



Ajouter ici le logo de la structure porteuse

Direction de la jeunesse,  
de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation  
du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse

## NOTE D'ETAPE SUR L'EXPERIMENTATION AU 31 DECEMBRE 2010

REDIGEE PAR « AQUITAINE CAP METIERS »

**DOSSIER :** AP1\_n° 181

***Intitulé du projet : Aquitaine Cap Métiers, un partenariat régional pour l'orientation***

***Evaluateur du projet : CEREQ***

***Porteur du projet : Aquitaine Cap Métiers***

***Région(s) d'expérimentation : Aquitaine***

***Date de démarrage effectif de l'expérimentation : Fin 2009 – Début 2010 (en fonction des projets concernés).***

## 1. Rappel des objectifs de l'expérimentation et du public cible

(1 page)

Aquitaine Cap Métiers a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2009 et réunit tous les acteurs régionaux de la formation, de l'orientation et de l'emploi (statuts joints), et singulièrement la Région, les 5 départements, l'Etat (DRTEFP et Rectorat), le Pole Emploi, les partenaires sociaux, les branches professionnelles, les missions locales, les CIBC,...

Elle intègre les missions d'une association nommée AREPA (CARIF – OREF d'Aquitaine) mais développe un nouveau projet autour de l'orientation en mettant en œuvre des actions qui, pour certaines, seront expérimentales avant leur généralisation.

Les publics concernés par ce projet sont, d'une part, les praticiens de l'orientation entendue au sens large, et, d'autre part, le grand public pour certaines actions. Il s'agit, dans l'ensemble de développer un nouveau service aux usagers régionaux de l'orientation.

Cinq actions revêtent un caractère expérimental pour les trois ans à venir :

1) **La création d'un portail Internet** permettra l'information du public, et des professionnels offrant des ressources sous accès réservés aux professionnels de l'orientation et de la formation (espaces collaboratifs, etc...). Il permettra également l'accès et la prescription (cf. ci-après) dans les stages de formation ouverts en Aquitaine. En complément, il est proposé dans une démarche expérimentale de rendre un service d'information spécifique destiné aux parents. En effet, une étude réalisée en Dordogne par le Conseil Régional d'Aquitaine montre que les familles sont les intervenants principaux dans 63% des orientations. Or, ils ne sont pas outillés pour prendre en charge cette fonction. La réalisation d'une brique de service spécifique pourrait permettre de les appuyer.

2) **La mise en place d'une plate-forme téléphonique**, coordonnée avec celle développée par l'ONISEP et celles développées par l'ensemble des partenaires d'Aquitaine Cap Métiers (OPCA et FONGECIF en particulier) permettant d'une part de fournir des informations sur la formation et d'autre part d'aiguiller les demandes vers les interlocuteurs compétents en région pour les questions d'orientation. Il s'agit d'un service expérimental, tant par l'ampleur du champ couvert, que par la diversité des publics concernés (jeunes, adultes demandeurs d'emploi, salariés) que par le partenariat à mettre en œuvre avec l'ensemble des opérateurs mettant en place, sur le champ qui est le leur, des outils d'information.

*Précision demandée par le jury s'agissant des partenariats : Il existe en Aquitaine plusieurs opérateurs, membres d'Aquitaine Cap Métiers, ayant mis en œuvre des plates-formes d'appel téléphoniques destinées à leurs publics. C'est le cas notamment de l'ONISEP et du FONGECIF. L'expérience montre que les appelants s'adressent à eux sur des sujets divers ne les concernant pas toujours directement. A l'inverse, au titre de ses missions de CARIF, notre association elle-même reçoit des appels destinés en réalité à d'autres acteurs. Il est prévu que la plate-forme créée, s'insérant dans un réseau de partenaires, permettrait, d'une part, de constituer un autre « point d'entrée » pour toutes les personnes en recherche d'information sur la formation, l'orientation, les métiers, et, d'autre part, éviterait, grâce au partenariat de renvoyer les appelants sans réponse. Ainsi, par exemple, une personne appelant la plate-forme pour une information sur la formation initiale relevant de la compétence de l'ONISEP serait renvoyée, de manière transparente pour elle, sur les lignes de l'ONISEP. En outre, un dispositif de suivi des réponses apportées par le partenaire sur des appels transférés, permettrait de garantir le niveau et la qualité du service rendu.*

