

# Contribution de l'AFPA aux réflexions sur un service public d'orientation tout au long de la vie

## L'orientation tout au long de la vie : contexte et enjeux

En 2004 le rapport de l'OCDE soulignait les attentes des décideurs des pays de l'OCDE vis-à-vis des services d'orientation professionnelle : améliorer l'efficacité des systèmes d'éducation et du marché du travail et contribuer à l'équité sociale. La question de l'orientation est aujourd'hui au cœur des préoccupations des pouvoirs publics et des partenaires sociaux.

De nombreux éléments récents et d'autres programmés dans un proche avenir illustrent la volonté de traiter de cette problématique. Citons pour exemple :

- La lettre de mission du président de la République au ministre de l'Éducation nationale quant à la mise en place d'un « nouveau service public de l'orientation » (5 juillet 2007).
- Les travaux du CEREQ récemment publiés (juillet, août 2008).
- La nomination d'un nouveau délégué interministériel à l'orientation (septembre 2008).
- L'organisation dans le cadre de la présidence française d'une conférence européenne sur l'orientation tout au long de la vie (Lyon les 17 et 18 septembre 2008).
- Le groupe de réflexion sur l'orientation tout au long de la vie du Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE) (en cours).
- La résolution dans le cadre de la présidence française de l'UE sur l'orientation tout au long de la vie (21 novembre 2008). Cette résolution, intitulée "mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie<sup>1</sup>", définit l'orientation comme un processus continu qui permet aux citoyens de prendre des décisions et de gérer leur parcours professionnel.

Quatre lignes directrices sont retenues :

- « favoriser l'acquisition de la capacité à s'orienter »,
- « faciliter l'accès de tous les citoyens aux services d'orientation »,
- « développer l'assurance qualité des services d'orientation »,
- « encourager la coordination et la coopération des différents acteurs au niveau national, régional et local ».

A travers cette note, l'AFPA, forte de son expérience en matière d'orientation professionnelle des actifs, souhaite apporter une contribution aux réflexions et travaux en cours.

## Sommaire du document

---

1. Orientation tout au long de la vie : références et repères .....	2
2. Orientation tout au long de la vie : problématiques clefs .....	4
3. Les pratiques de l'AFPA en matière d'orientation.....	6
4. Le service d'appui à la définition d'un projet de qualification (S2) : un dispositif qui réduit les inégalités d'accès à la formation et sécurise les parcours.....	10

---

<sup>1</sup> 2905ème session du Conseil Éducation, Jeunesse et Culture, Bruxelles, le 21 novembre 2008

# 1. Orientation tout au long de la vie : références et repères

Si la notion « d'orientation tout au long de la vie » émerge dans la continuité de celle de la formation tout au long de la vie, elle doit néanmoins acquérir une signification propre, qui englobe le développement et l'apprentissage de compétences professionnelles nouvelles, mais se réfère aussi à d'autres aspects du déploiement et de l'adaptation d'une vie professionnelle.

La notion trouve son origine dans les préoccupations relatives aux évolutions sociétales des pays développés, celles observées et celles que l'on tente d'anticiper pour les infléchir ou les promouvoir. Au niveau européen elle s'inscrit dans le processus initié par le Sommet de Lisbonne de mars 2000 qui avait posé comme objectif stratégique de faire de l'Europe, d'ici à 2010, « l'économie de la connaissance la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable, accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale ».

Le constat est fait que tout au long de leur vie les personnes ont à gérer des transitions choisies ou subies plus ou moins importantes (école/école, école/chômage, école/emploi, emploi/chômage, chômage/emploi et emploi/emploi), qui conduisent chaque fois à une ré-interrogation plus ou moins aisée de l'orientation donnée à la carrière, obligent à des adaptations professionnelles nouvelles et passent par des réorganisations transitoires ou durables du système de vie dans son ensemble.

L'Europe définit l'orientation tout au long de la vie comme « *une série d'activités qui permettent aux citoyens, à tout âge et à tout moment de leur vie, de déterminer leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et d'emploi et de gérer leurs parcours de vie personnelle dans l'éducation et la formation, au travail et dans d'autres cadres où il est possible d'acquérir et/ou d'utiliser ces capacités et compétences*<sup>2</sup> ».

