

Direction de la Culture, de la Jeunesse et des Sports

**ACTES DU COLLOQUE :**

« **NEUJ PRO 2013 – 12<sup>èmes</sup> Rencontres Nationales des Professionnels et Elus de la Jeunesse** »

**ATELIER 2**

**Vers de nouveaux services d'information et d'orientation**

**Intervenants :**

**Christine Chabot**, directrice du CIO de Vichy

**Philippe Laumond**, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand

**Dominique Billet**, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA

**Animateur :**

**Gérard Marquié**, chargé d'études et de recherche, INJEP

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Merci d'être parmi nous. Cet atelier est prévu jusqu'à 18 heures 30. La règle est une courte présentation des différents intervenants. Après, on discute à partir de vos questions, de vos témoignages. La table est composée de Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy, Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand et Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information des jeunes, à la direction de la jeunesse et de la vie associative du ministère de la jeunesse et des sports. Je suis Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche à l'INJEP. Je m'exprime à partir de travaux qu'on a réalisés à l'INJEP sur l'information et l'orientation des jeunes. Mais je suis animateur de la séance. Ce sont les intervenants qui apporteront leurs témoignages. Je suis seulement chargé de faire le lien entre leur intervention et vous-mêmes. Je vais faire une introduction rapide pour planter le décor et mettre la situation en discussion. Vers de nouveaux services d'orientation et d'information, c'est le nom de cet atelier qui fait référence au service public de l'orientation qui se met en place. On va en parler. Je voudrais partir des jeunes puisque ce sont les jeunes qui sont les premiers concernés par ces nouveaux services. Le SPO concerne tous les publics, mais on va plus spécialement parler des jeunes. J'ai quelques chiffres à donner, mais rapidement. On va parler des jeunes Auvergnats d'abord. Une enquête nationale très intéressante a été faite par la JOC, la Jeunesse ouvrière chrétienne. Les jeunes de 15 à 30 ans ont été interrogés sur leur orientation et leur projet professionnel. Cette enquête n'a pas de caractère scientifique au sens où il n'y a pas un échantillon représentatif. Mais elle est intéressante parce qu'elle a été passée auprès de 18 000 jeunes en France dont 1 000 en Auvergne. Même si la représentation est diverse, elle n'est pas scientifique dans l'échantillonnage. On trouve beaucoup de choses dans cette enquête. 34% des jeunes interrogés disent ne s'être jamais adressés à un acteur institutionnel. C'est un bon tiers, je ne sais pas si c'est beaucoup mais c'est déjà un élément. On leur a demandé lorsqu'ils s'adressaient à un acteur institutionnel, auquel ils s'adressaient en priorité. En premier c'est le professeur à 26%. Ce n'est pas le cas en France, mais en Auvergne. Pas très loin derrière, le conseiller d'orientation est 24%. Le professeur est à 26%.

Je voulais vous faire partager une deuxième ressource. C'est un travail que nous faisons actuellement en Alsace avec des professionnels du réseau information jeunesse. On les accompagne dans l'observation et la connaissance du public qui fréquente ou pas les structures du réseau information jeunesse. Deux enquêtes ont été faites, une auprès de ceux qui fréquentent et une auprès de ceux qui

ne fréquentent pas. On ne fait que les accompagner dans la démarche. Le questionnaire a été passé auprès de 1 200 jeunes qui ne fréquentent pas le réseau information jeunesse, qui sont en dehors des institutions d'information. On leur demande quelle est leur première source d'information sur leur parcours personnel et leur orientation. A 69%, la réponse est internet. En deuxième, les parents, 39%. Ce sont aussi des jeunes de 15/30 ans. Les institutions sont largement derrière. Si on parle des COP, des informateurs jeunesse, des missions locales, c'est moins de 10%. C'était une question à réponses multiples. Ça montre des choses intéressantes. D'autres enquêtes récentes montrent que les jeunes en général qui ont recours à internet majoritairement ont de moins en moins recours à des structures institutionnelles physiques. C'est encore à démontrer. Les enquêtes sont toujours à affiner. Mais c'est intéressant de l'avoir en tête. Un dernier élément sur les réponses des jeunes, c'est un travail qualitatif que nous faisons à l'INJEP depuis 2006. On a fait des enquêtes auprès des jeunes et des professionnels autour de leurs pratiques d'information sur l'orientation et leur parcours personnel. Ce ne sont pas des chiffres. Ce sont des entretiens menés avec eux et avec des professionnels. Ça figure dans cette note que vous avez peut-être lue à l'accueil qui s'appelle « Orientation, les pratiques d'information des jeunes changent la donne ». Elle est au stand de l'INJEP. Quand les jeunes choisissent une personne pour les informer, ils choisissent avant tout une personne de confiance. Ces personnes de confiance ne sont pas forcément des professionnels de l'information et de l'orientation. Ça peut être un animateur, un éducateur sportif, un parent. Mais ça peut être aussi un conseiller d'orientation, un professeur, un CPE, un documentaliste. Ça pose la question du rapport entre l'institution et les jeunes.

Un autre enseignement intéressant est qu'ils accordent une place importante à la disponibilité, à l'écoute de l'adulte. L'estime de soi a été discutée dans la table ronde tout à l'heure sur l'Education nationale, l'importance de l'estime de soi dans le parcours scolaire des jeunes. On a aussi trouvé que globalement l'information était souvent très descendante et institutionnelle. C'est ce qu'ils jugent et ce qu'on a observé dans les pratiques ne s'appuyant pas suffisamment sur les jeunes qui, eux-mêmes, ont souvent des ressources en la matière. On pourra revenir sur ces questions si vous le souhaitez. Pour parler du SPO, je laisserai Madame Christine Chabot détailler les circulaires, l'histoire du SPO. Moins que sur les rythmes scolaires, mais il y a eu un peu d'actualité sur le SPO récemment notamment un rapport produit par la délégation à l'information et à l'orientation. Une autoévaluation a été faite au sein du réseau des structures labellisées SPO. Elle notait que 1 711 lieux étaient labellisés en orientation pour tous dont 136 CIO, 182 agences pour l'emploi, 236 missions locales, 180 structures du réseau information jeunesse, 30 chambres consulaires et 8 cités des métiers. Là on a quelques représentants du SPO. Mais peut-être que dans la salle il y aura des représentants des missions locales, de Pôle emploi qui pourront témoigner de leur approche de ces questions, sachant que l'objectif de l'atelier est de voir en quoi le SPO change la donne, fait évoluer le service rendu aux jeunes, les pratiques professionnelles, quel est le plus apporté, quels sont les leviers, quels sont les freins. Dans cette autoévaluation, les professionnels disaient que les effets positifs de la labellisation étaient le partage de la professionnalité, la réalisation d'actions ou d'événements en commun, le partage d'informations en ligne, une meilleure répartition de la charge de travail, des horaires plus souples, l'amélioration de l'ambiance du travail et du dialogue avec les différents niveaux décisionnels opérationnels. Pour les répondants, il est prématuré d'établir une synthèse des retombées pour les usagers. C'est dommage, car c'est pour eux que cette réforme est mise en place. C'était un commentaire. Pour terminer cette introduction, un texte du ministère de l'Education nationale rappelle que : « les jeunes et leur famille attendent que nous leur offrons un service public de l'orientation efficace qui permette à chaque jeune de se construire progressivement un parcours individuel de formation compatible avec ses souhaits, ses choix, son mérite et ses compétences ». Je vais laisser la parole à Christine Chabot qui va nous présenter les éléments plus précis sur le SPO. Elle nous parlera de l'expérience puisque le SPO s'est mis en place assez rapidement dans le bassin de Vichy en mars 2012. Elle a déjà une expérience d'un an et demi sur cette question. Elle pourra peut-être répondre à la question du plus apporté par ce label pour les acteurs et surtout pour les usagers.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** Merci. Bonjour à tous. Je vais vous présenter un témoignage de ce que nous avons mis en place dans le bassin de Vichy. Ce n'est en rien un modèle. C'est ce que nous avons compris du SPO et ce sur quoi nous nous sommes ensemble dirigés. La particularité de ce dispositif est de s'appuyer sur les territoires et de faire en sorte de répondre aux besoins du territoire avec les acteurs du territoire. Cela fait que d'un lieu à un autre, d'une région à une autre, d'un bassin de vie à un autre les choses se sont structurées de manière différente. J'ai rajouté des parenthèses, vous voyez coordinatrice du SPO de Vichy parce que je me dois maintenant de passer le relais à un autre partenaire qui sera coordinateur. En effet j'ai fait office de coordinatrice pendant un

