

**Contribution du groupe de travail sur l' « Action prioritaire 5 » du  
Plan Régional de Développement de la Formation Professionnelle  
« Mise en place d'un service public au conseil professionnel de  
proximité »**

**Rappel du mandat**

Le groupe a pour mission :

- de faire l'inventaire des services proposés par les différents réseaux, en particulier au niveau des adultes, dans le domaines de l'information sur les métiers et leur évolution, et en matière de conseil professionnel,
- d'examiner le contexte, la nature, la gamme des services, le processus de fonctionnement possible du conseil professionnel attendu par différents groupes cibles, notamment les salariés, et en particulier les femmes et les hommes en seconde partie de carrière, dans l'objectif d'assurer un conseil professionnel tout au long de la vie, et en liaison avec l'application de la loi du 4 mai 2004 sur la formation professionnelle,
- de faire des propositions opératoires pour l'intégration au niveau des branches professionnelles de l'information sur les métiers et le conseil professionnel, notamment mais non exclusivement à travers les contrats d'objectifs,
- de définir avec les principaux partenaires un schéma d'évolution sur 3 ans, intégrant le développement des dispositifs actuels s'adressant aux jeunes vers les adultes,
- de proposer des modalités pour généraliser les réseaux d'échanges d'informations et de bonnes pratiques, sur la base de l'extension et du renforcement du réseau Etoile, et pour renforcer la formation des conseillers concernés,
- d'examiner comment peut être assuré sur l'ensemble du territoire régional un service de conseil professionnel fonctionnant en réseau et susceptible d'atteindre dans la continuité tous les publics tout au long de la vie.

## Démarche de travail

De novembre 2004 à mars 2005

Dès la mise en place des travaux au mois de novembre 2004, il a été pointé la nécessité **d'apporter une réponse concrète** à la problématique de **l'orientation tout au long de la vie, pour les adultes, quel que soit le statut de la personne ou le contexte économique des territoires**, puisque les réponses actuelles semblent peu adaptées à la demande du public adulte.

De même, il a été rappelé le **rôle primordial des partenaires sociaux et la fonction essentielle d'un dialogue social fort** pour la mise en œuvre d'un service public de conseil professionnel.

On peut encore relever le souhait de **ne pas créer de nouvelle structure**, dans un horizon déjà dense, mais plutôt de s'appuyer sur les réseaux existants.

Au niveau technique, le groupe a d'emblée précisé la notion de conseil professionnel au travers de la définition des termes qui composent l'intitulé du groupe « mise en place d'un **service public au conseil professionnel de proximité** » :

- « service public »
- « conseil professionnel »
- « proximité »
- le public éligible pour les travaux du groupe a de même été précisé.

De plus, il a été proposé d'organiser les travaux au travers de 3 sous-groupes thématiques.

---

De mars à septembre 2005

Après validation et cadrage de la démarche par le groupe d'orientation, les **travaux en sous-groupes** ont permis d'établir :

- Un référentiel sur le conseil professionnel (sous groupe A « Mise en place d'un référentiel sur le conseil professionnel »)
- Des propositions d'actions concrètes en matière de conseil professionnel aux salariés (sous-groupe B « Conseil professionnel aux salariés »)
- Un inventaire des réseaux existants susceptibles d'intégrer le réseau conseil professionnel (activités et modes de communication entre et intra réseau), (sous-groupe C « Mutualisation des réseaux »)

---

À partir de septembre 2005

Une démarche de travail est à valider par les animateurs des 3 sous-groupes, pour la mise en place du réseau, qui intègre la diffusion du référentiel et la mise en place d'actions « stratégiques » ou « opérationnelles » pour les prochains mois.

**L'ensemble des travaux présentés est disponible sur le site du GIP Alfacentre**  
**[www.alfacentre.org](http://www.alfacentre.org), dans la rubrique PRDFP**

## 1- le référentiel sur le conseil professionnel

### Pourquoi un référentiel ?

---

#### ➤ Dans quel contexte s'inscrit la réalisation d'un référentiel

Le référentiel intervient comme une nécessité au vu de 2 constats principaux :

- d'abord, celui d'une **attente sociale qui va se développer**
- ensuite celui d'une **offre** à structurer, et qu'il est indispensable de **rendre cohérente et lisible pour l'utilisateur**.

