SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION (SPRO)
EN PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

Région Provence Alpes Côte d'Azur

# Guide Repère

pour les professionnels du SPRO et du CEP

L'information et le 1er conseil en orientation

CARIF ESPACE COMPETENCES | NOVEMBRE 2015

carif e-c espace-compétences

# Edito

## Un guide repère pour quoi faire ?

**La mise en œuvre du Service Public Régional d'Orientation,** dont le service est commun au premier niveau du Conseil en Evolution Professionnelle suppose une collaboration de l'ensemble des acteurs impliqués. La charte et le cahier des charges définissent les contours, finalités et modalités de délivrance de ce service dans un principe de gratuité et d'universalité pour tous les citoyens de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Par ailleurs, le SPRO ne vise pas une simple répartition du public ou le seul échange d'informations entre professionnels, mais bien la construction d'un service de premier niveau d'accueil et d'information dont l'homogénéité est une priorité. Ceci suppose un travail en commun et une synergie des acteurs et réseaux tant au niveau régional qu'à l'échelon territorial.

Pour les professionnels de terrain, cela nécessite également la mise à disposition de ressources informatives et méthodologiques cohérentes, régulièrement actualisées.
Ce guide repère à l'usage des conseillers en charge du 1er niveau d'information et de conseil en orientation répond à ces enjeux.

# Objectifs et modalités

La construction d'un guide repère commun aux professionnels du SPRO a pour objectif de formaliser le cadre méthodologique du service rendu (principes, modalités de délivrance, posture, outils et méthodes…) dans une logique de mise à disposition de repères communs.

Ce guide prend la forme d'un document numérique permettant une actualisation régulière et des liens vers des listes ou des ressources de nature différentes (textes, vidéos….).

Il est organisé autour de 5 thèmes qui sont eux-mêmes déclinés dans des fiches méthodologiques. Cet outil est accessible au sein de l'espace professionnel du SPRO.

Ce guide repère a été réalisé par le CARIF Espace Compétences en collaboration avec André Chauvet Consultant.

Nous remercions les conseillers CEP et SPRO, les conseillers de la plateforme téléphonique régionale, ainsi que les services de la Région pour leurs contributions au sein du groupe de travail.

# Comment utiliser ce guide ?

Je suis un professionnel du SPRO et du CEP.
Je délivre un 1er niveau d'information/conseil.
J'ai besoin :

**D'IDENTIFIER LE CADRE D'INTERVENTION ET DE CONNAITRE LA DEFINITION DU SERVICE**

**DE CONNAITRE LES PRATIQUES DES USAGERS**

**D'ENRICHIR MES PRATIQUES PROFESSIONNELLES GRACE A DES METHODES ET OUTILS**

**DE CONNAITRE LES POINTS DE VIGILANCE ET LES LIMITES DE MA MISSION**

**D'ELARGIR MON CHAMP DE CONNAISSANCE PAR DES RESSOURCES COMPLEMENTAIRES**

**DE M'ENGAGER DANS UNE COOPERATION PROFESSIONNELLE AVEC LES AUTRES RESEAUX EN CHARGE DE L'ORIENTATION**

# SOMMAIRE

## 5 thèmes


**1 • Comprendre le Cadre**
P | 6

**2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service**
P | 12

**3 • Analyser la demande des personnes**
P | 20

**4 • Faciliter l'engagement des personnes et l'appropriation des informations**
P | 28

**5 • Travailler de manière coopérative**
P | 33


## Des ressources

Contact

En vidéo

Document

Lien Internet

# 1 • Comprendre le Cadre

## Objectifs généraux, cadre et principes d'intervention

### Un droit pour chaque personne

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne tout au long de sa vie. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation et de choix de projet de vie pour chacun. Elle contribue également à l'objectif de développement social et économique des territoires. Afin de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen et de faciliter l'accès universel à ce droit (article L.6111 du code du travail), le Service Public Régional de l'orientation s'appuie sur une organisation visant à garantir des valeurs partagées : égalité et proximité d'accès, neutralité, objectivité et respect de la personne.

### Un accueil individualisé

Dans ce cadre, le premier contact avec le service est un enjeu essentiel. Le service doit être à la fois facilement **accessible et individualisé**. Il s'agit de permettre à la personne d'accéder aux informations fiables et personnalisées souhaitées et d'identifier les démarches éventuellement nécessaires pour approfondir sa réflexion et élaborer une stratégie d'orientation ou d'évolution.

En ce sens, cet accueil ne peut se réduire à une simple plateforme d'aiguillage vers l'interlocuteur le plus pertinent. Il s'agit d'un service permettant de recueillir la demande de l'usager et de l'analyser afin de lui fournir les premiers éléments d'information pertinents, repérer avec lui les démarches complémentaires nécessaires et les ressources et autres services à solliciter dans sa situation.

### Des principes

Ces principes qui guident la délivrance du service sont affichés dans une charte signée par tous les acteurs.

- Universalité, égalité gratuité et proximité d'accès.
- Des services gratuits, libres et faciles d'accès, notamment pour les personnes en situation de handicap. organisés en proximité dans chaque territoire.
- Une continuité de service adaptée aux besoins et aux usages des publics.
- Le respect des principes de non-discrimination entre les personnes et d'égalité entre les femmes et les hommes. Neutralité, objectivité et respect de la personne.
- Le respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne.
- La prise en compte de la situation globale de la personne.
- L'obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels.
- La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement, indépendamment de l'offre de formation et de certification.

Consultez la charte

Retour sommaire

## L'enjeu du SPRO pour la Région

« Toute personne peut bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel.

Ce conseil gratuit est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation mentionné à l'article L. 6111-3. »

## Les ressources

Définition du SPRO

Définition du CEP

LOI du 5 mars 2014

Cahier des charges du CEP

Cahier de charges du SPRO en PACA

Fiche pratique CEP

Retour sommaire

# 1 • Comprendre le cadre

## Les missions

Le service se caractérise par la diversité des publics et de ses sollicitations, allant de la simple demande d'information ponctuelle à des questionnements beaucoup plus larges sur des choix d'avenir.
La diversité tant des publics que des sollicitations, allant de la simple demande d'information ponctuelle à des questionnements beaucoup plus larges sur des choix d'avenir nécessite un premier **accueil** à la fois **individualisé** (rencontre avec un professionnel en face à face, modalités d'accès au service diversifiées) et **personnalisé** (qui prend en compte la singularité de chaque personne, répond aux préoccupations qui lui sont propres et définit un parcours inédit).

## Un engagement

**L'accueil et l'information** étant les premières étapes du droit à l'orientation, les partenaires s'engagent à :

- Accueillir toute personne.
- Analyser sa demande, repérer son besoin et apporter le premier niveau de réponse.
- Mettre à sa disposition une documentation objective, adaptée et complète, physique et dématérialisée, ainsi qu'un accompagnement approprié dans la recherche documentaire.
- Garantir un conseil personnalisé, assuré par un conseiller qualifié de sa structure.
- Sécuriser le parcours d'orientation de l'usager en l'accompagnant, le cas échéant, vers l'organisme compétent et le plus adapté à sa demande et à sa situation (notamment en articulant le SPRO avec les niveaux du CEP 2 et 3).

## Effet attendu pour le public

A ce premier niveau de service, le bénéficiaire peut accéder à une information sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations, prenant en compte l'émergence des nouvelles filières et de nouveaux métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique. Elle est actualisée, territorialisée sur la base de diagnostics territoriaux et adaptée à un usage grand public pour permettre à chaque personne :

- de mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire.
- d'être informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).

Le rôle du conseiller consiste à aider le bénéficiaire à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles (espace ressources documentaires, espace info bilan, portails d'informations et tutoriels…), à découvrir un ou plusieurs environnements professionnels et/ou métiers et à acquérir une méthode d'analyse de l'information.

## Il s'agit pour le professionnel :

- d'accueillir et écouter la demande de la personne.
- d'identifier sa problématique et ses préoccupations d'orientation ou d'évolution professionnelle.
- de fournir et faciliter l'appropriation des informations demandées, lui permettant de mieux appréhender son environnement professionnel, l'évolution des métiers sur le territoire et d'être également informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).

Le cas échéant, si la demande et la situation de la personne nécessitent une exploration complémentaire…

- de repérer le contenu et les modalités de service les plus adaptés à sa situation, internes ou externes….
- de définir et formaliser avec elle une stratégie pour poursuivre sa réflexion et avancer dans la construction d'hypothèses d'évolution, quelle qu'en soit la nature.
- d'identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin.

