



## Conseil de l'Education et de la Formation

### Orientation et information sur les études, les formations et les métiers

AVIS 78

CONSEIL du 21 juin 2002

#### Résumé

Le 22 septembre 2000, le Conseil décide de constituer un groupe de travail pour étudier le problème de l'orientation et de l'information relative aux métiers. Ce groupe s'est réuni douze fois, a produit un rapport intermédiaire examiné par le Conseil le 18 mai 2001, a organisé un séminaire (5 novembre 2001) et un colloque (le 1<sup>er</sup> février 2002).

Le contenu de l'avis est le résultat de ces différentes activités du groupe de travail. Il fut l'objet de débats au cours de deux réunions du CEF.

Sept chapitres composent le texte.

1. Un avant-propos qui précise les raisons pour lesquelles le CEF a ouvert simultanément deux dossiers, l'un à propos d'une réflexion prospective sur l'enseignement technique et professionnel et l'autre relatif à l'orientation et à l'information sur les études, les formations et les métiers.
2. Une introduction qui situe le contexte des travaux du groupe.
  - L'orientation considérée comme un processus en pratique tout au long de la vie et examinée au travers :
    - des conceptions européennes,
    - de la problématique du « Décret-Missions »,
    - des démarches menées par les opérateurs de formation professionnelle continue.
  - L'information envisagée comme une étape du processus d'orientation.
  - Le travail sur les représentations sociales des études, des diplômes, des formations et des métiers

3. L'orientation et l'information sur les études et les métiers : une question d'aujourd'hui, des enjeux pour demain.
  - Des enjeux à la fois politiques, économiques, sociaux et personnels.
  - Un enjeu dans le domaine de l'enseignement et celui de la formation professionnelle des adultes.
  - Le problème de l'accueil des étrangers.
  - Les positions européennes.
4. La définition des concepts d'orientation et d'information.
  - L'orientation consiste à permettre à l'individu de se mettre en capacité de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études, de ses formations et de ses activités professionnelles, dans toutes les conjonctures de son existence, avec le souci conjoint du devenir collectif solidaire et de l'épanouissement de sa personnalité et de sa responsabilité.  
(Définition de l'UNESCO en 1992 amendée par le CEF en mai 2001)
  - Dans le champ du processus d'orientation tout au long de la vie, la définition de l'information dépend du point de vue abordé :
    - pour la personne en recherche, l'information est une étape qui doit lui permettre de poser un choix en connaissant l'éventail des possibles et en le confrontant à ses représentations sociales, à ses compétences et à son projet de vie personnel, abordant ainsi la phase d'orientation.
    - pour le professionnel de l'information, il s'agit de mettre à la disposition de l'utilisateur une information complète et structurée qui lui permette de faire un choix en connaissance de cause, en travaillant ses représentations sociales du monde du travail, des études ou de la formation.
    - pour le professionnel de l'orientation, l'information est une des étapes du processus qui permet à l'utilisateur de faire un choix, et qui doit être complétée par d'autres étapes dans laquelle il peut accompagner l'utilisateur dans la construction de son projet en l'aidant à faire le point sur lui-même, sur ses compétences, sur ses représentations par rapport aux métiers, études et formations, et à s'approprier l'information pertinente par rapport à son projet de vie et à son projet professionnel.
5. Les temps de l'orientation à la fois institutionnels et personnels.
6. Les acteurs de l'orientation, à savoir les usagers au centre du processus, les professionnels de l'orientation et ceux qui orientent, sans trop s'en rendre compte, par l'image qu'ils diffusent, par leurs conseils, par leurs pouvoirs.
7. Viennent pour terminer les recommandations au nombre de quinze qui s'articulent sur six axes.
  - L'orientation tout au long de la vie comme processus.
  - La personne au centre du processus.
  - Le professionnel de l'orientation.
  - L'information une étape du processus d'orientation.
  - L'orientation dans le cadre du parcours scolaire.
  - Les besoins en orientation des adultes.

Table des matières

1	Avant propos .....	4
2	Introduction.....	6
2.1	Les postulats du groupe de travail (GT-OR).....	6
2.2	Orientation .....	6
2.2.1	Au niveau européen .....	6
2.2.2	En Communauté française.....	7
2.3	Information .....	8
3	L'orientation et l'information sur les études et les métiers : une question d'aujourd'hui, des enjeux pour demain.....	9
3.1	L'enjeu politique .....	9
3.2	L'enjeu économique.....	9
3.3	L'enjeu social.....	9
3.4	L'enjeu personnel .....	10
3.5	L'orientation, un enjeu tant dans le domaine de l'enseignement et dans celui de la formation professionnelle .....	10
3.5.1	L'orientation tout au long de la vie ressort des compétences à la fois de la Communauté française, de la Région wallonne et de Bruxelles-Capitale. ....	10
3.5.2	Le concept d'éducation et de l'éducation et la formation tout au long de la vie implique que l'orientation et la formation font partie d'une même problématique .....	10
3.5.3	La problématique de l'accueil et de l'orientation des étrangers .....	13
3.6	Positions européennes en matière d'orientation.....	13
4	Les concepts d'orientation et d'information définis par le CEF.....	15
4.1	Vers une définition consensuelle de l'orientation.....	15
4.2	Vers une définition de l'information .....	17
5	Les temps de l'orientation tout au long de la vie.....	20
6	Les acteurs de l'orientation.....	21
6.1	Les acteurs institutionnels, le secteur associatif et le secteur privé .....	21
6.2	La distinction entre les acteurs qui orientent indirectement via une information sur les métiers et les formations et ceux dont le rôle est directement l'orientation .....	21
6.2.1	Les acteurs non professionnels .....	21
6.2.2	Les professionnels de l'orientation .....	22
6.3	Remarque.....	22
6.3.1	D'abord, qui sont-ils ?.....	22
6.3.2	Quelles compétences mettre en œuvre pour pratiquer ? .....	23
6.3.3	En conclusion .....	24
6.4	Des acteurs particuliers.....	24
6.5	En résumé.....	25
7	Les recommandations.....	26
7.1	L'orientation tout au long de la vie comme processus.....	26
7.2	La personne, au centre de l'orientation .....	27
7.3	Le professionnel de l'orientation.....	28
7.4	L'information, une étape du processus d'orientation.....	28
7.5	L'orientation dans le cadre du parcours scolaire.....	29
7.6	Les besoins en orientation des adultes .....	30
8	Première annexe : commentaire à propos de l'employabilité .....	32
9	Deuxième annexe : glossaire.....	35
10	Références .....	37

## 1 Avant propos

Lors de la réunion du Conseil du 22 septembre 2000, les membres décident de constituer deux groupes de travail pour ouvrir les dossiers suivants : réflexion prospective sur l'enseignement technique et professionnel, orientation et informations relatives aux métiers.

### Les raisons de traiter en même temps des deux problématiques

- Les enseignants ont, parmi les objectifs qui leur sont assignés, ceux d'amener les jeunes à s'ouvrir au monde, à mieux se connaître et à se choisir une orientation d'études ; ils interviennent directement sur cette orientation, parfois par un conseil à la fin du primaire concernant le choix d'une école secondaire, toujours, dans le secondaire, à travers les décisions prises en délibération qui peuvent se traduire par un empêchement mis à la poursuite d'une orientation donnée (AOB<sup>1</sup>), la proposition d'une réorientation vers un enseignement de qualification qui devrait conduire à un métier, et cela sur base d'un échec, d'une restriction imposée, plutôt que sur base d'un choix
- Aujourd'hui, l'orientation porte donc plus sur les études que sur la détermination d'un objectif à atteindre. Se poursuit donc la cascade de l'orientation en fonction de la capacité des élèves à suivre l'enseignement général, celui de transition ou de qualification technique pour finir par le professionnel et l'alternance ou l'apprentissage... Les élèves qui arrivent dans ces dernières filières ont trop rarement choisi d'y être et ont souvent acquis une image négative d'eux-mêmes.
- La motivation que constitue un but à atteindre que l'on s'est donné n'est plus à démontrer. Le tout est de permettre que ce projet personnel qui se construit progressivement intègre une image de soi comme professionnel dans un secteur donné ou dans un profil professionnel donné et, pour cela, qu'on puisse se référer à des images correctes de l'objectif que l'on se fixe, et aussi disposer d'une représentation très large des possibilités offertes par le monde du travail en pleine évolution.
- Dès lors, le CEF considère difficile la reconstruction d'une image objective et valorisante des enseignements de qualification technique et professionnelle sans rendre désirables les débouchés auxquels ils mènent, outre une action sur la possibilité de trouver ensuite un emploi, ce qui dépend de la conjoncture économique... et parfois sans doute aussi d'une disposition d'esprit de celui qui veut s'intégrer dans le monde du travail.
- Cependant il semble peu opportun de mettre un lien d'adéquation trop étroit entre le travail disponible et l'enseignement technique et professionnel chargé d'assurer aux jeunes une formation globale, qui développe des compétences de base en lien avec un secteur économique défini, mais qui doit surtout poser les assises de ce qui permettra au futur travailleur de faire face aux besoins de formation continue, d'adaptabilité et de mobilité, et au futur citoyen d'exercer ses droits et devoirs.