an. A bon entendeur salut. Je regarde ma collègue de la mission locale de Vichy. Il faudra quelqu'un pour prendre le relais de l'animation de notre réseau très prochainement. Je vais laisser ma place. Je pense que vous avez des niveaux de connaissance assez différents de ce qu'est le SPO. Un rappel pour planter le décor de manière à ce que vous ayez la genèse du dispositif. Je vais vous présenter le service public de l'orientation en France, au niveau régional et petit à petit on arrivera au territoire de Vichy avec l'expérience de ce que nous avons réalisé. On passera ensuite à l'illustration, donc à des actions concrètes, des choses vivantes qui montreront que ce réseau n'est pas seulement sur le papier, mais qu'il vit bien sur le territoire. L'origine du service public d'orientation est la loi de 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie. Les textes réglementaires apparaissent dans le code du travail. Ils officialisent le label national orientation pour tous, pôle information et orientation sur les formations et les métiers. Il y a deux piliers pour soutenir ce dispositif. C'est un service à distance dématérialisé et donc un site en ligne orientation pour tous, des sites régionaux. En ce qui nous concerne, c'est le CARIF OREF qui nous soutient, nous accompagne du point de vue logistique dans nos démarches. L'autre pilier est une organisation en réseau sur un territoire avec les acteurs présents et compétents dans ce domaine-là. Au niveau national, l'objectif est de permettre à toute personne de trouver toute l'information utile et de se voir proposer des conseils personnalisés quelle que soit la porte de la structure qu'elle va pousser en premier. Si on anticipe sur le bénéficiaire pour les usagers, c'est d'éviter que quelqu'un pousse la porte d'une structure et qu'on lui dise ce n'est pas nous parce que vous n'êtes pas demandeur d'emploi, ce n'est pas nous parce qu'on s'occupe des jeunes jusqu'à 25 ans. C'est désagréable quand on se place du point de vue de l'utilisateur de se trouver dans cette situation-là. J'anticipe un peu sur la suite. C'était que chaque structure socle labellisée puisse offrir un premier niveau d'accueil individualisé et un premier niveau de conseil, qu'on reçoive la personne et qu'on fasse avec elle l'analyse de sa situation. Un autre niveau était de garantir une information exhaustive et objective et ensuite proposer un conseil personnalisé au consultant en respectant le cahier des charges strict qui a été établi et qui permet par exemple de respecter le souhait de l'anonymat si la personne ne souhaite pas décliner son identité. En Auvergne, le cadre régional nous a permis d'aller tous dans le même sens parce que les textes nationaux étaient assez larges et laissaient beaucoup de latitude. On s'est appuyé sur la charte régionale élaborée et signée en février 2012 avec les grands principes qui ont été les nôtres dans la région. Ils étaient de conserver la spécialisation synonyme pour nous de professionnalisation. On ne peut pas être spécialiste de tout. Ce n'est pas possible, sinon on est spécialiste de rien, on n'a plus du tout de compétences. On souhaitait garder nos spécialisations. Si je prends l'exemple de la mission locale, les prescriptions pour les formations conseil régional sont une action, mais c'est aussi un processus de vérifications, de contrôles, d'accompagnement des jeunes qui sont entrés dans ces dispositifs-là. C'est complexe. Ça s'apprend. Au CIO, quand un jeune nous demande comment se passe l'affectation post 3<sup>e</sup> pour aller dans tel bac pro, on va lui expliquer la procédure informatique Affelnet avec le nombre de choix qu'il peut mettre, les conséquences que ça a en matière de poids de bonus au premier vœu par exemple. On va lui parler de ce qui va être pris en compte pour l'admission, l'étude de son dossier dans cette section-là avec des critères, des coefficients dans les matières qui sont différents pour un CAP, d'un bac pro à un autre. Ces choses sont complexes. Je pourrais prendre le même type d'exemple pour Pôle emploi. De plus, le paysage évolue tout le temps. On ne peut pas se tenir informé dans l'ensemble des champs de l'orientation qui sont extrêmement larges. On a besoin de garder notre spécialisation aussi. C'était un élément important pour nous. Un autre objectif était en mutualisant nos forces d'arriver à mailler tout le territoire et d'être au plus près des publics. En s'appuyant sur nos réseaux, on avait la possibilité d'obtenir un maillage assez serré du territoire. Un autre objectif était d'améliorer les articulations entre les structures et le passage d'une structure à une autre. Ce n'est pas un guichet unique. On n'est pas tous au même endroit. On a gardé nos locaux, notre spécificité. On est amené à diriger l'utilisateur vers telle ou telle structure plus à même de répondre à sa demande. On s'appuie sur les compétences des uns et des autres. Je vous expliquerai tout à l'heure les actions qu'on a menées. Aujourd'hui au CIO, on ne passe plus de temps sur la documentation qui concerne les études en Europe parce qu'on s'est rendu compte que le PIJ de Vichy avait une documentation très bien fournie, qu'il faisait une veille régulière sur tous ces programmes européens et tout ce qui se fait dans ce domaine-là. On ne va pas doubler les choses. Si on s'appuyait sur le réseau des CIO, le CIO point Europe qui se doit d'être au top de l'information dans ce domaine-là est le CIO de Clermont. Ce n'est pas pratique pour nos usagers si on leur dit qu'on n'a pas l'information, mais qu'ils peuvent la trouver à Clermont. On leur dit qu'ils peuvent la trouver à quelques centaines de mètres du CIO au point information jeunesse. C'est très bien. On avait des partenariats assez naturels et des liens déjà forts qui existaient. En effet on travaillait dans le cadre du com apprentissage avec la mission locale par exemple. La mise en place du SPO a

officialisé et a décuplé le fonctionnement en réseau. On a découvert ce que le PIJ était capable de faire dans ce domaine-là. On travaille avec eux. On a largement de quoi faire pour se concentrer sur autre chose. Les compétences sur le territoire sont là. On les met en valeur. On les utilise. On apprend à travailler ensemble. On apprend à se connaître. On apprend à se connaître pour se reconnaître. C'est aussi un élément important d'apprendre à reconnaître les compétences des uns et des autres. On avait comme objectif de donner une plus grande lisibilité pour les usagers. J'y reviendrai. On est encore largement perfectible sur cet aspect-là. Je ne suis pas sûre que le paysage soit plus clair pour les usagers. Ouvrir à de nouveaux publics. Ici on est plus tourné vers la jeunesse. L'idée du SPO était d'aller vers des publics qui ne poussent pas la porte des services d'information et d'orientation et notamment les salariés avec l'objectif de faire augmenter le niveau de qualification, de faire profiter de la formation professionnelle de manière plus large que ce qui se fait pour l'instant. Il y a encore du travail à faire.

Pour la démarche de labellisation, un dossier type nous a bien rendu service. Sur la carte des services publics de l'orientation qui ont été labellisés, vous voyez sept points. Le Cantal a déposé trois dossiers auprès de la Région pour les trois bassins. Ces dossiers vont être étudiés par le comité de coordination régionale de l'emploi et de la formation professionnelle le 17 octobre. On peut imaginer qu'on passera assez rapidement à dix lieux labellisés dans la région Auvergne.

Il n'y a rien à Montluçon. Il y a un gros vide à Clermont et dans tout le Puy-de-Dôme. Ça peut s'expliquer parce qu'il était question d'une cité des métiers à Clermont où on rassemble les partenaires dans cette maison de l'information. Ce n'est pas encore fait. Vous voyez le calendrier, les échéances, à quel rythme les choses se sont faites. On a commencé en novembre 2011 et la labellisation est intervenue en mai 2012. Là, vous voyez la répartition des différents acteurs sur le territoire. On se heurte à la difficulté du découpage que nous avons les uns et les autres qui est à chaque fois différent. Le découpage du bassin de Vichy où le CIO intervient n'est pas le découpage de la mission locale par exemple qui est encore différent du découpage de Pôle emploi. Tout ceci est encore différent de l'arrondissement de Vichy. C'est compliqué quelquefois de s'y retrouver. Le CIO de Vichy intervient sur le secteur en vert et sur les établissements scolaires qui en font partie ainsi que la mission locale et pourtant c'est l'arrondissement de Montluçon. Les partenaires socle qui interviennent dans notre SPO sont Pôle emploi, le centre d'information et d'orientation et la mission locale dont l'orientation, l'information et le conseil en orientation professionnelle est le cœur de métier. Nous avons ensuite des partenaires associés qui vont pouvoir intervenir et apporter leurs connaissances et leurs compétences dans des domaines spécifiques. Pour notre territoire, nous avons le point info conseil de validation des acquis de l'expérience, le point info BTP qui se trouve à l'école des métiers du bâtiment à Charmeil, les points information jeunesse Vichy, Gannat, Varennes. On s'est partagé Varennes entre Moulins et Vichy dans la mesure où Varennes est à égale distance entre Moulins et Vichy. Le point information jeunesse de Varennes est-il à Moulins ?

**Représentante du SPO de Moulins :** Il n'y a pas de point information jeunesse Varennes dans l'Allier.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** Il y a des différences de partenariat et de mise en œuvre en fonction des lieux. Vichy, Gannat, Varennes sont rattachés et ont signé une convention avec le SPO de Vichy. Il y a deux autres cas qui représentent les autres cas principaux le CIDFF, la maison de l'emploi. Le CIDFF est le centre d'information des droits des femmes et des familles. FONGECIF, OPCALIA je ne pourrai pas vous les dire. J'ai déjà du mal à retenir certains sigles de l'Education nationale. MD2E, c'est la maison de l'entreprise et de l'emploi. Je ne sais pas si elle existe toujours, donc je l'ai laissée. Le guichet unique du sport, on s'appuie beaucoup sur l'équipe du CREPS de Vichy qui est à proximité. Voilà les partenaires associés. Ce dispositif est opérationnel. Il se manifeste par des actions concrètes. Dès qu'on a commencé à réfléchir à la mise en place du SPO, on s'est dit qu'il fallait élargir la table. A chaque fois qu'on va mener des actions qui peuvent intéresser nos partenaires, il faut qu'on pense à les associer et à leur proposer de participer à nos actions. En effet, quand on organise une visite d'entreprise, si deux ou trois places sont disponibles on peut faire participer Pôle emploi ou monter une visite d'entreprise directement avec eux. On a commencé par la visite d'un établissement scolaire en lien avec une branche professionnelle dans le domaine de l'industrie agroalimentaire. Il y avait des professeurs, des conseillers CIO et des conseillers de la mission locale. Je crois que c'était la première fois qu'on avait un public où des conseillers de mission locale pouvaient rencontrer des professeurs et visiter un lycée professionnel. On a également eu ce rapprochement lors de la semaine de l'industrie où des jeunes scolaires du lycée Albert Londres dans une filière technologique industrielle sont venus en présence de jeunes inscrits à la mission locale visiter une entreprise qui se trouve à Cusset. Il y a à la fois des jeunes scolaires, des professeurs, des conseillers de la mission locale et des

