



La lettre des directeurs de CIO

N° 36

Novembre 2010

SOMMAIRE

<i>Le temps de la mobilisation</i>	<i>p 1</i>
<i>Une analyse de la situation</i>	<i>p 2</i>
<i>Une analyse du projet d'arrêté</i>	<i>p 5</i>
<i>Autres points de vigilance</i>	<i>P 12</i>
<i>La page académique</i>	<i>p 13</i>
<i>Le site</i>	<i>p 14</i>
<i>Bulletin d'adhésion 2010-2011</i>	<i>p 15</i>

Le temps de la mobilisation

« Sak vid pa ka rété doubout » (un sac vide ne reste pas debout), proverbe créole

Comme on pouvait le redouter, l'actualité révèle que nous sommes à présent entrés dans un rapport de force entre collectivités locales et état dans lequel les CIO seront passés par pertes et profits. L'éducation nationale étant la première à imaginer l'abandon des structures CIO sans souci de leur proximité avec les usagers.

Les déclarations du DIO rapportées par les agences de presse font état de son souhait de voir les COP nommés en établissement scolaire. Le cahier des charges imaginé pour les lieux uniques crée une super-structure s'ajoutant aux lieux déjà existants, dont les ressources ne sont à aucun moment précisées.

De telles dispositions consacraient la disparition des CIO et du rôle qu'ils jouent dans les territoires.

Trop, c'est trop ! Les directeurs de CIO dont l'engagement et la professionnalité sont reconnus sur le terrain, voient non seulement la restructuration des services être conduite sans aucun respect pour les personnels, mais également leur fonction, leur métier de DCIO complètement nié et passé aux oubliettes.

Les propositions constructives de l'ANDCIO sont connues (voir le site de l'ANDCIO si besoin). Elles visent à associer régions, départements et état dans une démarche commune au service des usagers dans l'accompagnement en orientation, dont tout le monde reconnaît désormais le caractère vital.

L'enjeu est majeur aujourd'hui, c'est bien la structure, menacée au-delà même de la fonction de COP, qui doit être défendue en tant que telle pour maintenir les services nécessaires aux familles et aux élèves sur les territoires.

Directeur de la Publication :
Bob Poisson
Rédactrice en Chef :
Nancy Adam
redacteur@andcio.org
Comité de Rédaction :
Conseil d'Administration de
l'ANDCIO

**L'ANDCIO une association
pour tous les Directeurs et
Directrices**

Visitez son site internet :
<http://www.andcio.org>

C'est la garantie pour tout citoyen de pouvoir bénéficier d'un espace de médiation avec la formation initiale, condition sine qua non de la mise en œuvre de l'orientation et de la formation tout au long de la vie.

Les directeurs et directrices, qui ont été les porteurs de ces structures au fil des années, ont un combat à mener qui n'est pas uniquement celui des COP.

Nous invitons tous les directeurs adhérents et sympathisants de l'ANDCIO à agir au plan académique pour construire les messages de défense des Centres d'information et d'Orientation.

Nous invitons tous les directeurs et directrices à se mobiliser sur la question de l'existence des CIO et à réfléchir ensemble aux actions à conduire vis-à-vis des responsables départementaux, régionaux et représentants

de l'état pour que demain, ce réseau de l'information et de l'orientation dont l'histoire et la formation fondent la légitimité, puisse toujours répondre aux besoins de ses usagers : élèves, familles, établissements scolaires, professionnels de l'éducation, partenaires socio-économiques, départements, régions, et même l'état qui, s'il doit nous piloter, doit également pouvoir attendre une mise en œuvre de ses politiques éducatives.

Les textes suivants de cette lettre pourront vous aider si vous le souhaitez, dans la réflexion collective.

Pensez à nous communiquer vos réactions et suggestions via le site, ou par l'intermédiaire des correspondants académiques.

Bob Poisson

Une analyse de la situation

La situation concernant les CIO départementaux ne cesse de s'aggraver. Nous devons comprendre le phénomène à l'œuvre. Le 80^{ème} congrès de l'assemblée des départements de France (ADF), vient de se terminer et la résolution finale fournit des éléments d'explication.

Il semble à sa lecture que les difficultés actuelles créées par les départements n'ont rien à voir avec une quelconque volonté de leur part de redéfinir la nature des services d'orientation mais bien avec la vertigineuse dette de l'État et son report sur ces collectivités.

Des lois sociales ont été votées. Elles ont amené ces collectivités à verser la prestation de compensation du handicap (PCH), l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), le revenu de solidarité active (RSA). Les financements correspondant à cette politique d'État n'ont pas été abondés en conséquence. Face à sa dette, l'État cherche à redessiner les politiques de financement des charges en les faisant assumer par les niveaux inférieurs, en promettant leur compensation « à l'euro près » et en ne tenant pas ses engagements.

Le récent gel des dotations aux collectivités locales est venu amplifier cette situation de non compensation qui, de fait, est déjà à l'œuvre.

L'appel à des systèmes de péréquation entre départements riches et pauvres (péréquations horizontales) en est resté au seul stade de l'invocation. Les pistes de financement supplémentaires par l'impôt ont également été écartées. Auraient-elles abouti dans la situation de crise actuelle ? Le gouvernement et le parlement les ont de toute façon rejetées : les collectivités locales ne sauraient disposer d'un droit à lever l'impôt, qu'extrêmement encadré. Pendant ce temps, les dépenses sociales fluctuaient à la hausse et devenaient de plus en plus immaîtrisables. Elles mettent d'ores et déjà certains conseils généraux en situation de cessation de paiement.