---

<sup>1</sup> AOB : attestation d'orientation délivrée par le conseil de classe qui permet de passer dans la classe supérieure mais qui restreint le champ des possibilités de choix d'option. On constate que les options interdites sont le plus souvent des orientations de l'enseignement général ou de transition. Pour lever cette restriction l'élève ne peut que doubler son année. L'AOC empêche l'élève de passer dans la classe supérieure.

- L'orientation représente un processus étroitement associé à la scolarité et à la formation. Elle devient efficace si les démarches incluent une information large sur les études et les métiers. Ce n'est pas à 18 ans, à la fin - théoriquement du moins - du secondaire, que les choses se jouent. A ce moment-là, ce devrait être l'heure du figement, du choix des études supérieures ou de son insertion professionnelle sur base d'une connaissance de soi, de ses compétences, de la place qu'on veut occuper au sein de l'espace professionnel, de sa volonté de consacrer encore une certaine durée à sa formation initiale. Avant cela, il faut que le jeune se soit construit une image claire de l'espace professionnel existant et de ses exigences, qu'il ait pu se forger des centres d'intérêt, définir progressivement un secteur d'activité ou un type d'engagement professionnel qui lui paraisse désirable.
- Les parents eux aussi devraient pouvoir actualiser leur vision du monde du travail, confronter leur façon d'envisager certains métiers avec d'autres manières de se les représenter.
- De même, il doit être donné aux enseignants la possibilité de s'informer dans le domaine des études, des formations et des métiers. Connaître le monde du travail suppose que soient organisés des ponts entre les enseignants et les différents acteurs. Pourraient ainsi, dès l'enseignement fondamental, se concevoir des activités d'apprentissage qui fassent référence au monde du travail pour développer progressivement la curiosité des enfants vers les activités humaines qui permettent à la société de vivre au quotidien, pour les amener à s'intéresser plus particulièrement à certains secteurs de la vie scolaire, sociale et économique et de se construire progressivement un projet, tout au long de leur adolescence.

## 2 Introduction

### 2.1 Les postulats du groupe de travail (GT-OR)

Le GT-OR, dans ses méthodes de travail, a tenu compte, en orientation, des aspects « enseignement » et « formation professionnelle des adultes » et il a organisé ses démarches sur base des quatre points suivants :

- l'orientation vue par rapport à la personne : problème des choix et des filières d'exclusion,
- les « orienteurs » : des professionnels de l'orientation et d'autres acteurs (enseignants, parents, entreprises...),
- les temps de l'orientation : les moments-clés selon les personnes et les institutions,
- l'orientation et l'information sur les métiers.

### 2.2 Orientation

Le GT-OR considère l'orientation comme un processus en pratique tout au long de la vie et il suit l'idée d'une éducation à l'orientation comme elle émerge dans de nombreux pays européens. Aussi, l'identification des publics et l'articulation « école-entreprise » et « formation-entreprise », ainsi qu'une meilleure représentation des métiers forment des aspects importants à examiner. Afin d'envisager la notion d'orientation dans toutes ses acceptions le GT-OR s'est inspiré des conceptions de différents acteurs.

#### 2.2.1 Au niveau européen

Dans le courant des années 1990, quelques rapports traitent de la problématique<sup>2</sup> et dans le « Mémorandum sur l'éducation et la formation tout au long de la vie » établi par la Commission européenne<sup>3</sup>, le cinquième message s'intitule : « une nouvelle conception de l'orientation ». L'objectif défini dans le texte est de « veiller à ce que tout un chacun ait facilement accès à une information et des conseils de qualité sur l'offre de formation dans toute l'Europe, tout au long de sa vie »

Le Mémorandum a été débattu dans tous les Etats membres par tous les acteurs sociaux amenés à confronter leurs avis dans leurs Etats et dans leurs structures européennes. En Belgique un symposium a été organisé le 20 avril 2001 par les pouvoirs publics concernés au niveau fédéral et aux autres niveaux sur l'éducation et la formation tout au long de la vie, les acteurs et experts de l'orientation ont eu l'occasion de réagir au cinquième message du « Mémorandum ».

Les analyses et recommandations enregistrées vont totalement dans le sens du contenu du texte de cet avis 78, à savoir :

- La personne doit être replacée au centre des préoccupations : c'est elle qui construit son orientation.
- Il y a lieu de visibiliser les différentes professionnalités de l'orientation (référentiels métiers).  
Trois types d'orientation ont été identifiés :  
l'orientation de premier niveau : l'information et le conseil  
l'orientation de type généraliste : l'accompagnement, la détermination de projet  
l'orientation de type spécialiste : l'orientation formative, les mises en situation professionnelle.

<sup>2</sup> Rapport intermédiaire pp 5-7.

<sup>3</sup> Le Mémorandum a été débattu dans tous les Etats membres par tous les acteurs sociaux amenés à confronter leurs avis dans leurs Etats et dans leurs structures européennes.

- La mise en réseau et les partenariats entre les professionnels de l'orientation (éducation et formation) est requise pour un travail en processus continu.
- La mise en réseau et les partenariats avec les principaux acteurs économiques et sociaux constitue une garantie pour le maintien d'un lien avec la réalité économique.
- Le recours aux TIC doit être considéré comme un apport d'informations, mais il ne peut se substituer à une relation interpersonnelle.
- La formation continue des orienteurs doit être renforcée.

### 2.2.2 En Communauté française

L'orientation représente une démarche vaste et transversale à la formation initiale et à la formation continue. La thématique se situe ainsi à l'intersection des secteurs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Emploi.

#### 2.2.2.1 Dans l'enseignement

La problématique de l'orientation dans l'enseignement traitée dans ce dossier est liée à celle du choix volontaire d'un métier ou du moins d'un secteur professionnel et à celle de la revalorisation de l'enseignement technique et professionnel. Elle vise l'accompagnement du jeune dans son orientation, à l'intérieur du dispositif d'enseignement existant. L'orientation doit être investiguée en tant que démarche en amont et en aval du choix de filières qualifiantes tant dans l'enseignement obligatoire que dans l'enseignement supérieur universitaire, dans les hautes écoles, dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale ou encore dans les filières en alternance.

Il s'agit de déboucher sur des propositions concrètes développant, notamment, les ressources du « Décret-Missions » et proposant des pistes nouvelles.

La question du rôle des professionnels de l'orientation scolaire, de leur information sur l'évolution rapide du monde de l'emploi est posée, de même qu'un intérêt existe pour les nouvelles démarches de construction du projet personnel de l'élève, acteur de son projet : l'apport des agents d'orientation - essentiellement les PMS mais aussi ceux qui accueillent les jeunes entrant dans les systèmes d'alternance - est ici une démarche d'accompagnement ce qui change la perspective de leur travail traditionnel et explique leur besoin évident de formation.

#### 2.2.2.2 Dans la formation professionnelle

L'orientation est au cœur des préoccupations actuelles des responsables et des opérateurs de formation professionnelle continue.