jeunes inscrits à la mission locale. Notre partenariat fonctionne aussi beaucoup avec la prévention du décrochage scolaire notamment avec des actions ponctuelles qui ont pour but en septembre de faire le point et d'inviter les jeunes à rencontrer les partenaires locaux qui ont la possibilité de leur proposer une solution soit de formation en lycée professionnel parce qu'on a encore des places, soit utiliser les contrats d'apprentissage qui sont toujours disponibles. Tous les ans, on rassemble une dizaine de partenaires qui rencontrent les jeunes et qui leur proposent des possibilités de formation, d'insertion qui sont toujours sur le marché. Il y a aussi la vérification de la liste SIEI. Dans la lutte contre le décrochage, il a été institué sous la responsabilité des préfets une plateforme de suivi et d'appui aux décrocheurs. Je mets décrocher parce que ces jeunes ne sont plus scolarisés. Ils ne sont pas en voie de décrochage ils ont déjà décroché. Le partenariat est mission locale, CIO, éventuellement un CFA et toujours un proviseur de lycée pour vérifier et mettre à jour les listes qui nous viennent du système SIEI, système interministériel d'échange d'informations qui recoupe les bases des établissements scolaires, des CFA, des missions locales, des établissements privés sous contrat, des établissements de l'agriculture. Cela a pour but de repérer les jeunes qui, scolarisés l'année précédente, sont sortis du système sans qualification et/ou sans poursuite d'études. Si on les retrouve dans un centre de formation d'apprentis, il n'y a pas de souci. Mais si on ne les retrouve pas on voit cette liste de jeunes apparaître. Nous avons comme mission ensemble de leur proposer de les raccrocher à des actions de formation. Il y a eu le carrefour de l'insertion le 17 septembre avec une dizaine de personnes. C'est l'article du journal sur la journée organisée au CIO pour les jeunes sans solution. On peut avoir des recoupements entre différentes structures. Par exemple, le comité local école entreprise va rassembler quasiment les mêmes partenaires que le service public d'orientation, mais avec des entreprises en plus. Quand on organise une action, on a quelquefois le choix. La difficulté est de savoir si c'est le comité local école entreprise parce qu'on est dans le cadre d'actions qui vont rapprocher les élèves et les professeurs du monde économique ou si on est dans une action service public d'orientation. Quelquefois, c'est un peu compliqué de s'y retrouver. Le parti pris était, que chaque fois qu'on va organiser une formation si on le prévoit et si on a suffisamment de place, d'inviter les partenaires à participer à ces formations. Les établissements scolaires du bassin ont financé une formation. Ils ont financé l'intervention de Serge Boismare et d'un formateur de l'ITSRA, le centre de formation dans le domaine social de Clermont. On a ouvert cette journée à l'ensemble des partenaires et à nos partenaires du SPO en particulier. Même si le décrochage scolaire concerne l'Education nationale en priorité, il intéresse aussi l'ensemble des partenaires. Une autre illustration est le forum Cap avenir. En 2013, on a clairement identifié le service public de l'orientation avec les partenaires PIJ, missions locales, Pôle emploi, CCI. Le public de ce forum, ce sont les élèves de 3<sup>e</sup>. Avec le SPO ont été instaurées des rencontres institutionnelles sur deux matinées où on a pu se connaître, où chacun a pu présenter ses missions, ses actions, ses contraintes aussi. On a prévu deux matinées et on s'est rendu compte que c'était trop court. Il faut qu'on en prévoie une autre parce qu'il y a eu beaucoup d'échanges. Même si chaque partenaire, dans un premier temps, s'est dit qu'en 20 minutes il allait présenter sa structure, ce n'était pas suffisant parce que ça a suscité beaucoup de questions et d'échanges. Deux organismes n'ont pas eu le temps de se présenter. Il faut qu'on refasse une journée. Ces initiatives ont été appréciées des personnes et elles créent du lien entre les personnes. On parlait de bénéfice pour les usagers. Ce bénéfice n'est pas forcément visible. Ce bénéfice n'est pas perçu par les usagers. Mais quand on connaît telle ou telle personne, on décroche plus facilement son téléphone pour lui demander de recevoir quelqu'un et pour passer le relais à une autre structure. Ça se fait. C'est difficilement quantifiable. Mais je le vois fonctionner depuis qu'on a mis en place ces formations. Je vous laisse à l'écran les missions des CIO et je laisse les collègues à la table s'exprimer.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Merci Christine. Philippe Laumond est directeur du CRIJ Auvergne. Il a la particularité de diriger un CRIJ sur lequel s'appuie largement le Conseil régional pour développer des actions en direction des jeunes et qui intervient dans le domaine du logement, de l'emploi, mais aussi sur les initiatives des jeunes, la création d'entreprises. Il y a un portail internet sur lequel il va peut-être mettre l'accent pour montrer la spécificité de l'intervention d'un CRIJ dans le domaine du SPO.

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : L'intervention d'un CRIJ ou d'une structure de l'information jeunesse s'inscrit naturellement dans ces démarches de service public de l'orientation et ce depuis quasiment l'origine du réseau information jeunesse créé il y a une quarantaine d'années. Les CRIJ ou le réseau information jeunesse sont des informateurs pour les jeunes. Mais on s'aperçoit que les usagers qui viennent dans

nos structures sont de moins en moins jeunes. La limite n'est plus aussi déterminée qu'à une époque. Avant on disait que c'était les 16/25 ans, après les 16/26, maintenant les 16/30 ans. Ça augmente toujours. En conclusion, on est jeune de plus en plus tard. Nous sommes des informateurs. Deux qualificatifs s'appliquent à cette grande fonction d'informateur. Nous sommes à la fois des assembleurs et des rassembleurs. Assembleur, c'est un peu comme un assembleur informatique qui va prendre différentes pièces pour faire un ordinateur. On fait un peu la même chose avec de l'information. On produit de l'information en allant la chercher un peu partout. C'est un travail colossal qui répond aux neuf secteurs thématiques. On essaye de couvrir à peu près toutes les préoccupations de ce public jeune. Ces neuf secteurs thématiques sont les études, la formation professionnelle, l'emploi, les métiers, la vie quotidienne, le sport, l'étranger. J'en oublie. On constitue une documentation très fournie sur ces aspects-là pour donner aux jeunes des réponses les plus exhaustives possibles, les plus fiables possibles. En effet, l'intérêt du réseau information jeunesse est que toutes ces infos sont réactualisées en permanence. On est une équipe de professionnels qui collecte ces infos, qui les trie, qui les valide et qui les met à disposition du public. J'insiste là-dessus. On parle beaucoup d'internet. Internet c'est bien. Google c'est bien. Tout le monde sait l'utiliser. Mais quand vous tapez un mot-clef et que vous avez 12 millions de réponses ce n'est pas facile de faire le tri. On est là pour faire gagner du temps au jeune qui vient nous voir puisqu'on connaît les infos et qu'on va pouvoir l'orienter très rapidement. On peut penser qu'on gagne du temps avec internet, mais on en perd beaucoup en allant à droite et à gauche. Ce n'est donc pas la panacée. Tout à l'heure, dans l'enquête dont parlait Gérard, les jeunes allaient beaucoup sur internet, à 60%. Evidemment, ils vont sur internet. Mais est-ce qu'ils trouvent la bonne réponse ? C'est une autre question. Assembleur d'information c'est le cœur de métier du réseau information jeunesse dont vous avez compris ce rôle de filtre.

La deuxième partie est la diffusion de ces informations avec la règle que j'appelle des trois A, à savoir l'autonomie du jeune, l'anonymat et l'accompagnement. En effet on fait aussi de l'accompagnement. J'y reviendrai en détaillant les activités de deux services qui touchent l'emploi. Pourquoi rassembleur ? Parce nous essayons de faire vivre l'information. Elle ne doit pas rester dans des classeurs sous forme de fiches. Nous mettons en place très régulièrement douze mois sur douze des ateliers, des sessions d'information, des journées spéciales sur certains métiers ou dans certains domaines. Ces ateliers sur l'emploi sont très concrets. Je vais vous en parler dans le cadre d'un service que nous avons mis en place. En 1995 le Conseil régional, c'est le premier coup de pub, a souhaité que nous organisions un espace d'information sur l'emploi, la formation professionnelle et les métiers. D'où la création de l'espace emploi formation. Il donne de l'information aux jeunes sur ces thématiques dans un esprit ouvert dans le respect des trois A dont j'ai parlé tout à l'heure. On met en place ces ateliers sur l'emploi en faisant participer, c'est notre côté rassembleur, des professionnels. En effet on n'a pas la science infuse et en matière de recrutement par exemple pour donner les bonnes informations, les bons conseils aux jeunes qui viennent nous voir, nous faisons intervenir des professionnels. Des chefs d'entreprise, des directeurs ou des responsables de ressources humaines, des organismes de formation viennent expliquer les règles à suivre pour un CV, une lettre de motivation ou un entretien d'embauche. Ça paraît tout bête, mais vous ne pouvez pas savoir le nombre de jeunes qui ne savent pas faire un CV ou une lettre de motivation. On essaye de leur donner les clefs pour réussir un bon CV, donc pour décrocher un entretien. Ensuite on les entraîne à cet entretien avec des vrais chefs d'entreprise, pas un écran, de vrais chefs d'entreprise qui vont faire une simulation d'entretien d'embauche. Malheureusement ce ne sont que des petits groupes d'une quinzaine de personnes. On aimerait développer ça un peu plus. Cet outil est remarquable, il marche très bien. Les jeunes et les chefs d'entreprise l'adorent. On a des gens qui viennent avec plaisir expliquer tout ça aux jeunes. Michelin, EDF... travaillent avec nous. Ce sont des entreprises importantes qui ont envie de consacrer un peu de temps aux jeunes.

