



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'EVALUATION AU 31 DECEMBRE 2010

REDIGEE PAR AMNYOS CONSULTANTS

DOSSIER : AP1_n° 294

Intitulé du projet : (LORFOLIO : Amélioration de la coordination des acteurs de l'Accueil Information Orientation (AIO) tout au long de la vie par la mise en œuvre d'un portefeuille de compétences numérique (outil Lorfolio) et d'une charte régionale de l'AIO en Lorraine)

Porteur du projet : Inffolor Carif Lorraine

Evaluateur du projet : Amnyos Consultants

Responsables de l'évaluation : Olivier MERIAUX et Julie PLASSAT

Tél. : 0811.06.06.66

Email : olivier.meriaux@amnyos.com / julie.plassat@amnyos.com

Région(s) d'expérimentation : Lorraine

Date de démarrage effectif de l'expérimentation : septembre 2009

1. Problématique, objectifs et méthode de l'évaluation

Deux objectifs principaux ont été assignés à la présente évaluation :

- Mesurer la plus-value du e-portfolio lorrain, Lorfolio, et de la Charte régionale de l'AIO au service :
 - D'une meilleure coordination des interventions et de l'offre de services AIO en direction du public des moins de 26 ans;
 - D'un accompagnement renforcé des jeunes Lorrains vers la qualification et l'emploi ;
 - De la gestion de parcours.
- Accompagner la Région et ses partenaires dans l'adaptation de l'outil Lorfolio aux besoins et attentes du public des moins de 26 ans et la mise en œuvre de la Charte de l'AIO.

Quatre questions évaluatives ont été retenues à l'issue du comité de pilotage de lancement :

1. Les conditions d'accès à Lorfolio et l'ergonomie du site favorisent-elles une appropriation rapide des différentes fonctionnalités proposées et l'autonomisation des utilisateurs *jeunes* dans l'usage qu'ils en font?
2. En quoi l'outil Lorfolio permet-il de mieux prendre en compte les différentes dimensions de la construction de parcours en lien avec les besoins du public jeune?
3. L'outil Lorfolio est-il complémentaire aux autres outils existants destinés à accompagner la définition, la valorisation et la gestion de parcours?
4. Les outils déployés dans le cadre de la présente démarche sous l'impulsion du Conseil régional (e-portfolio, charte...) ont-ils favorisé une meilleure coordination de l'intervention territoriale des acteurs de l'AIO au service des jeunes?

Pour chacune de ces questions, **une série de critères et indicateurs d'évaluation, reposant à la fois sur une approche quantitative et qualitative**, ont été associés.

La méthodologie de travail du Cabinet est articulée autour de 2 volets d'intervention :

1. Un volet institutionnel, permettant d'apprécier les impacts de la mise en œuvre de l'expérimentation sur les modes de coordination des acteurs. L'appréciation de ces effets est réalisée par l'évaluateur en croisant différentes sources d'information et en cherchant à qualifier l'évolution du système d'acteurs régional au fil de l'expérimentation.

Pour ce faire, la méthodologie déployée comprend :

- une série d'entretiens individuels avec les acteurs stratégiques régionaux engagés dans l'expérimentation, partenaires de la Région Lorraine ;
- une série d'entretiens individuels avec un panel de membres des Comités Locaux de l'AIO (CLAIO) mis en place dans le cadre de la Charte de l'AIO signée en décembre 2009. Ces entretiens ont pour objectif d'établir un état des lieux des pratiques des structures avant la mise en place de la Charte, de recueillir leurs attentes vis-à-vis de la Charte et mesurer les ambitions poursuivies dans ce cadre.
- des réunions de travail avec les professionnels engagés dans l'expérimentation (responsables de structures et conseillers).
- des entretiens internes au Conseil Régional de Lorraine (élus et services).