C'est le sens de la déclaration de l'ADF qui appelle à « **une véritable coordination des politiques publiques de l'État et des collectivités territoriales, fondée sur la confiance, l'écoute et la collaboration** ».

Pour faire face aux dépenses incompressibles que la loi a mis à leur charge, les départements sont amenés à pratiquer une compression des dépenses. Le choix de ces compressions est limité.

Les CIO sont des cibles faciles pour ces choix : leur entretien ne relève pas des dépenses incompressibles. Dans certains départements, cette compression a été jusqu'à l'arrêt pur et simple des financements.

Face à cette situation, l'État pourrait apporter une réponse : prendre en charge le financement jusqu'alors assuré par les départements, comme une loi le prévoit depuis le début des années 1970. Mais, on le voit déjà, ce n'est pas la voie qu'il a choisie. L'État, par l'intermédiaire de ses représentants, les recteurs et les préfets, se contente de penser en termes de restructuration des services. La disette imposée à tous, met gravement en danger les CIO d'autant que le resserrement des postes mis au concours depuis quatre ans maintenant avait déjà affaibli la capacité d'intervention des services.

Tout cela nous laisse très peu d'arguments pour défendre nos services. La menace n'est jamais portée sur le fond, mais elle touche au nerf de la guerre : le financement. Sur fond de débat idéologique lié d'une part aux politiques « d'amaigrissement » du service public et d'autre part à la valse-hésitation quand aux nécessités d'une amplification de la décentralisation : convoquée quand il s'agit de se défausser des prestations sociales sur les départements, elle est refusée quand il s'agit d'en faire de réels acteurs en les privant du reversement promis de l'impôt.

Le soutien à l'appel des départements à une coordination des politiques publiques de l'État et des collectivités nous semble la seule voie possible pour pouvoir défendre le service rendu actuellement à la population. Pour le développer également.

C'est le choix de l'Andcio.

Ce choix a une forme : nous souhaitons le passage des CIO du statut de service extérieur de l'État à celui d'établissement public. Les collègues et les lycées ont montré qu'il y avait là une possibilité d'associer justement les collectivités territoriales et l'État et de les amener à coordonner leurs politiques publiques.

Nous le savons, nous le voyons là où les CIO ont été fermés, l'État est prêt à laisser dépérir les services extérieurs que nous sommes. Si les CIO devaient demeurer dans l'organisation juridique actuelle, nous connaîtrions le plus grand détricotage qui puisse s'imaginer.

Défiante à l'égard de ses services comme naturellement la profession est encline à le penser : peut-être. La logique gestionnaire pour laquelle tout service d'État devrait contribuer à la lutte contre la dette a bon dos...

De toute façon l'urgence est là. En particulier là où les conseils généraux iront au bout de leur logique de remise aux rectorats de la responsabilité de l'implantation et de la gestion du fonctionnement de certains centres.

La clé du problème est donc dans une structuration différente des enjeux et du positionnement des CIO, dès à présent. Car la seule volonté de conserver l'existant pourrait aboutir aux chimères les plus étranges : un directeur dans une IA gérant des COP en établissement à l'image des AS !

Elle l'est d'autant plus que le texte sur la labellisation ne devrait plus tarder à installer une philosophie, des critères et un mode d'attribution qui handicaperont grandement les acteurs n'ayant pas de personnalité juridique. Ce décret se précise de jour en jour ; on en a vu des versions

très avancées, ainsi qu'un arrêté l'accompagnant. Il ne reste qu'à lui faire franchir le cap du CNFPTLV le 8 décembre probablement, celui du 20 octobre l'ayant retoqué, faute notamment de l'arrêté maintenant profilé.

Ce n'est donc pas qu'une question de locaux qui nous mobilise, mais bien un projet. Les CIO peuvent-ils exister autrement qu'en étant de véritables centres de ressources reconnus (et probablement labellisés) en matière d'information, d'orientation et d'observation du fonctionnement du système éducatif. L'organisation de l'activité des acteurs de l'orientation y est essentielle. C'est le rôle d'une ingénierie de l'orientation dont nous appelons la mise en œuvre sous tous ses aspects et en particulier, pour emprunter au langage commun de l'Europe, ceux du counselling et de la guidance.

La proposition d'Établissement Public Académique (voir [synthèse des positions](#)) de l'ANDCIO obéit à trois logiques :

- conserver un cadre d'égalité sur le territoire déclinant localement le pilotage national de l'éducation ;

- organiser la coopération des collectivités locales et de l'État en garantissant un pluri-financement, celui des personnels restant en tout état de cause à la charge de l'État, dont la contrepartie est l'administration partagée de l'Établissement Public Académique ;

- garantir des implantations locales qui sont autant d'unités de cet EPA, les Centres d'Information et d'Orientation dotés d'une autonomie financière suffisante, d'un conseil de centre et d'un personnel de direction disposant du statut suffisant pour contractualiser.

Pour l'immédiat, la conservation d'un Centre d'Information et d'Orientation par bassin de formation (en tenant compte des conditions géographiques spécifiques qui peuvent ici et là nécessiter plus d'un CIO par bassin en fonction de la configuration des districts) est un minimum exigible.

Son équipement, sa capacité d'intervention et à terme son statut devront être renforcés dans le cadre de cette collaboration entre État et collectivités locales, pour notamment intégrer la nécessité d'une labellisation du service.