L'autre service qui touche l'emploi c'est un service original dans le réseau information jeunesse. En effet, nous avons été le premier CRIJ en France à créer un espace initiative jeunes. Ce service a pour fonction d'aider les jeunes à créer leur entreprise ou leur association. C'est un besoin qu'on a recensé fin 90. Ce service accompagne les jeunes parce que dans la création d'entreprise l'accompagnement des jeunes n'est pas uniquement de donner de l'information. C'est du conseil et de l'accompagnement de A à Z. C'est de l'idée du jeune jusqu'à la création et au dépôt des statuts à la CCI. C'est un travail très technique. Ce service a été financé par du FSE, par des fonds du Conseil régional et de l'Etat jeunesse et sport. J'ai oublié de dire que le réseau information jeunesse a été créé à l'initiative du ministère de la jeunesse et des sports. L'espace initiative jeunes est très apprécié. Ce ne sont pas de gros volumes. On reçoit à peu près 300 porteurs d'intention par an. Ce n'est pas mal. Deux animateurs les reçoivent. Un est sur place à Clermont et les autres sont dans les départements puisqu'il y a des

permanences dans les quatre départements de la région. Nous recevons donc 300 porteurs d'intention. Et au bout de l'entonnoir, il y a entre 30 et 40 créations de TPE, très petites entreprises, à la fin de l'année. C'est de la création d'emplois. Ce service est très dynamique. Il met le jeune en situation de créateur d'emplois et pas en position de demandeur d'emploi. La plupart du temps, les jeunes sont des preneurs d'emploi. Là, la démarche est très dynamique. Ce service mériterait d'être développé. Peut-être que dans le cadre du SPO on pourra proposer cette affaire aux autres partenaires qui ont été très bien présentées par ma collègue de droite. L'un des animateurs est le major de la promotion de l'IFAG de Montluçon.

Le Conseil régional nous a sollicités pour deux choses. La première est la création d'un portail jeunesse. On ne peut pas échapper à internet. Cette idée de nous le confier provient d'une grosse manifestation organisée par la Région en 2011 qui était les « Assises régionales de la jeunesse ». Une enquête derrière tout ça a indiqué que les jeunes souhaitaient pouvoir disposer d'un portail leur donnant toutes sortes d'informations. C'est ce qu'on fait au quotidien. Ils souhaitaient retrouver ces informations sur internet, plus des offres d'emploi, des offres de formation. On a essayé de faire quelque chose d'assez exhaustif. Nous avons mis en place ce portail information jeunesse qui fonctionne très bien. On a environ 1 200 connexions par jour dont 70% touchent l'emploi. Ce n'est pas très original. L'intérêt de ce portail est d'être interactif. Il propose beaucoup de choses. Parmi elles, je fais le lien avec les collectivités territoriales qui s'y sont associées, nous avons une rubrique qui s'intitule « Bons plans et aides ». L'idée était de demander à toutes les collectivités locales d'indiquer sur le site toutes les actions, les mesures prises par la collectivité pour les jeunes. C'est encore du concret. Les jeunes ont sur le même site toutes les aides qui leur sont proposées par l'administration au sens large. Les informations sont rentrées par les collectivités territoriales.

**Un participant dans la salle :** Avez-vous pensé à faire des partenariats avec les associations qui se créent avec les jeunes ?

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand :** Pour l'instant non. Le CRIJ Auvergne est une association qui regroupe un certain nombre de partenaires. On pourrait les intégrer au sein de l'association en tant qu'adhérents. Pour l'instant, ce n'est pas le cas. Nous travaillons beaucoup avec les associations d'éducation populaire et les mouvements d'éducation populaire, mais pour l'instant pas directement avec les associations de jeunes.

**Même participant dans la salle :** Les associations de jeunes sont de plus en plus nombreuses. Elles essayent de trouver des jeunes pour faire passer les informations nécessaires. Vous en tant que centre d'information jeunesse il serait peut-être bien que vous essayiez de passer l'info.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA :** Je ne parle pas au nom de l'IJ. L'IJ est dans un soutien et un accompagnement au niveau du ministère. Je suis dans un ministère qui travaille sur le SPO, service public de l'orientation, et qui accompagne l'information jeunesse. C'est deux choses différentes et complémentaires. Pour l'information jeunesse dans la lignée de la démarche d'information généraliste en direction des jeunes, certains CRIJ n'ont pas systématiquement des associations de jeunes avec eux, mais associent des jeunes soit à la construction d'une certaine forme d'information, les jeunes vont chercher l'information dont ils ont besoin et le CRIJ vérifie les niveaux d'information, la qualité de l'information pour voir si elle peut être diffusée, soit des jeunes diffusent de l'information. Ça se met en place de façon ponctuelle sur des dispositifs ou une demande précise exprimée, mais pas au sein de la structure CRIJ comme une organisation prévue avec les personnels.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP :** Avez-vous vous-même déjà participé à ce genre d'expérience, participé à l'élaboration d'outils d'information ?

**Même participant dans la salle :** On aide les jeunes. On a créé un blog pour proposer aux jeunes de mettre leur CV, des recherches, de quoi les jeunes aiment parler. Il y a partout des jeunes qui recherchent un emploi. On a créé un blog pour trouver les employeurs, nous de notre côté pour les mettre en relation avec les jeunes. Notre association s'appelle JADES.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP :** Etes-vous basés à Vichy ?

**Même participant dans la salle** : Nous sommes dans l'Eure-et-Loir.

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : Il y a possibilité de faire des liens avec internet pour votre blog avec notre site. La deuxième expérience avec le Conseil régional qui est intéressante et dans le cadre du SPO c'est, l'an dernier, au moment de la finale nationale des olympiades des métiers qui a eu lieu à Clermont au zénith. La Région a souhaité nous confier l'organisation de la cité éphémère des métiers qui était installée dans le carrefour métiers des olympiades des métiers. On s'est livré à cette intéressante opération. Ça nous a permis de développer cette notion d'assembleur qui revient en fil rouge. Nous avons créé des dossiers de documentation pour les jeunes qui fréquentaient les olympiades des métiers. Et rassembleur parce que derrière l'organisation des pôles d'information, on a mis tout le monde autour d'une table : mission locale, CIO, Pôle emploi pour travailler à l'organisation des animations. C'est un exemple concret de ce que l'on fait dans le cadre de ce service public de l'orientation.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Merci Philippe. Avec l'accord de Dominique qui doit aussi intervenir, on propose de passer à quelques questions ou témoignages de votre part puisque c'est un atelier. Dominique interviendra tout à l'heure. Après les deux interventions, sur la question du SPO, vous avez peut-être un vécu, des remarques à apporter au groupe.

**Françoise Péron, conseillère générale dans le Finistère et vice-présidente d'une communauté de communes en charge de l'action sociale liée à l'emploi** : Ma question concerne le propos de Madame Chabot sur le premier niveau d'information. On est un public averti. On maîtrise à peu près tous les sigles. On parle du millefeuille politique et on s'aperçoit qu'il y a un millefeuille d'institutions. Si ça produit des effets, je suis convaincue. Mais vous avez parlé du premier niveau d'information. Par exemple un jeune qui arrive dans une structure qui n'a pas la fonction d'un SPO obtient un premier niveau d'information. Après, vous allez le diriger vers une autre structure. J'ai un peu peur que le jeune n'aille pas dans la deuxième. Ce qui nous est remonté des missions locales, c'est que quelquefois les jeunes ne viennent pas aux rendez-vous. Ils n'ont pas trop d'agenda. Ce que dit l'information jeunesse à Brest par exemple, c'est qu'on garde le jeune quand il est là. On a peur qu'il parte en fait. En ayant un premier niveau d'information, puis un deuxième dans une autre structure, est-ce qu'on ne va pas le perdre ? Il n'ira pas là où il a besoin d'aller.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : Le CARIF a travaillé sur des outils pour nous aider dans notre mise en place. Parmi ces outils, on a une fiche de liaison, une fiche de contact qui permet de faire le lien entre les deux structures dans la mesure où la personne accepte ce lien. On a constaté que pour certaines ça marchait. On note déjà la demande telle qu'on a pu l'analyser et pourquoi on oriente cette personne vers une autre structure, ce qu'elle peut y trouver. Certaines personnes acceptent que ce lien se fasse directement et d'autres personnes ne le souhaitent pas. On n'est pas là pour retenir les personnes chez nous. Il y a longtemps qu'on n'est plus dans cet esprit-là. On l'a été à une époque qui est très loin derrière nous. Certaines personnes ont besoin d'autonomie. Elles ont besoin de réfléchir, de digérer la première information qu'on leur a donnée. On s'adapte. On demande à la personne si elle souhaite qu'on transmette les informations au point info VAE. Si on peut, on propose de prendre directement rendez-vous avec la structure pour que la personne reparte avec le rendez-vous. Mais ça n'est pas dans le fonctionnement personnel de certaines personnes. Ça ne leur convient pas. Elles souhaitent garder la main sur les démarches qu'elles entreprennent. On s'adapte. Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question. Nous, structure, on a eu un peu de mal à se retrouver dans ce découpage qui a été fait parce qu'on entre très vite dans l'analyse de la situation. Je pourrais vous donner des tas d'exemples où si j'avais donné l'information sans poser de questions à la personne, elle repartait avec une info qui ne lui était pas utile. En effet, la manière de formuler la question n'était pas la bonne. Ou elle ne lui aurait pas été utile parce que je lui aurais proposé quelque chose qui n'était pas adapté à son parcours parce qu'elle n'avait pas le niveau requis, parce qu'elle n'avait pas les compétences requises, parce qu'elle n'avait pas droit à entrer dans tel dispositif pour X raisons. Donner de l'information sans commencer à analyser la situation et à poser des questions est pour nous un découpage très arbitraire. Mais c'est le texte national qui l'a écrit comme ça. On a du mal à s'y retrouver.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA :** Le SPO a mis deux ans à se mettre en place. Il a été créé en 2009 par la loi. Il s'est mis en place à partir de 2011. Les textes d'application sont sortis en 2011 et les premières labellisations en 2012. Il y avait d'autres difficultés, d'autres freins. Mettre des acteurs ensemble dans des territoires différents, sur des métiers complémentaires mais pas toujours organisés, qui n'avaient pas toujours l'habitude de travailler ensemble dans des procédures d'accueil d'un public général, ce n'est pas simple. L'évaluation de ce système est en cours. Voilà pourquoi, on ne peut pas vous dire où on en est pour les usagers et les bénéficiaires. L'idée de la loi était qu'en deux clics, c'est-à-dire deux demandes, l'utilisateur devait recevoir une information relativement exhaustive. La loi était très vague. Mais les acteurs se sont rendu compte que s'ils voulaient faire une offre générale avec cette thématique de l'orientation pour débroussailler la demande avec des procédures qui s'adaptent suivant les métiers, il fallait un premier niveau. Et s'il y avait quelque chose de plus précis lié à la demande une fois qu'elle était bien définie et bien articulée et qu'il fallait quelqu'un de plus spécialisé, il fallait passer à une autre compétence qui n'était pas forcément celle du premier accueil. L'idée était qu'au lieu que ce jeune aille galérer dans plusieurs endroits, il fallait qu'il aille dans un premier niveau sûr, quels que soient les acteurs et après un deuxième clic, un deuxième niveau de préférence pas très loin de chez lui. C'était l'objectif ou la qualité de l'offre. Ce sont des parcours individualisés. Les jeunes peuvent arrêter, revenir plus tard. On n'est pas garant du parcours. On est dans des phases du parcours.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** On est là pour faciliter le parcours.