2. un volet « bénéficiaires », qui porte essentiellement sur la perception et l'appropriation de l'outil par ses utilisateurs. Il doit permettre :

- d'appréhender le degré de satisfaction des utilisateurs de moins de 26 ans quant à l'outil tel qu'il est structuré durant la première phase de l'expérimentation et à ses fonctionnalités.
- d'analyser les pratiques / réflexes des jeunes en matière de réflexion sur leur orientation / parcours, recherche d'emplois... ;
- d'analyser la relation des jeunes à l'outil numérique (approche globale) afin de positionner Lorfolio dans leurs pratiques ;

- mettre en regard l'offre de services de Lorfolio avec les besoins et attentes du public jeunes.

Ce volet repose à la fois :

- sur des méthodes quantitatives (exploitation statistique des statistiques disponibles au niveau de la base de données Lorfolio, enquête auprès de l'ensemble des utilisateurs) ;
- sur des méthodes qualitatives (entretiens individuels et focus group avec des jeunes utilisateurs du Lorfolio).

Le calendrier d'intervention du Cabinet Amnyos s'étale sur la période 2010 – 2011.

La première phase d'intervention (avril – juillet) a débouché sur l'élaboration d'un bilan intermédiaire présenté aux membres du Comité de pilotage de l'expérimentation le 6 octobre 2010. Ce bilan intermédiaire apportait de premières réponses aux questions évaluatives (conclusions intermédiaires) ainsi qu'une série de préconisations visant l'amélioration des outils évalués (en termes de contenu, de positionnement...) et l'évolution des démarches et outils de pilotage, d'animation, de communication autour de Lorfolio et de la Charte de l'AIO.

La deuxième phase d'intervention (mars – Juillet 2011) débouchera sur la rédaction d'un rapport final d'évaluation où seront présentées les conclusions finales de l'évaluation. C'est à ce stade que la question du possible essaimage des dispositifs évalués sera clairement posée.

2. Etat d'avancement et premiers résultats

Les résultats de ces premières démarches évaluatives ont été présentés en octobre 2010 au Comité de pilotage de l'expérimentation ainsi qu'une série de préconisations.

Il est important de retenir que les choix des terrains d'expérimentation retenus en année 1 par la Région et ses partenaires (terminales Bac pro, BTS, publics Missions locales et Ecoles de la deuxième chance) ont orienté l'expérimentation de l'outil Lorfolio auprès des jeunes présentant des profils bien spécifiques et notamment des publics pour certains en situation d'échec scolaire et des difficultés d'insertion professionnelle réelle. Les travaux évaluatifs conduits en année 1 et les constats intermédiaires établis présentés ci-après ne peuvent donc en aucun cas refléter l'usage et caractériser l'utilité de l'outil Lorfolio pour tous les statuts et toutes les typologies de jeunes (jeunes issus de filières générales, jeunes diplômés niveau II ou I, jeunes en emploi...).

A l'issue d'un an d'expérimentation, il semble important de retenir que :

- **L'outil Lorfolio et la Charte de l'AIO ont été bâtis sur un partenariat large** qui a favorisé un dialogue entre des organismes, des institutions, des secteurs jusque là plus ou moins cloisonnés. Le caractère « rassembleur » de la participation à une expérimentation sociale (émergence d'une notion de réseau) est également clairement palpable. **Des attentes fortes sont exprimées par les professionnels engagés dans l'expérimentation pour que Lorfolio et la charte de l'AIO soient davantage au service :**
 - d'une meilleure mutualisation / mise en cohérence de l'offre de service au plan régional et sur les territoires
 - au service d'une plus grande fluidité de l'information
 - d'une meilleure lisibilité de l'offre en direction du public jeune au plan territorial.
- **Lorfolio suscite l'intérêt des jeunes, le format numérique se posant comme particulièrement séduisant aux yeux des moins de 26 ans.** Les jeunes utilisateurs en formation initiale sont une majorité à plébisciter l'outil et ses potentialités. **Lorfolio apparaît clairement comme :**
 - un bon support pédagogique pour parler compétences et projet professionnel, valorisé par les professionnels accompagnateurs,

- un outil innovant, porteur d'un fort potentiel, qui soulève des attentes fortes chez les professionnels engagés dans l'expérimentation, à la hauteur des ambitions portées au plan partenarial
- **Des axes d'amélioration se dessinent toutefois clairement pour que Lorfolio puisse prétendre répondre aux ambitions affichées au plan régional**, à savoir devenir un outil au service « de tous les Lorrains » et un outil utilisé « tout au long de la vie ».