## Points de vigilance

L'orientation vers un autre service est une **proposition**.

Elle n'est **ni systématique ni obligatoire**.

L'usager reste décideur de la suite à donner.

## Les ressources

Le site du SPRO pour les publics : Découvrir les métiers

Guide pratique du CEP

Cadre intervention du SPRO

Retour sommaire

# 1 • Comprendre le cadre

## Quelles responsabilités et quelles limites ?

### Demande de l'usager

Ce service personnalisé doit lui permettre :

- d'être écouté, pris en compte.
- d'exprimer sa demande, ses besoins, ses interrogations dans un cadre attentif et respectueux.
- d'avoir, si possible, une réponse personnalisée, aux questions qu'il énonce.
- d'intégrer, de s'approprier quelques éléments d'informations (règlementation, ressources, stratégie) nécessaires à sa réflexion.
- d'identifier les moyens et ressources mobilisables (Qui ? quoi ? Comment ? Où ?) pour avancer dans sa recherche et la clarification de ses intentions d'évolution.

### Pour y répondre, 3 types d'appui sont proposés

Cette réflexion sur les responsabilités suppose que l'on définisse aussi la nature de l'appui proposé au public, afin d'en clarifier le cadre et les limites. On peut s'appuyer sur les trois types d'appui présentés ci-dessous pour clarifier les registres sur lesquels on apporte une aide aux personnes.

| APPUI INFORMATIF : | APPUI METHODOLOGIQUE : | APPUI STRATEGIQUE : |
|---|---|---|
| Appropriation et prise en considération des informations nécessaires à la construction d'une stratégie d'évolution professionnelle. | Développement de compétences utiles pour conduire de façon la plus autonome possible sa vie professionnelle. | Construction et mise en œuvre d'un projet prenant en compte de multiples paramètres. Aide au choix. Aide à la décision. |

### Limites du service

**Elles sont de 3 ordres :**

Celles liées au **format et aux contours de ce premier niveau de service**. Le niveau de questionnement et d'approfondissement de la situation de la personne est nécessairement limité. Si une réponse simple est possible, elle pourra être fournie. Si le niveau de questionnement nécessite des vérifications multiples, il sera important de vérifier qu'un autre partenaire n'est pas le plus à même de fournir l'appui à la personne.

Celles **liées au libre arbitre de la personne et au respect de la confidentialité**. Des personnes peuvent ne pas souhaiter fournir des éléments d'informations personnels qui sont néanmoins indispensables pour mieux les informer sur leurs droits. Il s'agit donc de respecter ce principe tout en sensibilisant la personne à la nécessité d'avoir une analyse personnalisée (par exemple d'accès au financement de la formation) qui implique des analyses approfondies et une expertise spécifique.

Celles liées **aux questionnements de l'usager**. Dans toute situation trop incertaine, floue ou complexe, il sera judicieux de permettre à la personne de bénéficier d'un service plus approfondi (conseil, niveau 2 du CEP). Cela sera le cas s'il y a des investigations (juridiques, financières…) nécessaires ou des objectifs peu formalisés et étayés voire contradictoires.

## La responsabilité pour le professionnel

Ce service est créé pour réduire la complexité pour l'usager et faciliter ses démarches. La responsabilité du professionnel est clairement encadrée à la fois par les textes réglementaires et les limites inhérentes à tout service d'information et de conseil.

- Individualisation de l'accueil et de l'écoute
- Justesse, adaptation et personnalisation des informations transmises
- Clarté des étapes ultérieures convenues ensemble

On est bien dans une responsabilité sur la **qualité et l'individualisation des moyens mobilisés** dans le service (très différent d'une obligation de résultat, difficile à atteindre dans un service aussi intersubjectif).

## Les ressources

Source Guide-Repère « Accompagner les transitions professionnelles », FPSPP 2014

Quel paradigme pour des interventions en orientation contribuant au développement d'un monde plus équitable au cours du 21ème siècle ?

Retour sommaire

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

Le service doit pouvoir accueillir toute demande concernant le champ de l'orientation, l'évolution professionnelle et la formation. La demande n'est justement pas sélectionnée à priori pour permettre un accès facile et des demandes de différente nature.
Côté usager, la distinction entre un service d'information et un service de conseil n'est pas évidente. Il y a toujours, dans une demande d'information, un aspect très personnel renvoyant à la situation et aux préoccupations de la personne.

## On peut néanmoins distinguer différents 3 types de demande

### Une demande d'informations très précise.

*« Comment faire financer la formation d'Aide soignante que j'envisage ? »*

Elles relèvent d'une analyse objective des mesures disponibles et d'une éventuelle analyse avec la personne des possibilités la concernant. Cela nécessite la connaissance d'éléments de sa situation (droits acquis, ancienneté,) qu'elle peut communiquer ou pas.
Cela suppose du côté du professionnel à la fois une **vue d'ensemble des dispositifs** et la capacité à les présenter de **manière brève, illustrée et compréhensible.**

### Une demande d'informations sollicitant un point de vue sur un projet

*« Je suis salarié depuis 15 ans dans le secteur comptable, j'envisage de me reconvertir dans l'accompagnement des personnes. J'ai trouvé une formation. Mais je voudrais savoir s'il y a des débouchés dans la région. Qu'en pensez-vous ? »*

Ce type de demande est fréquent car il renvoie à la difficulté à faire des choix qui engagent le futur et nécessitent des investissements multiples (financiers, familiaux). Il n'est guère possible de faire une réelle **analyse de faisabilité** dans le cadre de ce service (cela relève d'un service de conseil approfondi). Pour répondre à ces questions, des **enquêtes de terrain fouillées** seraient indispensables mais également une **connaissance des compétences transférables de la personne** ce qui est impossible à appréhender dans ce service.

Retour sommaire

On sera donc vigilant sur la nature des démarches et sources d'informations fournies (adresses de sites, références de données) sans fournir un point de vue qui ne serait pas fondé sur des éléments objectifs. On cherchera plutôt à inciter la personne à aller plus loin dans son investigation en lui permettant à la fois une **exploration individuelle** avec ces ressources numériques fiables (site Orientation PACA) et l'appui d'une service de conseil (CEP niveau 2).

Cette démarche peut d'ailleurs tout à fait s'initier dans ce premier niveau de service selon un mode très coopératif :

- Consultation ensemble des différentes sources et analyse des données.
- Consultation en simultané au téléphone pour les personnes qui appellent la plate forme.

L'idée est toujours d'initier un processus de recherche dans ce niveau de service. On évitera de renvoyer la personne à un travail d'exploration qui peut lui paraître difficile. On est bien dans un appui à la fois informatif et méthodologique mais qui nécessite des investigations supplémentaires.

## Les ressources

Cahier des charges CEP Niveau 2

Le site du SPRO pour les publics
S'informer sur son territoire

## Une demande d'informations imprécise.

*Je voudrais faire une formation pour évoluer mais je ne sais vraiment pas quoi. Qu'est ce qu'il est possible de faire en région. Qu'est ce qui est finançable ?*

C'est une demande récurrente est en augmentation. Elle pose plusieurs problèmes car :

- Le niveau d'avancement du projet est souvent faible.
- Les raisons de cette demande sont elles aussi imprécises.

Il est difficile de les questionner de manière approfondie dans le cadre de ce type de service. Cela relève plus d'un travail d'élaboration de projet qui peut relever du bilan de compétences, du CEP niveau 2…cela ne signifie pas que l'on ne cherche pas à analyser la demande, mais on vérifiera surtout avec la personne :

- **Ses objectifs** (une simple demande de renseignement, une interrogation plus fondamentale sur la place du travail).
- **Le niveau de précision de sa demande** afin de lui proposer des modes d'exploration qu'elle peut également engager de manière autonome (exploration du site) ou accompagnées (CEP niveau 2).

On peut également utiliser quelques grilles de questionnement que la personne peut utiliser elle même sur le niveau d'avancement de son projet.

Retour sommaire

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

## La plateforme téléphonique en Région

Cette plateforme d'accueil téléphonique s'inscrit dans la mise en œuvre du Service Public d'orientation en région Provence Alpes Côte d'Azur. En appelant ce numéro vert **0 800 600 007,** le public est accueilli, écouté et informé par des conseillers spécialisés répondant à toutes les questions sur les formations et les métiers mais aussi sur les aides et dispositifs régionaux.
Cette plate forme s'inscrit dans une volonté de faciliter l'accès à tous les citoyens de la région à un service d'orientation de proximité, en variant les modalités d'accès et en permettant des réponses individualisées tant sur le contenu que sur la modalité.