**Françoise Péron, conseillère générale dans le Finistère et vice-présidente d'une communauté de communes en charge de l'action sociale liée à l'emploi :** J'avais compris au départ quand on a parlé de la loi que le SPO devait se substituer au CIO.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** En même temps que le SPO, la loi de décentralisation visait les centres d'information et d'orientation.

**Françoise Péron, conseillère générale dans le Finistère et vice-présidente d'une communauté de communes en charge de l'action sociale liée à l'emploi :** C'était pour dire que la lisibilité pour le grand public n'est pas toujours très nette.

**Frédéric Vandewalle, direction de la jeunesse de la ville de Tourcoing :** J'ai demandé le micro sur le devenir des CIO. Comment percevez-vous le devenir des CIO en lien ou non avec le SPO ? Sincèrement, pas de langue de bois.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** Je suis fonctionnaire d'Etat. Donc, j'ai un devoir de réserve. Je ne peux pas me prononcer sur les choix qui seront faits.

**Frédéric Vandewalle, direction de la jeunesse de la ville de Tourcoing :** Nous sommes labellisés SPO et IJ, information jeunesse.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** J'ai un devoir de réserve. Je m'adapterai à ce qui sera décidé par ma hiérarchie. Les CIO ont l'habitude de vivre depuis de nombreuses années dans ce flou artistique. Dans l'Allier, nous sommes des CIO départementaux. Nous sommes voisins de la Saône-et-Loire. Un CIO départemental a un budget de fonctionnement et d'investissement qui vient du Conseil général et pas de l'Etat. Je ne sais plus quelle est la proportion exacte des CIO départementaux et des CIO d'Etat. Avec le transfert d'un certain nombre de compétences de l'Etat vers les collectivités territoriales, celles-ci se sont mises à regarder de très près quelles étaient réellement leurs obligations et les actions qui n'étaient pas réellement de leur compétence. En Saône-et-Loire, on a vu le retrait du Conseil général du financement des CIO. L'Etat n'a pas pris le relais. En tant que CIO départemental, on sait très bien que si le Conseil général se retire du financement on aura du mal à travailler. En effet, nos collègues du Puy-de-Dôme CIO d'Etat ont vraiment du mal à travailler. On a cette épée de Damoclès au-dessus de la tête qui peut nous tomber dessus du jour au lendemain. La particularité des CIO et ce qui compliqué, c'est qu'on est à la fois dans l'école et hors école tout en étant ministère Education nationale, donc personnel fonctionnaire d'Etat avec un financement du conseil général, avec un hébergement par la municipalité de Vichy. C'est un bail qui peut s'arrêter. On est dans l'école et hors l'école. On a des missions d'accompagnement pédagogique, de repérage des difficultés scolaires,

de diagnostic dans le domaine des fonctionnements cognitifs. Là on fait appel au psychologue et à ses outils. Dans le second degré, les conseillers d'orientation psychologues sont les seuls à intervenir. D'autre part, quand on est dans un centre d'orientation et d'information, on est sur un versant autre orientation professionnelle, insertion. On a ces deux aspects qui sont assez indépendants l'un de l'autre.

**Jean-Marc Dumont, animateur territorial 03, Conseil régional d'Auvergne :** J'anime les politiques de formation pour le compte de la Région dans une partie du département de l'Allier. Je voudrais revenir sur ce que Madame Péron a dit. Vous avez posé la vraie question de la nécessité d'avoir un service public de l'orientation. Je redis service public. On ne le dit pas assez. A la fois, vous avez dit qu'on était tous initiés, qu'on connaissait les sigles et à la fois vous avez dit qu'on n'y comprend plus rien. Si on ne comprend rien à cette question de l'information et de l'orientation, qu'est-ce que c'est pour le salarié ouvrier de l'usine du coin ? Le début de réflexion de la nécessité de mettre en place un service public de l'orientation est bien de garantir à tout le monde qu'on soit jeune scolarisé, demandeur d'emploi ou salarié, un accès à l'information sur l'orientation et sur ce qui est possible. L'orientation c'est tout au long de la vie. C'est rappeler ça et dire pourquoi il y a eu cette loi. Vous avez parlé d'évaluation. On n'en est pas au stade de l'évaluation parce qu'il y a une expérimentation qui vient de débiter. Il y a 8 Régions dont l'Auvergne qui vont expérimenter comment on peut fédérer tous les acteurs de l'orientation au sens large. Tous les acteurs ont été cités tout à l'heure. Il y en a dont on ne pense pas d'entrée qu'ils relèvent de l'orientation alors que si comme les OPCA.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** Il y a Cap emploi.

**Jean-Marc Dumont, animateur territorial 03, conseil régional d'Auvergne :** L'enjeu est de se demander quel service on peut proposer pour garantir cet accès universel et de dire que c'est bien une notion de service public. L'organisation ensuite est l'enjeu de ces expérimentations qui ont été confiées aux Régions par feu acte III de la décentralisation. Il y a bien un acte de décentralisation qui tend à confier aux Régions cette question. On ne pouvait pas ne pas en parler.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA :** Il faut partir du SPO tel ce fameux 2009/2011, ce service public de l'orientation. Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il ne faut pas qu'on oublie l'objectif initial qui est une orientation pour qui et pour quoi faire. Je vais vous donner mon sentiment d'analyse sur ce SPO et cette évolution pour le futur SPRO tel qu'il envisagé dans l'expérimentation. SPRO, service public régional de l'orientation, c'est ce qui fait partie de la préfiguration des 8 Régions dans laquelle la Région Auvergne est partie prenante. Cette loi disait qu'elle créait un service public d'orientation qui délivre un droit à toute personne à s'orienter tout au long de la vie. Ce n'était pas simplement une orientation scolaire, une orientation en formation professionnelle, c'était une orientation sociale, professionnelle sur un territoire et tout au long de la vie. Une espèce d'énorme obligation, une espèce d'énorme objectif étaient sous-tendus. Je fais référence au rapport Guégot qui a initié cette démarche. Il disait en gros qu'il faut mettre ensemble les différents acteurs ou les différents métiers qui travaillent autour de l'information, l'orientation. C'était un grand chapeau. Autour de ça, il y a eu de grands débats. L'Etat a proposé une loi et effectivement les collectivités n'étaient pas partie prenante à l'initiative de ce travail qui s'est mis en place entre 2009 et 2011. Les différents acteurs se sont bien vite rendu compte que ce n'était pas une orientation professionnelle uniquement, mais bien une information, une orientation et un accompagnement. Nous-mêmes, les ministères en charge de la jeunesse, avons plaidé en ce sens que ce n'est pas un service d'orientation pur et dur, mais bien une information, une orientation et un accompagnement pour bien montrer que c'était tout au long de la vie dans une démarche territoriale. Cela faisait partie de la mesure interministérielle qui est validée par le plan priorité jeunesse et qui dit un service d'information, d'orientation et d'accompagnement sur un territoire. Les acteurs se sont mis en place nationalement, mais avec des difficultés parce qu'il y avait des services administratifs d'Etat, des services déconcentrés, des services décentralisés, des structures ad hoc locales et il y avait toutes sortes de possibilités de travail en commun. Le cadre était général avec des grands principes puisqu'un cahier des charges avait été présenté sur un objectif d'information fiable, de qualité, exhaustive et avec un mode de travail avec les acteurs qui devaient garantir des objectifs d'orientation tout au long de la vie, un suivi des publics, des formations en commun etc. Mais c'était de l'outillage. Ce que vous avez dit Madame est très juste. Ça dépendait des réalités territoriales et des engagements avec les collectivités qui étaient partie prenante de ce gros enjeu. Autant l'objectif de service public était tout à fait louable, autant il était difficile de mettre en œuvre ce travail.