Ces constats s'appuient sur des facteurs d'évolution économique et institutionnelle, mais aussi sur des facteurs individuels, qui permettent de distinguer le Conseil Professionnel qui émane d'une « **démarche prévisionnelle et volontaire** » et le Conseil professionnel « **contraint** » selon les ruptures professionnelles et les évolutions des itinéraires (cf. référentiel du conseil professionnel, rubrique PRDFP, [www.alfacentre.org](http://www.alfacentre.org)).

#### ➤ Pour quelle valeur ajoutée ?

Le référentiel sera le fondement du réseau qui structurera le service de conseil professionnel en région Centre.

Il détermine d'abord un cadre régional politique, théorique et méthodologique, auquel les opérateurs pourront se référer, pour donner du sens à leurs pratiques.

Il permettra de préciser et d'harmoniser les éléments dont les bénéficiaires doivent être en possession à l'issue du conseil.

Il apportera une plus grande lisibilité au service de conseil professionnel, pour l'utilisateur (demandeur d'emploi, salarié, étudiant, stagiaire, etc...), pour les financeurs, les entreprises, les intervenants et les conseillers. Il permettra de définir la gamme de services de chaque institution, d'envisager les complémentarités et de formaliser l'intervention de chacun.

### Les composantes du référentiel

---

Le conseil professionnel est un service qui s'adresse à « **toute personne active qui travaille ou demande à travailler.** »

La finalité de ce service est de permettre à une personne d'avoir les moyens de mettre son parcours en place et d'être ainsi **l'actrice de son parcours professionnel**.

Ses caractéristiques sont de :

- mettre la personne au centre du dispositif en partant de sa situation initiale et en prenant en compte ses attentes ;
- aider au choix et à la construction d'un projet professionnel ;
- faire émerger des pistes de réflexion et d'action, permettre des choix en connaissance de cause et rendre le demandeur acteur de sa décision finale ;

En tenant compte de ces caractéristiques, le référentiel définit les composantes du service de conseil professionnel :

- ses étapes,
- leurs finalités,
- les activités qui la composent,
- les compétences sollicitées
- les moyens de leur mise en œuvre.

Les 3 étapes distinctes de ce service sont :

- 1- l'accueil et l'information**
- 2- le conseil**
- 3- le suivi**

*En outre, un accompagnement peut être nécessaire pour répondre aux besoins de publics spécifiques tels, par exemple, des publics en difficulté d'insertion. Cette prestation vise à fournir au bénéficiaire un appui renforcé et adapté : points réguliers, conseiller médiateur entre le bénéficiaire et les autres structures.*

## 2- « Mutualisation des réseaux »

### ➤ Recensement des structures

**Un certain nombre de structures** ont été recensées, classées en 2 cercles, qui sont susceptibles d'assurer des prestations de conseil professionnel pour adultes (**cf. annexe 1**) :

- 1<sup>er</sup> cercle : structure / réseau permanent :
  - dont le conseil professionnel est le cœur de métier
  - dont l'accès au service ne nécessite pas de financement préalable
  - accessible à toute personne, quelque soit son statut
  - ou positionné sur une thématique particulière
  - **en capacité d'assurer les 3 étapes du conseil professionnel**
  
- 2<sup>ème</sup> cercle : structure / réseau :
  - dont le conseil professionnel n'est pas le cœur de métier,
  - qui participe ou contribue ponctuellement à l'élaboration du parcours professionnel d'une personne.
  - capable de relayer / renvoyer vers une structure du 1<sup>er</sup> cercle
  - **en capacité d'assurer une ou plusieurs étapes du conseil professionnel**

➤ A partir des structures recensées, **2 grilles** ont été mises en place :

### **1- Les activités et services proposés par ces structures :**

- La couverture territoriale
- Les actions concrètes menées et les publics ciblés
- Les outils utilisés
- Les sources / moyens d'évaluation (indicateurs)
- Les actions spécifiques " Mixité "

### **2- Les modes de communication actuels entre ces structures / réseaux, qui définissent :**

- Les différents partenariats / liens (formels et informels) pouvant exister entre les structures / réseaux
- Les modes de communication intra réseau (intranet ; réunions ; conventionnement etc.)

### 3- « Le Conseil professionnel aux salariés »

Une partie des travaux s'est attachée à un groupe cible : **les salariés**. Pour autant, les propositions d'actions qui ont été formulées, touchent la problématique du citoyen et va au-delà de sa prescription initiale.

