

# Un service AIO : à quelles conditions ? quelles pratiques ?

## Objectifs

- 1- La question des «bonnes pratiques » ?
- 2- La nature du service à rendre : contexte et besoins
- 3- La mise en oeuvre de principes simples
- 4- A quelles conditions ?

# Service AIO : à quelles conditions ? quelles pratiques ?

- Une prise de conscience collective des enjeux mais également de la complexité.
- De nombreuses initiatives régionales dans des perspectives de cohérence, de structuration territoriale et d'accessibilité.
- Une problématique qui renvoie à plusieurs champs, du technique à l'idéologique, où la réalité statistique se confronte aux convictions.

# 1- La question des « bonnes pratiques »

## 1-1 Si l'orientation fonctionnait alors.....

- Des bonnes pratiques : de quels points de vue ?
- L'orientation, responsable de tous les maux ?
- Une confusion sémantique entre les processus de choix et les résultats générant des paradoxes.
- Des conceptions parfois naïves et peu opérationnelles : « *si le public était mieux informé... si les conseillers.... s'il y avait adéquation...* »

# 1- La question des « bonnes pratiques »

## 1-2 Un problème de délimitation et d'évaluation du service

- La question du « bon choix ».
- Quelle que soit la qualité et la pertinence du service rendu à l'utilisateur à priori (avant le choix), on ne supprimera pas les aléas de parcours.
- Il s'agit de penser l'orientation dans une logique de processus continu où les questionnements et retours en arrière sont inévitables. Il s'agit d'en réduire les conséquences négatives, tant individuelles que collectives.

## 2- La nature du service à rendre :

2-1 Des éléments de contexte généraux

2-2 Pour l'utilisateur, des problèmes de repère

## 2- La nature du service à rendre :

### 2-1 Des éléments de contexte

- Plus de mobilité, choisie ou contrainte, « tout au long de la vie ».
- Une place importante du travail dans la réalisation de soi.
- Des exigences accrues des organisations en terme de développement des compétences.
- Beaucoup d'incertitude générant un sentiment d'insécurité, tant pour l'individu que pour les entreprises.

## 2- La nature du service à rendre :

### 2-1 Des éléments de contexte

- Un décalage croissant entre les aspirations sociales légitimes (sécurité, reconnaissance au travail) et la réalité plus contraignante des organisations.
- Un environnement plus complexe, moins stable où l'accès et la compréhension des informations deviennent des enjeux stratégiques essentiels.
- Des itinéraires observés plus « chaotiques » (saisies d'opportunités, adaptation et compromis à des situations familiales...).

## 2- La nature du service à rendre

<b>Avant</b>	<b>Aujourd'hui</b>
Évolutions lentes	Accélération des processus
Prévisions	Incertitude
Stabilité géographique et professionnelle	Mobilité accrue et chaos vocationnel
Identité attribuée et reconnaissance collective	Identité en question et à conquérir individuellement
	André Chauvet 2006

## 2- La nature du service à rendre

<b>Avant</b>	<b>Aujourd'hui</b>
Faire le « bon choix »	Anticiper les changements
Savoir-faire attribués	Compétences à capitaliser et prouver
Communication réduite et locale	Communication complexe en réseau
Information stable	Information volatile, à faible durée de validité

## 2- La nature du service à rendre

### 2-2 Pour l'utilisateur, des problèmes de repères

- Gérer la complexité.
- Maîtriser les réseaux et les techniques d'accès et de traitement de l'information.
- Savoir s'évaluer et analyser ses contributions.
- Capitaliser son expérience et la traduire dans un langage social adéquat.
- Prendre des décisions rapides aux conséquences importantes.

## 2- La nature du service à rendre

### 2-2 Pour l'usager, des problèmes de repères

- Avoir une vision élargie des activités professionnelles dans leur évolution ainsi que des espaces de mobilité sectorielle et intersectorielle.
- Envisager les transitions comme des étapes dans un parcours d'évolution professionnelle.

# 3- La mise en oeuvre de principes simples

- Faciliter l'accès mais également la compréhension et l'usage d'une information valide.
- Rendre un service lisible, de proximité, neutre, facilement accessible, non redondant centré sur la situation du bénéficiaire.

# 3- La mise en oeuvre de principes simples

La difficile question de l'information

- Complexe, pas toujours consensuelle.
- Implicite, pas toujours facilement accessible.
- Nécessite d'être traduite, interprétée en terme d'usage.
- Distinguer deux niveaux d'information : générale et individualisée.

# 3- La mise en oeuvre de principes simples

Un service régional....

- Lisible et accessible sur chaque territoire
- Individualisé
- Mutualisé et articulé
- Neutre

## 4- A quelles conditions ?

- Clarifier les objectifs et les indicateurs de performance du service.
- Réduire l'opacité sur les pratiques réelles (tant pour l'utilisateur que pour le prescripteur).
- Réduire l'hétérogénéité des pratiques en facilitant la référence à des principes d'action structurant partagés.

## 4- A quelles conditions ?

- Rendre accessibles et utilisables les informations de veille territoriale afin de réduire les éléments subjectifs.
- Impliquer tous les acteurs (prescripteurs, professionnels, usagers, entreprises, partenaires sociaux) dans la construction de ce service afin de réduire les écarts de représentations.

## 4- A quelles conditions ?

- Capitaliser les données sur les parcours.
- Contribuer à la mise en place d'un travail partenarial (ce qui suppose pilotage et régulation) où la concurrence (implicite ou explicite) ne tétanise pas l'initiative et ne fait pas perdre de vue le destinataire.

## 4- A quelles conditions ?

- Initier des processus de développement de la qualité adaptés à la complexité du processus et mettre en place l'évaluation et la régulation nécessaires.
- Mettre en place une véritable chaîne de service prenant en compte les inévitables aléas de parcours et en réduire les conséquences tant individuelles que collectives.

# Pour conclure...provisoirement

- Ne pas se tromper d'objectif et sortir du débat désir individuel / réalité socio-économique. (« *ni briseur de rêves, ni écumeur de nuages...* »).
- Des gains immédiats et différés essentiels...

Individuels : chacun peut se situer plus facilement et réaliser des choix dans une zone d'incertitude acceptable.

Collectifs : on met à la disposition du public tous les moyens nécessaires, facilement accessibles, à tous les moments de son parcours, pour mieux décoder l'environnement et agir à sa mesure.