## Un appui à l'analyse de la situation professionnelle

## Spécificités

Il ne s'agit pas d'un simple service de délivrance d'informations générales ou d'un aiguillage rapide vers un autre professionnel. C'est un service en tant que tel, qui peut être suffisant et adapté pour un certain nombre de personnes. Il peut s'appuyer :

- Sur une logique de mutualisation et de coopération avec tous les autres partenaires.
- Sur une réelle expertise des modalités d'accès aux formations mais également des différentes possibilités de financements, dans une vision élargie et multipartenaires.
- Mis en œuvre par des conseillers professionnalisés et en veille permanente sur les évolutions du contexte de la formation professionnelle.

Par ailleurs, ce service présente plusieurs avantages pour l'usager

- Ouvert à tout public sans filtre a priori.
- Une facilité d'accès (pas de déplacements) et disponibilité.
- L'orientation vers le professionnel le plus à même de répondre à la demande si les questions ne peuvent être traitées.
- Avec un savoir faire en terme et transmission et d'illustration d'informations complexes
- Un respect du libre choix de l'usager en termes d'informations personnelles
- Un rôle d'intermédiation entre la personne et un autre professionnel, dans une logique d'appui individualisé et non de prescription.

## Ce service s'appuie également sur le portail d'information orientation paca.fr qui permet aux personnes de consulter :

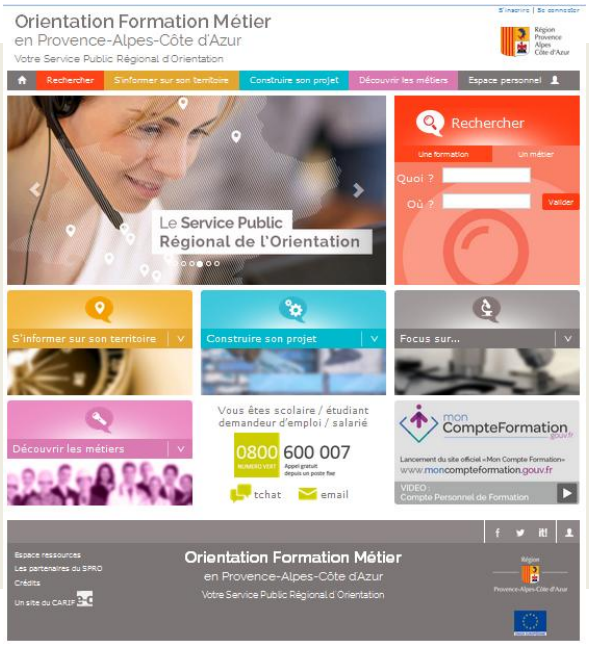
- Un moteur de recherche sur les métiers, l'offre de formation régionale, les aides possibles.
- Un annuaire des lieux d'accueil et d'information des publics.
- Des fiches métiers, des informations sur l'orientation en région.
- un agenda des évènements.

Un onglet « Construire son projet » avec un espace personnel leur permet un travail de réflexion individuel, en avançant à leur rythme grâce à l'espace personnel permettant d'enregistrer ses données. Le schéma ci-dessous indique la nature des appuis proposés par les conseillers de cette plate-forme.

## 2 objectifs essentiels

Permettre à l'ensemble de la population de la région PACA d'accéder, gratuitement et de n'importe quel endroit du territoire au 1er niveau d'information du SPRO et du Conseil en évolution professionnelle (CEP)

Permettre aux opérateurs CEP de s'appuyer sur un véritable service de 1er accueil individualisé, leur permettant, dans un second temps, de contacter les personnes ayant besoin d'accéder à un « conseil personnalisé » (2ème Niveau et 3ème niveau du CEP).




Pour les publics
www.orientationpaca.fr

Pour les professionnels
www.orientationpaca-pro.fr

Retour sommaire

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

## Quels professionnels pour rendre le service ?

### Une chaîne de service

Le service est organisé dans une logique de chaîne intégrant des professionnels ayant à la fois des **principes et un cadre d'intervention communs** mais également des **spécificités**. L'enjeu, tant pour les professionnels que pour la personne qui les sollicite est de déterminer très vite si on peut répondre dans le cadre de ce service à **l'intégralité de sa demande**

**Par contre, il est important de dissocier :**

- Ce qui relève d'une information généraliste détenue par tous
- Ce qui relève d'informations spécifiques détenues par des professionnels particuliers. C'est le cas notamment quand l'étape identifiée comme déterminante pour le projet de la personne relève de la sollicitation d'un dispositif géré ou proposé par des acteurs particuliers (CIF pour les OPACIF, formations nécessitant une prescription de Pôle Emploi par exemple). Dans ces cas précis, il n'est pas pertinent d'aller très loin dans l'analyse du projet et de la situation de la personne. On cherchera plutôt à initier rapidement un contact avec le professionnel de la structure la plus à même de traiter cette demande.

### Points de vigilance et limites du service

L'identification du professionnel le plus à même à rendre ce service suppose d'identifier :

Pour le professionnel, il y deux dérives opposées à prendre en compte :

- Réduire le service à un simple accueil avec orientation immédiate vers le professionnel le plus adéquat : il s'agit alors d'un simple aiguillage qui peut être de qualité mais qui retarde la réponse à la demande de la personne. On sait aujourd'hui qu'un nombre important d'interlocuteurs dans une chaîne de service augmente la probabilité que la personne se décourage.
- Aller trop loin dans l'analyse de la situation, notamment dans la dimension stratégique qui relève plutôt du travail de conseil approfondi

- Les limites du service en termes **d'informations sur les dispositifs**. On distinguera ce qui relève de l'information sur les droits et les procédures, de ce qui relève d'une **analyse personnalisée** de l'accès à ces dispositifs. Certains professionnels ont une expérience quotidienne et maîtrisent toutes les spécificités techniques. Cela garantit une réponse adéquate et étayée.
- Les limites du service en **termes de profondeur d'analyse de la situation.** Ce service correspond à un premier registre d'analyse d'une demande. Ce qui relève de l'élaboration d'un projet ne peut se faire dans ce cadre mais bien dans un autre niveau de service (CEP niveau 2 voire autres prestations associées de type bilan de compétences).

Ce service suppose également de connaître parfaitement à la fois **les dispositifs** mais également et surtout **les modes d'accès aux dispositifs** (prescription, financement).

### Les ressources

Le site du SPRO pour les publics. Aides et dispositifs.

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

## Quelle articulation des professionnels entre eux

Définir le cadre et les limites du service et les spécificités de tous les acteurs est un enjeu majeur en termes d'équité et de qualité. L'existence d'un nombre d'intervenants importants dans des cadres institutionnels spécifiques suppose des processus d'échange et de régulations qui font vivre le service et lui permette d'évoluer. Cette articulation peut se faire sur différents objets et différentes modalités.

### 4 modes d'articulation

**Dans le cadre du suivi des personnes informées**
Il peut s 'agir d'échanges **formels** et systématiques (documents de synthèse, écrits…) ou informels et occasionnels (échange téléphonique)
Sur ce plan, on peut souligner la nécessité de conserver la dimension ouverte de ce service, notamment sur les écrits entre professionnels qui doivent être **limités** : simples, opérationnels, objectifs et transparents pour l'usager. Il ne s'agit pas de transmettre des impressions ou points de vue par écrit. Si une nécessité apparaît dans des cas particuliers, le recours au dialogue téléphonique entre professionnels est toujours préférable.

Il s'agit bien de répondre à la nécessité du service qui est de faciliter l'information de l'usager (et de respecter des éléments **éthiques** quant aux écrits professionnels relatifs aux situations et demandes des personnes).

**Dans le cadre de la connaissance réciproque des services et dispositifs**
Là encore cela peut se faire par des échanges de documents formels (l'offre de service de chaque acteur) ou d'échanges informels bilatéraux.
C'est typiquement le cas quand un des participants au SPRO possède une information relative à son propre réseau qui est indispensable pour le fonctionnement de l'intégralité du service.

Dans le cadre de la **construction d'outils ou méthodes** partagées
A moyen terme, la construction d'une culture commune et des principes d'actions partagés nécessitent d'aller au delà de la simple connaissance des offres de service et compétences des différents acteurs. Elle ne peut se réduire à un simple échange entre professionnels. Elle se développera par l'élaboration d'outils, de process ou de méthodes communes permettant d'enrichir ce qui est commun.

**Dans le cadre d'échanges permanents** (veille professionnelle, échanges de pratiques) utilisant des modalités présentielles, numériques et collaboratives (dans un cadre formel et fixé à l'avance, ou occasionnel et en écho à une nécessité individuelle ou collective).