L'accent y est mis sur son accessibilité pour tous ceux qui en ont besoin au moment où ils en ont besoin.

Dans ce cadre, les différents services d'orientation assurent une mission de médiation qui répond à la fois aux besoins de l'individu et à ceux de la société et de l'économie. Leur rôle est d'aider les bénéficiaires à se construire des repères sur eux-mêmes et sur l'environnement dans un souci de concilier aspirations personnelles et réalités externes.

Ces définitions très générales, et apparemment consensuelles, ne doivent pour autant pas cacher des conceptions et pratiques plus « tensionnelles », voire contradictoires, de l'orientation dans le dispositif de l'AIO français, comme en témoignent les rapports du CEREQ.

On peut par ailleurs noter que selon différentes définitions officielles, il est fait référence tantôt à l'orientation au sens de sa définition européenne (cf. ci-dessus) tantôt plus spécifiquement à l'orientation professionnelle (au sens de la définition de l'OCDE : « aider les personnes tout au long de leur vie à faire des choix éducatifs et professionnels et à gérer leur carrière »). Parfois même, les services d'orientation professionnelle des adultes sont plus restrictivement définis comme des « dispositifs, prestations et processus de médiation ayant pour but de soutenir l'employabilité et la mobilité des chômeurs et de faciliter les transitions sur les marchés du travail » (CEDEFOP).

---

<sup>2</sup> Résolution du Conseil des ministres de l'Éducation, de la Jeunesse et de la Culture du 28 mai 2004.

## Les activités constitutives de l'orientation

Les différentes activités à conduire sur le champ de l'orientation méritent d'être mieux distinguées, tant dans leur formalisation que dans leur mise en œuvre, tout en évitant cependant un cloisonnement excessif. En effet cette distinction conditionne la définition des compétences requises des différents professionnels, les contenus de leur professionnalisation et la mise en articulation optimale de leurs activités. Schématiquement elles peuvent être classées en trois grandes catégories : l'accueil, l'information et l'orientation.

L'objet de la **fonction accueil** est d'assurer une première analyse de la demande et un aiguillage pertinent. Cette fonction, souvent dévalorisée, sous-entend, pour être menée à bien, des connaissances spécifiques ainsi qu'une compétence pour les utiliser par rapport à des demandes variées parfois confusément exprimées.

La **fonction information** vise à réunir, élaborer, diffuser, dans un cadre individuel ou collectif, des informations sur la nature et le contenu des métiers et professions, sur la situation et les perspectives d'emploi à court et moyen terme, sur les filières et les moyens de formation qui les préparent.

La **fonction orientation** est une activité de conseil qui consiste à aider les personnes à élaborer des scénarios d'évolution réalistes et signifiants pour elles, et qui répondent à leurs aspirations, leurs questionnements et/ou les difficultés de carrière qu'elles rencontrent, ceci en lien avec les opportunités de l'environnement. Elle vise à permettre aux personnes de prendre des décisions pour définir et mettre en œuvre les plans d'action afférents.

Une **fonction** supplémentaire **d'accompagnement** nécessite également d'être distinguée. C'est une activité qui s'inscrit dans la durée et consiste à animer des activités dirigées ou à suivre les personnes dans les activités qu'elles conduisent en propre afin de les soutenir, les aider jusqu'à l'atteinte des objectifs fixés. Cette fonction est souvent mobilisée pour les publics dits « en difficulté ». Mais elle peut être aussi mise en œuvre pour toute personne appartenant à une catégorie définie (par exemple, le CTP pour les licenciés économiques d'entreprises de moins de 1000 salariés). L'accompagnement vise donc à garantir la mise en œuvre des actions envisagées.

Schématiquement, on pourrait dire que la fonction « **accueil** » requiert des compétences de généralistes et qu'elle concerne potentiellement un nombre important de personnes. Elle relève de ce que prennent en charge l'ANPE, les missions locales et PAIO, les Cap Emploi et les Fongecif).