Le FOREM, Bruxelles Formations, l'ORBEM, l'AWIPH et le SBFPH, les ASBL d'insertion socio-professionnelles, l'IFPME et l'Enseignement de Promotion sociale renforcent ou créent des activités ou processus qui permettent à leurs publics de faire des choix de formation et d'emploi qui prennent mieux en compte à la fois leurs compétences et potentialités, mais aussi les besoins du marché de l'emploi.

Les questions abordées sont souvent liées au parcours d'insertion. Une première évaluation de ce parcours est intervenue et a permis de susciter débats et réactions dans de nombreux milieux mettant en évidence l'intérêt fondamental et partagé pour l'éducation et la formation tout au long de la vie et donc pour l'importance démocratique d'un accès de tous à la formation. Ceci suppose une bonne information sur les métiers et les formations qui y conduisent, et une démarche d'orientation à la portée de tous et assurée par des professionnels.

Le FOREM et Bruxelles Formation – dans le cadre de leurs centres d'orientation professionnelle – offrent dans l'ensemble des dispositifs de formation des espaces d'orientation et d'essai. La pédagogie a été conçue plus spécialement pour un public en difficulté d'insertion et est basée sur la mise en place d'un environnement technique (chantiers d'entraînement pédagogique) et d'un

encadrement humain (formateurs spécialistes des métiers et de la pédagogie de projet) stimulants, suscitant et facilitant l'expression des capacités professionnelles.

### 2.3 Information

Il ne faut pas confondre l'information et l'orientation. L'information est une étape indispensable dans un processus d'orientation, mais elle ne peut suffire lorsqu'une personne a besoin d'aide à l'orientation. Le CEF a tenu à être explicite et complet au niveau de ce dossier dans lequel il est clairement question de « l'orientation et de l'information sur les études, les formations et les métiers ».

La réflexion concernant l'information sur les métiers devra intégrer une analyse des représentations en place chez les différents acteurs et situer globalement les représentations individuelles dans des représentations plus collectives.

Les points suivants sont donc développés dans ce texte

- L'orientation et l'information sur les études et les métiers : une question d'aujourd'hui, des enjeux pour demain.
- Orientation, information, des concepts à définir et à situer dans leur contexte légal.
- Les temps de l'orientation tout au long de la vie.
- Les acteurs de l'orientation.
- Les recommandations :
  - au niveau de la personne,
  - au niveau des orienteurs,
  - au niveau de l'information,
  - au niveau de l'enseignement,
  - au niveau des adultes en formation.

### 3 L'orientation et l'information sur les études et les métiers : une question d'aujourd'hui, des enjeux pour demain<sup>4</sup>

Au départ de la réflexion, il est considéré que les enjeux de l'orientation couvrent des champs à la fois politique, économique, social et personnelle. Les travaux ont aussi porté sur l'articulation de l'orientation dans les domaines de l'enseignement obligatoire, des études supérieures et de la formation professionnelle continue. Un examen des positions européennes en matière d'orientation et du concept « d'orientation tout au long de la vie » a également été mené.

#### 3.1 L'enjeu politique

Afin de rester cohérent avec les buts généraux attribués par le CEF à l'enseignement<sup>5</sup> et à la formation professionnelle continue<sup>6</sup>, l'enjeu politique, se pose comme un équilibre à établir entre les fins suivantes de l'orientation : le bien social, l'efficacité économique et les libertés individuelles.

La finalité de l'orientation retenue vise le développement personnel de tous les citoyens en assurant une égalité des chances de tous dans la démarche personnelle vers l'insertion socioprofessionnelle.

Enjeu politique également que de rendre cohérentes les actions menées afin de répondre aux besoins d'orientation tout au long de la vie et que de mettre à la disposition des acteurs les moyens d'assumer cette mission.

Enfin, la restructuration des compétences au sein de notre Etat fédéral, même si l'on ne prend en considération que la partie francophone du pays, pose question. L'enjeu est ici une coordination des politiques qui mette l'ensemble des citoyens sur pied d'égalité.

#### 3.2 L'enjeu économique

Dans une société d'économie libérale, de libre échange, les tentations sont fortes pour donner à l'orientation un enjeu économique privilégiant l'employabilité, la flexibilité, la productivité, la compétitivité, l'adéquation des formations. D'autres finalités existent. Elles sont l'accompagnement en cours de scolarité et d'études, l'insertion sociale et professionnelle, la lutte contre le chômage, le développement de carrière, la formation professionnelle continue.

La revalorisation des études techniques et professionnelles et des métiers auxquels elles conduisent est aussi un enjeu économique de même qu'une meilleure information sur les métiers et leur évolution.

#### 3.3 L'enjeu social

Les problèmes vécus en Communauté française dans l'enseignement, au niveau de l'emploi, en ce qui concerne la réinsertion socioprofessionnelle, conditionnent fortement les missions sociales de l'orientation. Cette dernière se fait ici, accueil, conseil, accompagnement, orientation formative, facteur d'émancipation, actions spécifiques envers les plus défavorisés sans les stigmatiser.

Enjeu social aussi que les discriminations positives, l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

---

<sup>4</sup> Ces enjeux font l'objet d'une réflexion dans le rapport intermédiaire, pp. 1-7

<sup>5</sup> L'enseignement doit promouvoir le développement de la personne de chacun des élèves, en amenant les jeunes à construire leur savoir, doit les conduire à prendre une place active dans la vie économique, doit amener les jeunes à être des citoyens responsables dans une société libre (Avis 2).

<sup>6</sup> Réduire les inégalités devant l'emploi, en termes d'accès à la formation, de maîtrise de la mobilité mais aussi de validation de compétences.

Adapter la qualification de la main d'œuvre aux évolutions du travail, qu'elles soient technologiques, structurelles ou de marché (Avis 64).

### 3.4 L'enjeu personnel

L'enjeu des personnes concerne en orientation le soutien apporté à tout un chacun dans la construction de son projet d'études, de formation et de choix professionnel. Ce qui représente un moment de vie, mais parfois un moment qui se répète tout au long de la vie à chaque fois que se pose la question d'une évolution professionnelle ou familiale, ou encore le besoin d'une réorientation, d'une réinsertion, d'un nouvel envol.

Se posent ici toutes les questions relatives aux contraintes socio-économiques et relatives au respect de la liberté des personnes, de leurs attentes et de leurs besoins, en regard avec l'évolution de la conjoncture qu'elles ne peuvent maîtriser.

### 3.5 L'orientation, un enjeu tant dans le domaine de l'enseignement et dans celui de la formation professionnelle

#### 3.5.1 L'orientation tout au long de la vie ressort des compétences à la fois de la Communauté française, de la Région wallonne et de Bruxelles-Capitale.

L'orientation des adultes est l'apanage des services régionaux de l'emploi et de la formation, ce qui amène à des modes de fonctionnement différents entre Région bruxelloise et Région wallonne. Ce volet de l'orientation est donc étroitement lié aux priorités fixées dans les politiques de l'emploi, ce qui lui assure des moyens de subsistance suffisants pour remplir ses missions, mais le soumet aux variations politiques.

Du côté de l'orientation des jeunes en obligation scolaire, c'est la Communauté française qui est compétente. Les centres psycho-médico-sociaux (PMS) ont subi de plein fouet les effets de la paupérisation du système éducatif et les changements imposés par le « Décret-Missions » qui s'applique à tout l'enseignement obligatoire.

Dans l'enseignement supérieur, universitaire ou dans les hautes écoles, aucune législation ne définit une mission dans le domaine de l'orientation. Elle est donc laissée au bon vouloir des acteurs qui ne disposent d'aucun financement pour cette mission. Il s'ouvre ainsi un champ où il est parfois difficile de discerner les actions d'information sur les études et professions et les actions de promotion destinées à améliorer la part de marché de celui qui les organise.