Si les publics scolarisés entrés dans l'expérimentation apparaissent relativement à l'aise avec Lorfolio, les publics les plus fragiles (E2C, Missions locales) témoignent de leur découragement vis-à-vis de l'outil. En effet, si l'entrée par les compétences, mise en avant par Lorfolio, permet en théorie de valoriser ceux qui n'ont pas de diplômes ou un faible niveau scolaire, différents facteurs renvoient les jeunes à bas niveaux de qualification ou en situation d'échec scolaire à leurs limites : difficultés à comprendre le vocabulaire employé (termes hermétiques ou trop techniques), difficultés à valoriser des compétences sans appui extérieur, difficultés à verbaliser, rédiger, se projeter...

L'instrumentalisation de l'outil à des fins pédagogiques implique à ce stade du côté des professionnels accompagnateurs le déploiement d'un protocole de découverte et de remplissage très chronophage, notamment avec les jeunes les moins autonomes (Ecoles de la deuxième chance notamment). Les rubriques d'aide conçues pour favoriser l'autonomie des jeunes sont peu repérées et faiblement mobilisées, les jeunes utilisateurs privilégiant une approche intuitive de l'outil ou le recours aux « lumières » de l'accompagnateur.

Au regard des analyses effectuées en année 1 et du traitement des statistiques de connexion au site, des **inquiétudes quant à la capacité de Lorfolio à « fidéliser » les utilisateurs jeunes sur le temps long** peuvent être émises. Plus du tiers des jeunes interrogés affirme que Lorfolio n'est pas facile à utiliser sans appui extérieur. Seul un tiers des utilisateurs avait réalisé à fin avril 2010 plus de 2 sessions de travail en ligne. La moitié des 400 comptes utilisateurs apparaissent à fin avril inactifs depuis plus de 5 mois

Par ailleurs, l'usage qui est fait de Lorfolio est à ce jour restrictif, essentiellement centré sur la saisie des données CV (parcours scolaire, stages, ...). Les jeunes retiennent avant tout l'usage documentaire qui peut être fait de Lorfolio (formatage et archivage de CV essentiellement) avant sa fonction de valorisation des compétences ou de réflexion sur leur projet professionnel. L'absence de clef d'entrée « usages » au niveau des rubriques, l'aspect « formulaire » de Lorfolio (menus déroulant, cases à remplir...) renforcent cette dimension « documentaire », « archivage » de Lorfolio.

A l'issue de cette première année d'investigation, il nous apparaît crucial pour la Région et ses partenaires de ré-interroger les ambitions initiales de Lorfolio.

Deux options semblent envisageables qui sous-tendent des engagements financiers et humains sensiblement différents :

- maintenir le projet Lorfolio dans ses ambitions initiales, auquel cas différents aménagements apparaissent indispensables à mettre en œuvre dès l'année 2 tant sur le plan des fonctionnalités de l'outil, son contenu, que sur la guidance, la communication, l'accompagnement des professionnels et par conséquent les moyens humains et financiers affectés . Il conviendra notamment d'élargir les terrains d'expérimentation pour aller tester Lorfolio auprès de publics de moins de 26 ans salariés, auprès de jeunes inscrits dans les filières générales...

- ou le recentrer sur un public cible et l'adapter finement l'outil aux besoins, difficultés, qui sont celles des jeunes ciblés en s'appuyant fortement sur l'expertise des professionnels de terrain.

CERTIFICAT :

Je soussignée, Julie PLASSAT (P/O Olivier Mériaux), responsable de la structure évaluatrice du projet AP1_n°294, certifie exact l'ensemble des informations figurant sur le présent document.

Date : 31 janvier 2011

Signature :