Cela passera par l'abondement en documentation, personnels administratifs, capacités de gestion, ressources diverses et budgets suffisants.

L'existence d'un seul CIO sur un bassin ne doit pas amoindrir la capacité à intervenir sur des territoires géographiques éloignés. La notion d'antenne locale ou d'annexes, ne disposant pas de l'ensemble des attributions d'une structure appelée CIO, mais rattachée clairement à celle-ci nous semble largement préférable à celle de petits CIO sans moyens ni personnels, qui ne peuvent jouer le rôle d'une structure pleine et entière.

L'ANDCIO souhaite que l'ensemble des organisations de la profession se réunisse pour étudier les perspectives offertes par ce nouveau paradigme de la transformation des CIO en établissements publics. Participer à la construction d'un service public de l'orientation où les CIO gardent une place déterminante est tout l'enjeu des mois à venir.

Assister passivement au démantèlement des CIO, ou en se contentant de défendre, même activement, le seul existant sans qu'aucun projet alternatif n'existe, est une perspective profondément destructurante. Elle n'est pas la nôtre.

Une analyse du projet d'arrêté

Entre une évaluation initiale de la situation présente et une situation souhaitée s'appuyant sur vision politique claire, il y a un écart ; c'est cet écart qui permet la définition d'axes de progrès.

AVANT MOI LE DELUGE !

Cette adaptation d'un propos prêté à Louis XV, illustre le fait que, souvent, les décideurs pensent que ce qu'ils ne connaissent pas n'existe pas, et créent de toutes pièces des dispositifs imparfaits fonctionnant moins bien que ceux qu'ils remplacent.

Le cahier des charges annexé au **projet d'arrêté fixant le cahier des charges relatif au label national prévu au deuxième alinéa de l'article R. 6111-1 du code du travail** n'échappe pas à ce biais.

Son style parfois narratif surprend ; il y a quelques emprunts à des textes antérieurs, mais relevant uniquement de la formation continue, comme si l'orientation tout au long de la vie ne commençait qu'après la sortie de l'école ; le parcours qu'il tente de décrire, comme si l'usager se déplaçait sur un jeu de plateau, comporte des lacunes, ce qui rend par là-même ce cahier des charges inopérant.

Pour une bonne compréhension, le texte que nous avons en notre possession est reproduit en italiques, et nos observations sont encadrées.

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'ATTRIBUTION DU LABEL PREVU AU DEUXIEME ALINÉA DE L'ARTICLE R. 6111-1 DU CODE DU TRAVAIL

Le lieu unique mentionné à l'article L. 6111-5 et à l'article R. 6111- 1 du code du travail est constitué soit d'un site accueillant tout public dans un même ensemble immobilier soit de plusieurs sites accueillant chacun tout public et organisés en réseau territorial de proximité conformément aux critères d'organisation et de gouvernance définis au III du cahier des charges.

Cette fois, le « lieu unique » se décline en trois possibilités, la dernière étant celle qui est actuellement la plus couramment observée ; mais est-ce une incitation à tendre vers l'idéal de la colocation (lieu unique), en passant par le voisinage (même ensemble immobilier) ?

Et quelle est la signification de l'adjectif « territorial » dans ce contexte ? Est-ce un hasard ?

I. – CRITERES DE QUALITE DES ACTIVITES D'ORIENTATION PROPOSEES DANS LES LIEUX UNIQUES

Ces critères s'appliquent aux activités :

- d'accueil individualisé ;

- d'information « exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux –ci bénéficient » ;

- de conseils personnalisés permettant à toute personne de « choisir en toute connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier , la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme ».

« fait l'objet », l'expression est statique ; on souhaiterait comprendre : « correspond aux missions »

1.1 L'accueil individualisé

1. La demande formulée est écoutée et analysée quelle que soit la situation des personnes. Les fiches de poste et/ou un référentiel définissent les attitudes et les compétences attendues des personnels chargés de l'accueil.

« analysée » : Les CIO entretiennent des relations avec les fédérations professionnelles qui les invitent parfois ; c'est ainsi que lors d'une conférence sur « l'analyse et les méthodes d'organisation des entreprises », l'intervenant préconisait de mettre l'équipier le plus compétent à l'accueil pour s'assurer d'une prise de contact confiante et d'une analyse efficace du besoin du client. On peut aussi faire le parallèle avec le « 15 » : imaginez au bout du fil un hôte ou une hôtesse qui oriente le patient vers le pharmacien pour acheter un antalgique, ou vers un masseur, selon la description sommaire d'une douleur...

Il est impératif de distinguer l'accueil administratif de l'accueil pédagogique.

Dans de nombreuses structures, le premier accueil est réalisé à tour de rôle par les personnels techniques eux-mêmes, ce qui en garantit la qualité.

2. La personne est dirigée vers le service disponible le plus approprié à son cas. Une prise de rendez-vous ou la mise en communication avec un service spécialisé est assurée en tant que de besoin. Les coordonnées du service et les références des contacts pris sont remis aux intéressés

3. Un accompagnement vers l'information adéquate est assuré. Les modalités d'accès à l'information sont précisées.

« adéquate » : comment et par qui est définie cette adéquation, et avec quelle chronologie ? Comment s'assurer qu'il n'y a pas de demande ou de besoin derrière la question d'introduction formulée par l'utilisateur ? La demande d'information seule existe, mais il ne faut pas passer à côté du besoin : exemple classique de l'élève de 1ère un peu découragé qui commence à s'intéresser aux concours administratifs ; dans 9 cas sur 10, ce n'est pas de l'information qu'il est venu chercher.