#### 3.5.2 Le concept d'éducation et de l'éducation et la formation tout au long de la vie implique que l'orientation et la formation font partie d'une même problématique

##### 3.5.2.1 En Communauté française

Le « Décret Missions » régit le processus d'orientation scolaire et professionnelle des élèves de l'enseignement obligatoire par les articles 21 à 23 regroupés sous le titre Section 2 « De l'orientation après les huit premières années de scolarité obligatoire » qui organise l'orientation scolaire à l'issue du premier degré du secondaire, et par les articles 32, 59, 60 qui définissent les modalités de l'orientation des élèves au cours et au terme des humanités générales, technologiques et professionnelles. Ces articles confient au conseil de classe la responsabilité de l'orientation et donnent aux centres PMS la mission d'amener l'élève à découvrir ses motivations et à mener à bien ses projets vocationnels.

Le CEF estime qu'il y a confusion entre orientation scolaire et sélection scolaire. Le conseil de classe apporte un éclairage sur les acquis scolaires, mais qui prend en charge l'information des élèves sur les structures, sur les options, sur les filières, sur les formations et sur les métiers ? Cette question est brûlante en Communauté française, surtout que les centres PMS ont perdu de leurs prérogatives.

On juge actuellement que l'orientation devrait plus s'ancrer à l'école et prendre une dimension éducative. Ce qui concerne autant les enseignants que les conseillers d'orientation. L'article 32

du « Décret-Missions » qui prescrit que chaque école peut affecter l'équivalent de deux semaines réparties sur l'ensemble du troisième degré à des activités destinées à favoriser la maturation par les élèves de leurs choix professionnels et des choix d'études qui en résultent, pourrait être un premier incitant. L'école pourrait développer un partenariat avec le centre PMS pour développer des exercices de maturation vocationnelle, découvrir l'une ou l'autre profession et accroître la connaissance de soi préalable à tout choix de formation.

D'autre part, il semble que les universités et les hautes écoles, en l'absence de législation concernant l'orientation dans l'enseignement supérieur comme dans l'enseignement de promotion sociale ont profité de la disposition décrétales définie dans l'article 32 pour faire couvrir leurs activités promotionnelles auprès des élèves du troisième degré. Toutefois cette carence légale est comblée par le bon vouloir de nombreux organisateurs, l'EPS est aussi présent dans les « Carrefour formation » en partenariat avec les autres opérateurs de la formation professionnelle continue.

### 3.5.2.2 En Région wallonne

Dans le cadre de la formation professionnelle continue, il faut se référer au texte fondateur de l'orientation professionnelle de l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 12.05.1987 où l'orientation est clairement précisée dans l'article 2 alinéa 5<sup>7</sup>.

Suite à la régionalisation des services de formation professionnelle et de l'emploi, cet arrêté s'est transformé en décret, le 06.05.1999. Le FOREM (Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi) est alors institué. Dans le texte, l'orientation n'est plus visibilisée (art.4 -§1)<sup>8</sup>:

Dans la Note au Gouvernement wallon du 25 janvier 2001, le Gouvernement wallon charge la Ministre de l'Emploi et de la Formation de préparer :

- un avant-projet de décret organisant le Service Public de l'Emploi et l'activité de placement,
- un avant-projet de décret organisant le placement privé,
- un avant-projet sur le dispositif intégré d'insertion,
- un avant-projet de décret portant assentiment à la Convention 181.

En matière d'orientation, cette note y fait référence pour la seule partie du SPE (Service Public de l'Emploi) dans les termes suivants.

Un environnement de gestion mixte du marché de l'emploi, en ce qu'il amène notamment une diversification de l'offre de services et la multiplication des prestataires de ces services, rend nécessaire de concevoir le rôle du service public davantage en termes de coordination, d'intégration et de stimulation des multiples opérateurs, ainsi qu'en termes d'information et d'orientation des particuliers et des entreprises concernant les services offerts par tous les opérateurs. Ce rôle est dénommé régisseur-ensemblier.

---

Par formation professionnelle, il faut entendre :

1. L'apprentissage d'un métier, d'une profession ou d'une fonction.
2. L'actualisation et la qualification dans le métier, la profession ou la fonction.
3. L'acquisition d'une formation de base nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.
4. Le perfectionnement et l'élargissement des connaissances professionnelles ou leur adaptation à l'évolution du métier, de la profession ou de la fonction.
5. L'observation des personnes aux fins visées ci-dessus, pendant le temps nécessaire pour déceler ses aptitudes physiques et intellectuelles et déterminer l'orientation professionnelle la plus favorable.

<sup>8</sup> L'Office exécute les missions relevant de la formation professionnelle qui consistent à promouvoir et à organiser la reconversion et le recyclage professionnels des demandeurs d'emploi et des travailleurs, à l'exception de celles relatives à la formation permanente des classes moyennes et à la formation professionnelle des personnes travaillant dans l'agriculture.

### 3.5.2.3 En Région bruxelloise

Aucun texte légal ne complète le texte initial de la Communauté française de 1987 rappelé ci avant.

Toutefois, l'ORBEM, (Office Régional Bruxellois de l'Emploi), créé par l'article 14 §1 des lois relatives à la suppression ou à la restructuration d'organismes d'intérêt public ou d'autres services de l'Etat, coordonnées le 13 mars 1991, s'est vu confier la mise en œuvre de la politique de l'emploi à Bruxelles depuis 1989. L'ordonnance du 18 janvier 2001 porte organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'emploi.

Au départ, les missions de l'ORBEM étaient formulées de manière assez générale. L'approbation du cahier des charges de l'ORBEM par le gouvernement bruxellois en 1992 et la publication de celui-ci au Moniteur belge ont donné lieu à une description plus précise de ses missions<sup>9</sup>.

Face à l'évolution du marché de l'emploi, l'Office s'est réorganisé pour assumer ces missions. Désigné comme gestionnaire du parcours d'insertion, l'ORBEM met en œuvre et coordonne des actions qui ont pour objectif l'accompagnement des demandeurs d'emploi vers l'emploi à travers un suivi individualisé et une approche intégrée d'actions. Ces actions vont de l'accueil à la recherche d'emploi en passant par des étapes de bilan, d'orientation professionnelle et de guidance.

### 3.5.2.4 Remarques

- L'IFPME organise l'apprentissage dans le cadre de l'obligation scolaire. Les arrêtés du Gouvernement wallon du 31 août 2000 et du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000, précisent, qu'en fonction des nécessités, l'Institut peut agréer des cours d'accueil, d'orientation et de remise à niveau<sup>10</sup> :  
C'est au délégué à la tutelle qu'échoit la mission d'orientation<sup>11</sup> au sein du réseau de l'IFPME. Parmi les obligations contractuelles de l'apprenti, figure l'obligation de se présenter auprès d'un centre psycho-médico-social sur demande du délégué à la tutelle.
- Les services de l'emploi et de la formation, privés et publics, mettent en œuvre, peu à peu, des approches sous forme d'apprentissage et de programmes d'éducation en orientation qui impliquent les personnes dans des activités individuelles et de groupe.  
La pédagogie développée se différencie donc clairement de l'orientation se référant à l'information, au conseil ou à la psychotechnique. Elle permet aux demandeurs d'emploi et de formation de se construire ou de valider un choix professionnel et d'élaborer un plan d'action avant d'entamer un cursus de formation et de stages et ce faisant de réduire les échecs et les abandons.

---

<sup>9</sup> Trois points essentiels correspondent à trois axes d'action :

Organiser et gérer la mise en relation directe des demandeurs d'emploi inscrits avec l'offre d'emploi recensée par l'ORBEM.

Organiser la transition professionnelle des demandeurs d'emploi inscrits (actions de formation, de recherche active d'emploi...).

Assurer l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi inscrits à l'ORBEM par un traitement particulier, qui leur permette de maximaliser leurs chances de réinsertion (actions de guidance...).

<sup>10</sup> Les « séances d'orientation » sont des cours visant à conceptualiser les attentes du candidat apprenti en matière de formation ou de choix professionnel. Ces séances peuvent revêtir plusieurs formes : organisation de tests, entretiens ou encore mise en situation professionnelle.

