

LE SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION

Lors du précédent Congrès de SOLIDAIRES SUD emploi en mars 2011 à Piriac, le syndicat avait débattu d'une contribution « orientation professionnelle » rédigée par des adhérent-e-s transféré-e-s de l'AFPA. Celle-ci faisait état des interrogations que nous nous posions alors, notamment sur la possibilité d'exercer le métier de psychologue du travail au sein d'une structure qui ne respectait pas le code de déontologie des psychologues. Depuis il y a eu des évolutions importantes concernant l'orientation professionnelle. Le syndicat a décidé de faire un point sur le SPO afin de débattre et clarifier ses revendications.

Préambule :

Dans la continuité du traité de Lisbonne et de la Résolution du Conseil de l'Union Européenne du 21 novembre 2008* qui souhaite *"Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie"*, la France a adopté le 24 /09/2009 une loi sur le droit à l'information, l'orientation¹ et la qualification qui va dans ce sens.

Qu'en est-il de la déclinaison opérationnelle de ce concept d'orientation tout au long de la vie ? A Solidaires SUD Emploi nous ne sommes pas dupes : l'orientation tout au long de la vie vise la satisfaction des besoins immédiats et fluctuants de main d'œuvre dans un modèle capitaliste exacerbé.

Aujourd'hui, via la mise en place de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, les métiers sont déqualifiés.

¹ Définition de l'orientation adoptée par la résolution du 21 novembre 2008 : en tant que processus continu, permet aux citoyens, à tout âge et tout au long de leur vie, de déterminer leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et d'emploi et de gérer leur parcours de vie personnelle dans l'éducation et la formation, au travail et dans d'autres cadres où il est possible d'acquérir et d'utiliser ces capacités et compétences. L'orientation comprend des activités individuelles ou collectives d'information, de conseil, de bilan de compétences, d'accompagnement ainsi que d'enseignement des compétences nécessaires à la prise de décision et à la gestion de carrière.»

L'orientation est ainsi devenue une orientation permanente qui ne vise qu'à l'obtention de qualifications parcellaires, de briques de compétences, essentiellement ciblées sur des tâches précises dont l'obsolescence est souvent rapide.

Dans cette conception de l'orientation, le travailleur est posé comme un outil de production dont il faut assurer une « maintenance et un réglage » réguliers. Cette orientation quand il s'agit des demandeurs-ses d'emploi a pour seul objectif d'asservir l'armée de réserve aux besoins immédiats des entreprises avec souvent pour conséquence de les transformer en travailleurs pauvres.

Notre vision de l'orientation n'est bien sûr pas celle-ci !

Tout le monde doit pouvoir accéder à des qualifications globales, de son choix, transférables et qui permettent aux travailleurs-ses de s'adapter et d'évoluer dans la durée.

1 Le contexte social

La mondialisation de l'économie au cours de ces deux dernières décennies a fortement impacté la question de l'orientation. En effet la mondialisation a mis en place une compétition farouche entre les entreprises qui a bouleversé l'organisation du travail et des emplois avec bien sûr pour corollaire une forte montée du chômage et des conséquences sur les questions d'orientation professionnelle.

Avec plus de 5 millions de demandeurs-ses d'emploi inscrits-es à Pôle Emploi, le temps partiel imposé, des parcours de vie et des trajectoires professionnelles de plus en plus chaotiques, la pression s'accroît sur les travailleurs-ses pour qu'ils-elles s'adaptent à ce nouveau contexte. Les politiques libérales mises en œuvre accentuent la précarité en favorisant le moins disant social à travers la planète entière.

La nouvelle exigence est que chacun-e s'adapte à la nécessité de passer d'un emploi précaire à un autre, avec pour seul espoir de trouver au bout du chemin un emploi

« stable » qui pourrait lui garantir un minimum de sécurité de revenu salarial.

Dans nos sociétés contemporaines la problématique de l'orientation est ainsi posée comme celle d'un individu qui doit s'interroger sur ce qu'il doit faire de sa vie.

C'est l'individu qui doit s'interroger sur son propre avenir : il est considéré comme responsable de ce qu'il fait de lui. Ainsi, les problèmes d'orientation auxquels l'individu doit faire face sont ceux d'un individu incertain, perçu comme responsable des décisions engageant son existence, mais n'ayant aucune certitude quant à son avenir.

