



Cher - Eure & Loir - Indre - Indre & Loire - Loir & Cher - Loiret



Info flash n°2 juin 2013

Formation AIO Châteauroux le 4 juin 2013 :

culture et principes d'action : compte rendu

L'objectif de cette formation financée par la Région, était de développer une « connaissance partagée de l'ensemble des acteurs de l'AIO », « pour optimiser la recherche de la meilleure expertise au regard de la situation du demandeur », « de professionnaliser le 1er accueil » et définir un « process » d'entretien.

3 journées ont été organisées : Tours le 23 mai, Orléans le 29 mai et Châteauroux le 4 juin

A Châteauroux 13 personnes étaient présentes : 7 des CIO (1 DCIO, 4 copsy et 2 secrétaires), 5 de missions locales, 1 de CAD (point apprentissage)

Les 2 animatrices travaillent en CIBC dans les Landes :

- Calie Teyssedre : psychologue du travail, travaille en CIBC (fait des actions de professionnalisation)
- Shila Soccalingame : consultante, conseillère, accompagnatrice en trajectoire, travaille en CIBC.

L'IIO de l'Indre a introduit la journée en rappelant l'objectif de la formation : mieux se connaître avec l'idée de « l'appartenance à une même culture ». Les publics évoluent, donc les missions doivent évoluer. L'idée du SPO est de renvoyer sur le bon interlocuteur, pour cela il faut écouter la demande et la décrypter pour y répondre. L'IIO a donné l'exemple du Limousin où des actions de formation publics mixtes existent afin d'échanger sur les pratiques.

La représentante de la Région, responsable du dossier décrochage scolaire est également en charge du Dossier I logement qui visent à recenser et mutualiser le logement pour les apprentis, les adultes et pourquoi pas les jeunes en post bac.

Elle est également en charge de la mise en place du SPO régional qui s'appuie sur Etoile + (portail qui recense les formations sur toute la région), Etoile + étant la préfiguration du SPO. L'objectif est de favoriser « le travail en réseau et la complémentarité ». Et « il n'est pas question de remettre en cause l'expertise des acteurs ».

Formation

Rappel du contexte européen : 24 novembre 2008 : résolution du conseil de l'Union Européenne.

L'orientation n'est pas un acte ponctuel mais un processus continu. Les ruptures professionnelles sont nombreuses et les parcours professionnels multiformes. Il a été rappelé le poids du contexte familial dans la construction d'un parcours d'orientation (déterminisme social). Il n'y a plus de logique de carrière.

3 visions du monde :

- vision adéquatniste : c'est le meilleur qui gagne. Les codes et les normes sont indépassables. L'individu est complètement responsable de lui.
- vision qui s'appuie sur une perception du monde profondément injuste : Les situations sont complexes : on ne peut rien changer. C'est une conception fataliste et déterministe. La pratique de l'assistantat dans l'accompagnement des personnes est dans ce cas, très répandue : on fait à la place de...
- vision qui s'appuie sur une perception du monde solidaire auquel chacun contribue. C'est une conception constructiviste centrée sur l'individu. La personne est experte de sa solution.

Remarques : les publics des différentes structures sont différents (sauf les CIO qui sont repérés comme généralistes et recevant tout public). La segmentation des publics est perçue comme un problème.

Dans le cadre du SPO la fonction accueil est considérée comme centrale. De là est construite l'idée d'une culture commune et de principes d'interaction communs : process d'entretien commun, repérer les différents champs de professionnalisation de la fonction accueil et construire un référentiel de compétences : le process. C'est pour cela qu'il faut travailler la redirection des publics vers le partenaire le plus adapté.

Rappel du contenu de la formation à Tours : 1^{ère} journée de formation :

travail sur la question de la posture professionnelle

analyse de la demande

stratégies singulières

analyse de la pratique

Rappel du contenu de la formation à Orléans : 2^{ème} journée de formation :

confusion entre les différents types d'entretien : entretien d'accueil, de conseil

question de la fin d'un accueil : jusqu'où on va...