### A savoir :

Tous ces éléments sont aussi renforcés par le cahier des charges du CEP :
*« Le conseiller doit être en capacité…. de mobiliser toute mesure ou partenaire afin de prévenir et de réguler les éventuelles difficultés. »*

### Les ressources

Le cadre du SPRO

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

## Quels enjeux en termes de simplicité pour l'usager ?

Créer plusieurs niveaux de service dans le cadre d'un dispositif partenarial peut paraître complexe à l'usager. Les différents niveaux de service proposés ne vont pas de soi pour les personnes. L'usager cherche souvent une réponse **rapide, individualisée et complète** et ne souhaite pas être renvoyé vers un autre interlocuteur.

Il est donc essentiel :

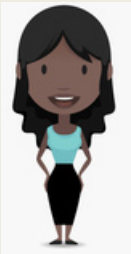
- Que la personne ait le sentiment d'avoir avancé dans ce premier contact.
- Que le contact avec un professionnel plus adéquat soit perçu comme une nécessité et non comme une contrainte.
- Que le nombre d'interlocuteurs de cette chaîne de service soit les moins nombreux possible (d'où l'importance du référent dans le cadre du CEP niveau 2 et 3)

Tous ces éléments supposent une grande clarté sur :

- Le rôle et les limites de ce premier niveau de service.
- La distinction des éléments d'information générale et des explorations individualisées (ce qui distingue les professionnels en terme de savoir faire mais aussi de prérogatives).

L'essentiel est que la personne ait toujours en appui un interlocuteur capable de la faire avancer dans sa réflexion.

Témoignage 1



Témoignage 2

### Points de vigilance

Ce qui importe, c'est de distinguer :

- Ce qui relève de l'**objectif** (le métier visé) et ce qui relève d'un des **moyens d'accès** (la formation)
- Ce qui relève de la **pertinence d'un projet** et de son **niveau d'avancement** et de ce qui relève des **modalités de financement d'une formation.**

Un projet peut sembler parfaitement construit et pertinent au regard de l'expérience de la personne ; il peut ne pas être finançable pour des raisons administratives ou juridiques (éligibilité, non accessible au CPF…..).

Il est important que le conseiller fasse cette distinction sous peine de ne répondre qu'à des questions de financement. Cela peut paradoxalement inciter les personnes à ne plus choisir que ce qui est finançable. Et cela n'est pas toujours une garantie en terme de pertinence.

# 2 • Identifier le public et faciliter l'accès au service

## Quels enjeux et impacts du multi modalités ?

Les évolutions technologiques et sociales ont un impact direct et rapide sur les stratégies de l'usager. Plusieurs facteurs conjoints modifient la nature du service :

**ACCES AUX RESSOURCES**

Les ressources informatives sont de plus en plus facilement accessibles sur des sites officiels régulièrement actualisés. Elles sont aussi évoquées, expliquées, dans la presse généraliste ou spécialisée mais également dans des forums ou espaces collaboratifs multiples. L'usager a donc de plus en plus accès à des informations de nature différente. La valeur ajoutée du service n'est donc pas uniquement dans l'accès mais plutôt dans **l'interprétation des informations** dans la situation des personnes. Ce qui peut amener à prendre en compte les stéréotypes, rumeurs, fausses informations dans la gestion du service

**MODALITES D'ACCES AU SERVICE**

Les modalités d'accès au service se sont diversifiées L'usager va adopter une stratégie au regard du temps disponible et de la facilité d'accès à ce service. D'où le recours au téléphone, mails et autres moyens de communication permettant de gérer les temps courts et d'éviter les déplacements. Sur ce plan, les personnes vont choisir le service en fonction :

- de leur préoccupation (se former, évoluer, quitter son emploi…)
- de la modalité (téléphone, mail, entretien face à face….)
- du niveau d'approfondissement de ce service.

On observe une évolution. L'usager choisit de plus en plus la modalité qui lui convient le mieux tant qu'il en a la possibilité. Il s'adaptera aux modalités imposées quand elles seront incontournables (dépôt d'un dossier, entretien de face à face).
**Le professionnel rend des services différents selon des modalités différentes** (ce qui enrichit son champ d'intervention mais nécessite des adaptations voire le développement de gestes professionnels nouveaux).
**Le service est moins linéaire car la personne va régulièrement « picorer » d'autres informations, évoluer dans sa demande, solliciter d'autres interlocuteurs** (même si elle a un référent désigné).

### Points de vigilance

Le service, même dans un continuum chronologique, doit rendre possible des aller retours (information/ réflexion/ nouvelles informations). Cela est nécessaire dans une période très complexe où les décisions de s'engager ont de nombreuses conséquences sur les vies personnelles.

### Les ressources

La charte SPRO et le cahier des charges CEP

Un exemple de parcours

« Les impacts du numérique sur les pratiques de conseil »

Conférence du CARIF PACA : impacts du numérique sur les métiers de la formation, du conseil et de l'accompagnement

# 3 • Analyser la demande des personnes

## Quels objectifs pour l'usager ?

Le service se caractérise par la diversité des publics et de ses sollicitations, allant de la simple demande d'information ponctuelle à des questionnements beaucoup plus larges sur des choix d'avenir.
Cela nécessite un premier **accueil** à la fois **individualisé** (rencontre avec un professionnel en face à face) et **personnalisé** (qui prend en compte la singularité de chaque personne, répond aux préoccupations qui lui sont propres et définit un parcours inédit).
**Le terme de personnalisation n'est pas employé dans le sens de « référent unique ». Il signifie que le parcours est co-construit avec la personne, qu'il apparaît le plus pertinent dans sa situation et que diverses ressources et modalités pourront être mobilisées.**

### Analyse de la demande. De quoi parle-t-on ?

La formulation présente une certaine ambiguïté. Le mot analyse peut renvoyer à des interprétations différentes. Dans les métiers du conseil, on parlera aussi d'écoute de situation. Dans le cadre du SPRO/CEP, cette analyse recouvre plusieurs étapes nécessairement articulées.

### Un accueil et une écoute de la demande de la personne

Toute activité d'information nécessite de différer la production de la réponse pour vérifier que l'on est au clair sur ce qui est demandé. Il ne s'agit pas uniquement que la formulation soit claire mais qu'elle corresponde bien à la préoccupation de la personne. On parle de demande explicite par distinction à une demande plus profonde, implicite, moins construite mais parfois plus essentielle.

### Une interprétation de cette demande

Cette interprétation n'est pas uniquement du fait du conseiller mais bien un travail de précision conjoint, fondé sur l'échange. Il s'agit de **s'accorder sur la question** (pas uniquement sa formulation mais bien son fondement). On peut, techniquement, reformuler ce que l'on a compris de la préoccupation de la personne. Cela permet de vérifier que la réponse que l'on peut lui proposer est conforme à ce qu'elle cherche. On peut alors plus parler d'analyse partagée de cette demande.

### Un échange sur les informations déjà connues par la personne

*« Peut être que vous avez déjà fait des recherches sur ce sujet ? Qu'est ce qui est déjà connu pour vous ? ».* Cela peut éventuellement éviter des redondances d'informations formelles déjà maîtrisées pour aller plus vite sur des questions plus personnelles : *« Dans mon cas, est ce qu'il serait possible de... ? »*

C'est à ce moment (très variable en fonction des entretiens et des situations) que l'on pourra fournir et faciliter l'appropriation des informations demandées. Cela permettra à la personne de mieux appréhender son environnement professionnel, l'évolution des métiers sur le territoire et d'être également informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).

**Au regard des éléments recueillis, la personne pourra alors, avec l'appui du professionnel :**

- Décider de la poursuite ou non de ses démarches.
- D'identifier avec elle les acteurs susceptibles de l'y aider.

Retour sommaire

## Points de vigilance

**Risque d'hétérogénéité**
Le premier contact avec le service est essentiel. En fonction de la nature des réponses produites, la stratégie de la personne peut s'en trouver changée. Or, c'est le moment du service qui est un des plus hétérogènes dans le champ de l'information-conseil. Il pose plusieurs questions en terme :

- **De niveau d'investigation de la demande** (entre ne rien demander et mener une investigation trop approfondie)
- **Des limites des informations délivrées**

Il présente donc le risque d'une grande hétérogénéité oscillant entre des informations peu individualisées et des modes d'exploration pouvant plus s'apparenter au conseil. Les frontières sont toujours délicates car l'usager lui même a tendance à chercher spontanément un conseil individualisé. La partition niveau 1 (Accueil-Information) et niveau 2 (conseil) ne lui paraît pas toujours compréhensible ou justifiée. Il peut donc chercher à aller plus loin que ce qui est prévu dans le cadre d'intervention.

