demande exprimée par les professionnels : un espace capitalisant et actualisant toutes les informations, tant sur les données socio-économiques que sur l'actualité des secteurs.

Cela suppose également que les professionnels puissent développer une habitude, voire une habileté à cet usage relativement nouveau mais porteur de réponses intéressantes.

4-2 Les dispositifs à animer autour de cette question

Comme nous l'avons vu également, dans la situation d'accélération et de dématérialisation actuelle, l'accès à l'information ne peut résulter uniquement d'une seule démarche individuelle ou de la seule responsabilité d'une structure qui les capitalise et les met en forme.

C'est également un processus interactif qui suppose des rencontres régulières. Tout d'abord, l'information n'a de sens que si elle est prise en compte dans des situations concrètes. Les échanges et témoignages dans des espaces et des temps dédiés sont une condition pour faciliter l'appropriation.

Cela suppose la mise en œuvre de démarches de projets au niveau d'espaces géographiques. Si l'on parle de projets, c'est que cela nécessite un travail préalable d'ingénierie qui peut être un peu long et hésitant mais qui sera bénéfique à moyen terme (exemple du « Café Pro »).

Un projet, c'est également des objectifs communs, des moyens en terme de disponibilité et de travail acceptables par tous les acteurs, ainsi qu'un pilotage qui maintient le lien, la cohérence d'ensemble, qui assure une régulation et qui garantit la pérennité de l'ensemble. Cela suppose que chacun des acteurs y perçoive un bénéfice tant pour sa pratique que pour sa structure.

C'est en ce sens qu'il paraît indispensable d'articuler les compétences de recueil d'analyses garantissant une approche objective (Maison de l'Emploi dans notre expérimentation), le vécu et l'expérience les acteurs du terrain. C'est dans cette dynamique, dans cette rencontre que se construisent des représentations élargies et étayées du territoire et que se tissent les réseaux d'acteurs, qui contribuent à une connaissance mutuelle.

Il y a donc tout intérêt à prendre le temps de construire le projet pour que chacun y prenne sa place et apporte ses contributions au collectif. Cette démarche, encore peu développée aujourd'hui nous paraît un moyen intéressant de mieux coordonner la chaîne de services dans une mutualisation. En somme une véritable compétence et ressource collective qui n'est pas uniquement la somme des talents de chacun.

4-3 Le pilotage au niveau régional : modéliser, capitaliser, transférer

Depuis 2008, première étape de ce travail sur l'utilisation des données socio-économiques, nous avons toujours gardé à l'esprit le souhait largement exprimé des professionnels d'avoir des données facilement accessibles et de bénéficier d'un travail préparatoire sur les données pour réduire leur temps de recherche.

Face à la pression des demandes immédiates mais également du temps dédié à chaque situation de conseil, le professionnel doit également gérer les priorités. Sur ce plan, nous pensons que nous pouvons collectivement progresser à partir des observations que nous avons faites lors de ces expérimentations.

Tout d'abord, les outils dématérialisés à disposition, notamment avec une entrée métier et une localisation de l'information seront précieux dans les années qui viennent. Il s'agit à la fois d'en tester l'opérationnalité et de développer des habitudes et des pratiques nouvelles chez les professionnels.

Cela passe par une offre de professionnalisation sur l'utilisation des données mais également une capitalisation des ressources et des stratégies de requête de l'information. Un ensemble d'exemples de requêtes pourrait être un excellent moyen de faciliter l'appropriation de ces démarches.

Par ailleurs, les professionnels sont demandeurs d'une capitalisation de méthodes de médiation de l'information. Les éléments décrits précédemment peuvent y contribuer. On peut imaginer qu'un travail régulier entre professionnels sur ce thème serait susceptible d'enrichir en permanence les approches, outils et méthodes.

Au-delà, il s'agit de mettre en place des modalités de capitalisation permanente et de modéliser les processus observés, pour que certains principes d'intervention apparemment pertinents puissent être non pas dupliqués, mais adaptés dans des contextes différents. En somme, il faut engager une démarche réflexive permanente, qui est la seule susceptible de garantir une articulation et une adaptation du service proposé et rendu.