➤ **Les acteurs** (cf. annexe 1)

Tous **les acteurs** qui interviennent dans le champ du conseil professionnel *aux salariés* ont d'abord été identifiés, selon 2 types :

- d'une part **des structures externes à l'entreprise**
- d'autre part **les relais internes à l'entreprise**, vers qui les salariés se tournent en premier lieu.

➤ **Propositions d'actions concrètes** pour mettre en place le réseau de conseil professionnel *aux salariés*. Ces actions sont classées selon 3 axes :

- **Axe 1 – Cadre stratégique**

- Rendre plus cohérentes les politiques nationales avec les politiques du territoire régional en matière d'information et de sensibilisation des salariés.
- Favoriser la mise en œuvre du Conseil professionnel par les branches professionnelles et les OPCA.

- Action 1 « Intégrer aux contrats d'objectifs de branche des axes de développement du conseil professionnel aux salariés »
- Action 2 : « Mener une action expérimentale avec certaines branches, en accord avec les négociations issues de l'ANI et de la loi du 4 mai 2004 »
- Action 3 : Saisir la COPIRE / les partenaires sociaux pour appuyer les OPCA dans la mise en oeuvre du conseil professionnel

- **Axe 2 – Cadre opérationnel « Structurer l'information et mettre en place des outils à l'attention des opérateurs de Conseil Professionnel et des relais internes à l'entreprise »**

- Rendre lisibles les opérateurs du Conseil Professionnel (CP) et faciliter leurs échanges.
- Soutenir et développer le dialogue social dans l'entreprise et professionnaliser les interlocuteurs des salariés

- Action 4 « Mettre en œuvre l'information à l'attention des opérateurs et des relais internes à l'entreprise », par la mise en place de journées d'information et d'échanges et la création d'une plaquette
- Action 5 : à l'attention des relais internes à l'entreprise en particulier : permettre aux relais intervenants auprès des salariés d'être informés sur les dispositifs de la Formation Tout au Long de la Vie et d'être des relais opérationnels pour l'accueil des salariés en favorisant notamment les formations mises en place par les syndicats de salariés et d'employeurs

- **Axe 3 - Cadre opérationnel « Structurer l'information et mettre en place des outils à l'attention des salariés »**

- Structurer une information sur le réseau de conseil professionnel qui soit accessible par tous les salariés

- Action 6 : créer une rubrique « information pour les salariés », sur le site [www.etoile.regioncentre.fr](http://www.etoile.regioncentre.fr)
- Action 7 : mettre en place un numéro d'appel spécial
- Action 8 : créer et diffuser une plaquette d'information à l'attention des salariés
- Action 9 : inciter les entreprises à mettre une borne internet en lien vers le site [www.etoile.regioncentre.fr](http://www.etoile.regioncentre.fr)

- extension souhaitable à l'ensemble des citoyens de la Région Centre

- Action 10 : utiliser les supports existants pour informer les citoyens de la région Centre sur le réseau (foyers)

#### **4- Perspectives pour la mise en place du réseau de conseil professionnel**

Après la clarification du « service » de conseil professionnel, des acteurs susceptibles de travailler en réseau sur ce thème, et avec l'identification d'un acteur fort qu'est l'entreprise, quelles sont les **conditions** pour que les 1ères **actions** puissent être entreprises ?

➤ **Les conditions** pour la mise en œuvre du service public de conseil professionnel de proximité sont :

- avant tout la **motivation même des acteurs** à s'impliquer dans la mise en œuvre de ce réseau.
- la **volonté de ne pas créer de structure supplémentaire**. Dans ce sens, le **modèle des Points Relais Conseil en VAE** a souvent été abordé comme un exemple de mise en réseau réussie à partir de structures existantes
- l'adhésion des structures et réseaux au référentiel du conseil professionnel
- pour finir, le principe de la mise en place de journées d'information et d'échanges et le soutien aux formations des conseillers et des relais internes à l'entreprise (action 4 et 5) doit être validé. Cette condition est essentielle pour la mise en œuvre du projet.