<sup>11</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 16 juillet 1998 et Arrêté du 17 juillet 1998 du Collège de la commission communautaire française, article 3 : « Le délégué à la tutelle a pour missions :

1° d'aider toute personne qui souhaite suivre une formation en alternance dans la formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises à s'orienter dans son choix professionnel ainsi que dans celui de l'organisme de formation.

5° d'assurer la guidance des apprentis notamment sur le plan social et l'accompagnement et l'encadrement des stagiaires ».

Ce modèle prend en compte la diversité des publics (âge, durée d'inactivité, niveau scolaire et expérience professionnelle, statut social). Il prend également en compte la diversité des projets professionnels exprimés par un travail en partenariat avec les entreprises (stages d'acculturation) et les opérateurs de formation (par exemple du secteur non-marchand).

- Cette évolution de l'orientation s'inscrit à côté d'activités traditionnelles d'éducation au choix et nouvelles d'évaluation des compétences. Il est cependant utile de préciser que cette perspective, renforcée par les incitations, voire les injonctions européennes, accroît la responsabilité individuelle, fortifie les liens avec les activités professionnelles expérimentées, par exemple par les stages en entreprise, met en œuvre la construction par la personne de son identité qu'elle devra situer dans un avenir fait d'instabilités et de ruptures. La définition de l'orientation proposée par le CEF, dans le prolongement de celle de l'UNESCO, associe le développement individuel à la responsabilité sociale sans exclure une dimension morale et responsable de la personne.

### 3.5.3 La problématique de l'accueil et de l'orientation des étrangers

Il ne faut pas sous-estimer l'importance et la difficulté de l'accueil et de l'orientation des étrangers en vue d'une insertion sociale et professionnelle. En cette période troublée, où de nombreux réfugiés arrivent dans notre pays, la question de la régularisation se pose et avec elle celle de l'évaluation de leurs compétences, de l'équivalence de leurs titres et de la validation de leurs compétences. Il convient aussi de travailler les dimensions culturelles qui portent les problèmes de représentations sociales au carré. La perte des repères, les questions liées aux mécanismes identitaires, à la connaissance de soi, sont des facteurs importants pour leur parcours.

Les étudiants étrangers issus de pays européens ou non, arrivent avec leurs représentations personnelles des études et s'inscrivent dans des cursus où beaucoup connaissent des échecs par manque de structure d'accueil et d'encadrement qui puisse les aider à identifier ou à construire leur projet et à choisir les meilleures voies pour s'y préparer. La difficulté est aussi pour l'orienteur éventuel de saisir le projet de l'utilisateur construit en référence avec son pays d'origine où il a généralement la ferme intention de le mettre en œuvre.

### 3.6 Positions européennes en matière d'orientation

L'orientation pour l'Union européenne est une des priorités définies dans les programmes Socrates et Leonardo da Vinci de la Commission européenne, adoptés avec l'accord du Parlement.

- L'Europe s'est d'abord intéressée aux professionnels de l'orientation et à leur formation, menant des études comparatives à ce sujet, qui ont donné lieu à des publications :

Les services d'orientation scolaire et professionnelle dans la Communauté européenne, Task-Force des Ressources humaines, Education, Formation, Jeunesse, juillet 1993

Manuel européen des conseillers d'orientation + version complémentaire, Commission européenne, Jeunesse, Education, Culture, 1995,1996.

- Des travaux ont été menés dont celui auquel a participé le FOREM : Etude sur les pratiques d'orientation des adultes en Europe, de 1997 à 2000.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Convention EUR/97/2/00392/EAIIL.2acont Etude menée par l'AFPA (Association pour la Formation professionnelle des Adultes) et l'INOIP (Institut National de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle) sous l'égide de l'AEFP-EQ (Association européenne pour la formation professionnelle)

Cette étude vise à observer les différentes évolutions qui affectent aujourd'hui le champ de l'orientation professionnelle dans différents Etats membres de l'Union européenne, et à promouvoir le développement du dispositif d'orientation professionnelle, en vue de donner la possibilité à chacun, tout au long de la vie, d'une orientation professionnelle de qualité, sans omettre les investissements en matière de gestion des ressources humaines.

- Un « Mémoire sur l'éducation et la formation tout au long de la vie », déjà cité dans ce dossier<sup>13</sup>, a été établi par la Commission européenne.
- Le projet pilote Léonardo II 1.1. B « Construction d'une méthodologie de l'orientation des adultes par transfert et création d'outil » a permis aux quatre partenaires européens, français, belge, anglais et espagnol de réunir les principes communs en une charte qualité des professionnels de l'orientation<sup>14</sup>. Le cadre méthodologique de référence est le bilan de compétences.
- Dans le cadre du programme Léonardo, la Commission européenne a également mis en place le Réseau EUROGUIDANCE<sup>15</sup>, réseau de centres de ressource pour l'orientation professionnelle, dont l'objectif est d'être un des instruments de l'espace européen des formations et des qualifications.

---

<sup>13</sup> p.3 Rappel du cinquième message du Mémoire intitulé « une nouvelle conception de l'orientation ». et de l'objectif de l'orientation tel « veiller à ce que tout un chacun ait facilement accès à une information et des conseils de qualité sur l'offre de formation dans toute l'Europe, tout au long de sa vie »

<sup>14</sup> Vision de l'homme

Une vision positive de l'homme basée sur la confiance dans le potentiel de chacun et sa capacité à évoluer

Axe prioritaire d'intervention

Développer le droit à l'orientation pour tous et tout au long de la vie, promouvoir l'égalité des chances (Equal opportunities)

Pédagogie d'accompagnement

Qualité d'accueil - Écoute, prise en compte des besoins - Transparence des moyens et des objectifs - Temps accordé suffisant - Mise à disposition de l'information nécessaire - Suivi et évaluation des pratiques -

Cadre méthodologique qui sert de guide

Analyse de la demande et des besoins - Contractualisation des objectifs - Trace écrite du travail effectué - Qualité des moyens matériels et humains

Voir aussi le site Internet du projet : [www.cibc13.cpm/leonardo.htm](http://www.cibc13.cpm/leonardo.htm). Parmi les partenaires, le Laboratoire d'ergologie représenté dans le groupe de travail.

<sup>15</sup> Bruxelles Formation accueille le centre Euroguidance pour la Communauté française au sein de son Carrefour Formation.

## 4 Les concepts d'orientation et d'information définis par le CEF

### 4.1 Vers une définition consensuelle de l'orientation

Dans l'Avis 34, « De l'Enseignement Secondaire à l'Enseignement Supérieur, Orientation-Information » le CEF considère que, dans le contexte du choix à poser à la fin des études secondaires, le terme orientation comprend à la fois le processus d'un individu cherchant à définir des objectifs d'études ou professionnels qui lui conviennent et la démarche d'aide qui lui est apportée dans la connaissance de lui-même et des milieux de vie pour se réaliser. Il s'agit d'aider à construire un projet de vie.

Dans cet avis 78, l'orientation est envisagée dans un contexte plus large, comme un processus se déroulant tout au long de la vie où la personne reste un acteur à part entière, quels que soient les obstacles ou les circonstances dans lesquelles elle sera amenée à s'orienter.

Le CEF rejoint ainsi la conception européenne d'une démarche continue d'appui aux personnes tout au long de leur vie pour qu'elles élaborent et mettent en œuvre leur projet personnel et professionnel en clarifiant leurs aspirations et leurs compétences et en informant sur les réalités des études, des formations et du travail, ainsi que sur l'évolution des métiers, du marché de l'emploi et des réalités économiques et sociales.

Les professionnels de l'orientation relèvent de champs différents et interviennent auprès de publics particuliers : enfants, adolescents, adultes étudiants, travailleurs ou non actifs. Ces professionnels ont chacun leurs objectifs et leurs méthodologies.

L'orientation développe donc des pratiques diversifiées :

- classiquement information, conseil, psychotechnique,
- accompagnement, encadrement, accueil personnalisé,
- méthodologies telles que les pédagogies de la réussite, l'éducation au choix,
- dispositif de formation : espace d'essais, construction de projet personnel.