4. L'anonymat des démarches est garanti lorsque cela est compatible avec la nature des services rendus.

L'observation continue en formation initiale, l'accompagnement personnalisé instauré par les réformes de la voie professionnelle et du lycée général et technologique, le suivi des décrocheurs, les prises en charge partenariales des jeunes en difficulté, en un mot, notre quotidien, feront sans doute exception...

5. Avec l'accord explicitement recueilli de la personne intéressée, un enregistrement des données indispensables au suivi individuel et à l'évaluation est effectué, ainsi qu'un traitement ou la transmission de ces données à des partenaires dans le cadre consenti par la commission nationale informatique et liberté (CNIL).

1.2 L'information exhaustive et objective

6. Un accès à toutes les données communicables par le service dématérialisé de l'article L.6111-4 du code du travail et aux portails ou sites publics nationaux et régionaux est garanti.

7. Un accès à la documentation dématérialisée ou papier produite par les opérateurs nationaux ainsi qu'aux données régionales et locales relatives aux emplois, aux formations, aux organismes de formation et les labels de qualité dont ils bénéficient, aux organismes présents pour accueillir et accompagner les personnes, est assuré. Le service réalise une actualisation régulière de l'information régionale et locale dans le cadre des coordinations des services d'accueil, d'information et d'orientation (AIO).

8. Une aide à la recherche d'information est organisée. Le libre service total ne peut être considéré comme un accueil suffisant. L'appui d'une personne ayant des compétences pour l'accueil et la documentation et la possibilité d'un soutien à distance par le service dématérialisé sont proposés. Des fiches de poste définissent les compétences des personnels chargés de délivrer l'information et les personnels qui disposent des compétences de documentaliste sont identifiés.

L'information est souvent utile pendant et après le conseil ; la présence de documentalistes qualifiés aux côtés des COP constitue d'ailleurs l'une des propositions de l'ANDCIO.

1.3 Le conseil personnalisé

9. La demande de conseil est écoutée et comprise en prenant en compte le mode de communication de l'interlocuteur. Des fiches de poste et/ou un référentiel définissent les compétences et le niveau de qualification requis pour l'exercice des fonctions de conseiller.

Comment l'utilisateur arrive-t-il à cette case « 9 » ? et tout ce qui précède : la demande de conseil est exprimée, sous-entendue ou cachée...

10. Le conseiller assure une communication et un dialogue dans le cadre d'entretiens individuels, pour apprécier la situation de la personne, indiquer les possibilités d'accès aux prestations et les possibilités de financement. Il est apte à analyser les demandes et amener l'utilisateur à clarifier ou à valider sa demande.

L'analyse de la demande a sa meilleure place à l'accueil pédagogique qui est souvent la première étape de l'entretien de conseil : actuellement dans les CIO, sauf s'il apparaît que l'utilisateur relève d'une autre structure, la prise en charge complète est assurée par un minimum d'intervenants ; à quoi sert un lieu « unique » à l'intérieur duquel le parcours serait fractionné en contenus codifiés relevant d'intervenants successifs ?

« financement » : on a l'air de ne se situer que dans le cadre de la Formation Continue : les mêmes problématiques concernent les élèves : établissement éloigné, transports, internat, achat de tenues et de matériel professionnels...

11. Le conseiller établit un diagnostic individuel pour repérer les atouts et freins inhérents à chaque situation et valide ce diagnostic avec la personne. Il sait conduire un entretien de diagnostic et d'exploration des options possibles au vu de la situation des personnes.

12. L'exploration des options d'orientation s'effectue sous forme d'échanges. Le conseiller connaît les filières de formation, notamment les dispositifs d'alternance, les conditions d'insertion professionnelle et les déroulements de carrière. Il a une connaissance précise des organismes et des services proposant un conseil et un accompagnement spécialisés, notamment dans le domaine de l'alternance, soit par type de public, soit par type de service accessibles sur le territoire.

Si le conseiller n°1 connaît les filières de formation, à quoi sert le conseiller n°2 spécialisé en alternance ? De toute façon, que le conseiller n°2 émette un avis favorable ou non à la formation en alternance, c'est l'employeur qui décide.

13. Les conseils doivent être adaptés aux besoins des personnes et placés dans une perspective de progressivité et d'adaptabilité pour inscrire la personne dans un processus d'orientation tout au long de sa vie professionnelle. Les préconisations sont formulées de manière à respecter l'autonomie des choix de la personne. La délivrance d'un conseil personnalisé se concrétise par l'établissement d'un plan d'action avec la personne concernée, formalisé de façon à lui servir de guide dans la mise en œuvre de son projet.

L'éducation à l'orientation tout au long de la vie doit être initiée dès la formation initiale, l'expérience montre qu'il est très difficile ensuite de faire adhérer certains adultes à la Formation Continue.

L'expression : « plan d'action », puis le « 2.1 » qui suit (indépendance vis-à-vis des organismes de formation...) reprend un peu les caractéristiques formelles ou institutionnelles du bilan de compétences défini par la loi du 31-12-1991.