Annexes

FICHE REPÈRE 1
Pourquoi, quand et comment utiliser les informations socio-économiques ?

Les incertitudes sur l'emploi et les débouchés à moyen terme rendent les décisions professionnelles difficiles à tous les âges de la vie. Parvenir à avoir une lecture objective ou en tout cas « éclairée » des ressources disponibles et des perspectives d'évolution est donc un enjeu considérable tant au niveau collectif qu'individuel, tant pour les professionnels que pour les usagers.

Mais il s'agit de bien distinguer les objectifs visés, car les modalités de travail sont nécessairement différentes. Dans le travail de conseil, les informations et les données sont à la fois utiles pour :

Connaître et explorer
Objectifs : connaître l'environnement, ses caractéristiques, ses ressources…..mais aussi identifier des possibles, comparer des hypothèses, vérifier des informations.
Cela nécessite une approche ouverte et des outils de type bases de données permettant d'augmenter l'état de connaissance des personnes (découvrir d'autres métiers, mieux connaître les emplois et les entreprises de l'environnement proche). Individuellement, cela peut se faire par un travail d'exploration (sites généralistes, bases de donnés métiers) où les critères de sélection sont introduits progressivement pour éviter une stratégie de sélection éliminant ce qui n'est pas connu.
Collectivement, cela peut passer par un atelier sur la connaissance de l'environnement partant d'une cartographie de l'espace géographique et des ressources en terme d'activités (en partant notamment des connaissances qu'ont les participants).

Aider à la décision
Objectifs : réduire les incertitudes, apprécier le risque, hiérarchiser les priorités.
Il s'agit là d'un travail beaucoup plus ciblé, où on va progressivement recueillir les données nécessaires à la prise de décision. On peut s'appuyer sur différents tableaux de questionnement, visant toujours les informations-clés suivantes.
Les données descriptives ● La description de l'activité ● Les conditions d'exercice *Répond à la question : « Est ce que je connais suffisamment le métier ou le secteur pour savoir si cela peut me convenir ?"*
Les modalités d'accès ● Les formations ● Les compétences nécessaires ● Les pré-requis... *Répond à la question : « Comment y accéder ? »*
Les perspectives d'emploi ● Les entreprises qui recrutent ● Les types de contrats et de statuts ● Le marché du travail et les perspectives *Répond à la question : « Puis-je trouver du travail ? »*

Être outillés pour rechercher de l'information

Objectifs : Faciliter l'appropriation d'une démarche et l'acquisition de réflexes de veille et de recherche.

A travers le travail proposé, on vise autant le recueil d'informations que l'acquisition d'une méthodologie d'investigation transposable à toute situation de recherche.

A la fin du travail proposé, la personne maîtrise mieux l'environnement, ses ressources, les interlocuteurs qu'elle peut solliciter et les outils dont elle peut se servir elle-même dans toute démarche. Un atelier ouvert en permanence peut être une réponse intéressante (de type libre service mais avec le recours possible à un professionnel qui appuie les démarches). Cela est d'autant plus important que les personnes viennent très régulièrement avec des listes de documents déjà imprimés qu'elles doivent trier, analyser, comparer, interpréter. L'appui du professionnel est indispensable sur ce plan.

FICHE REPÈRE 2
L'apport du groupe dans la médiation de l'information

S'appuyer sur le groupe, c'est aussi faire le constat qu'il peut aider à créer une dynamique autour de l'accès à l'information. Car nous l'avons vu précédemment, s'approprier l'information nécessite une vigilance sur un certain nombre de points. Il s'agit de prendre en compte quelques principes d'intervention dans tout travail collectif visant l'appropriation d'informations complexes :

- Partir des représentations et de l'état de connaissance des personnes.
- S'intéresser à l'usage de cette information pour elles (utilité perçue).
- Avoir l'occasion de travailler concrètement cette information (supports, recherche, jeux...).
- La discuter, la contester, la préciser...
- Pour l'animateur, veiller à la manière dont elle est interprétée.
- La synthétiser dans une perspective d'usage (« Qu'est ce que j'ai retenu pour moi ? Qu'est ce que cela implique dans mes choix ? »).