2012 a été l'occasion de déjà tester certaines choses avec des réalités territoriales extrêmement différentes et parfois des réalités infrarégionales extrêmement différentes. Pourquoi faire un service public d'orientation dans un bassin d'emploi de telle nature et pas à côté ? Parfois c'était simplement parce que les acteurs voulaient bien travailler ensemble, mais pas forcément parce que la réalité territoriale des publics des bassins d'emploi, des bassins d'habitat et des bassins de vie correspondait. Il y a eu une démarche non pas, entre guillemets, technocratique, mais administrative et institutionnelle autant qu'une démarche de réalité des besoins des populations. Ce n'est pas une critique. Il fallait bien que les acteurs ou les professionnels se mettent ensemble pour travailler. Cette phase n'a pas été toujours très simple. La question est qu'elle n'est pas encore évaluée. Ce n'est pas pour dire qu'on rend des comptes comme ça. Il faut déjà suivre la façon dont les professionnels ont travaillé ensemble, ont mutualisé ensemble. Et après, il faut suivre s'il y a de la satisfaction de la part des usagers. Et là, il faut suivre les cohortes. Il faut suivre sur un territoire un ensemble de population. Il faut de l'outillage. Il faut que, sur tous les territoires, ce soit à peu près des modalités communes avec des objectifs par territoire et un objectif général. Ce n'est pas simple. C'est une belle idée, mais c'est extrêmement difficile à mettre en place. Qu'elle va être la nouveauté avec le SPRO ? Avec l'acte III de la décentralisation, l'idée est que la puissance publique, Etat et collectivités, s'associent vraiment. Les collectivités reprennent, les régions, le transfert de l'orientation et de la formation professionnelle en partie, la gestion et la labellisation de ces services publics de l'orientation. C'est dans les mêmes instances de concertation. C'est avec les mêmes partenaires et c'est avec les mêmes objectifs. De ce côté-là, il n'y a pas de changement radical. J'ai participé au groupe de travail national puisque notre ministère fait partie des ministères éducatifs qui participent au suivi et à la mise en place du SPO. J'ai été très surprise de la relation qu'on a eue avec les collectivités ou l'Etat, jeunesse, ministère de l'Education nationale, travail emploi. J'ai trouvé qu'il y avait une relative écoute. Ce n'était pas segmenté. Les gens ne venaient pas avec des idées préconçues. L'enjeu était vraiment de dire que c'est une orientation tout au long de la vie dans les territoires. Pour les Régions qui ont un enjeu d'orientation professionnelle, d'insertion professionnelle et à terme d'insertion sociale, l'outil OPTLV est un bel outil, est une belle perspective. Il y a une véritable volonté de dire qu'on ne fait pas que de l'orientation professionnelle, mais on fait de l'orientation tout au long de la vie dans cette perspective. Il y a eu une espèce d'enclenchement très concret.

La deuxième chose qui me frappe est qu'on reprend, vous l'avez peut-être déjà reçu dans les préfectures ou les services de l'Etat et les autres services, un cadre d'intervention. Le cadre d'intervention qui est proposé est ni plus ni moins que le cahier des charges de l'ancien SPO avec les grands objectifs d'un service public destiné à tout demandeur en précisant les valeurs d'exhaustivité de l'information, de qualité de l'information, de modalités de regroupement des acteurs qui répondent à des labels ou à des démarches très identifiées de qualité professionnelle. On est dans la même logique d'exigence et d'objectif par rapport à l'utilisateur. Ce qui change, c'est que c'est beaucoup plus concret. Les Régions sont dans des visions très concrètes des choses. Elles sont chefs de file au niveau de la région. Elles vont vouloir que leur territoire, l'infrarégional également, soit vraiment associé à ce SPO. Le souci va être qu'il n'y ait pas trop de trous dans la raquette. Il y aura un chef de file régional. Il y aura des réalités infrarégionales qui seront suivies par le chef de file régional. L'Etat ne pouvait pas faire de la même façon dans le SPO ancienne formule.

On va expérimenter un troisième truc ensemble. C'est une expérimentation qui va se mettre en place. Les Régions ont dit que ce truc premier niveau, deuxième niveau n'était pas pertinent comme cela. En revanche, elles voudraient envisager des fonctions : la fonction d'information, la fonction d'accueil, ce n'est pas dans un phasage ça peut être avant après, la fonction d'accompagnement et de conseil. Autour de ça, ce sera soit des logiques d'acteurs, soit des logiques de niveau, d'articulations de fonctions. C'est une autre ouverture. Ce n'est plus premier niveau, deuxième niveau. Ce sont des fonctions et des missions. On va voir ce qui va se passer. C'est les trois grands éléments qui font que le futur SPRO des Régions et de l'Etat, puisque c'est puissance publique, est un peu différent, plus global, plus infrarégional et plus sur cette logique-là. Après, il va falloir construire et que ce soit plus affiné. Le témoignage que j'ai reçu des réseaux information jeunesse, c'est un témoignage ce n'est pas exhaustif, est que les publics qui viennent, pas uniquement jeunes, il y a des plus âgés, sont aussi des nouveaux publics, des gens qui ne venaient jamais à l'information jeunesse, des gens qui sont envoyés, soit qui sont des ayants-droit à une demande d'information type droit social ou des gens qui sont complètement largués par rapport aux accès à l'orientation et qui viennent débroussailler quelque chose. Soit ils viennent parce qu'il y a eu des relais, soit ils viennent parce qu'il y a eu une espèce d'information. Ce sont des publics un peu différents qui viennent. Le service d'accueil essaye de s'adapter. Le deuxième truc un peu important est que tous les partenariats qui étaient, comme vous dites, assembleurs se

structurent. Vous disiez qu'on passe un coup de fil aux gens qu'on connaît. Oui. Il y a une obligation d'une meilleure connaissance des pratiques professionnelles. Bien sûr, on sait toujours qui fait quoi, mais, en gros. Là on doit savoir réellement ce qu'il fait et jusqu'où il le fait. Avec cette réalité du SPRO, ce sera certainement en infrarégional. En fonction du bassin d'emploi, en fonction de ceci, il faudra adapter l'information et adapter la structuration du service. Ça va affiner les relations professionnelles. Ça ne va pas les fusionner, ça va les affiner. C'est la deuxième caractéristique du SPO qui va sans doute se conforter dans le SPRO.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Est-ce que le SPO fait évoluer les publics des structures qui en font partie ? C'est une question qui me paraît intéressante.

**Isabelle Reynaud, maire adjoint à la jeunesse et à la citoyenneté, mairie de Lisieux** : Quelque chose me choque. On insiste sur la notion de service public. Pour moi, qu'on soit fonctionnaire d'Etat, fonctionnaire d'une collectivité territoriale ou du milieu hospitalier, on sait très bien qu'on a cette obligation. J'ai l'impression que cette réforme vise à obliger les professionnels à mieux travailler. J'ai envie de réagir comme ça. Je suis maman et il y a 20 ans j'étais jeune. Je ne sais pas pourquoi les CIO fonctionnent comme ça. Mais à Lisieux et à Caen, on m'a dit : on entre, on nous donne une fiche, personne ne bouge. C'est du rapporté. En tant que maman je l'ai vécu et en tant que jeune il y a 20 ans je l'ai vécu. Ça me pose plein de questions.

**Hélène Barbe, association JADES, Le Drouais Eure-et-Loir** : Je suis ravie qu'on parle de formation. On parle du CIO. Donc c'est l'Education nationale qui peut en profiter comme le tout-venant qui est déscolarisé. Je m'occupe de jeunes non captifs. Le problème que je rencontre est que quand on cherche des employeurs les stages de l'Education nationale comme ceux des centres de formations tombent en même temps. Ça pose un gros souci. Pour une recherche de stage en crèche par exemple, c'est en même temps pour l'Education nationale et les centres de formation. C'est priorisé. C'est le jeune qui vient de l'Education nationale qui est prioritaire. Le jeune qu'on essaye de raccrocher ou qui veut reprendre une formation au bout de trois ans se retrouve sur le banc de touche. Comme vous parlez de remettre tout au goût du jour, le ministère du travail ne pourrait-il pas décaler ses stages ? Je sais que les examens se passent en même temps. Mais ne pourrait-il pas y avoir 15 jours d'intervalle ? Ça permettrait aux jeunes de l'Education nationale comme ceux en formation d'avoir leur stage. Merci.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : Vous parlez de l'Education nationale et des jeunes en formation continue. Je ne vois pas ce qui permettrait de penser que les jeunes issus de l'Education nationale sont prioritaires. En effet, c'est le chef d'entreprise qui décide d'accueillir telle ou telle personne.

**Hélène Barbe, association JADES, Le Drouais Eure-et-Loir** : Le jeune qui n'a pas son stage de l'Education nationale ne peut pas passer son diplôme. Et le jeune qui n'a pas son stage ne pourra pas continuer sa formation dans le centre de formation. Il décrochera avant le jeune qui passera son bac, son BTS.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : Je n'ai pas de réponse. Le souci c'est que les stages se multiplient. Dans la loi, tous les élèves de 3<sup>e</sup> doivent faire un stage, plus ceux qui sont en formation professionnelle. Pour les 3<sup>e</sup> c'est inscrit dans la loi depuis trois ou quatre ans, au moins trois jours de stage. Ça peut être plus.

**Un intervenant dans la salle** : Dans une table ronde, des jeunes disaient que ces stages ne servaient à rien. Ils sont à l'école, les notes ne suivent pas, on les oriente vers quelque chose qui ne leur plaît pas. Pour le stage de trois jours, ils cherchent l'entreprise la plus proche de chez eux. L'entreprise les prend parce que c'est gratuit et ça n'aura pas fait avancer le jeune.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Madame, vous posiez aussi la question de la complexité du monde de la formation. Je ne sais pas si le SPO pourra résoudre ce problème. Il y a la complexité des filières plurielles, du lien entre l'apprentissage et l'Education nationale. Pour les jeunes qui veulent revenir dans l'Education nationale après avoir fait de l'apprentissage, c'est extrêmement difficile. La priorité accordée avec Post bac, les jeunes qui décrochent pendant un an, il y a