## Les ressources

Quelques exemples de formulations et de réponses

Retour sommaire

# 3 • Analyser la demande des personnes

## Quelles modalités d'accueil et de questionnement ?

Solliciter une information, exprimer une demande personnelle dans un cadre institutionnel (quelle que soit la modalité) est une expérience qui peut être difficile voire blessante. Il s'agit de trouver les mots qui conviennent, parvenir à être clair et concis, tout cela est loin d'être simple. Nous avons tous fait l'expérience d'un interlocuteur agacé, impatient. Or, ce premier niveau de service n'est que le début d'un ensemble de possibilités. Pour nombre de personnes, il ne sera que la première étape d'un processus. La qualité de l'accueil et de l'écoute sont donc essentiels. Sous peine de décourager l'usager et de décrédibiliser le service.

### Qualité de l'accueil ?

Les études de qualité du service dans différents champs montrent qu'il ne suffit pas de respecter un déroulement ou un process pour assurer cette qualité perçue :

- **LE SENTIMENT D'AVOIR UN PROFESSIONNEL DISPONIBLE :** cela se manifeste par de multiples signes verbaux et non verbaux (physiquement par le regard et la concentration, au téléphone par des encouragements verbaux et l'intonation de la voix).
- **LE SENTIMENT D'AVOIR UN PROFESSIONNEL A L'ECOUTE :** signes d'attention qu'il manifeste, exploration par le questionnement, disponibilité perçue et exprimée.
- **LE SENTIMENT D'AVOIR UN PROFESSIONNEL PATIENT :** cela se manifeste par des relances centrées sur les propos de la personne (demande d'approfondissement). Cela s'exprime aussi dans le ton de la voix au téléphone (ton cassant et rapide qui manifeste son impatience, silences et encouragements qui manifestent une disponibilité patiente et une centration sur les propos et la situation de la personne).

### Modes de relance et de questionnements

Mener un entretien, c'est aussi clarifier les gestes professionnels qui se jouent dans la construction d'une relation professionnelle de confiance. Ces gestes sont mobilisés avec des éléments verbaux et non verbaux. On peut sommairement distinguer :

#### Des relances

Elles cherchent à maintenir la mobilisation de la personne dans la présentation de sa demande. Elles sont indispensables car elles rythment le dialogue tout en manifestant un soutien à la personne. Elles peuvent être explicites « Poursuivez…oui, je vois très bien…et donc…et ensuite ? » ou plus implicites (hochement de têtes, formules de relance d'accord, OK…)

#### Des questions

Dans ce 1er niveau de service, le questionnement est le geste professionnel central du conseiller. S'il a une expérience de l'entretien, il a intégré depuis des années des routines de questionnement. Il ne se préoccupe plus trop de savoir si ses questions sont ouvertes ou fermées puisqu'il les mobilise en situation. C'est un savoir-faire incorporé, tacite.

Pourtant, l'observation des entretiens à ce niveau de service nous montre que des questions binaires, fermées, réclamant une réponse à choix, sont perçues comme difficiles en début d'entretien. Elles nécessitent pour la personne d'être très au clair sur sa demande. Elles peuvent être aussi perçues comme agressives.

*Vous parlez de formation mais aussi de VAE ? Qu'est ce qui vous intéresse le plus ?*
*Vous parlez de formation en général. Mais quelle formation vous intéresse particulièrement ?*

Au contraire, les questions plus larges présentent l'intérêt de pouvoir suivre le déroulement de la pensée de la personne pour l'amener progressivement, à un partage de la question. Donc à une analyse de la demande conjointe.

*Donc, vous vous demandez quelle serait la meilleure solution dans ce moment de votre carrière ? Peut avez-vous déjà exploré des hypothèses de formation ?... non, bien sûr, ce n'était pas facile à cette période que vous évoquez comme délicate… on peut sans doute voir ensemble ce qui est prioritaire pour vous aujourd'hui…*

## Une attitude

L'expression d'une demande personnelle dans le champ du conseil et de la formation n'est pas toujours aisée pour les personnes. Il s'agit d'être en capacité d'accueillir et d'écouter une demande pas toujours très élaborée sans porter de jugement à priori.
Ainsi, quelles conséquences quand un conseiller s'exprime rapidement sur le fait que le projet exprimé est peu réaliste ?
A-t-on la certitude qu'il n'est pas réalisable ? Quel effet cette affirmation peut-elle avoir sur cette personne ?
Si on considère qu'aider une personne à faire des choix éclairés est de notre responsabilité, on formulera plutôt les choses en termes de conditions d'accès, de nombre d'années nécessaires…
Car tout jugement sur le projet d'une personne non travaillé peut être perçu comme un jugement sur soi. En ce sens, on s'intéressera plutôt à la **notion de faisabilité** (qui peut se travailler avec des critères objectifs) alors que le critère **réaliste** est plus sujet à débat, à interprétation.

## Spécificités du téléphone

Le téléphone ne permet pas les régulations physiques, verbales ou posturales : gestes des mains et du corps, sourires, déplacements sur un support, travail conjoint sur un ordinateur. Il implique une hyper concentration sur les propos et la manifestation d'intérêt et le soutien à la personne s'appuient sur des micros gestes organisés autour :

### Du contenu

Importance du type de questions (ouvertes mais pas trop) et des relances, nécessité de s'appuyer fréquemment sur les propos de la personne, de la solliciter plus fréquemment, de renvoyer régulièrement des signes de consonance (*j'entends, oui, bien sûr, oui, c'est délicat…),* d'explorer le contenu, de reformuler en écho…

### Du ton de la voix

L'interlocuteur se focalise sur l'intonation : douce, cassante, impatiente, détendue….et il en déduit notre niveau d'attention mais également l'intérêt que nous portons à sa situation. C'est vrai de tous les services téléphoniques et cela suppose une attention permanente parfois éprouvante pour le professionnel.

## Les ressources

Exemple : Le début d'un entretien

Retour sommaire

# 3 • Analyser la demande des personnes

## Quels enjeux et quelles limites ?

Le premier contact avec le service est essentiel. En fonction de la nature des réponses produites, la stratégie de la personne peut s'en trouver changée. Or, c'est le moment de service qui est un des plus hétérogènes dans le champ de l'information-conseil. Il pose plusieurs questions en terme de :

### Clarification de la nature de la demande

**On peut s'inspirer de modèles déjà établis sur les différentes préoccupations des personnes en contact avec le service :**

| |
|---|
| **PREOCCUPATIONS D'ORIENTATION**<br>Vers quoi aller ? Où aller ? Comment y aller ? Avec quels moyens et quelles ressources ? |
| **PREOCCUPATIONS D'ACQUISITION DE CONNAISSANCE ET DE SAVOIR-FAIRE**<br>Quelles compétences dois-je posséder ? Comment les acquérir ? Comment les faire reconnaitre ? |
| **PREOCCUPATIONS DE TRANSACTION**<br>Comment valoriser et « négocier » par rapport à ce que je suis, ce que je sais faire ? |
| **PREOCCUPATIONS DE CREATION, DE REPRISE D'ENTREPRISE, DE PLURIACTIVITE**<br>Comment passer de l'envie à l'idée et/ou de l'idée au projet, comment conjuguer emploi salarié et entreprenariat. ? |
| **PREOCCUPATIONS DE PRISE DE RECUL, DE « CONCILIATION OU RECONCILIATION**<br>Comment faire face à une situation professionnelle, source de difficultés ou vécue comme telle ?<br>Comment trouver un équilibre satisfaisant entre vie personnelle et vie professionnelle ? |

### En relation avec ces 5 catégories, il est possible d'inventorier des « besoins d'appui »

**Certaines sont clairement des demandes de conseil. La difficulté tient à plusieurs paramètres**

- La demande de l'usager est rarement aussi précise et il formule la question qui est la plus simple et aussi la plus recevable compte tenu de la représentation qu'il a du service. Très vite, on peut basculer sur des demandes de nature plus complexes ou des sollicitations d'expertises.
- Elle est souvent complexe et renvoyant à des préoccupations multiples parmi celles nommées ci dessus.
- Il peut commencer par la question la plus simple à exprimer mais qui n'est pas forcément la plus essentielle.
- Il est bien plus facile de demander des informations sur *« Comment s'y prendre pour faire financer une formation ? »* que des questions plus personnelles sur *« Comment je peux faire pour évoluer professionnellement sans me retrouver en difficulté ».*

## Points de vigilance

Au regard des éléments précédents, on perçoit que l'enjeu est bien de distinguer la demande formelle, explicite (souvent formulée en terme moyens) d'une demande plus complexe, confuse, peu explicitée.