2 Le contexte actuel de l'orientation tout au long de la vie en France

2-1 Un empilement de textes

Quatre principes découlent du traité de Lisbonne :

1. favoriser l'acquisition de la « capacité à s'orienter tout au long de la vie » ;
2. faciliter l'accès de tous les citoyens aux services d'orientation ;
3. développer l'assurance qualité des services d'orientation ;
4. encourager la coordination et la coopération des différents acteurs-trices aux niveaux national, régional et local ;

En France, la loi du 24 novembre 2009 crée en son article 4 le droit pour toute personne à être informée, conseillée et accompagnée. Elle prétend instituer un service public DE l'orientation via :

- la mise en place d'un service dématérialisé « Orientation Pour Tous » composé d'un nouveau site internet *www.orientation-pour-tous.fr* et d'un service téléphonique qui bénéficient du financement du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP),
- la structuration au plan local des services d'information et de conseil en orientation.
Article L6111-6.

L'objectif affiché de « la capacité à s'orienter tout au long de la vie » renvoie ainsi à l'« autonomie » de la personne et au processus de dématérialisation qui dépasse la question de l'orientation. L'individu est ici livré à lui-même, face à la question de son orientation.

D'autre part la loi du 5 mars 2014 instaure le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).
« Ce conseil gratuit mis en œuvre dans le cadre du SPRO [...] a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs-ves. »

[Il vise « à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires. »](#)

Finalement, c'est l'accord-cadre du 28 novembre 2014 qui acte la mise en œuvre du SPRO (Service Public Régional d'Orientation), dans la suite logique de la loi de 2012 sur la décentralisation.

A tout cela, il faut ajouter la loi sur le bilan de compétences, qui perdure toujours, et les lois qui régissent l'orientation scolaire, l'orientation des personnes handicapées...

2-2 Des opérateurs éclatés

Une multitude d'opérateurs, sans mise en cohérence des uns avec les autres, peuplent le paysage de l'orientation tout au long de la vie :

- des opérateurs institutionnels labellisés pour réaliser des prestations d'orientation: les CIO pour les scolaires, les missions locales pour les jeunes, Pôle emploi pour les actif-ve-s, Cap Emploi pour les travailleur-se-s handicapé-e-s, l'Apec pour les cadres, des OPCA et des OPACIF
- des opérateurs nationaux comme les Centre Interinstitutionnels de Bilans de Compétences
- des opérateurs régionaux ou locaux qui créent des structures ad' hoc (ex : Maisons de l'Emploi).
- des opérateurs privés et leurs sous traitants.

2-3 Une foulditude de droits et de prestations

Deux dispositifs sont normés par la loi : le bilan de compétences (payant) et le CEP

(gratuit). Ils s'appuient tous deux sur des déroulés ayant quelques similitudes : une phase initiale de diagnostic, une phase d'investigation, plus ou moins instrumentée, et une phase de synthèse proposant un plan d'action.

Le Service Public de l'Emploi -SPE- a lancé et lance encore régulièrement des appels d'offre pour des prestations d'orientation ; il les transforme régulièrement et compulsivement en modifiant les cahiers des charges :

Hier : Sessions d'Orientation Approfondies (SOA), Modules d'Orientation Approfondie (MOA), Objectif Projet Groupe (OPG) Objectif Projet Individuel (OPI) ; Cible Emploi. Bilan de Compétences Approfondi (BCA) ; Cap Projet ; Confirmer son Projet Professionnel (CPP) ; Construire son parcours de Formation (CPF) ...

Aujourd'hui : Activ' Projet.

Les autres acteurs-trices du « marché de l'orientation » (ex. : BIOP -orientation scolaire et professionnelle / CCI-, coachs, ...) définissent eux aussi leurs propres cahiers des charges afin de répondre aux besoins des différents donneurs d'ordres.

2-4 Des personnels aux parcours et aux formations divers et diversifiés

Nous trouvons entre autres :

- des formateurs-trices
- des chargés-es de mission
- des conseillers-ères en insertion professionnelle, des conseillers-ères de Pôle emploi, de Cap Emploi, des Missions Locales, de CIBC
- des animateurs-trices locaux d'insertion
- des psychologues du travail
- des « coachs » et consultants-es en tous genres

Ces acteurs-trices de l'orientation proviennent d'horizons professionnels variés, tant en terme d'expériences que de formation. Ils délivrent des « prestations de service » sur le champ de l'orientation de niveaux d'expertise et de qualité différents.

3 L'orientation à Pôle emploi

Pôle Emploi est l'une des structures du SPRO qui coordonne l'ensemble des structures ou

institutions agissant sur le champ de l'orientation professionnelle en région. Il est chargé de mettre en place le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

L'orientation à Pôle Emploi s'articule autour d'une orientation « généraliste » délivrée par les conseillers-ères à l'emploi, et d'une orientation « spécialisée », délivrée par les psychologues du travail ou des opérateurs externes et privés, sans que l'institution au-delà de l'appellation n'ait jamais défini depuis avril 2010, ce que ces termes recouvrent précisément.