des tas de complexités. Cela pose le problème de la complexité de la formation, notamment de la formation initiale.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy :** Je voudrais répondre à Madame sur les centres d'information et d'orientation. On a deux systèmes. On reçoit les gens sur rendez-vous. Notre obligation de service public veut qu'on reçoive aussi tous les gens qui se présentent sans rendez-vous. C'est ce qu'on appelle le tout-venant des gens qui viennent demander une information. Avec l'apparition d'internet, très nettement on ne voit plus les gens qui venaient chercher une adresse, un établissement pour faire une formation. Mais on voit un maintien et même une évolution dans le CIO que je dirige et que je connais, des demandes d'entretien et d'entretien conseil. En une heure, on ne distribue pas une feuille à la personne. On fait un bilan. On parle de ses résultats scolaires, de ses intérêts. On leur fait passer des questionnaires d'intérêt. On les restitue, on les exploite. On est dans cette démarche. Notre fréquentation au CIO ne diminue pas. En effet, les gens viennent pour demander ce bilan fait par un professionnel. Les pratiques sont différentes d'un endroit à un autre probablement. Les services d'information et d'orientation sont peut-être victimes de la confusion entre orientation et affectation. L'orientation est le processus, la démarche de recherche d'information, de choix. L'affectation est le fait d'obtenir une place dans la section que l'on demande. Là, on se heurte au nombre de places limité. Un CAP petite enfance dans un établissement pas loin d'ici a 15 places. Quand il y a 45 demandes en premier vœu, faites la différence et vous voyez combien de personnes sont déçues de ne pas avoir obtenu cette formation et avec des très bons dossiers. Après, on peut se questionner sur l'intérêt d'un CAP petite enfance qui accueille des jeunes avec un très bon dossier de 3<sup>e</sup> qui vont sortir avec leur CAP petite enfance à 16 ans. Pour la poursuite d'études et l'insertion professionnelle, ça m'interpelle. C'est l'affectation qui crée la déception et la contrariété. Ce n'est pas l'orientation. Le ministère de l'Education nationale est dans une expérimentation. Dans le département de l'Allier, cinq collèges se sont engagés à laisser le dernier mot aux parents. La décision d'orientation en fin de 3<sup>e</sup> ne viendra plus de l'équipe éducative et du chef d'établissement, elle sera le choix de la famille. On se dit que ça ne va changer grand-chose parce qu'on a eu des baisses de commission d'appel fin de 3<sup>e</sup> où les situations étaient conflictuelles entre la demande de la famille et la décision d'orientation du chef d'établissement. On n'a quasiment plus d'appels fin de 3<sup>e</sup>. Laisser le choix aux parents d'aller soit dans la voie générale et technologique, soit dans la voie professionnelle ne va pas changer grand-chose. Mais va subsister le problème de taux de pression très important pour des bacs pro par exemple où il ne suffit pas d'avoir un très bon dossier pour entrer, il faut faire partie des meilleurs dossiers. On ne résoudra pas ce problème. Mais faut-il former 120 CAP petite enfance sous prétexte que la demande des familles et des jeunes est là ?

**Dominique Bazerque, conseil local de développement Ardèche méridionale :** Dans une vie récente antérieure, j'ai dirigé les structures du réseau impliqué dans la mise en place du SPO dans la région Rhône-Alpes. Ma question porte sur Pôle emploi. Pôle emploi a été cité dans votre territoire comme membre du noyau dur. C'est la base incontournable dans la conception même du SPO. Etant en retraite, je peux parler. On a constaté qu'on ne pouvait rien faire dans un territoire avec Pôle emploi à part le mettre sur un papier, le faire signer à la fin de la réunion comme quoi il était présent. C'est tout. On était dans les cinq territoires expérimentaux de Rhône-Alpes dans l'Ardèche méridionale. Tous les réseaux du territoire étaient très partants, très mobilisés. On a essayé de répondre aux questions de raquette, d'inventer des modes de faire, de croiser les pratiques des différentes institutions pour se rapprocher de la population puisqu'on était une zone rurale avec des grands trous. On a tout remis à plat. La seule structure qui n'a rien bougé et qui ne répond qu'à des injonctions institutionnelles liées au national qui n'a rien à voir avec le territoire est Pôle emploi. Est-ce que les choses évoluent ? Voyez-vous des changements dans la pratique sur les territoires ? Y a-t-il des évolutions à attendre au niveau national ? Sinon comment va-t-on continuer à devoir gérer ça de cette manière-là ?

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand :** Je vais vous faire mentir. On travaille très bien avec Pôle emploi. Ceci étant, on n'est pas impliqué directement comme à Vichy dans le cadre de la mise en place du SPO. Je ne sais pas si je suis le mieux placé pour parler de ça. Dans nos relations de travail au quotidien, Pôle emploi suit régulièrement les opérations qu'on met en place. On est signataire de la charte E-partnet. Donc on a accès aux offres. On délivre une information là-dessus. Nous n'avons pas encore eu l'occasion de tester ce que vous dites.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : La difficulté de Pôle emploi c'est leur public prioritaire et c'est la conjoncture économique actuelle qui font qu'ils sont obligés de gérer les inscriptions, les indemnités des demandeurs d'emploi. Pôle emploi nous a présenté récemment au niveau régional une obligation de reprendre en main leur orientation qui avait été mise à l'écart pendant quelques années. Il y a un vaste programme de formation avant fin 2014 de tous les personnels de Pôle emploi. Ils vont être replongés dans ces problèmes d'orientation. Ça ne nous pose pas de problème au CIO de recevoir tous les publics parce que ça a toujours été le cas. Au CIO de Vichy, c'est un peu particulier. Je sais que mes collègues ne sont pas du tout dans ces chiffres-là. Chez nous, un quart des personnes qui se présentent ne sont pas scolarisées. On a l'habitude de ce public-là. Ça change pour Pôle emploi qui depuis longtemps s'était vu confier la prise en charge des demandeurs d'emploi. Ce qui est compliqué aussi pour eux, c'est qu'avant de pouvoir sensibiliser l'ensemble des agents Pôle emploi, vu le volume, c'est beaucoup plus difficile d'atteindre tout le monde que pour les missions locales ou que les CIO. Nous n'avons pas les mêmes volumes de personnel à sensibiliser et à former. La volonté des directeurs de Pôle emploi est là. La transmission à tous les niveaux jusqu'à la base va prendre plus de temps que dans d'autres structures. Mais, nous, notre volonté était là.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Si vous êtes d'accord on peut prolonger de dix minutes. Il y a encore deux ou trois prises de parole. Dans la conclusion, il serait bien d'aborder l'évolution des publics et des métiers. En effet, le SPO est aussi destiné à faire partager des pratiques et peut-être faire évoluer les métiers des uns et des autres.

**Isabelle Scarpitta, directrice structure départementale information jeunesse et coordinatrice du SPO infra-territorial** : Il y a trois SPO dans notre département. Ma question est simple. Dans votre organisation, vous avez fait le choix Pôle emploi, mission locale et CIO comme premiers partenaires pivots du SPO. On invite le CRIJ à côté de vous. J'aimerais comprendre quel arbitrage vous avez fait pour décider que le réseau information jeunesse ne pouvait pas être un pivot au même titre que la mission locale et le CIO. Le CRIJ est quand même une structure d'accueil. On a parlé de la documentation que produit le CRIJ, mais c'est des lieux d'accueil, de proximité de jeunes. Dans d'autres territoires, ça n'a pas été organisé comme ça. Quel arbitrage a été fait pour dire que les Points information jeunesse passent en deuxième niveau d'acteurs ? Ce n'est pas polémique. Je voudrais juste comprendre comment ça s'est organisé.

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : Je n'en sais rien. Naturellement, on devrait être membre du SPO puisqu'on fait ça depuis 40 ans quasiment. Parfois, on a été surpris de ne pas avoir toute l'information nécessaire pour y entrer. Peut-être aurait-il fallu aller la chercher ? On est parti aujourd'hui sur des bases nouvelles. Je vais parler de Clermont. Il y avait un projet de cité des métiers qui devait se mettre en place. C'était trop compliqué. On voulait architecturer une cité des métiers, faire du dur avec des permanences de partenaires tels que nous, les missions locales, CIO etc. C'était très compliqué. Le Président du Conseil régional a dit non. Le SPO qui devait prendre la forme d'une cité des métiers est tombé à l'eau et on repart de zéro. On compte bien, nous réseau information jeunesse CRIJ, être totalement dans l'affaire. Une occasion formidable nous est proposée par le ministère de la jeunesse et des sports, de la cohésion sociale et j'en oublie. Il y a une expérimentation dans 8 Régions dans le cadre de fonds d'expérimentation jeunesse. On nous demande d'imaginer ce que peut être le SPO dans notre territoire. On va en reparler. A cette occasion, on serait pilote en tant qu'information jeunesse. Pour Vichy, je ne sais pas.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : Pour qu'il n'y ait pas de confusion, je voudrais dire qu'il y a la préfiguration organisée par le ministère de l'Education nationale, l'ARF, les différents ministères partie prenante et les services de l'Etat, DEGESCO, DGEFP formation professionnelle et la DJEPVA jeunesse autour de cette préfiguration des 8 régions. Elle dit en gros qu'on donne aux Régions le pouvoir de l'organiser à la place de l'Etat. Après, vous travaillez sur les formules territoriales, régionales que vous souhaitez.