Cette loi a été promulguée pour assurer la protection du bénéficiaire, acteur et seul propriétaire des conclusions du bilan. Au cœur du bilan se situe le conseil en orientation, au sens de « tenir conseil » (counseling), tel que défini dans les propositions de l'ANDCIO.

II - CRITERES GENERAUX DE QUALITE DES SERVICES RENDUS DANS DES LIEUX UNIQUES

Cet ensemble de principes se réfère plus généralement à la « charte Marianne » de l'accueil dans les services publics, centrée sur l'utilisateur (accès, attention, rapidité, réactivité). Dans la mesure où l'orientation comporte des prestations susceptibles d'influencer la personne lorsqu'elle est en demande de conseil, ces principes se réfèrent également à des valeurs qui peuvent être réunies dans un code de déontologie.

Mettre en oeuvre « des prestations susceptibles d'influencer la personne lorsqu'elle est en demande de conseil » peut constituer en effet l'antinomie du conseil, si tous les acteurs qui prétendent faire de l'orientation ne disposent pas d'un code de déontologie auquel ils puissent se référer...

2.1 Principes généraux de délivrance des services

14. Le service, axé sur l'utilisateur, prend en compte l'individu dans toutes ses dimensions :

- il répond individuellement aux personnes ;
- il est ouvert aux heures de disponibilité des personnes ;
- il tient compte du degré d'autonomie des personnes ;
- les utilisateurs sont guidés à utiliser le service au niveau le plus approprié.

15. Il respecte le principe de non discrimination et la diversité des utilisateurs :

- l'accueil des handicapés est prévu ;
- le service dispose de statistiques concernant le public accueilli (âge, genre, le cas échéant statut).

16. Il est gratuit, impartial et respecte la liberté des choix :

- il n'a pas d'activité commerciale ni prosélyte ;
- il est indépendant des organismes de formation.

17. Il assure la neutralité dans le traitement des demandes susceptibles d'être mieux adressées à d'autres services spécialisés :

- l'utilisateur est adressé au service disponible le plus adapté à son cas ;
- le service ne privilégie pas l'offre d'un organisme en particulier.

18. Il garantit la confidentialité :

- la clause de confidentialité est inscrite dans le contrat de travail ou les règles d'emploi des personnels ;
- un espace isolé est prévu pour les entretiens.

2.2 Critères d'accessibilité aux services du lieu unique

19. Le lieu unique est accessible pour tous :

- il est accessible par des transports publics ;
- il est accessible aux handicapés ;
- il dispose d'une signalétique claire ;
- il est accessible par les moyens de télécommunication (internet, téléphone).

20. L'accès aux services tient compte des besoins des personnes :

- un livret d'accueil précise toutes les modalités d'accès et de délivrance du service ;
- les heures d'ouverture sont compatibles avec les temps d'activité et les contraintes de transport dans la zone concernée, comportant une part significative hors plages habituelles de travail salarié ou scolaire.

21. Les locaux disposent de commodités d'accès et d'équipements appropriés, pour que le public puisse accéder sans difficultés à l'ensemble des services d'information et de conseil :

- les liaisons télématiques avec les partenaires ou avec le service dématérialisé de l'article L.6111-4 du code du travail sont assurées gratuitement ;
- les outils sont accessibles et en nombre suffisants au regard de la fréquentation ;
- les locaux sont signalés et comportent au minimum un espace d'accueil, un espace de consultation documentaire aménagé (papier, téléphone et écrans) et un espace confidentiel pour les entretiens ;

- dans le cadre d'un réseau territorial, l'utilisateur n'a pas besoin de plus de deux points de contact pour obtenir un conseil personnalisé aboutissant à des choix d'options ou un plan d'action ;

- la distance ou le temps de déplacement entre le lieu d'accueil tout public et celui délivrant un conseil personnalisé est réduit (périmètre correspondant à un territoire de type « pays », « agglomération » ou « arrondissement »).

Le « plan d'action » est la dernière étape du bilan de compétences évoqué précédemment, il est défini, en accord avec le bénéficiaire à l'issue de plusieurs étapes ; dans le contexte actuel, le bilan de compétences peut être réalisé par un service public, mais dans son volet marchand : comment seront articulées les prestations courtes et les prestations relevant du temps long de l'orientation, celles relevant du service public et gratuit et celles relevant du service marchand ?

« pas besoin de plus de deux points de contact » : cela correspond bien à la réalité : alors que certains aspirent à être les premiers, le CIO a l'ambition d'être au pire l'avant dernier : soit il rend le service, alors il est le dernier, soit il renvoie, **mais à coup sûr**, vers le bon service, et il est alors l'avant dernier...

2.3 Principes généraux de qualité des services rendus

22. Les types de service et les résultats attendus sont décrits pour être compréhensibles par tous les publics susceptibles d'en bénéficier :

- la description est référencée auprès du service national dématérialisé ;
- les prestations d'initiative locale ou régionales sont identifiées comme telles ;
- les services de conseil et d'accompagnement spécifiques sont clairement indiqués.

23. Les services rendus favorisent le développement de l'autonomie de la personne. Les utilisateurs sont guidés à la connaissance des outils de communication et autres ressources leur permettant de se documenter par eux-mêmes.

24. Les services rendus permettent à l'utilisateur de s'engager dans une démarche constructive. Ils favorisent l'apprentissage tout au long de la vie ainsi que la sécurisation des trajectoires professionnelles. Ils aboutissent à la détermination par la personne de son plan d'actions individuel.