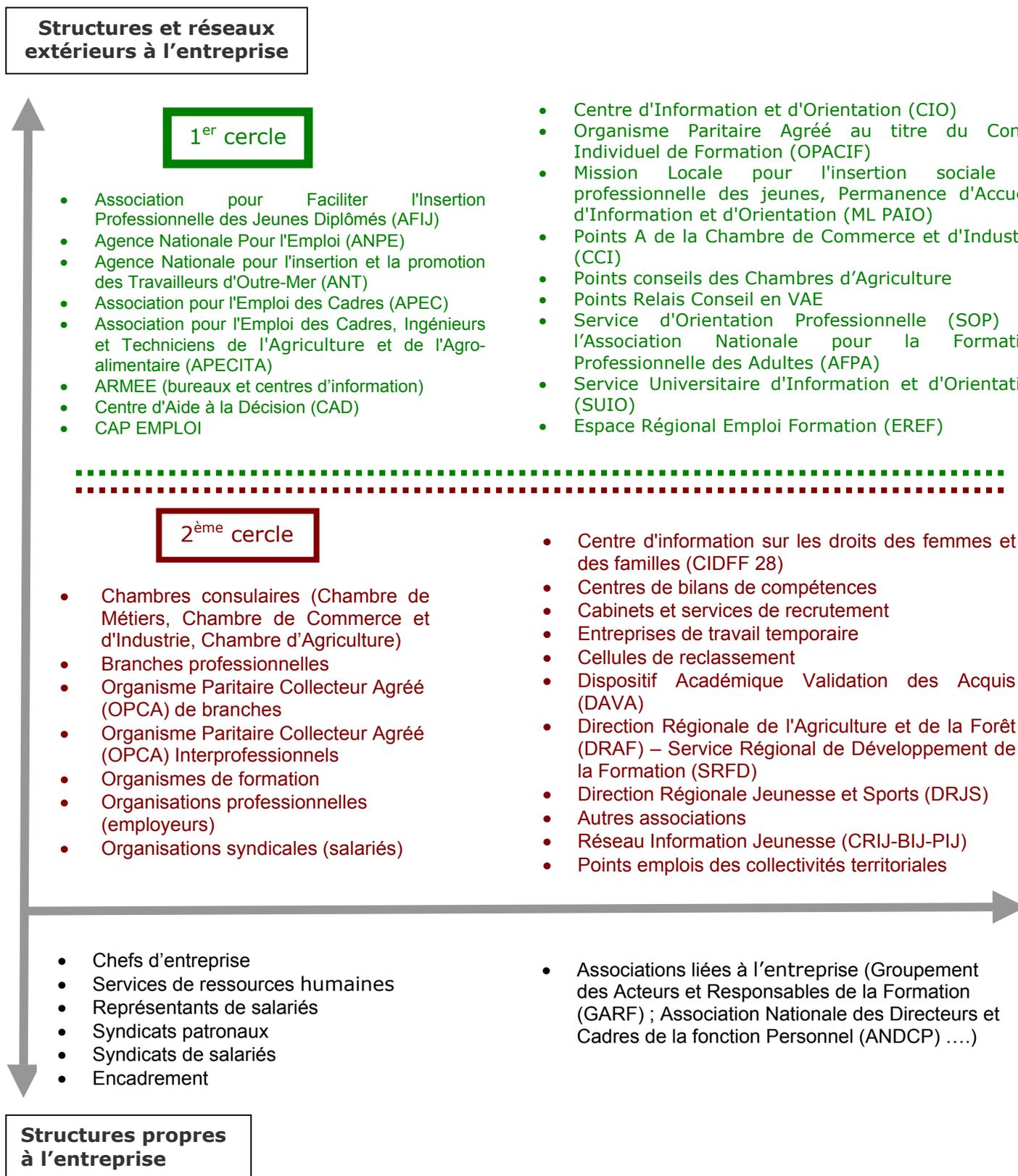
➤ Pour les mois à venir, et au delà des conditions évoquées ci-dessus, la démarche de travail serait la suivante :

1- Communiquer le « référentiel » et « l'inventaire des réseaux » à tous les acteurs repérés et concernés par le conseil professionnel, pour début 2006, afin :

- d'opérer une 1<sup>ère</sup> communication sur ce projet régional
- de préciser le niveau d'intervention des structures et partenaires au regard du référentiel
- de les inviter à identifier l'implication qu'ils souhaitent avoir sur le projet

2- Mise en place progressive des actions proposées (actions 1 à 10)

## Opérateurs / structures / relais identifiés lors des travaux, susceptibles d'intégrer le réseau de service public de conseil professionnel



### Légende

- 1<sup>er</sup> cercle : structures et réseaux « de conseil professionnel » en capacité d'assurer les 3 étapes du référentiel
- 2<sup>ème</sup> cercle : structures et réseaux intervenant en matière d'information et d'orientation professionnelle pour adultes (dont l'activité principale ne serait pas le conseil professionnel), en capacité d'assurer 1 ou plusieurs étapes du référentiel (voir définitions p 4)