La fonction « **information** », actuellement très diluée ou limitée à peu de lieux dédiés<sup>3</sup>, et souvent réduite à de la documentation, papier ou numérique, en libre service, requiert des formes spécifiques de services aux usagers, distinctes des activités d'orientation proprement dites.

On notera que cette fonction, à la fois centrale et transversale, s'exerce aussi, mais selon différentes modalités, aux deux niveaux de l'accueil et de l'orientation.

La fonction « **orientation** » quant à elle requiert des compétences spécialisées (les conseillers d'orientation, spécialistes pouvant co-agir sur un service avec des généralistes) et n'est mise en œuvre que sur la base de besoins, demandes, problématiques identifiés qui permettent de formaliser des prestations précises et relativement ponctuelles.

Pour la fonction « **accompagnement** », la nature et le degré de spécialisation des compétences nécessaires varient selon le type d'accompagnement recherché et le public auquel il s'adresse. C'est fréquemment un travail qui associe généralistes et spécialistes.

---

<sup>3</sup> En France ce sont essentiellement les cités des métiers.

## 2. Orientation tout au long de la vie : problématiques clefs

Ces problématiques, énoncées par de nombreux rapports nationaux et internationaux publiés ces dernières années, sont liées au contenu et à la qualité des services, aux risques de contradictions qui réfèrent aux nombreux enjeux et à la diversité des attentes des commanditaires et des besoins des personnes, à la complémentarité et à l'intégration des acteurs ainsi qu'à l'accessibilité, dans le temps et dans l'espace, des services. Les tendances qui suivent peuvent être dégagées à la lecture de ces rapports :

### 1. Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie

- Concilier des enjeux collectifs et individuels qui peuvent se trouver en contradiction à un moment donné ;
- Répondre à une grande diversité d'attentes des commanditaires (Etat, Régions, partenaires sociaux...) ;
- Répondre aux besoins des personnes en les considérant comme des citoyens plutôt que comme des consommateurs<sup>4</sup> ;
- Trouver une subtile articulation dans le pilotage entre niveau national et niveau régional afin de ne pas introduire des inégalités entre les citoyens des différentes régions<sup>5</sup> ;
- Intégrer de façon personnalisée les questions de formation, d'insertion, de changement et de développement professionnels ;
- Réduire les distances culturelles particulièrement celles liées à l'accès à la formation<sup>6</sup>.

### 2. Les contenus et la qualité des services

- S'appuyer sur une méthodologie personnalisée et rigoureuse d'analyse des compétences<sup>7</sup> et des différentes dimensions de la motivation, qui tienne compte de leur rôle respectif et de leur interaction mutuelle dans les gestions de carrière ;
- Savoir travailler avec les aspirations antagonistes<sup>8</sup> des personnes opposant le court et le long terme, les aspirations personnelles et les besoins de reclassement ou de maintien dans un emploi, leurs intérêts et les contraintes du marché, leur autonomie et leur besoin de guidage, l'adaptation aux changements et les aspirations à la continuité, etc.<sup>9</sup> ;
- Se définir et s'évaluer non seulement par rapport à des objectifs de résultats, mais aussi par rapport aux contenus sur lesquels portent les diverses prestations<sup>10</sup>, ces contenus étant censés varier selon les

---

<sup>4</sup> CEDEFOP, De la politique à la pratique ; l'union européenne considère que l'orientation tout au long de la vie relève de l'intérêt général.

<sup>5</sup> Le CEREQ dans son rapport « le sens des réformes » relève que « avec la décentralisation dans certains pays la disparité de l'offre de services s'est accrue »

<sup>6</sup> Cf. étude de la DARES sur les inégalités d'accès à la formation (2005)

<sup>7</sup> De son expérience en matière de mutations économiques l'AFPA relève que les personnes qui se retrouvent licenciées économiques sous-estiment les compétences qu'elles détiennent.

<sup>8</sup> Non pris en compte par les généralistes, d'après le CEREQ, in "Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie".

<sup>9</sup> Cf. CEREQ, « Les services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle des adultes »

<sup>10</sup> Cf. CEREQ, « Les services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle des adultes », partie 3.

professionnels ; il s'agit de ne pas réduire la qualité des services au volume et au délai des reclassements<sup>11</sup>.