III CRITERES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES LIEUX UNIQUES

3.1 Principes de management des services

25. La direction du lieu unique définit les objectifs des services, qui concernent notamment l'activité, le public, les résultats. Elle met en œuvre des évaluations périodiques internes et externes.

Le SPO serait-il créateur d'emplois de directeurs ? Sur quels crédits ? Avec quels liens de subordination ? (D'aucuns ont suggéré par ailleurs un concept pour le moins étonnant, la « direction tournante » : qui aura les moyens de faire « tourner » son personnel de direction dans une autre structure ? Quel directeur aura le temps matériel d'assumer cette tâche ?)

26. Les utilisateurs sont consultés en vue de l'amélioration des services :

- les moyens de consultation des utilisateurs existent ;
- la consultation peut être anonyme ou personnelle ;
- le service traite les réclamations ;
- le service procède à des enquêtes de satisfaction des usagers.

27. La direction met en place un système d'information lui permettant d'analyser l'activité :

- elle enregistre et suit les services rendus par les personnels ;
- elle analyse ses coûts ;
- elle dresse un bilan d'activité au moins annuel à partir des résultats issus du système d'information.

28. Le personnel a les compétences appropriées. Un référentiel ou des fiches de poste définissent les compétences requises pour l'exercice des différentes activités ainsi que la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des prestations affichées par la structure.

29. Le lieu unique offre une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs ainsi que des informations mises à jour. Les responsabilités et règles de cette mise à jour sont définies. Le personnel est formé aux technologies de l'information et de la communication.

3.2 Critères d'organisation des lieux uniques et de pilotage du réseau territorial

30. Les lieux uniques participant au service public de l'orientation tout au long de la vie peuvent :

- soit prendre la forme de regroupements physiques en un lieu unique des services d'orientation pertinents, y compris de services spécialisés évitant tout déplacement supplémentaire à l'utilisateur lorsqu'un conseil spécifique s'avère nécessaire ;

- soit appartenir à des réseaux territoriaux : chaque membre du réseau fournit à toute personne une information et un conseil mais peut, dans un second temps, orienter la personne vers un autre membre du réseau territorial pour un conseil personnalisé que seul ce dernier serait en mesure de lui fournir.

Dans l'un des 2 cas le mot « conseil » est impropre :

Si dans « l'AIO » on définit bien le « A » (subdivisé en accueil administratif et accueil pédagogique), le « I » (information) et le « O » (orientation, voir le paragraphe suivant) et que tous les partenaires font du « A » et du « I » généraliste et du « O » spécifique, comme cela se passe déjà dans la plupart des cas, on n'a pas besoin d'autre chose que d'améliorer le fonctionnement partenarial ; étant entendu que dans « partenaire », il y a « pair », dans le sens d'égal, ce qui signifie qu'aucun n'est le sous-traitant de l'autre, et que chacun a la possibilité institutionnelle d'être le pair de l'autre.

En formation initiale, l'orientation recouvre plusieurs acceptions ; les fonctions de conseil, d'affectation et d'inscription sont séparées (dans le conseil on informe le public du taux de pression des candidatures rapportées aux capacités d'accueil).

Certains Conseils Régionaux imposent une obligation de résultats en termes d'emplois aux organismes de formation, qui, en contrepartie, sélectionnent le public, ce qui écarte les candidats les plus éloignés de l'insertion. Que devient le conseil quand l'organisme de formation ne retient pas une candidature ?

31. L'organisation des lieux uniques sous forme de regroupements physiques ou en réseau territorial repose sur des conventions entre les partenaires qui y participent afin d'assurer la permanence, la continuité, la lisibilité des services et leur accessibilité par tout public. Ces conventions prévoient une coopération au plan local avec les autres services d'orientation ou d'accompagnement spécifiques et une collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'orientation au plan régional, fondée sur l'échange d'informations et de bonnes pratiques.

32. Les conventions prennent appui sur un diagnostic territorial, élaboré en relation avec l'ensemble des acteurs de l'orientation, qui recense notamment la localisation, les activités et les besoins d'orientation des différents publics afin de rechercher un maillage territorial assurant un accès équitable de tous les publics aux services d'orientation. Elles définissent le périmètre géographique prioritaire de l'intervention du lieu unique. Elles se réfèrent aux orientations définies, le cas échéant, par le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles. Elles prennent en compte les politiques menées en faveur des jeunes sortis sans qualification de formation initiale au sens de l'article L. 313-7 du code de l'éducation et notamment les coordinations mises en place au titre de l'article L.313-8 du même code.

Un diagnostic territorial partagé est réalisé dans la plupart des cas dans les départements ou les bassins d'emploi

3.3 La convention établie entre les partenaires du réseau territorial comporte notamment :

- la dénomination et les noms et coordonnées des responsables des organismes porteurs du projet de lieu unique ;

- la définition des moyens et missions du responsable de la coordination et son mode de désignation ainsi que son nom et ses coordonnées ;

- l'engagement mutuel à accueillir les utilisateurs orientés par les autres membres du réseau ;

- les modalités de mutualisation et de partage des ressources d'information sur le marché du travail et l'offre de formation ;

- un document accessible au public et communiqué au service dématérialisé de l'article L.6111-4 du code du travail qui décrit tous les services et prestations accessibles sur le territoire.

Comment ces organismes se cooptent-ils, ou comment et par qui sont-ils désignés ?
Une telle organisation nécessite pour les divers services une concertation préalable de leurs autorités de tutelle qui peuvent se situer à divers échelons : national, régional, départemental, local.