3-1 De la poudre aux yeux

Des moyens très insuffisants pour l'orientation généraliste : sous couvert de formation de quelques jours (« OTLV - Orientation Tout au Long de la Vie-»--et « CEP – Conseil en Evolution Professionnelle - »), Pôle Emploi propulse les conseillers-ères à l'emploi sur le champ de l'orientation. L'établissement a ainsi créé le Guide Méthodologique de l'Orientation (GMO) qui reprend et s'appuie sur les 8 compétences à s'orienter définies par l'Union Européenne. Ces formations proposent un catalogue d'outils -, sans réels moyens d'appropriation et de mise en œuvre.

En ce qui concerne l'orientation spécialisée : dans sa version spécifique, réservée aux psychologues du travail, le GMO est prôné par Pôle Emploi comme l'unique référence en termes d'orientation. Ce prétendu guide - outil standardisé d'une pauvreté affligeante - formate en fait le travail des psychologues. Il réduit leur activité à un simple aiguillage visant le retour à l'emploi immédiat vers des métiers « en tension ».

Depuis 2010, malgré l'existence d'une « Direction Orientation Formation – DOF -, » on constate l'absence de formations spécifiques destinées au maintien et au développement des compétences, l'absence d'ingénierie et de recherche en développement. Enfin, on observe le refus de doter les psychologues d'outils actualisés et validés scientifiquement – même si certaines directions régionales ont commencé à le faire fin 2015.

En conséquence, Pôle Emploi place les psychologues en situation de « travail empêché² ». A ceci s'ajoute le projet de la Direction Générale de défaire les équipes

² définition « travail empêché » ; cf. Yves Clot « Pour en finir avec les risques psycho-sociaux » « « la souffrance n'est pas d'abord le résultat de l'activité réalisée. C'est ce qui ne peut pas être fait qui entame le plus. La souffrance trouve son origine dans les activités empêchées, qui ne cessent pourtant pas d'agir entre les travailleurs et en chacun d'eux sous prétexte qu'elles sont réduites au silence dans l'organisation » (p. 165).

d'orientation pour isoler professionnellement les psychologues de leurs pairs.

Cela aboutit à la négation des métiers de conseillers-ères et de psychologues, de ces professionnels-les qui accompagnent, amènent l'autre par l'écoute active, l'échange, la posture, à clarifier sa propre problématique d'orientation professionnelle au sein de laquelle les dimensions professionnelles et personnelles sont intriquées.

3-2 Une situation contradictoire

Alors que le CEP prétend mettre la personne au cœur de son évolution professionnelle, les personnels de Pôle Emploi se retrouvent coincés. Ils doivent à la fois travailler avec les demandeurs-ses d'emploi sur un projet, et en même temps, leur annoncer que la réalisation de ce dernier, en cas de besoin de formation, ne pourra être financé que s'il répond aux besoins économiques supposés des territoires.

Entre l'affichage d'une ambition : « l'orientation tout au long de la vie », et la réalité de moyens, nous pouvons constater et déplorer que l'orientation se trouve au cœur d'un système de pénurie. Ceci dans un contexte de mise à distance des demandeurs d'emploi par la fermeture des agences l'après-midi, la dématérialisation de l'inscription, de l'appui à la recherche d'emploi et de l'orientation (emploi store) et par la sous-traitance des prestations.

Une fois de plus, nous relevons la contradiction entre la communication et la réalité des moyens, réalité qui signe le désengagement de l'institution, et par là de l'Etat, dans sa mission de service public.

4) Nos revendications

4-1 Notre conception de l'orientation professionnelle

Définition

L'objectif de l'orientation professionnelle est d'aider la personne à élaborer un projet professionnel passant par l'emploi ou par la formation.

L'orientation prend en compte la personne dans sa dimension psychique. La personne est ainsi appréhendée dans sa globalité, avec ce qu'elle exprime, ce qu'elle souhaite, ce

qu'elle peut faire, en fonction de son histoire, de ses aptitudes et du contexte dans lequel elle vit.

L'orientation est centrée sur la singularité de la personne et elle découle d'une relation confidentielle et privilégiée, non contrainte et jamais standardisée, avec des professionnels de l'orientation qui tiennent conseil.

Notre conception de l'orientation affirme la primauté de l'individu sur celle du marché.

Elle pose la liberté et le volontariat comme des incontournables, incompatibles avec quelque forme de sanction que ce soit.

Tout le monde doit pouvoir accéder à des qualifications globales, de son choix, transférables et qui permettent aux travailleurs de s'adapter et d'évoluer dans la durée !