La situation de groupe *(fiche repère 4)* intègre tout cela. Elle permet également :

- de créer une dynamique collective et de produire du soutien social (sentiment de ne pas être seul à se poser les mêmes questions).
- d'introduire des échanges entre pairs, où les processus d'influence agissent de manière significative.
- de mettre en place la dissonance "acceptable" car c'est dans l'échange que les représentations évoluent, s'affinent...
- pour l'animateur, de jouer un réel rôle de médiation, d'introduire une démarche collaborative et de sortir de la position d'expert peu propice à une démarche pro-active. Elle n'est pas contradictoire avec une réelle individualisation, notamment si l'on veille à réaliser systématiquement une synthèse pour chaque participant.
- de créer une situation de « détours » en n'abordant pas tout de suite le projet des personnes mais en travaillant sur des situations moins impliquantes, ce qui contribue à lever le enjeux et à faciliter la prise de recul.

FICHE REPÈRE 3
Les données : comment les qualifier ?

On peut sélectionner les données à partir de quelques critères simples :

L' objectivité

Ces données sont fondées sur des faits, par nature incontestables. Par contre, elles ne sont pas toujours généralisables et peuvent être aussi imprécises ce qui rend leur interprétation et usage difficiles. Ainsi, une donnée quantitative est effectivement objective, comme le nombre de créations d'entreprises sur une période. Mais l'interprétation suppose des points de repères sur sa signification réelle.

La fiabilité

Une information objective est à priori fiable. Par contre, des informations subjectives, des points de vue, peuvent avoir un niveau de fiabilité qu'in ne faut pas négliger. Cette fiabilité, la confiance qu'on peut lui accorder, suppose un point de vue avisé, expert, une notoriété et une légitimité, liés non pas uniquement à des faits objectifs mais à une expérience très significative. Les points de vue fiables associent souvent l'information objective (données quantitatives ou qualitatives) et des points de vue distanciés.

L'opérationnalité

Cela signifie qu'elles sont utilisables dans des processus de décision, collectifs et macro-économiques, micro-économiques ou singuliers. Cela signifie surtout qu'elles sont interprétables sans trop de biais. Par exemple une tendance sur cinq ans de l'évolution des types de contrat de travail dans un secteur donné. C'est beaucoup plus difficile quand on a une donnée brute sans référence. On privilégiera des données qui ne requièrent pas d'expertise technique en terme d'interprétation.

L'actualisation

Elle renvoie à la date de l'information. L'obsolescence est rapide pour les informations d'usage immédiat, beaucoup moins rapide pour des informations tendancielles, des évolutions…..Par ailleurs les données socio-économiques ne sont pas que des chiffres dans des tableaux. On peut accéder à des informations de qualité à partir de témoignages, à condition qu'on puisse en apprécier la fiabilité, ce qui demande souvent un appui des professionnels pour sélectionner et interpréter les différents points du vue.

FICHE REPÈRE 4
Séance collective[1] : rechercher des informations pour explorer un projet

Public concerné

Toute personne en interrogation sur son avenir professionnel et qui souhaite s'informer sur son environnement et acquérir une méthode de recherche.

Objectifs pour l'usager

1. L'aider à trouver rapidement des informations fiables afin d'approfondir un projet professionnel.
2. Lui donner une méthode utile pour toute recherche d'informations sur les métiers et la formation.

Principes d'intervention

3. L'animateur présente la séquence de travail, guide les groupes et aide chacun individuellement dans la réalisation de la synthèse.
4. Le travail est participatif et expérientiel. On propose au groupe de faire une recherche sur Internet.
5. Un bref guide méthodologique est fourni : une liste des lieux d'information, une liste des sites généralistes avec ce qu'on peut y trouver, une grille de questionnement très simple.