### **3. La complémentarité et l'intégration des acteurs**

- S'appuyer sur des professionnalismes spécifiés et complémentaires ; tous les rapports soulignent une trop grande hétérogénéité dans le professionnalisme des intervenants ;
- Mettre en œuvre une complémentarité entre les professionnels généralistes de l'orientation et les professionnels spécialisés forcément moins nombreux (cf. le décompte rappelé par le CEREQ dans son rapport *Les services d'information...*) ;
- Sortir du débat « tout ou rien psychologique », ce qui implique de redéfinir, en reconnaissant son apport spécifique, la contribution des psychologues de l'orientation (conseillers d'orientation psychologues, psychologues du travail de l'AFPA...).

### **4. L'accessibilité dans le temps et dans l'espace des services**

- Mieux couvrir les trois segments de l'orientation en France que sont l'orientation scolaire, l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi et l'orientation professionnelle des salariés<sup>12</sup> ;
- Adapter la réponse à la demande, ce qui implique d'individualiser les services tant dans leurs contenus que dans leur intensité ;
- Favoriser une réduction des inégalités relatives à une gestion maîtrisée, libre et épanouissante des carrières (libre accès des services, prise en compte des « groupes vulnérables » et des discriminations...) ;
- Trouver une utilisation adaptée des technologies de l'information et de la communication qui ne se résume pas, elle non plus, à tout ou rien.

---

<sup>11</sup> CEDEFOP, De la politique à la pratique

<sup>12</sup> CEREQ, rapport le sens des réformes

### 3. Les pratiques de l'AFPA en matière d'orientation

Depuis ses origines en 1949, l'AFPA a considéré la question de l'orientation comme centrale quant à la réussite des mobilités professionnelles des actifs. Son savoir-faire, ses services et prestations prennent appui sur les travaux d'études sur le champ des métiers et le développement d'outils et démarches de l'orientation.

Ainsi l'AFPA a su développer un certain nombre de compétences :

- dans le domaine des métiers, des formations et des qualifications ;
- dans le domaine de la mobilité professionnelle des adultes ;
- dans le domaine de la psychologie du travail, des apprentissages, de l'orientation et du développement de carrière ;
- en matière d'évaluation psychologique des personnes (avec diverses finalités) ;
- en matière de conseil psychologique (co-diagnostic et délibération) ;
- en matière d'accompagnement des politiques d'emploi dans les territoires.

Ces compétences se sont traduites dans une offre de services qui s'adresse tant aux actifs salariés que demandeurs d'emploi.

Public Segment	Demandeurs d'emploi	Salariés	Organisations (entreprises et territoires)
<b>Appui à l'explicitation des compétences</b>	- Service d'appui à la validation de l'expérience - Service d'explicitation des compétences <sup>13</sup>	- Bilan d'étape professionnel <sup>14</sup>	- Positionnement professionnel - Diagnostic collectif d'employabilité et de transfert de compétences
<b>Appui au projet professionnel</b>	- Bilan à mi-carrière - Service d'appui au reclassement professionnel des PH	- Bilan de compétences - Bilan à mi-carrière	- Conseil en mobilité - Bilan de compétences
<b>Appui au projet de qualification</b>	- Service d'appui au projet de qualification	- Bilan CIF	- Conseil en élaboration de parcours de formation
<b>Appui à l'insertion professionnelle</b>	- Appui au projet de reclassement	- Appui au projet de reclassement	- Conseil en recrutement - Examen de sécurité pour les conducteurs professionnels

<sup>13</sup> Service en cours d'instrumentation

<sup>14</sup> Idem

En 2007, l'AFPA a réalisé 221 000 services en direction des demandeurs d'emploi et 4 460 en faveur de salariés. Dans cette offre de service l'AFPA développe un service original d'appui à la définition d'un projet de qualification qui joue un rôle majeur tant dans la sécurisation des parcours de formation que dans l'accessibilité des formations (le « S2 »).