Pour celui qui s'oriente,

- l'orientation est le fait de donner à son existence une direction. L'important est qu'il puisse le faire selon un projet construit et non, comme c'est le cas trop souvent, au gré des influences subies, contraint par des circonstances extérieures, aveuglé par des représentations sociales sans fondement tant sur ses capacités que sur la réalité du marché de l'emploi,
- l'orientation est donc un processus continu tout au long de la vie, avec des temps forts qui demandent un appui à travers des structures d'information et d'aide à l'orientation : choix de métier, d'études, de formation, ou encore construction d'un projet personnel.

Le challenge est de trouver une définition qui recouvre l'interface commune à ces champs et qui soit suffisamment ouverte pour que chacun s'y retrouve entièrement.

Après l'examen de plusieurs définitions<sup>16</sup>, le CEF a opté pour une définition large et consensuelle. Il est parti du texte de l'UNESCO qui avait déjà cette qualité et se l'est approprié par quelques modifications (soulignées dans le texte) et par les commentaires qui l'accompagnent.

---

<sup>16</sup> Voir première annexe.

L'orientation consiste à permettre à l'individu de se mettre en capacité de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études, de ses formations et de ses activités professionnelles, dans toutes les conjonctures de son existence, avec le souci conjoint du devenir collectif solidaire et de l'épanouissement de sa personnalité et de sa responsabilité.

(Définition de l'UNESCO en 1992 amendée par le CEF en mai 2001)

### Commentaire des éléments de la définition :

#### L'ORIENTATION CONSISTE A

- PERMETTRE À L'INDIVIDU DE SE METTRE EN CAPACITÉ DE<sup>17</sup>L'orientation désigne à la fois :
  - le choix posé par une personne qui engage son avenir professionnel et personnel, sur base d'un projet de vie élaboré avec ou sans l'aide de professionnels,
  - l'ensemble des démarches qui doivent aider, guider, informer l'utilisateur dans ses choix d'études et de métier, accompagner la construction de son projet de vie.

L'individu est au cœur de l'orientation.PRENDRE CONSCIENCE DE SES CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES ET DE LES DÉVELOPPER

Par caractéristiques personnelles, on entend l'ensemble des composantes physiques, intellectuelles, affectives, familiales, sociales, culturelles sans oublier les valeurs et les croyances qui fondent une personnalité, mais aussi les compétences transversales et spécifiques que la personne peut développer, au fil de sa vie.

Il faut tenir compte du fait que les caractéristiques personnelles se situent nécessairement dans un contexte et à un moment donné et doivent donc être mises en relation avec les caractéristiques extérieures.

- EN VUE DU CHOIX DE SES ETUDES, DE SES FORMATIONS ET DE SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES
  - Choisir suppose un objectif, un projet, une motivation, un souhait d'insertion sociale et/ou professionnelle, en adéquation avec son projet de vie.
  - Choisir suppose de disposer de l'information nécessaire : complète, actualisée, accessible, claire, objective... Mais l'information ne peut se substituer à l'orientation.
  - Choisir demande souvent l'aide de professionnels qui peuvent aider la personne à se construire une vision objective des métiers, des études et des formations, de ses propres aspirations et compétences, pour éviter qu'elle s'oriente sous l'influence de représentations mentales tronquées tant les siennes que celles de l'entourage ou de certains autres acteurs directs ou indirects de l'orientation.
  - Choisir procède d'un apprentissage, d'une éducation au choix dès l'enfance.
- DANS TOUTES LES CONJONCTURES DE SON EXISTENCE

L'orientation est un processus à développer tout au long de la vie, comme la formation.

La connotation économique dont on affuble aujourd'hui le terme conjoncture ne peut masquer son sens premier. Il s'agit bien ici d'envisager l'ensemble des circonstances d'une vie, dans leurs dimensions personnelles et sociales, qui

---

<sup>17</sup> Cela implique de développer une véritable éducation au choix qui est un processus continu, mené collégialement, où le jeune est acteur et créateur de son choix considéré comme projet à construire plutôt qu'à découvrir, qui favorise la prise de conscience des liens à établir entre ses propres inclinations et celles qu'une profession permet de rencontrer, de telle manière qu'il arrive à s'y reconnaître suffisamment pour pouvoir y réussir, tant sur le plan professionnel que sur celui des formations qui y conduisent, et pour pouvoir la transformer, jusqu'à en faire un métier particulier, éventuellement encore inexistant au moment du choix. Choisir n'est donc pas découvrir mais créer.

pourront générer le besoin de choisir une voie, de s'orienter ou de se réorienter, et souvent de trouver une aide pour s'informer de l'ensemble des possibles, et pour actualiser son projet ou en construire un nouveau.

- AVEC LE SOUCI CONJOINT DU DEVENIR COLLECTIF SOLIDAIRE

S'orienter signifie : donner un sens, une direction, à sa vie mais aussi définir un champ d'insertion dans la société, au service du devenir collectif, dans un contexte social, culturel et économique identifié.

La solidarité est une valeur qui renforce le lien social, elle implique la découverte et la reconnaissance de l'autre.

- ET DE L'ÉPANOUISSEMENT DE SA PERSONNALITÉ ET DE SA RESPONSABILITÉ

Toute la démarche d'orientation continue tout au long de la vie comme celle de formation vise d'abord le développement personnel. Dès l'entrée à l'école, pendant toute la scolarité obligatoire et au fil de la formation professionnelle, l'objectif commun est d'aider la personne à se construire, à devenir, être et rester un homme ou une femme capable de s'engager et apte au bonheur, et pas seulement un travailleur.

Le terme « responsabilité » employé ici en complément du mot « personnalité » insiste sur la nécessaire dimension citoyenne d'une éducation, d'une formation, d'une insertion sociale et professionnelle réussies.

L'orientation veut permettre à chacun de se connaître, de faire le bilan de ses compétences pour pouvoir ensuite les développer grâce aux études, à la formation, et trouver sa place dans la société.

Au départ l'orienteur était un décideur, de plus en plus il devient un accompagnateur. Cependant le professionnalisme des orienteurs qui implique une formation continue et des outils d'orientation scientifiques est indispensable pour éviter de tout baser sur l'entretien et de risquer de sombrer dans une logique adéquatiste.

#### 4.2 Vers une définition de l'information

L'information sur les études, les formations et les métiers participe au processus d'orientation, mais une information ciblée sur les publics :

- une sensibilisation aux études et aux métiers dès la petite enfance,
- une information actualisée pour les ados et les adultes à (ré)orienter,
- une information continue pour les enseignants et formateurs sur l'évolution des métiers et du marché du travail.

Les intentions des personnes en matière d'études, de formation et d'emploi, sont déterminées par leurs représentations sociales et personnelles (des titres et des diplômes, des métiers, des secteurs professionnels, des bassins d'emploi). Ces représentations se construisent en fonction de l'environnement socio-économique et familial, ainsi qu'en fonction de l'image de soi avec son courage et ses doutes face à un monde imaginé.

Le travail sur les représentations est une démarche importante à effectuer, non seulement avec les usagers, mais aussi avec les personnes qui sont en relation avec ces derniers (parents, enseignants, entourage, formateurs...).

Dans la pratique de l'information en orientation, les TIC et particulièrement Internet, se présentent comme un outil interactif efficient si certaines conditions sont remplies :

- considérer cet outil comme un support des démarches d'orientation et d'information et pas comme un substitut,

- favoriser, selon les demandes, une progression dans l'information « à la carte », donc individualisée et pertinente pour l'individu,
- développer une démarche d'exploration conçue comme un acte éducatif d'appropriation de nouvelles informations; afin d'installer progressivement une « culture » de l'orientation, à partir de laquelle les jeunes et les moins jeunes apprennent à saisir des opportunités.

Partant des considérations précédentes, on peut concevoir alors que l'information se structure à partir des représentations et des significations élaborées et mémorisées par un individu, ou plus simplement par ce que ce dernier a compris et intégré, ce qu'il peut réutiliser dans un contexte donné, à un moment donné, pour répondre à une question donnée. L'information en orientation prend alors sens dans le cadre d'un processus cognitif de construction - déconstruction - reconstruction des représentations.