Modalités de travail

Groupes de 6 personnes environ (permettant de faire 2 groupes de 3).

Accès à un ordinateur connecté à Internet.

Déroulement de la séance

Temps 1

Présentation par l'animateur des objectifs et des modalités.

La grille de questionnement est explicitée et illustrée à partir d'un exemple (pâtissier, formateur, aide-soignant....).

Un premier échange avec le groupe a lieu sur ce qu'il connaît des métiers de son environnement (ville, bassin d'emploi, département, région...). A cette occasion, certains documents sont montrés et des structures d'information sont présentées brièvement.

1 L'exemple de la séance concerne un groupe de jeunes. La méthodologie varie assez peu avec un public de salariés mais les exemples sont différents.

Cette phase se termine par une question au groupe : « Quelles sont les informations indispensables pour vérifier si un projet est possible pour vous ? ». On apporte quelques précisions à l'item « pour vous ». On tire au sort le projet à investiguer, correspondant à des projets assez habituels et où les recherches ne sont pas trop complexes : vendeur, soudeur, pâtissier, webmestre...

On présente l'exercice : une recherche sur Internet pour essayer de renseigner les informations de la grille. Quelques sites généralistes sont indiqués.

Temps 2

Travail en 2 groupes. En fonction de l'aisance dans l'utilisation d'Internet et des moteurs de recherche, l'animateur apporte un appui technique en restant centré sur les trois types d'informations recherchées : description, modalités d'accès, et perspectives.

La recherche dure entre 30 et 45 minutes. La grille de questionnement est progressivement renseignée.

Si le temps le permet et si certains le souhaitent, une investigation sur leurs propres projets peut être initiée, mais sans obligation.

Temps 3

Pour la mise en commun des résultats, la synthèse se fait en distinguant :

1 - Le processus :
la méthode de recherche et les difficultés pour avoir certaines informations

2 - Le contenu :
les informations recueillies et celles qui manquent.

En général, les personnes trouvent beaucoup d'informations sur la description et l'accès, mais peu de données opérationnelles sur les perspectives et la localisation géographique.

L'objectif est de faire un travail de synthèse avec eux, permettant de qualifier l'information en repérant les données manquantes et les ressources adéquates (structures, experts...).

Chaque séance se termine par un travail individuel avec un petit questionnaire où chacun cherche à repérer où il en est dans son exploration. L'animateur l'aide dans cette phase.

La grille utilisée est présentée dans la fiche repère 1 : tableau Aider à la décision.

FICHE REPÈRE 5
Rechercher des informations pour explorer un projet : L'exemple du webmestre

1- Recherche sur Internet

Ce qu'on cherche à savoir	Les sources d'informations	Les données recueillies
Contenu et spécificités de l'activité	Tous les sites généralistes (Métiers en région*, sites du Carif Espace Compétences, Onisep, CIDJ, Pôle emploi, Cité des métiers...).	« À la fois technicien, graphiste et rédacteur, le webmestre a plusieurs cordes à son arc. Sa mission ? Développer, animer et faire évoluer un ou plusieurs sites Internet. Pour mettre sur pied un site web, le webmestre procède à une analyse informatique pour définir le matériel et les logiciels adaptés au projet en fonction des objectifs et des moyens de l'entreprise. Il conçoit la charte graphique (agencement du site, choix des couleurs, animations…) et définit l'architecture générale et les rubriques. »
La recherche d'informations descriptives n'est pas la plus complexe. Sur les sites généralistes, on a un renvoi quasiment immédiat sur des liens de sites spécialisés. Et l'essentiel est présent et compréhensible (nombreuses vidéos en ligne).		
Conditions d'accès au métier	Tous les sites généralistes (Métiers en région*, Onisep, CIDJ, Pôle emploi, Cité des métiers...).	« Longtemps ouvert aux autodidactes, le métier se professionnalise et privilégie aujourd'hui les diplômés de niveau bac + 2 à bac + 5. Généralistes ou spécialisées, les formations sont axées sur l'informatique, le graphisme ou le journalisme et la communication. Les écoles d'art ou de commerce, les cursus universitaires littéraires assortis d'une spécialisation informatique sont aussi envisageables. »