### **Une offre de « e.services »**

Par ailleurs, l'AFPA a développé sur le web trois sites d'aide à l'orientation à distance qui proposent des « e.services » et dont la vocation est de permettre à tous de s'informer et d'alimenter la réflexion individuelle sur la construction d'un projet :

- de formation ([www.oriadis.eu](http://www.oriadis.eu)) ;
- de reclassement professionnel ([www.oriadisth.eu](http://www.oriadisth.eu)) ;
- de Validation des Acquis de l'Expérience ([www.oriadisvae.eu](http://www.oriadisvae.eu)).

Ces « e.services », dont l'entrée est centrée sur l'utilisateur, sont non seulement destinés à contribuer à l'accessibilité et la lisibilité de l'information mais également à accompagner les personnes dans l'analyse de leur situation en regard des attendus dans les différents secteurs professionnels couverts. Ils peuvent être utilisés soit en libre service soit en démarche accompagnée pour les personnes qui en ont besoin. Ils peuvent également constituer des espaces documentaires « virtuels ».

### **Les caractéristiques de l'offre nationale de services de l'AFPA en matière d'orientation**

Les services d'orientation délivrés par l'AFPA sont normés (pratiques homogènes sur l'ensemble du territoire) ; ils s'appuient sur des référentiels métiers (ceux développés par l'AFPA ou le ROME) ; les professionnels sont formés spécifiquement à la délivrance des services et à la connaissance des métiers, les effets des services rendus sont évalués.

Les pratiques d'orientation de l'AFPA s'appuient sur quatre fondamentaux :

- une ingénierie d'orientation ;
- des professionnels spécialisés dans l'orientation ;
- l'appréhension des conditions de mobilité vers les métiers ;
- l'utilisation d'évaluations objectives.

### **Une ingénierie d'orientation**

Elle est assurée par un bureau d'études spécialisé, l'INOIP<sup>15</sup>, qui fait aussi appel aux contributions des praticiens, et vise à fournir aux psychologues du travail de l'AFPA des éléments théorico-pratiques de méthodologie d'intervention<sup>16</sup>.

Cette ingénierie s'appuie à la fois sur des connaissances, travaux, outils externes et sur les nécessaires travaux internes d'application, d'adaptation, de conception spécifique pour traiter de façon ajustée les problématiques des bénéficiaires de l'AFPA.

Cette ingénierie détermine les différentes dimensions pertinentes à prendre en compte dans l'éclairage des problématiques (capacités, compétences, connaissances, facteurs motivationnels, styles d'apprentissage, représentations de l'environnement, styles de décision, etc.) et les différentes modalités d'investigation, d'évaluation et de conseil (dont des techniques spécifiques d'entretiens).

Les outils utilisés sont validés scientifiquement sur des critères de réussite à la certification ou sont construits à partir de modèles théoriques éprouvés et leur finalité est essentiellement diagnostique.

---

<sup>15</sup> L'Institut National de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelles est le bureau d'études sur le champ de l'orientation, l'accompagnement, l'insertion et la pré-qualification de la Direction de l'Ingénierie de l'AFPA.

<sup>16</sup> Le CEREQ fait état d'un manque de théorisation des processus d'orientation ; souligne que les psychologues du travail de l'AFPA ont une certaine homogénéité de pratiques grâce à leur bureau d'études.

L'ingénierie d'orientation a une triple articulation :

■ **En premier lieu à l'ingénierie métier de l'AFPA qui se construit sur l'analyse du travail et aboutit à trois outils :**

- le dossier prospectif emploi qualification (DPEQ) qui décrit les évolutions des emplois, des compétences et de leurs conditions d'exercice par filières professionnelles ;
- le référentiel des activités et des compétences (REAC) qui décrit un métier ;
- le référentiel de certification (RC) qui décrit les modalités d'évaluation de la maîtrise d'un métier.

A partir de l'ensemble de cette ingénierie métier sont construits deux outils mobilisables dans les services d'orientation et qui se centrent sur les acquis professionnels :

- le repérage d'acquis professionnels qui permet de situer globalement les acquis des personnes au regard d'un métier ;
- l'évaluation des compétences et des acquis professionnels qui permet d'objectiver précisément ces acquis.