35. La convention du réseau territorial prévoit l'établissement d'un programme annuel de travail commun et de formation continue pour le personnel des services et définit ses ressources humaines ou financières. Le programme porte sur des compétences communes et la connaissance mutuelle des pratiques professionnelles et de l'offre de service de chacun des membres du réseau.

Comment des CIO sans locaux et sans crédits peuvent-ils s'y inscrire ?

IV. COMPOSITION DU DOSSIER DE DEMANDE DE LABEL

La demande d'attribution du label est adressée au Préfet de région par voie électronique, par le représentant légal de l'organisme ou des organismes participant au groupement ; elle comporte :

- la raison sociale et l'adresse de l'organisme ou des organismes demandeurs ;

- la définition des missions du responsable du lieu unique, son mode de désignation ainsi que son nom et ses coordonnées ; - l'analyse de l'offre de services d'information, de conseil et d'accompagnement pour l'orientation et des besoins des personnes résidant dans la zone géographique sur laquelle le lieu unique propose prioritairement ses services, cette zone devra être précisée ;

- la nature des services rendus, des activités effectuées ;

- la dénomination et la localisation du lieu tout public pour lequel le label est sollicité ;

- le nombre et les conditions d'emploi ou de mise à disposition des personnels ;

- les conditions concrètes de fonctionnement et notamment les horaires d'ouverture au public ;

- les moyens prévus pour répondre aux dispositions du présent cahier des charges ;

- copie de la convention conclue entre les organismes proposant de créer le lieu unique.

A la demande d'attribution ou de renouvellement du label est joint un dossier présenté par l'organisme ou le groupement d'organismes responsable du lieu tout public comportant notamment les éléments permettant de déterminer la conformité du lieu au cahier des charges et comprenant :

- les statuts de l'organisme ou des organismes ;

- la description exhaustive des ressources et des types de service ;

- un plan à moyen terme de localisation et d'équipement des services du lieu tout public au regard des besoins de la population ;

- la description du management du lieu tout public et de la coordination du réseau territorial ;

- les conventions de coopération des parties qui garantissent la possibilité d'accueil de tout public et qui comportent un programme commun de travail et de formation des personnels ;

- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre ;

- le cas échéant, le résultat des évaluations internes et externes et des consultations effectuées auprès des bénéficiaires ;

- les rapports annuels d'activité établis depuis la création du lieu tout public.

Quid des structures sans statut juridique spécifique?

Autres points de vigilance

Ces aspects donneront lieu à des développements qui seront publiés dans une prochaine lettre, ou sur le site.

Glissements entre ce que la LOI du 24 novembre 2009 assigne au service dématérialisé, vers le lieu unique, ce qui affaiblit le service dématérialisé, et réduit la notion de conseil dans les lieux uniques.

Rappelons que ni la résolution européenne, ni la loi sur l'OFPTLV ne parlent de labellisation, mais d'assurance qualité dont l'esprit vise à tendre vers les « meilleures pratiques », et non vers un minimum (voir notre article dans la lettre 35 de septembre 2010).

Conception, répétée et linéaire de l'orientation : accueil, information, conseil, projet, action, qui méconnaît le sens de la vie que les bénéficiaires mettent dans les questions d'orientation et qui expliquent pour beaucoup les hésitations, les retours en arrière, les interactions.

Le nouveau Droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelle inséré dans le code du travail n'a en rien fait disparaître le droit au conseil en orientation... de la loi de 1989, inscrit à l'article Article L. 313-1 du **code de l'éducation**.

L'unique évocation du code de l'éducation dans le projet d'arrêté ne fait mention que « *des jeunes sortis sans qualification de formation initiale au sens de l'article L. 313-7 du code de l'éducation et notamment les coordinations mises en place au titre de l'article L.313-8 du même code.* » (paragraphe 32).

Sommes-nous donc finalement concernés par ce lieu unique, où pourrions-nous continuer à vivre tranquillement notre vie dans une marge douillette, oubliés une fois de plus ?

Ou alors, il y a sens possible pour des CIO participant pour partie au SPO, car cela favorise l'échange des compétences, mais pour l'essentiel travaillant sur des temps longs, différents de ceux des adultes et des jeunes en recherche d'insertion hors formation initiale... et pour que les milieux professionnels perçoivent qu'il n'en va pas de même pour ces deux grands champs de la vie sociale.

Une relecture du rapport Guégot pourrait aider à la compréhension des schémas proposés par le DIO.

Quoi qu'il en soit, nous n'avons plus qu'à retrousser nos manches :

Selon les statistiques publiées le 26 novembre à 18h par Pôle Emploi et la DARES, le nombre de demandeurs d'emploi en catégorie A (personnes n'exerçant aucune activité) [...] s'établit à 2 676 800.

Au même moment, le nombre d'offres d'emploi sur le site de Pôle Emploi est de 147 432, ce qui, avec le marché caché, correspond à environ 370 000 emplois de tous statuts.

Grâce au lieu unique, à l'information exhaustive, etc..., en un mot, quand notre professionnalisme nous permettra de faire de la bonne orientation, les employeurs déposeront 2 300 000 offres, de sorte à réduire le chômage à néant.