NB : le travail des représentations est inhérent à la démarche d'orientation, et pas seulement dans le cadre de l'information : pour se construire une image de soi, de ses possibles et de ses aspirations, il est nécessaire de dépasser les représentations que nous avons engrangées du fait de nos expériences de vie passées !

Par essence, dans le domaine de l'orientation, l'information est donc un acte pédagogique. En effet nul ne peut construire si ce n'est sur ses pré-acquis. De même on ne peut apporter aux usagers une information que si elle est intégrée dans des connaissances préalables.

Ainsi, pour permettre à une personne de modifier ou de faire évoluer ses pré-représentations, ou encore d'élaborer de nouvelles représentations pertinentes, quatre principes fondateurs sont proposés par des spécialistes à l'intervenant :

- se créer des objectifs pédagogiques précis,
- construire l'information en tenant compte des représentations du public concerné sans en être trop éloigné mais en décalage suffisant pour générer une dissonance utile à son appropriation,
- mettre à la disposition l'ensemble des données pertinentes, triées, hiérarchisées,
- mettre en forme sur un support adapté en fonction des objectifs et des contenus, dont les outils multimédia sans exclure d'autres supports moins complexes ou techniques et donc parfois d'une meilleure lisibilité.

Le CEF y ajoute l'importance du travail sur le projet de vie de la personne en parallèle avec celui de l'information.

A ce sujet, dans le cadre européen des objectifs 1 et 3 du FSE, l'IFPME a mis en place un dispositif intégré d'aide à la décision visant à identifier et à définir l'orientation professionnelle des jeunes en obligation scolaire, désirant s'inscrire dans un dispositif de formation en alternance au sein de l'IFPME. Il s'agit d'accueillir les jeunes et leur famille, de les informer sur les métiers et les formations en alternance, de les aider à définir leur projet de vie et projet professionnel afin de permettre aux délégués à la tutelle de finaliser leur plan de formation.

En conclusion, le GT-OR a déterminé cette définition de l'information liée à l'orientation :

Dans le champ du processus d'orientation tout au long de la vie, la définition de l'information dépend du point de vue abordé :

- pour la personne en recherche, l'information est une étape qui doit lui permettre de poser un choix en connaissant l'éventail des possibles et en le confrontant à ses représentations sociales, à ses compétences et à son projet de vie personnel, abordant ainsi la phase d'orientation.
- pour le professionnel de l'information, il s'agit de mettre à la disposition de l'utilisateur une information complète et structurée qui lui permette de faire un choix en connaissance de cause, en travaillant ses représentations sociales du monde du travail, des études ou de la formation.
- pour le professionnel de l'orientation, l'information est une des étapes du processus qui permet à l'utilisateur de faire un choix, et qui doit être complétée par d'autres étapes dans laquelle il peut accompagner l'utilisateur dans la construction de son projet en l'aidant à faire le point sur lui-même, sur ses compétences, sur ses représentations par rapport aux métiers, études et formations, et à s'approprier l'information pertinente par rapport à son projet de vie et à son projet professionnel.

Il y a dérive lorsque l'information se confond avec l'orientation, soit qu'on ne présente à l'utilisateur qu'une information présélectionnée en fonction de l'image mentale qu'on se fait de lui, soit qu'on confonde en une même étape le recueil et le choix d'info, soit qu'on considère que le travail d'orientation se termine quand l'information est faite, soit qu'on omette de vérifier la pertinence et l'actualité de l'information donnée, soit encore qu'on omette de vérifier l'adéquation entre l'information et le projet de la personne en processus d'orientation.

## 5 Les temps de l'orientation tout au long de la vie

L'orientation est un processus continu tout au long de la vie. Cependant, on distingue des temps spécifiques par lesquels tout le monde passe de l'enfance à la sortie de l'adolescence, puis des temps forts qui interviennent, pendant l'âge adulte, selon les conjonctures de l'existence. A chacun de ces moments, des interventions sont possibles ou parfois obligatoires pour informer, conseiller, guider, aider ou accompagner la personne qui doit rester acteur et maître de son orientation : leur rôle est de l'aider à trouver des solutions qui lui permettent de réaliser le projet de vie qu'elle a progressivement construit.

	→	.....	→					
Les temps sociaux et personnels	choix d'une garde d'enfant	Choix de l'école fondamentale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix de l'école secondaire</li> <li>• Choix d'option, de section</li> <li>• Choix d'une filière de formation initiale</li> </ul>	Choix d'études supérieures, ou de formation professionnelle qualifiante	Entrée sur le marché du travail, recherche d'emploi	Carrière : formation complémentaire, recyclage ou formation de base (PI...)	Carrière : réorientation individuelle ou collective, parfois réinsertion sociale	Fin de carrière professionnelle : la retraite
Les temps institutionnels		Accompagnement par le CPMS pendant le fondamental et le secondaire	- Interventions du CPMS à la fin du 1 <sup>e</sup> et du 2 <sup>e</sup> degré, et pendant le 3 <sup>e</sup> degré pour accompagner les choix d'option (tests collectifs ou aide à la construction du projet, entretiens individuels avec le jeune et/ou ses parents...) - attestations d'orientation délivrées par le conseil de classe fin 1 <sup>e</sup> degré et en fin d'année - possibilité d'appel aux centres d'info et d'orientation des hautes écoles et universités - information sur les études et professions : CPMS, SIEP, CEDIEP, IFPME, AP, privés (salons ...),	- possibilité d'appel aux services de conseil à l'emploi de l'ORBEM, Bxl Formation ou du FOREM - Carrefour formation - centres d'accueil et d'orientation FOREM et Bxl-Formation	- Possibilité d'appel aux services d'accueil et d'orientation du FOREM, de l'ORBEM et de Bxl-Formation - Carrefour formation - GRH des entreprises et des services	- les opérateurs du PI - GRH - liquidateurs d'une faillite, avec partenaires sociaux - CPAS - sociétés d'intérim - secteur associatif dont les ASBL d'insertion socioprofessionnelle et Inforjeunes	Groupes de préparation à la retraite	

## 6 Les acteurs de l'orientation

### 6.1 Les acteurs institutionnels, le secteur associatif et le secteur privé<sup>18</sup>

- Pour la sphère enseignement l'institutionnel est essentiellement représenté par les CPMS, sans négliger le rôle des conseils de classe de l'enseignement secondaire.
- Pour la sphère formation, ce sont les services publics de l'emploi et de la formation (FOREM, Bruxelles Formation, ORBEM) qui assument l'essentiel de la charge, sans oublier le rôle d'orientation au sein de l'IFPME, des ASBL d'insertion socioprofessionnelle, de l'AWIPH, du SBFPH et des CPAS. Un acteur plus focalisé sur l'information à propos de l'offre de formation pour les adultes est le Carrefour formation regroupant les opérateurs. Une structure que certains voudraient voir se constituer pour l'information sur les études.
- L'acteur principal est bien sûr la personne en recherche d'orientation ou du moins d'insertion sociale et/ou professionnelle.
- D'autres acteurs, sont les services d'orientation des universités, des conseillers en insertion socioprofessionnelle des Missions locales de la Région bruxelloise et des centres d'orientation du FOREM.

Une multiplicité d'acteurs compose donc le paysage de l'orientation et de l'information sur les études, les formations et les métiers.

Ils interviennent selon les moments de l'existence et selon les structures dans lesquelles la personne est engagée.

### 6.2 La distinction entre les acteurs qui orientent indirectement via une information sur les métiers et les formations et ceux dont le rôle est directement l'orientation

#### 6.2.1 Les acteurs non professionnels

Ils participent volontairement ou involontairement, de manière permanente ou ponctuelle, à l'orientation et à la connaissance que les jeunes et les adultes ont du monde professionnel.

Ce sont d'abord les parents, mais aussi tout le milieu familial et social, ou encore les enseignants, les médias, les personnalités rencontrées, les célébrités auxquelles les jeunes aiment s'identifier... Tous contribuent à forger des représentations lesquelles influenceront considérablement les choix de l'individu.