Exemple :
La demande formulée par l'usager est la suivante : *« Je viens de contacter mon Opacif qui m'a dit que j'avais très peu de chances d'obtenir un financement dans le cadre du CIF pour la formation de… je prends contact avec vous pour savoir qu'est ce que je pourrais faire maintenant….je suis lassé de mon poste très répétitif... et je vois bien qu'il y a de moins en moins de travail… et je voudrais anticiper…. »*

## Limite des informations délivrées

Pour le conseiller, il s'agit de naviguer entre deux dérives extrêmes

- Fournir des informations d'un grand niveau de généralité donc peu individualisées
- Entreprendre un questionnement ou une exploration pouvant plus s'apparenter au conseil (description et analyse de la situation de la personne).

Les frontières sont toujours délicates car l'usager lui même a tendance à chercher spontanément un conseil individualisé. La partition niveau 1 (Accueil) et niveau 2 (conseil) ne lui paraît pas toujours compréhensible ou justifiées. Il peut donc chercher à aller plus loin que ce qui est prévu dans le cadre d'intervention.

## Les ressources

Exemple : L'analyse de la demande

Retour sommaire

# 3 • Analyser la demande des personnes

## Quelle posture du professionnel ?

### De quoi parle-t-on ?

La posture peut être définie comme l'attitude, la manière de se positionner. Elle renvoie à l'origine plutôt à la dimension corporelle mais intègre aujourd'hui à la fois une attitude morale et un comportement en situation. Dans le registre professionnel, nous pouvons élargir cette définition au terme de "ligne de conduite", c'est à dire une disposition d'esprit à l'égard de sa profession (Le Bossé, 2003), de son activité. On peut aborder la posture selon deux dimensions nécessairement articulées :

- Une conception de son rôle, ce qui renvoie à la fois aux finalités du service et aux rôles respectifs du professionnel et de la personne accompagnée (ce que Yann Le Bossé appelle la négociation des expertises, qui peut également renvoyer à l'alliance de travail).
- Une attitude et des gestes professionnels en adéquation avec cette conception du travail.

### Le cadre du SPRO et du CEP

Un certain nombre d'éléments de posture sont précisés dans le cahier des charges du CEP, ce qui est rare dans un document de cette nature. Ces points concernent l'intégralité du service CEP, donc les 3 niveaux de service mais s'appliquent à fortiori dans le premier niveau de service commun SPRO/ CEP qui est l'objet de ce guide.

Un certain nombre de points sont soulignés :

- Une écoute.
- Le respect de l'initiative de la personne.
- Un service construit dans une logique de co-construction en évitant les approches prescriptives (pas d'imposition de stratégie ou de dispositifs).
- Une posture de facilitateur.
- Un appui méthodologique.
- Une attention à l'impartialité et à la confidentialité.

Dans le cadre du premier niveau de service, très centré sur l'information, ces éléments de posture ont des conséquences importantes. Si la posture se décline en gestes professionnels, elle s'observe en situation, dans l'interaction entre le professionnel et la personne. Le document en ressource de 1E niveau donne des indications précises.

### Les ressources

La posture du professionnel

Quel changement de posture du praticien dans l'accompagnement ?

Tenir conseil

Alliance de travail

# Quels points de vigilance ?

## Un accueil qui inspire confiance suppose :

### Le respect du point de vue énoncé

Il s'agit d'abord de créer les conditions pour que la personne puisse se sentir en confiance pour formuler sa demande. Les questions de faisabilité ou les jugements sur la pertinence, si elles sont abordées et sollicitées, ne doivent pas empêcher l'expression ou la court-circuiter (voir exemple plus bas)

### L'adaptation des informations fournies

Utiliser par exemple nombre d'acronymes (VAE, CIF, CPF, CEP, OPACIF, SIRET….) mais aussi des verbes typiques du jargon de la formation (labéliser, accréditer….) ou des substantifs (abondement, recevabilité…) rend faiblement probable la compréhension pour tout un chacun. Mais si on parle d'adapter son langage aux personnes reçues, ce n'est pas uniquement sur le contenu (vocabulaire, syntaxe), c'est aussi sur le processus d'explication. Expliquer dans le détail tous les mécanismes peut noyer la personne sous un flux de notion abstraites. Ce n'est pas la complétude de l'information qui est l'enjeu (tout dire) mais bien l'adaptation à sa situation. Cela suppose de dire l'essentiel intégrable dans son champ d'expérience (à quoi un dispositif peut lui servir, à elle) et le cadre de langage qui lui convient.
Il s'agit là d'une fonction de traduction, essentielle compte tenu de la complexité et de la faible lisibilité des dispositifs.

### La personnalisation du service

Il ne s'agit pas uniquement de délivrer des informations mais bien de sélectionner celles qui sont pertinentes pour la personne accueillie, notamment celles qui lui permettent d'avancer dans sa démarche. En ce sens, le niveau d'approfondissement est difficile à préciser à priori. Ce service doit lui permettre de se situer dans sa démarche.

### Le respect du niveau d'investigation souhaité

Ainsi, proposer un questionnement ou un approfondissement, ne signifie pas qu'il est imposé à la personne. Si une simple information, lui suffit et qu'elle ne souhaite pas développer sa situation personnelle, c'est bien elle qui détermine le niveau d'implication dans le service.

### La vigilance sur la formulation de point de vue et d'avis

La brièveté du service, l'hétérogénéité des informations fournies par les personnes à ce premier niveau d'échange rend très difficile la formulation d'avis étayés. Cela nécessiterait des investigations plus poussées. Même si les personnes souhaitent savoir *« si elles ont des chances de…* », le professionnel sera très prudent et renverra soit au professionnel habilité pour répondre de manière éclairante à cette question soit aux éléments objectifs à sa disposition (règles d'accès).

### Une attention particulière sur le processus de fin d'entretien

Le professionnel peut vérifier en fin d'entretien :

- Si les informations sont claires (compréhension, intégration à sa propre stratégie)
- Si les démarches envisagées sont également claires (Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Avec qui ?)

En n'oubliant pas qu'un certain nombre de personnes n'iront pas forcément solliciter un niveau 2 du CEP mais pourront réutiliser le service de 1er niveau.

Retour sommaire

# 4 • Faciliter l'engagement des personnes et l'appropriation des informations

## Comment faciliter l'engagement des personnes ?

Ce premier niveau de service vise à la fois à fournir des informations individualisées qui peuvent suffire et répondre à la demande de l'usager. Il peut également permettre à la personne de s'engager dans un processus plus long, avec d'autres interlocuteurs. Ce passage d'un professionnel à un autre, dont nous avons vu les modalités concrètes de coopération entre professionnels ne va pas de soi du côté de l'usager.

### Quels sont les facteurs susceptibles d'inciter la personne à poursuivre ?

- Son niveau de motivation pour le projet qu'elle envisage
- La représentation qu'elle a des bénéfices qu'elle peut escompter de ce projet
- La compatibilité de ce projet avec tous les éléments de son contexte de vie familial (lieux, financements)
- Sa compréhension des règles du jeu multiples (formation, emploi, rémunération…) qui impactent son choix.

Ainsi on observe une part de plus en plus importante des paramètres de situation dans les choix d'engagements. Mais ce sont également des facteurs qui jouent dans les abandons en formation. Plusieurs autres facteurs peuvent générer de l'inquiétude ou du découragement qu'il s'agit de prendre en compte dans le service rendu.

- **L'incertitude** : ce que je pensais sûr est finalement incertain *(je pensais avoir doit à un financement mais c'est plus incertain).*
- **La complexité perçue** : *je pensais que la VAE était automatique avec 3 ans d'expérience mais je découvre qu'il faut construire un dossier, récupérer des éléments administratifs…..*la complexité peut décourager.
- **La durée/les délais d'accès** : *la formation a déjà commencée et il n'y a aura plus de session avant la rentrée prochaine, la commission se réunit deux fois par an….dès que la réponse à la demande.*
- **Les coûts :** *est que les transports, les repas, l'hébergement seront pris en charge ? A quelle hauteur ?*

### Ce qui incite à se mobiliser

- **La clarté des informations** transmises mais surtout leur opérationnalité
- **La clarté du pas d'après** (*par quoi commencer pour y voir plus clair ?)*
- **Le juste niveau d'information** : ne pas encombrer de trop de détails qui amplifient la complexité perçue
- **Des témoignages de personnes** qui l'ont fait *(même s'il faut prendre en compte plusieurs témoignages pour se faire une idée)*

Retour sommaire

# 4 • Faciliter l'engagement des personnes et l'appropriation des informations

## Comment faciliter l'appropriation des informations ?

Un service d'information de qualité doit se préoccuper à la fois de la qualité (véracité, objectivité, actualisation….) des informations transmises (message) et de l'appropriation des informations par l'usager. Ce qui signifie qu'il ne s'agit pas uniquement de bien expliquer (centration message) mais également de repérer si cette information est compréhensible, pertinente et surtout utilisable une fois l'entretien terminé. L'indicateur de pertinence du service est donc plutôt du côté de l'adaptation des informations transmises au public que la simple délivrance (sinon une vidéo ou une borne interactive feraient l'affaire).