*D'autres partenaires ont marqué de l'intérêt pour un partenariat de ce type et tout particulièrement des OPCA.*

3) **Le déploiement d'un réseau de site** « Espaces Métiers d'Aquitaine », sur l'ensemble du territoire régional. L'action vise à proposer à tous les lieux régionaux où se réalisent des actes d'orientation (collège, lycées, missions locales, pôle emploi, ...) d'intégrer des ressources informatiques permettant d'accéder par le réseau numérique, au centre de ressources (données, métiers, logiciels d'orientation) régional créé par Aquitaine Cap Métiers. Outre cet accès, les espaces métiers pourraient accueillir des expositions métiers mises à leur disposition. Cette action a une double dimension expérimentale. D'abord dans l'élaboration du contenu précis des « espaces métiers » qui devra être élaboré en partenariat avec les praticiens et pourra varier selon la nature du site concerné (lycée, mission locale, agence Pole Emploi, ...). Ensuite dans la définition de l'équipement et de l'agencement standard permettant d'assurer une lisibilité régionale à ces

espaces métiers. Cette action viserait à la fois à renforcer les moyens mis à disposition, à distance, des professionnels de l'orientation et à donner accès à tous les jeunes aux outils de découverte de la réalité des métiers. La phase d'expérimentation pourrait concerner une douzaine de sites, avant d'envisager une éventuelle généralisation.

*Précision demandée sur le partenariat : Le déploiement des espaces métiers, constitue une offre de service proposée à tous les acteurs de l'orientation. Il ne peut se réaliser que sur la base du volontariat et du partenariat. Les structures se verraient proposer une convention précisant les outils mis à disposition par notre association, ainsi que les conditions matérielles de leur implantation. L'expérimentation proposée permettra de définir précisément ces outils et ces conditions matérielles.*

4) **La mise en place d'un programme de formation** destiné aux praticiens de l'orientation. Sur le modèle du programme de formation des formateurs, il est proposé de lancer une expérimentation d'un programme de formation des praticiens de l'orientation. Le programme de formation viserait à la professionnalisation des acteurs d'une part, et de finaliser le service rendu aux usagers en favorisant l'émergence d'une culture professionnelle commune. Bâti en partenariat avec les OPCA concernés et l'ensemble des opérateurs (qui disposent eux-mêmes de leur propre plan de formation). Ainsi, une offre plus coordonnée se dessinerait pour les opérateurs. Dans un premier temps, une étude des besoins serait réalisée, notamment grâce au partenariat entre Aquitaine Cap Métiers et l'IEP de Bordeaux et à une enquête lancée auprès des bénéficiaires potentiels. La mise en œuvre d'un programme de formation pourrait intervenir dès 2010 et être généralisée à l'issue de deux années d'expérimentation.

5) **La mise en place d'une prescription en ligne obligatoire.** Aquitaine Cap Métiers, en tant que CARIF, a déjà expérimenté, de manière partielle, la mise en place d'un service de prescription en ligne pour les formations financées par la Région Aquitaine au titre du Plan Régional Annuel de Formation. Cette prescription était facultative. Cette dimension « facultative » permettait l'usage des prescriptions par le support papier. Une prescription en ligne **obligatoire, extrêmement sensible**, nécessite une toute autre approche à la fois technique et organisationnelle et demande une étape expérimentale sur un nombre limité de prescripteurs.

## 2. Modalités opérationnelles et état d'avancement (1 page)

1) **La création d'un portail Internet** est lancée depuis septembre 2009 et devrait permettre la mise en ligne du service en septembre 2010. Le portail remplira les fonctionnalités prévues : espaces collaboratifs, accès à l'offre régionale de formation et prescription en ligne, information éditoriale autour de l'orientation et de la formation à destination des professionnels et du grand public. Cette première étape débouchera ensuite sur la mise en place d'un dispositif d'animation afin notamment de faire vivre les espaces collaboratifs et de disposer d'un retour des utilisateurs. Le contenu éditorial évoluera ensuite pour intégrer les éléments destinés particulièrement aux parents. Un Webmaster a été recruté comme prévu pour assurer le suivi du projet, puis la maintenance du portail. Le produit rendu par le prestataire en septembre 2010 était très incomplet (bugs, etc...). Des dispositions ont été prises pour prolonger le délai mais avec de réelles inquiétudes sur le bon achèvement par ce prestataire. Sans remettre en cause le projet en lui, il apparaît que des dispositions particulières devront être prises en 2011 pour conduire ce projet à son terme.