* en 2012, "Métiers en région" sera intégré dans le portail www.emploiformationpaca.org

Si on trouve beaucoup d'informations sur l'accès, les données prélevées sont parfois d'un grand niveau de généralité et nécessitent une investigation d'une autre nature pour en savoir plus. En effet, la question de l'usager est souvent : « Pour moi, quelle est la meilleure stratégie ? », ce qui ne correspond pas toujours aux parcours standards. C'est d'autant plus vrai pour des personnes déjà engagées dans la vie active.		
État de l'emploi et perspectives locales (exemple des Bouches-du-Rhône)	Pôle emploi (Enquêtes BMO 2011*, rapport offres-demandes). CCI Marseille Provence (projets de recrutements dans le département à partir de la BMO 2011, dynamique des filières locales et régionales, ressources économiques). APEC (Travailler en PACA). Centres de formation spécialisés. Entreprises.	« Des emplois parfois ponctuels. Très à la mode à une époque, les webmestres ont survécu à la difficile période post-start-up. Ils seraient 4 000 aujourd'hui. Quasiment toutes les entreprises possèdent un site ; 1/3 des PME sont également sur le web. Cette situation ne rime pas toujours avec travail à foison. Nombreux sont les sites « vitrines » actualisés plus ou moins régulièrement. Ainsi, le travail du webmestre peut immédiatement prendre fin après la mise en place d'un site. Expérience recommandée ».
La recherche sur ce point est plus problématique. Les informations sont parfois très techniques et nécessitent une interprétation et parfois une pondération (exemple des sources citées de grande qualité mais pas utilisables directement par l'usager non initié). Ou au contraire, les informations sont floues et peu opérationnelles, parfois infondées. Voilà ce qu'on peut lire sur différents sites non officiels : « Les webmasters pourront alors acquérir un poste dans n'importe quelle société que ce soit dans l'industrie, la presse, la mode qui ont un site web et qui ont besoin de l'entretenir et de le mettre à jour.» « Webmaster éditorial est un métier de pointe et le nombre de postes à pourvoir devrait continuer à s'accroître.» Ces informations générales posent le problème de leur interprétation (pas de localisation, tendances implicites...). On voit vite qu'il est nécessaire d'aller plus loin et de trouver des sources à la fois plus expertes (spécialistes, responsables de formation, chefs d'entreprises) et plus localisées. Ce qui nécessite une investigation supplémentaire.		

* L'enquête Besoins en Main d'Oeuvre (BMO) est une initiative de Pôle emploi, réalisée avec les directions régionales et le concours du Crédoc. Elle mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir.

2- Plan d'investigation supplémentaire

L'étape d'investigation supplémentaire s'appuie sur la recherche des interlocuteurs les plus avisés, susceptibles de fournir un point de vue étayé. Il s'agit alors de veiller à croiser différents points de vue. L'exemple choisi est significatif d'un métier en évolution rapide ces dernières années, avec des origines professionnelles très diverses (des autodidactes assez nombreux sans que l'on sache précisément combien).

On établira avec la personne accompagnée la listes des structures ou personnes susceptibles d'apporter une information avec un ordre de priorité.

On distinguera ce qui relève :

- **du général :** quels sont les profils les plus recherchés?
- **du local :** quel est l'état du marché dans tel département ?

Sur ces deux points, on pourra faire varier les modalités d'investigation. Certains interlocuteurs seront contactés par mail ou par téléphone : responsables de centres de formation, professionnels intervenant dans des dispositifs, structures d'aide à la création d'entreprise, CCI, associations et représentants de la profession, anciens élèves de centres de formation...