■ **En second lieu à des dimensions psychologiques précisément identifiées qui jouent un rôle central dans les problématiques d'orientation et d'insertion, dont notamment :**

- les capacités sous jacentes aux compétences ;
- les éléments qui sont du ressort de la motivation : les freins et leviers qui vont jouer un rôle déterminant dans les mobilités et qui concernent les valeurs de travail, les obstacles perçus à l'emploi ou à la formation ainsi que les ressources motivationnelles à la formation.

■ **En troisième lieu à une instrumentation psychométrique :**

Depuis plus de soixante ans, l'AFPA développe et assure la maintenance d'une instrumentation psychométrique validée par des méthodes scientifiques, c'est-à-dire dont on connaît le degré d'incertitude. Cette instrumentation constitue un gage de qualité du service rendu tant pour le bénéficiaire que pour les commanditaires.

Elle permet en effet :

- de disposer de repères objectifs issus de modèles théoriques confirmés ;
- d'enrichir la réflexion sur soi et sur l'environnement ;
- de fournir une aide à la prise de décision ;
- de sécuriser des projets.

■ **Le référentiel de positionnement** - outil majeur de l'orientation de l'AFPA - structure l'accompagnement à la définition d'un projet de qualification co-construit avec le bénéficiaire, adapté à ses caractéristiques et en lien avec ses compétences. Ce référentiel regroupe les principaux repères pour l'orientation :

- il apporte une connaissance partagée des métiers aux psychologues, prestataires des services d'orientation ;
- il décrit les situations significatives des conditions d'exercice de l'activité qui permet un repérage des principales caractéristiques de l'emploi visé. Il précise les évaluations objectives qui instrumentent l'étape de construction du parcours de formation. Ces évaluations sont normées, les outils utilisés sont validés scientifiquement et les références sont nationales, ce qui assure une équité de traitement sur tout le territoire ;

- enfin, l'inventaire des dimensions à explorer lors des entretiens permet d'identifier les principales composantes de la représentation du métier qui peuvent faire l'objet d'une délibération avec le bénéficiaire afin de l'éclairer sur son choix.

### **La plus-value des psychologues du travail dans l'orientation**

- En tant que *psychologues*<sup>17</sup>, ces professionnels savent conduire des entretiens d'aide à la connaissance de soi et à l'élaboration de décisions dans un système de contraintes, co-exploiter les résultats de tests ou questionnaires construits sur des modèles théoriques, analyser le fonctionnement des personnes dans leurs différentes insertions sociales.
- En tant que psychologues *du travail*, ils en connaissent les organisations et les règles formelles et informelles, ils savent analyser les processus de réalisation des activités et des tâches, les mettre en relation avec les compétences mobilisées et mettre en évidence les capacités sous-jacentes à ces dernières ; ils savent aussi conseiller les personnes sur les processus de choix, de gestion, de développement ou d'adaptation de carrière.
- En tant que psychologues du travail *de l'AFPA*, ils ont un savoir concret et étendu sur les métiers, étayé par leur proximité avec les formateurs, tous anciens professionnels ; ils ont un savoir approfondi sur les processus d'apprentissage des adultes ; ils ont une expérience des difficultés d'adaptation psycho-sociales des personnes face aux situations de formation.
- En tant que professionnels de l'AFPA, ils interviennent aussi sur les champs des mutations économiques, de la GPEC et de l'ingénierie de dispositifs ; ils interviennent par ailleurs auprès d'un public diversifié : demandeurs d'emploi et salariés, travailleurs en situation de handicap, RMistes, licenciés économiques, seniors...

---

<sup>17</sup> Le droit à l'usage du titre de psychologue est réglementé et la profession s'est dotée d'un code de déontologie pour protéger les personnes

## 4. Le service d'appui à la définition d'un projet de qualification (S2) : un dispositif qui réduit les inégalités d'accès à la formation et sécurise les parcours

Ce service prend en considération de manière dynamique six dimensions qui interagissent quant à la réussite du projet de qualification.