Pb distinction AIO/SPO

La volonté de donner du sens à une formation commune au 1^{er} accueil a buté contre un problème de taille : toutes les structures ne font pas le même 1^{er} accueil : la définition commune du 1^{er} accueil étant par conséquent très difficile à réaliser.

En premier lieu, lors du 1^{er} accueil il y a un « processus de délivrance du service » puis un renvoi sur le bon interlocuteur. Mais l'analyse d'une demande ne peut pas se faire lors d'un accueil simple : ex dans les CIO le 1^{er} accueil se fait en général par un personnel administratif, il est toujours suivi d'un entretien approfondi avec un copsy en CIO, afin de ne pas s'en tenir à la demande explicite. Dans les missions locales ce sont les conseillers qui font l'entretien d'accueil (un personnel administratif est chargé de prendre les RDV des personnes qui se présentent).

Tout est expliqué comme si les personnes/usagers se trompaient systématiquement de lieu et que les rediriger vers le bon interlocuteur allait tout arranger : trouver une formation, un emploi...

La question de l'absence de solutions à proposer ne semble jamais posée (sauf par les copsy). La question du chômage : plus de 3 millions de demandeurs d'emploi, n'est pas posée. C'est l'activité économique insuffisante, le nombre de places en LP qui sont supprimées... qui posent problème et non les usagers qui ne trouvent pas le bon interlocuteur.

Nous avons mis en garde contre une uniformisation des pratiques qui conduiraient à un appauvrissement des pratiques de tous et à une perte dans la qualité des services apportés.

Nous avons rappelé que l'orientation à l'adolescence est directement en lien avec le développement affectif, social, intellectuel de l'adolescent. La construction du projet s'élabore par l'adolescent, à partir d'un questionnement sur son identité, sur l'adulte qu'il souhaite devenir. L'orientation ne peut être conçue comme un continuum car elle se fait par identifications successives, abandons... Le questionnement de l'adolescent n'est pas centrée sur l'insertion mais sur sa réussite dans une formation, sur la correspondance avec ses attentes, ses goûts...

Nous avons rappelé la spécificité de notre métier et notre ancrage nécessaire dans l'école tout en reconnaissant la nécessité de travailler avec les autres structures sur des champs qui peuvent être communs : élèves décrocheurs par ex.

Le vocabulaire utilisé par les formatrices est très connoté et très éloigné du notre : il faut « optimiser la demande », il faut « optimiser l'analyse », « construire un process commun », il faut « rationaliser », « apprécier la plus value que peut apporter le SPO »...

Tout se passe comme si la personne était autonome, indépendante de toute influence, hors histoire familiale, hors contexte social, fonctionnant de façon rationnelle, et prenant des décisions réfléchies par rapport à un objectif précis.

De même que formaliser des pratiques communes avec un « process » précis aura des conséquences sur la dynamique d'un entretien et l'appauvrira. D'ailleurs les personnels des missions locales ont évoqué l'existence d'objectifs chiffrés et que cela peut avoir des conséquences sur le déroulé d'un entretien.

Le PRAO en Rhône Alpes a été présenté comme un exemple à suivre :

- accueil tout public
- diagnostic immédiat
- évaluer la notion d'urgence
- Incivilités à l'accueil
- nature des outils

Lorsque nous avons questionné sur le bilan du PRAO : est ce que cela a amélioré l'orientation ? Nous n'avons pas eu de réponse. Nous avons évoqué la fermeture de CIO dans les académies de Lyon et Grenoble et pointé que cela n'améliorerait certainement pas l'orientation.

Cette formation est l'illustration de ce que peut être un plan de formation dans le cadre d'un réseau labellisé, concernant tous les acteurs du réseau : un plan pour définir de bonnes pratiques et uniformiser les métiers.