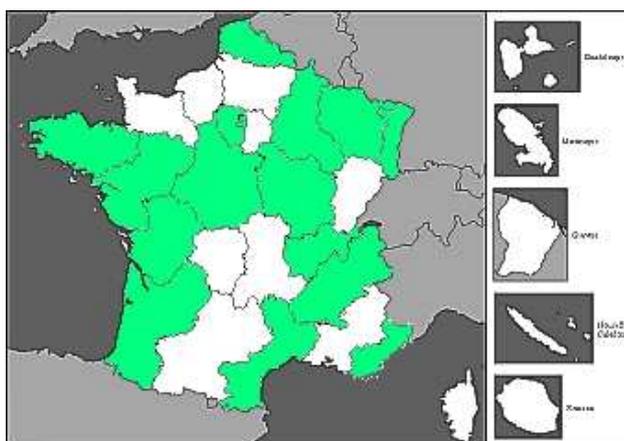
Un réseau de plus en plus dense

A l'occasion de la relance de l'assemblée des correspondants (voir le numéro spécial du 10 novembre 2010 du courrier aux adhérents), de nouveaux collègues se sont proposés ou ont accepté de représenter l'ANDCIO dans leur académie.

Si vous voulez mieux connaître notre association, ou si vous êtes un nouvel adhérent, contactez le correspondant académique ou faites vous connaître de lui.

Pour les académies non représentées, si vous avez le sentiment d'être isolé, ou si vous souhaitez devenir correspondant académique, écrivez-nous via la rubrique « activités régionales » du site, ou en copiant-collant l'adresse suivante dans votre logiciel de messagerie :

liens_acad@andcio.org



Liste des correspondants académiques :

Académie	Nom	CIO
BORDEAUX	Yvan SOULELIAC	Arcachon
DIJON	Geneviève CARDAMONE	DR ONISEP Dijon
GRENOBLE	Jacques DUCROCQ	Privas
LILLE	Fabien BERTELOOT	Saint-Omer
LYON	Dominique BUREL	Lyon ouest
MONTPELLIER	Joëlle DAMPERON	Pézenas
NANCY-METZ	Zbyslaw ADAMUS	Verdun
NANTES	Isabelle LECLERCQ	Angers
NICE	Patrick MAYER	La Seyne sur Mer
ORLEANS-TOURS	Pascale CIABRINI	Joué les Tours
PARIS	Michel MULLER	C. I. O. Ens. Sup.
POITIERS	Liliane GIBERT	Thouars
REIMS	Catherine VILLEROUX	Reims Boulard
RENNES	Chantal ESVAN	Pontivy et Loudéac
STRASBOURG	Claudine LEONARD	Strasbourg nord et Illkirch Graffenstaden
VERSAILLES	Gilles GAUTHERON	Cergy Pontoise

Cette liste figurera sur le site, et sera régulièrement tenue à jour.



Si vous aviez gardé l'habitude de passer par l'adresse « wanadoo » pour consulter le site, sachez que ce lien n'existera plus.

N'oubliez pas de noter l'adresse **actuelle** dans votre répertoire et dans vos favoris :
<http://www.andcio.org/>

Cette « lettre aux DCIO » est diffusée à tous les CIO et services d'orientation ; elle est téléchargeable sur le site.
Pour une représentativité accrue de notre association, renouvelez votre adhésion, adhérez et faites adhérer à l'ANDCIO.
Les adhérents reçoivent en outre le « courrier aux adhérents », et un mot de passe pour accéder aux pages du site réservées aux adhérents.



**Association Nationale des Directeurs
de Centre d'Information et d'Orientation**

Pensez à visiter notre site Internet :

<http://www.andcio.org>

BULLETIN D'ADHESION 2010 – 2011

(Ouvert aux collègues faisant fonction de DCIO)

ACADEMIE :

NOM : M. Mme Melle ⁽¹⁾

Prénom :

Lieu d'exercice : CIO ETAT COLLECTIVITE – DRONISEP – SAIO – AUTRE (à préciser) ⁽¹⁾ : VILLE :

Rubriques à renseigner en cas de 1^{ère} adhésion ou de modifications

Adresse :

Tél. :

Fax :

Mél du service (CIO – SAIO – DRONISEP - AUTRES) :

Mél DCIO professionnel :

Mél DCIO personnel : *(pour l'envoi du Courrier des adhérents)*

Éventuellement, ancienne affectation (académie - ville) :

Adresse personnelle : *(facultatif)*

Fait à _____, le _____

Signature,

⁽¹⁾ Rayer les mentions inutiles

Le montant de l'adhésion pour l'année scolaire 2010-2011 est de **45 € pour les DCIO en activité** et de **20 € pour les retraités et autres membres.**

Les DCIO en activité peuvent régler leur cotisation en deux fois.

Dans ce cas il convient d'établir **deux chèques** (23 et 22 €) à l'ordre de l'A.N.D.C.I.O., **datés du jour d'émission**, en précisant au verso du deuxième chèque la date à laquelle il pourra être présenté à l'encaissement.

Bulletin d'adhésion à envoyer sans attendre, directement à la trésorière (adresse ci-dessous), ou au délégué académique (possibilité d'envoi groupé), accompagné de votre cotisation.

Votre carte d'adhérent vous parviendra soit directement, soit par l'intermédiaire de votre correspondant académique.

N.B. La période d'adhésion s'étend du 01.10.2010 au 30.09.2011.

Trésorière : Nicole BRASSART – 13 allée de la Calanque 13620 CARRY LE ROUET
Tél. 06 08 33 92 17 – Courriel : nicolebrassart@yahoo.fr