### De quoi parle-t-on ?

On retrouve deux sens dominants dans les essais de définition :

- **L'action d'approprier**, de rendre propre à un usage ; soit l'idée d'adapter quelque chose à une destination précise
- **L'action de s'approprier** quelque chose, de faire quelque chose sa propriété, de « mettre en soi », d'incorporer, de digérer…

Dans les métiers de l'information et du conseil, l'appropriation peut être définie comme à la fois intégrer ces informations dans un scénario personnel d'évolution

*(Je vois comment utiliser mon CPF ? Je comprends ce que peut m'apporter une VAE dans ma situation).*

et également me servir de cette information dans une stratégie ultérieure

*(Savoir que ça existe. Savoir où m'adresser et comment m'y prendre ?).*

### A quelles conditions ?

Je m'approprie d'autant plus une information que :

- Je suis concerné par cette information

  (*J'ai un ou des besoins, je peux lui donner un sens*).
- Je peux l'intégrer dans ma situation (utilité perçue) et pas noyé dans des détails de procédures.
- Les messages transmis sont accessibles et compréhensibles.
- Les messages essentiels sont mis en valeur

  *(Je peux distinguer facilement l'essentiel de l'accessoire.)*
- Je peux tester ma compréhension par des questions et des exemples.
- Je confronte mes points de vue à ceux de pairs.

## Les ressources

### Pour le 1er niveau

L'Essentiel N° 8 : Quel processus d'information dans le conseil et l'accompagnement

Retour sommaire

# 4 • Faciliter l'engagement des personnes et l'appropriation des informations

## Quels écrits professionnels dans le cadre de la délivrance de ce service ?

### Poser le cadre

La question de la rédaction des écrits de professionnels dans le cadre de la délivrance du SPRO nous interroge pratiquement sur le respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté du choix de la personne. Ce qui suppose une réflexion éthique, posturale et technique essentielle. Il s'agit de garantir un usage défini à priori et transparent pour l'usager sous peine de ne pas respecter les principes fondamentaux énoncés précédemment.

**Car élaborer et transmettre un écrit dans le champ de l'information et du conseil suppose que l'on réponde au préalable à un certain nombre de questions :**

- Qui en est le destinataire ?
- Quelle est la fonction de cet écrit ?
- Quels vont en être l'usage et la diffusion ? (qui est susceptible de le lire ?)
- Quel en est le contenu ?
- Quelle en est la forme et le style ?
- Est-il défini réglementairement ? (quelles règles juridiques y sont associées ?)
- Quelles règles ou principes éthiques et déontologiques y sont associés ?
- Quel type et niveau de responsabilité engage-t-il ? Pour qui ? Le service ? la structure ? Le professionnel ?

### Les risques

**Les risques sont multiples et on commence seulement à les appréhender dans les métiers du conseil :**

- Erreur de transmission à un tiers d'un document à usage personnel
- Utilisation de cet écrit à des fins non prévues à priori (par exemple dans un processus de sélection, ou dans un conflit du travail)
- Utilisation des écrits du professionnel pour contester une information ou un conseil
- Présence de ces documents sur les réseaux sociaux

## Des principes à partager

**Clarifier les destinataires et la fonction de ces écrits.**

Dans le cadre du SPRO, les écrits rédigés par le professionnel peuvent avoir plusieurs fonctions.

- A des collègues : ils peuvent indiquer, dans le cadre d'une continuité de service, des éléments de situation de la personne, ses objectifs et les informations ou conseils qui lui ont été délivrés.
- A l'usager : c'est le cas notamment dans la réponse à des courriers et des mails à des demandes d'information plus ou moins précises.

**Définir des principes d'écriture**
Quelques règles simples peuvent éviter bien des ennuis (notamment quand on ne maîtrise pas vraiment la destination de ce document écrit qui peut se retrouver dans des lieux ou canaux non prévus au préalable).
L'enjeu majeur est de réduire au maximum les possibilités d'interprétation du document.

**On veillera à :**

- S'appuyer sur des faits, des données objectives : les commentaires personnels sont toujours sujets à caution car ils relèvent d'une interprétation nécessairement subjective.

- Réduire les possibilités d'interprétation non fondées en utilisant des pondérateurs qui évitent les généralisations. Certains sont temporels (*actuellement, aujourd'hui*), d'autres sont liés au contenu (*au regard des informations qui nous ont été données*).

- Faire lire ses propos à la personne pour qu'elle puisse à la fois s'accorder sur la forme et le fond et également fournir un accord éclairé de transmission en l'état et en toute transparence.

## Les ressources

Les écrits professionnels.

Retour sommaire

# 4 • Faciliter l'engagement des personnes et l'appropriation des informations

## Quels indicateurs de fin de service ?

### Cadre de référence

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la charte s'exercent dans le cadre de la commission Orientation du CREFOP qui a mandat pour « Evaluer in itinere la qualité du service rendu par les outils et services mis en place au niveau régional ». Les partenaires s'engagent dans une démarche concertée de suivi et d'évaluation de la qualité du service rendu, en s'appuyant sur des principes partagés……

Evaluer un service suppose que l'on puisse définir à priori à la fois des **critères** (ce qu'on cherche à apprécier) et les **indicateurs** (ce qui nous indique que le critère recherché est bien présent). Ces éléments ne peuvent être définis que si le service lui-même est suffisamment précis et les observables objectifs et non discutables. Sur ce plan, un service d'information et de conseil est toujours délicat à évaluer. Plusieurs biais existent. Il s'agit donc de distinguer différentes approches nécessairement complémentaires.

On peut évaluer l**es données objectives du service rendu**. Cela suppose de disposer d'une grille descriptive permettant de repérer :
Quelle est la fréquentation ? Quelles sont les caractéristiques du public ? Quelles sont ses demandes ? On pourra construire une représentation claire, à la fois qualitative (qui ? Pourquoi ? Avec quelles propositions ?) et quantitative (combien ?).
Mais on n'aura pas de données sur l'appréciation du service par l'utilisateur.

### Le point de vue de l'usager sur le service

Compte tenu de la complexité du service, évaluer un seul niveau de satisfaction du public peut être réducteur et faiblement pertinent. Son point de vue doit donc être sollicité de manière précise, au regard des engagements de service affichés. On peut donc le questionner :

- Sur l'accès au service (facilité, proximité, durée d'attente).
- Sur la personnalisation de l'accueil.
- Sur le sentiment d'avoir été écouté et pris en compte.
- Sur la clarté et l'adaptation des réponses.
- Sur la clarté des démarches à effectuer ensuite.

On peut également avoir son point de vue de manière globale (recommanderiez-vous ce service ?) mais l'analyse préalable par critère permet de repérer individuellement et collectivement les points délicats ou à améliorer.
Ils doivent permettre à la fois une vision du service mais également être un appui pour les professionnels qui le rendent.

# 5 • Travailler de manière collaborative

## Quels enjeux et quels objectifs du travail partenarial ?

### La charte régionale le précise :

- Faciliter la coopération entre acteurs régionaux ou locaux.
- Développer des éléments de culture commune de l'orientation tout au long de la vie.
- Construire une référence commune en matière d'accueil, d'information et d'orientation (AIO).
- Renforcer la cohérence, la complémentarité et la mise en synergie des actions et des offres de service.
- L'engagement des partenaires dans une démarche collaborative est un des critères du suivi de la mise en œuvre du SPRO (charte du SPRO).

Les notions de **partenariat, de coopération, de collaboration**, de travail en réseau sont aujourd'hui centrales dans le champ du conseil et de la formation. Elles fondent l'organisation de services de grande envergure (CEP, SPRO…). On n'en distingue pas toujours les différentes acceptions et ces termes sont parfois utilisés indifféremment.