Qui doit délivrer ce service ?

Des psychologues du travail ou des professionnels-les qualifiés-es, dont c'est le métier et dont les titres professionnels doivent garantir les compétences et l'indépendance d'exercice.

Dans quel cadre ?

Nous sommes porteurs depuis toujours de services publics au niveau national, permettant à tous les usager-e-s de bénéficier, à leur demande, d'un même service rendu par un professionnel qualifié et des mêmes droits sur l'ensemble du territoire.

Nous revendiquons ainsi un Service Public National de l'Orientation, indépendant et uniquement dédié à cette seule mission, composé d'agents sous statut public.

4-2 Avec quels moyens ?

- un libre accès au service public de l'orientation, quel que soit le statut de l'usager-e
- des lieux d'accueil et de ressources, présents sur tout le territoire, permettant des échanges confidentiels
- un nombre suffisant de technicien-ne-s d'orientation et de psychologues du travail, dont les compétences sont régulièrement actualisées.
- une organisation alliant délivrance du service, ingénierie spécialisée et animation technique
- la création d'un service public de la formation, basé sur les besoins individuels identifiés des usagers-ères et non sur les uniques besoins du marché, visant la

qualification et dont le financement proviendrait des cotisations des entreprises pour la formation.

4-3 Et en attendant...

Pour les agents de Pôle emploi, nous revendiquons :

- la reconnaissance des métiers de l'orientation professionnelle
- le respect des conditions d'exercice de l'orientation, au sein d'Agences de Services Spécialisés, afin de garantir l'autonomie des psychologues du travail dans la délivrance de leur service
- un renforcement des équipes d'orientation spécialisée
- la non application de la « gestion de la liste »
- l'arrêt de l'évaluation quantitative de l'activité
- des échanges réguliers entre professionnels-les de l'orientation (psychologues du travail, assistants-es techniques d'orientation et conseillers-es spécialisés-es en orientation,)
- la création, au sein de Pôle emploi, d'une direction de l'ingénierie, de la recherche et du développement de l'orientation visant à offrir aux demandeurs-ses d'emploi un service individualisé et sur mesure
- un plan de formation permettant l'actualisation et le développement des compétences des psychologues de travail, des assistants-es techniques d'orientation et des conseillers-es spécialisés en orientation.

Pour les demandeurs d'emploi, nous revendiquons :

- la possibilité de choisir, sans contrainte, d'avoir recours ou non à un conseil en orientation professionnelle
- la possibilité d'élaborer un projet professionnel non contraint et qui ne soit pas exclusivement contingent aux métiers dits « en tension »,
- la possibilité d'élaborer un projet professionnel lié à son projet de vie
- une offre de formation plus large et plus importante, à la hauteur des besoins, sans critères géographiques (ouverture des dispositifs régionaux à tous les non-régionaux)
- un financement des formations aboutissant à leur gratuité
- Une rémunération des stagiaires équivalente au salaire antérieur, ne pouvant être inférieure au SMIC à temps plein, et n'amputant pas les droits aux allocations

chômage.

4-4 Et pour conclure...

Pour nous à Solidaires Sud Emploi la création d'un service public de l'orientation est à mettre en corrélation avec celle d'un service public de la formation.

Faire un point sur sa vie professionnelle, s'orienter ou se réorienter, accéder à une formation qualifiante, la financer, obtenir une rémunération durant cette période (que l'on soit avec ou sans emploi), ... C'est tout un système qu'il faut remettre à plat pour assurer un service de qualité et ceci passe par des financements de l'orientation et de la formation à la hauteur des enjeux actuels de notre société.

Toute personne a droit à l'orientation, à la formation professionnelle, à la qualification et à l'éducation permanente que ce soit pour accéder, se maintenir ou évoluer dans l'emploi, pour voir ses compétences reconnues mais aussi se cultiver, se développer personnellement et culturellement et dans la vie citoyenne et associative.

Autant de points qui impliquent une réflexion plus globale sur le statut des travailleur-se-s d'aujourd'hui. Faute de changer immédiatement le système capitaliste, Solidaires Sud Emploi prône le « statut du salarié-e », un statut qui permettra à tous les travailleur-se-s de bénéficier d'un salaire déconnecté de l'emploi tout au long de leur vie professionnelle (qu'ils soient en poste, en formation, ou en cours de reclassement). Afin de garantir ces droits, ce statut sera financé par un fond patronal mutualisé.

Ceci pose donc la question d'une autre répartition des richesses. La réponse à cette question est au cœur de l'actualité économique actuelle et passe par un concept et un mot d'ordre on ne peut plus simple : plus de justice sociale !