**Participant dans la salle** : Vous avez dit qu'on cherche l'efficacité territoriale et qu'il faut adapter le modèle aux partenariats locaux et aux besoins des populations locales. Il y a des territoires où le PIJ est quasiment inexistant.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : C'est son offre de service qui fait que, ce n'est pas qu'il est inexistant mais qu'il se positionne sur des domaines autres. À Vichy, il est chargé du logement des étudiants ou de l'animation comme l'organisation de la fête des étudiants, des comités de vie étudiante de l'agglomération. Il a ces activités-là et n'est pas centré comme la mission locale, Pôle emploi, le CIO sur l'orientation pure.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : Il n'a pas pris cette option-là initialement. Il peut rentrer progressivement s'il le souhaite puisqu'il y a des entrées progressives. Mais, il faut qu'il adhère.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : Ce système est évolutif. Il n'est pas figé. Le but est de l'élargir. On a tâtonné. On peut revoir les choses.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : Je ne voudrais pas qu'il y ait de confusion. C'est déjà une technostructure. La préfiguration qui se met en place dans ces 8 régions dont l'Auvergne fait partie va démarrer. La lettre des quatre ministres cosignataires est passée début septembre. Elle dit en gros : messieurs, mesdames des services déconcentrés de l'Etat mettez vous en lien avec la Région pour mettre en place cette préfiguration de service public régional de l'orientation et vous nous faites remonter ce que vous faites. Au niveau national on va suivre attentivement cette réalité-là. Ça va démarrer en novembre. Ça se terminera pour qu'à la rentrée de septembre, l'acte III étant passé entre temps, les transferts de compétence nécessaires étant aussi actés, ce système se mette en place. Les questions que vous posez ne seront pas éludées. Ce que dit Philippe est autre chose. C'est la proposition que nous ministère avons faite au réseau information jeunesse dans cette logique du SPRO qui a été envoyée très récemment dans le cadre d'un fonds d'expérimentation à la jeunesse dont nous avons la gestion. D'autres ministères participent aussi sur ce fonds. On revient indirectement à la question des métiers de Gérard. L'information jeunesse dans sa dimension généraliste qui est une qualité qui n'est pas un tout-venant est un appui dans ce système de grand réseau d'information générale. Elle peut être un appui à l'orientation à certaines conditions, dans certaines réalités territoriales, dans certaines offres. Le CRIJ ou l'IJ adapte au public, aux documentations. Il croise ses thématiques droit des jeunes avec emploi, mobilité, ressources, logement. Il adapte aux questions d'orientation. Pour l'IJ généraliste qui a cette réflexion sur l'orientation, nous avons proposé, dans le même temps que l'expérimentation à la préfiguration nationale des 8 régions, à ces mêmes 8 régions de dire qu'on attend des services de l'information jeunesse, du CRIJ qui va être porteur en lien avec les BIJ et les PIJ de faire un projet dans lequel ils montrent en quoi l'information généraliste est une plus-value dans le SPO ou le SPRO qui se met en place sur des axes qu'on a proposés, le travail, et en cela il peut associer ses partenaires qui ne sont pas des partenaires IJ. On va suivre cette plus-value en termes de lisibilité, en termes de numérique, en termes d'offre de service, en termes de partenariat. Il y a plusieurs hypothèses.

**Participant dans la salle** : Sur la question de l'information, quelque chose se faisait au niveau régional pour avoir une information généraliste et exhaustive. Le SPO et le SPRO ont une définition très locale pas forcément en lien avec la question de l'information.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : C'est exact. Je n'ai eu que des retours sporadiques. Je ne tiens pas la comptabilité. Les CRIJ m'ont dit que, dans la réalité du SPO qui s'est mis en place, ils travaillent autrement avec les BIJ et les PIJ qui sont intégrés dans l'orientation. On est dans des parcours d'orientation individualisés, c'est clair et net, face à des publics. Il faut croiser les services et l'offre généraliste mobilité, connaissance de l'emploi dans un bassin de l'emploi hyper identifié, problématiques des jeunes dans telle configuration. Et autour de ça, on fait des réponses adaptées dans une démarche généraliste mais adaptée parce qu'on peut les croiser. L'IJ ne faisait pas le boulot de cette façon-là. Ils vont développer ça pour ceux qui le veulent et ceux qui sont dans l'orientation. Ça répond à cette question d'un grand réseau généraliste régional qui doit s'articuler avec ces points infrarégionaux.

**Un participant dans la salle** : Ma question ne sera pas en lien direct avec la jeunesse quoique la définition de l'âge des jeunes soit maintenant délicate et difficile à donner. Je voudrais connaître votre ressenti concernant les bénéficiaires du RSA. Pourquoi est-ce que je vous parle des bénéficiaires du RSA ? Si des CRIJ ou autres structures jeunesse sont agréés SPO, n'avez-vous pas la crainte que des

bénéficiaires du RSA qui ont un référent au sein des CCAS viennent dans ces équipements plus ou moins jeunes, dédiés à la jeunesse pour avoir des informations et que les agents présents soient pris d'assaut par ces bénéficiaires du RSA ou sans emploi de plus de 30 ans ? N'avez-vous pas cette crainte d'être submergés par des demandes ?

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : Je ne pense pas qu'on sera submergé. On a eu l'habitude de recevoir énormément de jeunes avant internet. On était à plus de 150 000 personnes par an. On est tombé à 60 000. On sait recevoir. Mais je ne pense pas que les volumes explosent. Ce n'est pas une crainte. Vraisemblablement, une population un peu différente va pousser la porte du réseau information jeunesse, des personnes un peu plus âgées qu'actuellement. Mais ce n'est pas une crainte. L'information est la même qu'on la délivre à un jeune ou à quelqu'un de plus âgé.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Le constat qu'on fait dans nos enquêtes sur les territoires différents est qu'il y a une évolution du public de l'information jeunesse vers des gens plus âgés, des demandeurs d'emploi, des gens en insertion. On constate cette évolution de manière récurrente au cours des différentes enquêtes dans le public de l'information jeunesse.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : Je voudrais parler des métiers. Dans les retours qu'on a eus, on a constaté que l'information, je parle du réseau d'information, je ne parle pas de l'orientation, délivrée tend à se structurer suivant une démarche et à se professionnaliser. L'idée est que le réseau information jeunesse est dans un accompagnement d'information délivrée sous forme d'écoute, d'accueil, mais aussi dans un accompagnement de l'information. On a actualisé cette année un référentiel des bonnes pratiques, un référentiel de qualité de l'offre de service. Quand on a travaillé avec le secteur de l'information jeunesse et les services déconcentrés, on a mis un accent disant qu'on n'était pas dans une information de base, mais dans une démarche d'accompagnement à l'information avec derrière pas une démarche d'expertise mais une démarche de savoir-faire constitué. Je tiens à le dire parce que ça s'inscrit dans une réflexion professionnelle qui se poursuit et que le SPO vient conforter et vient aider à formaliser cette démarche. C'est une réalité 2013.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Un élément de conclusion madame Chabot, Monsieur Laumont sur l'évolution du métier ?

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : Dans l'évolution du métier, il faudra accentuer cette partie accompagnement en matière d'emploi. L'information telle qu'on la délivre depuis de nombreuses années est un métier qu'on connaît. Va-t-il évoluer ? Je ne pense pas. Les informations recherchées sont toujours les mêmes. On va mettre l'accent sur les aspects emploi, formation professionnelle. Il ne va pas y avoir une révolution en matière de métier chez nous.

**Christine Chabot, directrice du CIO de Vichy** : Certes, internet permet l'accès à l'information. On constate que les gens arrivent avec une tonne d'informations, qu'ils ont sortis des tas de choses de sites pas toujours fiables et qu'ils ne savent pas quoi en faire. En effet, il faut que quelqu'un donne du sens à cette information. Il faut trouver les informations qui ont du sens pour eux. On est tous noyés par l'information. On va la chercher, on la trouve. Ce n'est pas un souci. Comment se l'approprier ? Comment organiser ces documents ? Certaines personnes sont plus aptes à le faire que d'autres. Certains y arrivent et d'autres sont démunis devant cette avalanche d'informations. L'accompagnement de la personne est toujours là. Nos demandes sont toujours là.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Si je peux me permettre d'émettre un avis légèrement nuancé en m'appuyant sur les enquêtes qu'on a réalisées, c'est que les métiers de l'information évoluent notamment avec l'usage d'internet. Certains jeunes effectivement sont dépassés par le flux d'informations et par le trop d'information. Certains la maîtrisent davantage. Dans le travail qu'on a fait, on a parlé de jeunes dépendants, de jeunes stratèges. La démarche des jeunes n'est pas homogène. Elle est éclatée et clivée. Certains maîtrisent très bien internet et le traitement de l'information sur internet. Ils viennent dans les structures d'information pour vérifier et compléter l'information. Il faut que les services aient cette compétence pour les rassurer et les assurer de cette

information. D'autres jeunes sont dans une plus grande difficulté, mais ne viennent pas toujours voir les structures physiques, le professionnel pour vérifier cette information. Il y a une réelle question de construction de l'information. On a parlé tout à l'heure avec Monsieur de la participation des jeunes. J'en ai parlé un peu en introduction. On avait remarqué que l'information était souvent très descendante, institutionnelle. Parfois, les professionnels qu'on a rencontrés avaient tendance à dire que les jeunes avaient trop d'informations ou n'avaient pas d'appétence pour l'information sans réfléchir à la situation pratique des jeunes. Je provoque un peu. C'est peut-être la fin. Je suis désolé. Il y a un travail à faire de rencontre, de partage et d'association des jeunes à ces réflexions. Dans les métiers, me semble-t-il, il y a la fois de la continuité et une évolution obligatoire. Je pense que ça n'a pas été dit que beaucoup pointent aussi une baisse de fréquentation dans les structures d'information ou une évolution de la fréquentation. Les jeunes ne viennent plus pour un renseignement, mais pour un conseil, un accompagnement. Il y a des mutations importantes à pointer.

**Philippe Laumond, directeur du CRIJ, centre régional d'information jeunesse d'Auvergne à Clermont-Ferrand** : On a vu ces quelques mutations avec internet. C'est l'outil qui change parce que la fonction de l'informateur sera toujours la même. L'outil internet est là. Les jeunes vont se renseigner et viennent valider l'info chez nous. Il y a cette démarche d'accompagnement. Mais ce n'est pas une révolution.

**Dominique Billet, chef du bureau de l'initiative, de l'information et de la participation des jeunes, DJEPVA** : Il faut que les acteurs soient vigilants sur leur évolution, sur les publics qu'ils reçoivent. Même si ce SPO tel qu'il est là est un peu technostucture, même si ça va prendre du temps trois ans, cinq ans peut-être, il faut que les acteurs soient très attentifs à l'évolution des services qu'ils donnent, au reçu des publics, aux réactions des publics. Il faut suivre, rendre compte, objectiver la demande, objectiver le service et réfléchir sur leurs propres pratiques. C'est là où ça va se construire et apporter des informations.

**Gérard Marquié, chargé d'études et de recherche, INJEP** : Merci de votre participation. Il y a eu pas mal d'expression. J'espère que cette séance vous aura apporté quelques éléments qui permettront à tout le monde d'avancer. Bonne soirée.