### De quoi parle-t-on ?

Les notions de partenariat, de coopération, de collaboration, de travail en réseau sont aujourd'hui centrales dans le champ du conseil et de la formation. Elles fondent l'organisation de services de grande envergure (CEP, SPRO…). On n'en distingue pas toujours les différentes acceptions et ces termes sont parfois utilisés indifféremment.
Collaborer ou coopérer, c'est **travailler ensemble à une œuvre commune.**

La collaboration implique dépendance et solidarité vis-à-vis d'un collectif. Et s'oppose aux logiques de concurrence.

- La **coopération** indique plus une répartition des tâches et des rôles (de type chaîne de service où chacun a un rôle défini)
- La c**ollaboration** renvoie plutôt à une production partagée où tout le monde cherche à atteindre l'objectif visé.

Dans le cadre du SPRO, les deux dimensions sont présentes :

- Une articulation des rôles.
- La construction collaborative de ce qui est commun (culture partagée, définition de l'AIO, élaboration d'outils communs...)

Retour sommaire

## Ces approches constituent une réponse à des constats anciens et consensuels

- Parcellisation des acteurs
- Faible lisibilité des dispositifs pour les usagers
- Redondance des offres et recouvrements des contributions
- Hétérogénéité des approches et des services rendus

## Cela ne signifie pas que les pratiques collaboratives n'existent pas, au contraire…

- Elles sont territorialement dynamiques mais pas toujours modélisées, instituées…donc faiblement pérennes.
- Elles sont parfois suspendues au bon vouloir d'acteurs individuels (logique occasionnelle)
- Ou au contraire dépendantes de positions de réseaux éloignés des professionnels (logique institutionnelle)

## Ces réflexions déjà anciennes prennent une coloration différente aujourd'hui

- Logique d'efficience qui amène à coordonner au mieux les différents acteurs (rationalisation des moyens)
- Utilisation des complémentarités dans une perspective de service mieux articulé,
- Constat d'un système complexe, peu simplifiable aujourd'hui qui nécessite de viser une lisibilité pour l'usager (un système d'acteurs complexes peut être lisible pour l'usager)
- Concurrence plus ou moins explicite entre des réseaux ayant des histoires, des cultures et un professionnalisme différent mais également des statuts contrastés
- Une différenciation importante entre trois niveaux : les professionnels, les structures et les réseaux d'appartenance.
- Car l'enjeu du partenariat c'est au moins autant l'intra que l'inter…

## Des risques

- Que l'on se contente de mieux se connaître (important mais pas suffisant)
- Que l'on se répartisse les rôles sans coordination et sans travail collectif sur le service
- Que l'on échange sur les situations mais jamais sur le service ou le métier (professionnalisme partagé à construire)

# 5 • Travailler de manière collaborative

## Quelles conditions d'un travail coopératif ?

### Des conditions de mise en œuvre et de réussite

**Malgré la diversité des situations de collaboration, un certain nombre de principes peuvent en améliorer la pertinence et l'efficacité** :

| | |
|---|---|
| **Se reconnaître** dans des objectifs clairs et opérationnels **et travailler ensemble** dans la construction du commun, du partagé, de ce qui fédère. | Contribuer à **articuler les différents acteurs** c'est à dire passer d'une logique de juxtaposition à une logique combinatoire (système). |
| **Aller au delà de principes généraux consensuels** pour débattre sur la dimension plus opérationnelle *(quelle éthique partagée ? comment structurer des écrits professionnels ? Qu'est ce que l'analyse de la demande ?...)* | Garder en permanence **le souci du bénéficiaire** en bout de chaîne (éviter une auto centration sur le projet et les conflits d'intérêts incompatibles avec l'objectif visé). |
| Avoir une **connaissance partagée** des territoires de mise en œuvre. | Prévoir des **dispositifs d'ajustement et de régulation.** |
| **Formaliser les contributions et responsabilités** de chacun. | Se mettre d'accord à priori sur les modalités d'évaluation : identification des critères et des indicateurs, modes de recueil… |
| **Clarifier** a priori avec les différents partenaires **les modes de fonctionnement** (règles du jeu, principes déontologiques, zone de partage…). | Construire progressivement **un professionnalisme commun** toujours en interaction avec la réalité du terrain, et dans lequel les professionnels et l'usager sont parties prenantes. |

### Les ressources

Le travail collaboratif

L'innovation en orientation

Retour sommaire

# 5 • Travailler de manière collaborative

## Quelles règles éthiques et déontologiques ?

Dans les métiers du conseil, les débats sur l'éthique et la déontologie sont nombreux, bien que les travaux sur ce champ se soient plutôt développés dans les métiers du social, du soin ou de la psychologie (chartes, codes de déontologie…).

*La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des professionnels à répondre à la diversité des besoins exprimés par les publics potentiels du conseil en évolution professionnelle et de leurs projets, conduits dans un environnement socio-économique complexe. Elle implique que ces professionnels soient en capacité d'exercer les missions nécessaires au processus d'appui à la personne et son projet,* ***respectent une éthique professionnelle,*** *satisfassent à l'obligation d'actualiser leurs compétences.*

### Clarifier les notions

**L'éthique professionnelle** peut être considérée comme l'ensemble des valeurs qui fondent et structurent les pratiques professionnelles et qui leur donnent du sens. Elle incarne la réflexion sur les valeurs qui orientent et motivent nos actions. Certaines de ces valeurs sont produites par la profession, elles indiquent ainsi ce que le professionnel doit faire pour réaliser son travail « correctement », c'est à dire conformément aux missions qui sont les siennes. Mais cette éthique est aussi une réflexion sur ces valeurs et en ce sens, elle se rapproche de la notion de morale partagée.

Le terme **déontologie** vient du grec *« deontos »,* qui veut dire « devoir ». Dans son sens courant, il renvoie aux obligations que des personnes sont tenues de respecter dans leur travail.
La déontologie renvoie plutôt à des notions plus formelles que l'éthique, notamment les règles, devoirs et obligations qui s'appliquent dans le métier. En somme, la déontologie précède le sujet et l'acte, elle appartient à la ré. C'est la science des devoirs professionnels qui inscrit la personne dans un collectif de référence. D'où l'élaboration de codes de déontologies.

**En résumé, la déontologie énonce, par exemple dans un code, des règles qui ne peuvent être transgressées. L'éthique s'invite plutôt dans les interstices de l'action quotidienne, notamment quand se posent des questions de dilemmes moraux qui mettent en tension le professionnel.**

### Les métiers du conseil

Mais compte tenu de la spécificité des métiers du conseil, aucune formalisation de règles professionnelles collectives (codes, chartes ou tout autre sorte de formalisation) n'évitera à chaque professionnel un questionnement personnel sur sa pratique et sur ses actes dans son quotidien. En somme, la déontologie se situe dans la formalisation à priori (cadre de référence des exigences) alors que l'éthique suppose une interrogation permanente en situation. D'où la nécessité que cette éthique soit l'objet d'un questionnement permanent pour des professionnels délivrant le même service[1].

On retrouve néanmoins des principes communs essentiels à formuler :
Respect de la dignité de la personne, du droit de l'usager, non discrimination, confidentialité, règles de conservations des données nominatives…

**Car faute de règles déontologiques instituées et formalisées dans un code, le professionnel a besoin de références qui légitiment son action et les limites de celles-ci :**

Cela peut se faire au regard de son métier et des codes spécifiques afférents (c'est le cas des psychologues du travail qui exercent des fonctions de conseil) et qui en l'occurrence se réfèrent au code de déontologie des psychologues.

Cela peut être dans un document qui énonce des principes d'intervention : cahier des charges et charte.

En l'occurrence dans le cadre du SPRO, certains principes sont énoncés dans la charte. Mais leur niveau de généralité fait que tout le monde peut les valider sans que cela clarifie nécessairement les comportements à adopter en situation.

C'est tout l'enjeu des **dilemmes éthiques** qu'il est nécessaire d'identifier afin de faciliter l'avancée d'une profession et qui supposent un échange entre professionnels ou entre réseaux (échanges de pratiques, conférences de consensus)…

## Les ressources

Chapitre du Guide repère de la fonction conseil « Accompagner les transitions professionnelles »

Code de déontologie des psychologues

Code de déontologie des assistants du service social

Bibliographie : Ethique et déontologie

Retour sommaire

Document réalisé par le CARIF Espace Compétences
En collaboration avec André Chauvet Consultant

Retrouvez le programme de professionnalisation sur
**www.espace-comptences.org**

*Ne pas reproduire sans autorisation.*
*La loi du 11 mars 1957 stipule que les copies ou reproductions sont strictement réservées d'une part à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et d'autre part, aux analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.*