2) **La mise en place d'une plate-forme téléphonique**, la plate forme téléphonique est en activité depuis octobre 2009. Le partenariat avec l'ONISEP et le FONGECIF pour les transferts et le traitement des questions relevant de l'un ou l'autre des partenaires fonctionne. A ce jour, deux lignes permettent de répondre aux 130 appels mensuels qui nécessitent souvent des traitements différés pour les questions les plus complexes. Un ETP a été recruté pour ce travail qui est réparti dans les faits autour de deux salariés. En outre, d'autres personnes ressources de l'association (juriste, spécialiste VAE, etc...) sont sollicitées pour les questions les plus pointues. Des partenaires nouveaux ont sollicité Aquitaine Cap Métiers en 2010. Le Fongecif veut ainsi renforcer le partenariat opérationnel dans le cadre d'un dossier qu'il a déposé au FPSP, et Uniformation veut bâtir un partenariat.

3) **Le déploiement d'un réseau de site « Espaces Métiers d'Aquitaine »**, est engagé sous deux formes. D'abord, un site de préfiguration a été ouvert au public dans les locaux même de l'association depuis le mois d'avril 2010. Configuré comme un espace accueillant tous les publics, il bénéficie d'une permanence d'accueil et d'accompagnement des usagers. Par ailleurs, une étude de faisabilité a été lancée pour valider et

affiner le principe des EMA auprès des partenaires locaux. L'étude de faisabilité a été achevée. Le conseil d'administration du 16 décembre 2010 a acté les modalités opérationnelles de l'expérimentation et le conseil d'administration de mars 2011 actera la liste des 6 sites expérimentaux retenus.

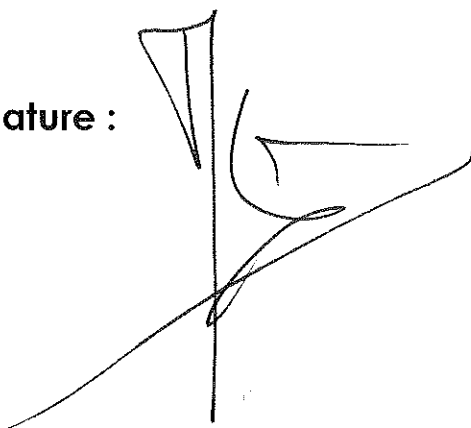
4) **La mise en place d'un programme de formation** destiné aux praticiens de l'orientation. Sur le modèle du programme de formation des formateurs, l'association a lancé un programme étendu aux professionnels de l'orientation. Le programme « Cap Métiers Formation » pour 2010 a fait l'objet d'un partenariat amont pour définir le contenu et d'une mise en concurrence pour l'attribution d'une trentaine de lots de formation. Le programme lancé a touché plus de 300 professionnels de la formation, de l'orientation et de l'insertion.

5) **La mise en place d'une prescription en ligne obligatoire.** Aquitaine Cap Métiers, en tant que CARIF, a déjà expérimenté, de manière partielle, la mise en place d'un service de prescription en ligne pour les formations financées par la Région Aquitaine au titre du Plan Régional Annuel de Formation. La prescription obligatoire est opérationnelle. Les évolutions réalisés en 2010 ont permis de passer de 23 000 pré inscriptions en ligne en 2009 à 46 000 pré inscriptions en 2010. Pole Emploi a choisi d'utiliser l'outil d'Aquitaine Cap Métiers comme outil de pré inscription en ligne pour ses formations. Le FAFSEA (OPCA de l'agriculture) a également au recours à l'outil d'Aquitaine Cap Métiers pour son programme ADEMA financé par le FPSPP.

CERTIFICAT :

Je soussigné, Jérôme BURGUYEN responsable de la structure porteuse du projet AP1\_n° 1.8.), certifie exact l'ensemble des informations figurant sur le présent document.

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jérôme BURGUYEN'. The signature is stylized with a vertical line and a large, sweeping flourish that extends to the left and then curves back up towards the right.