- L'aide à la représentation des métiers avec prise en compte des emplois à pourvoir dans le territoire de mobilité de la personne (connaissance métiers et emplois).
- L'explicitation des compétences professionnelles détenues par la personne (analyse de l'expérience pouvant s'appuyer sur une objectivation instrumentée).
- L'aide à la clarification des savoir-faire comportementaux et relationnels (outils de diagnostic).
- L'évaluation des potentiels cognitifs et des connaissances détenues (tests psychotechniques validés sur la réussite à la certification).
- Le co-diagnostic des leviers et freins d'ordre motivationnel (investigation qui peut s'appuyer sur des inventaires validés des ressources motivationnelles).
- Le repérage des modalités préférentielles d'apprentissage (investigation instrumentée par des questionnaires sur les modes d'apprentissage) et la connaissance des conditions (en présentiel, en alternance, ouverte et à distance) et des modalités pédagogiques (centrées sur les compétences ou disciplinaires) dans lesquelles se déroulent les formations visées.

### Ses principaux effets

- **Il permet la co-construction avec le bénéficiaire de parcours vers la certification adapté à ses besoins**  
La démarche du « tenir conseil » et l'utilisation d'outils d'évaluation scientifiquement validés permettent l'élaboration partagée avec le bénéficiaire d'un projet de parcours vers la certification, soit par la voie de la formation (à l'AFPA, dans un autre organisme, par l'alternance), soit par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience. Au besoin, le S2 débouche sur un projet de plan d'action alternatif finalisé vers l'insertion dans l'emploi.
  - 84,5 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites ou très satisfaites de la qualité de l'écoute et de l'aide dont elles ont bénéficié.
  - 87,2 % jugent satisfaisante ou très satisfaisante la qualité de l'entretien avec le psychologue.
  - 76,8 % se déclarent satisfaites ou très satisfaites de la prise en compte de leurs capacités et expériences.
- **Il rétablit les chances d'accès à la formation des moins formés**  
Une étude de la DARES<sup>18</sup> a montré l'inégalité d'accès à la formation des demandeurs d'emploi en fonction de leur niveau de formation : la prescription d'une formation en suite d'une demande diminue avec le

<sup>18</sup>DARES : premières synthèses – juillet 2006 – N°29.2

niveau de formation : de 27 % pour les DE de niveau III à 21,7 % pour ceux de niveau VI.

- A l'issue du S2, la part des prescriptions vers la formation ne varie pas au regard du niveau du demandeur d'emploi : de 65,5 % à 63,3 %.
- De la même manière, une prescription en formation à l'AFPA aboutit, pour la même part, quel que soit le niveau du demandeur, à une inscription en stage : de 70,6 % à 69,3 %.

■ **Il rétablit les chances d'accès à la formation des seniors**

La même étude de la DARES constatait l'inégalité d'accès des seniors à la formation : quand 28,4 % des moins de 26 ans voient leur demande de formation suivie d'une prescription, cette part n'est que de 21,1 % pour les plus de 45 ans.

- A l'issue du S2, l'âge ne pénalise pas les demandeurs : 62,2% des plus de 45 ans se voient prescrire une formation (64,5 % pour les plus jeunes).

■ **Il réconcilie les bénéficiaires avec les métiers en tension**

- Plus de 25 % des projets initiaux vers des secteurs hors tension se trouvent reconstruits vers des secteurs en tension.
- Ces projets « reconstruits » représentent 10 % des prescriptions vers les formations préparant aux métiers en tension.
- Ce seul effet du travail de co-construction de projet réalisé en S2, eu égard aux coûts de formation engagés, rentabiliserait pour moitié l'investissement sur le service.

■ **Il sécurise les parcours de formation qualifiante et favorise l'insertion professionnelle**

- 90,2 % des bénéficiaires estiment que la solution établie avec le psychologue était conforme à leurs besoins.
- 92,6 % ont ressenti cette proposition comme une proposition qui avait leur accord et à laquelle ils avaient participé.
- 8 % seulement des bénéficiaires abandonnent en cours de formation.
- Plus de 4 bénéficiaires sur 5 qui terminent un parcours de formation diplômante obtiennent une validation des compétences acquises (titre professionnel ou certificat de compétences professionnelles), soit 10 points de plus que les bénéficiaires sans S2.
- Près de 3 bénéficiaires sur 4 accèdent à l'emploi dans les 6 mois après leur formation (4 points de plus).