D'autres (entreprises locales, centres de formation) pourront être rencontrés. On sait qu'à chaque nouveau contact, de nouveaux relais d'informations pourront être identifiés. Mais l'on perçoit bien que cela nécessite du temps et une certaine persévérance. Sur ce plan, l'appui du professionnel dans l'identification des sources les plus pertinentes est indispensable. Et l'on voit aussi qu'une part d'incertitude sera toujours présente, ce qui suppose une appréciation du risque.

FICHE REPÈRE 6
Tester la faisabilité d'un projet : un exemple de tableau d'aide à la décision

Les questions à se poser	Les informations à recueillir*	Les sources d'informations
Les connaissances du métier visé et des conditions d'exercice		
Suis-je suffisamment informé sur le métier visé ?	Le contenu précis de l'activité. Les tâches au quotidien. Les secteurs où on l'exerce. Les types d'environnement. Les types d'entreprises. Les conditions de travail. Les avantages. Les contraintes. Les postes et le salaire avec lesquels on débute.	A préciser en fonction du métier dont on teste la faisabilité.
Les moyens d'accès à ce métier		
Ai-je repéré les différentes manières d'accéder à l'emploi (compétences nécessaires et formations requises)	Les aptitudes requises. Les qualifications nécessaires. Les moyens d'accéder à ces qualifications. Les formations sont les plus adaptées, les plus recherchées.	A préciser en fonction du métier.
Le marché du travail actuellement		
Ai-je des informations sur le marché du travail actuellement, son évolution ces dernières années et les tendances prévisibles ?	Où les offres d'emploi sont les plus nombreuses. L' évolution par an de leur nombre Les secteurs où les offres d'emploi sont les plus nombreuses. Si les offres d'emploi sont supérieures aux demandes. Si ce métier est recherché dans l'entreprise et par quelles entreprises.	A préciser en fonction du métier.

La localisation des emplois		
Où se situent les emplois pour ce métier ? Dans quel secteur professionnel? Dans quelle zone géographique ?	La situation et l'évolution de ces emplois sur ces dernières années. Leur évolution dans la zone géographique de recherche. Les tendances sur cette zone.	A préciser en fonction du métier.
Les évolutions possibles		
Quelles sont les perspectives d'évolution et de développement de ce métier ? Quelle poursuite possible ? Quels autres emplois ou métiers proches ?	Les perspectives d'évolution. Si les compétences développées sont utilisables dans d'autres secteurs.	A préciser en fonction du métier.
En conclusion, d'après vous ?		
Oui, c'est faisable parce que... Des points restent incertains : lesquels ? Non, c'est difficile parce que...		

* Quelques exemples.

notes

notes

Nous remercions les équipes de la Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut Var, des Sedop de l'aire toulonnaise : le CIBC 83, les associations Actel et Hyères Orientation et le CRIJ 83, ainsi que tous les acteurs et partenaires qui ont contribué à ces expérimentations.

L'essentiel

Directrice de la rédaction ■ Sylvette Belmont

Comité de rédaction ■ André Chauvet, Régis Guillemette

Mise en page, infographie ■ Florence Schulé

Imprimeur ■ Spot Imprimerie

La loi du 11 mars 1957, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, stipule que les copies ou reproductions sont strictement réservées à l'usage privé du copiste ainsi qu'aux analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration. «Toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droits ou ayant cause, est illicite» (alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Pour tout litige, seuls les tribunaux de Marseille sont compétents.

Crédits photos : Getty Images, Fotoila.

IMPRIM'VERT

carif.espace-compétences

Centre de Vie Agora Bât A - ZI les Paluds - BP 1002 - 13781 Aubagne Cedex
Tél : 04 42 82 43 20 • Fax : 04 42 82 43 32

www.espace-competences.org
www.emploiformationpaca.org

Région Provence Alpes Côte d'Azur

Préfet de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur

l'Europe s'engage en PACA

Union Européenne

Ce service est cofinancé par l'Union européenne