Parmi les acteurs centraux non professionnels de l'orientation, les parents occupent une place tout à fait particulière. L'avenir qu'ils souhaitent ou projettent sur leur enfant, le regard qu'ils portent sur lui, sur sa personnalité et sur ses capacités, leur manière de considérer leur rôle d'éducateur, leur relation à l'école et avec les enseignants, leur propre trajectoire scolaire et professionnelle... sont autant de facteurs qui interviendront largement dans la capacité du jeune à se mettre en projet, à se construire une image de lui-même, de ses potentialités, et à se forger une vision de la désirabilité d'une insertion sociale et professionnelle.

---

<sup>18</sup> La nomenclature de ces acteurs, leur statut et l'analyse de leurs actions font l'objet d'un chapitre détaillé dans le rapport intermédiaire, pp.36-51

### 6.2.2 Les professionnels de l'orientation

Ils sont ceux qui, professionnellement, interviennent dans l'accueil, l'information, le conseil, l'accompagnement... des personnes en besoin d'aide à l'orientation. On peut regrouper ces intervenants en trois catégories selon leur statut :

- ◆ Il y a d'abord les intervenants institutionnels, dépendant des pouvoirs publics et régis par des réglementations décrétales. Ce sont, au niveau de la Communauté française, les centres psycho-médico-sociaux (PMS), l'AWIPH, le SBFPH et, officiellement depuis le « Décret-Missions », les conseils de classe. Il existe également des services d'orientation au sein d'institutions d'enseignement supérieur mais qui ne sont pas liées à des dispositions décrétales. Au niveau de la région wallonne et de la région bruxelloise, ce sont les services publics de l'emploi et de la formation (FOREM, Bruxelles Formation, ORBEM) ou encore l'IFPME, les CPAS, qui développent en leur sein des services d'orientation ou des services d'information qui sont indirectement des acteurs d'orientation (Carrefour formation).
- ◆ Il y a ensuite le secteur associatif qui développe de nombreuses activités dans ce domaine, souvent en partenariat avec des intervenants institutionnels. Les acteurs du secteur associatif ont généralement des publics plus ciblés ou concentrent leur travail sur un type d'outils. Ici aussi la confusion existe parfois entre ce qui constitue une aide à l'orientation des personnes et leur seule information sur les études et les professions. Citons, parmi eux les associations de parents, les EFT, AFT, les ASBL d'insertion socio-professionnelle, qui accueillent les personnes en grande difficulté d'insertion sociale et professionnelle et qui sont le plus souvent sans qualification, les services d'orientation des universités qui s'adressent aux adolescents en recherche d'orientation d'études ou aux étudiants qui souhaitent changer d'orientation, ou encore des ASBL qui développent des outils d'information comme le SIEP, le CEDIEP, Inforjeunes...
- ◆ Il y a enfin des intervenants du secteur privé. Ce sont par exemple des opérateurs qui développent des actions d'information et/ou d'orientation sur base d'initiatives sectorielles (fonds sectoriels de la construction...), ou des clubs services comme le Lion's ou le Rotary, ou encore des Chambres de commerce et d'industrie... Parmi les acteurs importants de l'orientation dans le secteur privé se trouvent aussi les professionnels qui assument la gestion des ressources humaines dans les entreprises, ou encore les services d'accueil des sociétés d'intérim, les entreprises qui s'occupent d'outplacement...

### 6.3 Remarque

Au fil des débats du GT-OR, on a pu remarquer à quel point les mondes de l'orientation scolaire et de l'orientation socioprofessionnelle se connaissent peu ou mal, combien aussi ils se sont sentis interpellés par le travail mené en amont ou en aval du leur, et souhaitent en savoir plus les uns sur les autres. Que dire alors du fossé qui sépare l'ensemble de ces acteurs de ceux qui interviennent dans la sphère privée et qui pourtant ont développé des outils pertinents et efficaces dans leur domaine.

Lors du séminaire du 5 novembre 2001, les travaux d'un atelier ont porté sur les métiers des intervenants en orientation.

#### 6.3.1 D'abord, qui sont-ils ?

- ◆ Les intervenants en orientation sont acteurs dans un environnement. Leur action se réalise en réseau dans un territoire déterminé. Ils agissent seuls et assument des prestations de groupe. Ils doivent être capables de travail individuel et collectif selon les nécessités. La

dimension « accompagnement » s'accroît du fait d'usagers de plus en plus nombreux qui se trouvent en marge des études et du travail. La médiation auprès d'écoles, d'organismes publics et d'entreprises devient une tâche plus étendue des intervenants.

- Les intervenants en orientation se trouvent entre les usagers et les exigences du marché économique très libéral de libre concurrence. Il convient de développer une éthique de métier qui place la personne au centre des démarches d'orientation, car existe le risque d'une soumission des services aux demandes du marché, et certains services disposent de moyens parfois limités.
- Les intervenants se trouvent ainsi confrontés aux demandes personnelles et aux demandes sociales. Il faut concilier les deux. Ils doivent trouver le moyen d'agir efficacement pour orienter vers des formations qui s'ouvrent sur l'emploi sans sombrer dans les démarches adéquationnistes et pour répondre à la demande d'adultes qui recherchent à tout prix un travail.

En fin de travaux, il fut souligné qu'existe un grand déficit de l'évaluation des pratiques. La conception de grilles devient impérieuse.

Un même déficit se trouve au niveau de la lisibilité des finalités. Il faut mettre en évidence ce qui est sous-jacent aux objectifs opérationnels.

### 6.3.2 Quelles compétences mettre en œuvre pour pratiquer ?

La diversité des catégories professionnelles de l'orientation est due à l'hétérogénéité de la conception et des processus d'orientation. Cette diversité qui est une richesse exige néanmoins que les acteurs se créent une culture commune avec un langage commun. Toutefois, des compétences transversales peuvent être définies.

- Intégrer les données du monde économique et permettre à l'individu de pondérer cet état de faits avec ses aspirations.
- Développer une écoute empathique exempte de jugements de valeurs amener la personne à mieux se définir en termes de potentialités et d'aspirations, favoriser une projection dans le futur.
- Identifier des compétences susceptibles d'être professionnalisées.  
L'intervenant en orientation ne raisonne donc pas en termes de métier mais doit pouvoir reconnaître chez un individu les compétences potentielles pour suivre des études ou pour exercer un métier.  
Le métier d'orienteur porte en soi une certaine ambiguïté : il faut aider les personnes et répondre aux demandes institutionnelles, économiques, politiques, ...  
Il convient de pratiquer la transparence avec les personnes, les informer sur leurs compétences et les éventuelles passerelles.
- Assurer un rôle d'animateur. Etre convaincu de l'importance de l'orientation pour toute personne. Eduquer au choix.  
Les déterminismes des parents, des enseignants, du voisinage influencent très tôt les enfants. La capacité à s'adresser, voire à animer tout public pour la prise de conscience des déterminismes s'avère importante : jeunes parents, enseignants, travailleurs sociaux, adolescents, enfants, adultes en formation, ...
- Participer à une organisation collective de l'orientation, pratiquer la dynamique de groupe.
- Travailler en réseau : avoir une ouverture sur la pratique des métiers, connaître les secteurs d'activités ou autres, établir des contacts pour s'informer des finalités des filières.

### 6.3.3 En conclusion

L'intervenant en orientation est une personne curieuse qui refuse des certitudes. Il cherche à percevoir comment les gens interprètent les études, les métiers, ... Il s'intéresse aux domaines socio-économiques, politique, culturel, ... Il possède une compétence d'attention et d'écoute du monde dans lequel vivent « ses clients ».

Psychologue ou pas, l'intervenant doit être conscient de ses manques et dès lors doit pouvoir passer la main, d'où la nécessité du travail en équipe. Il faut toutefois pouvoir assumer le rôle de référent pour des personnes à problèmes. Le référent passe la main mais n'abandonne pas son client. Il aide celui-ci à décoder ses demandes et le guide.

Le travail d'orientation à long terme est un travail de dimension pluridisciplinaire : amener les usagers à se construire un projet personnel. Les partenaires sont les écoles, les opérateurs de formation, Carrefour formation...

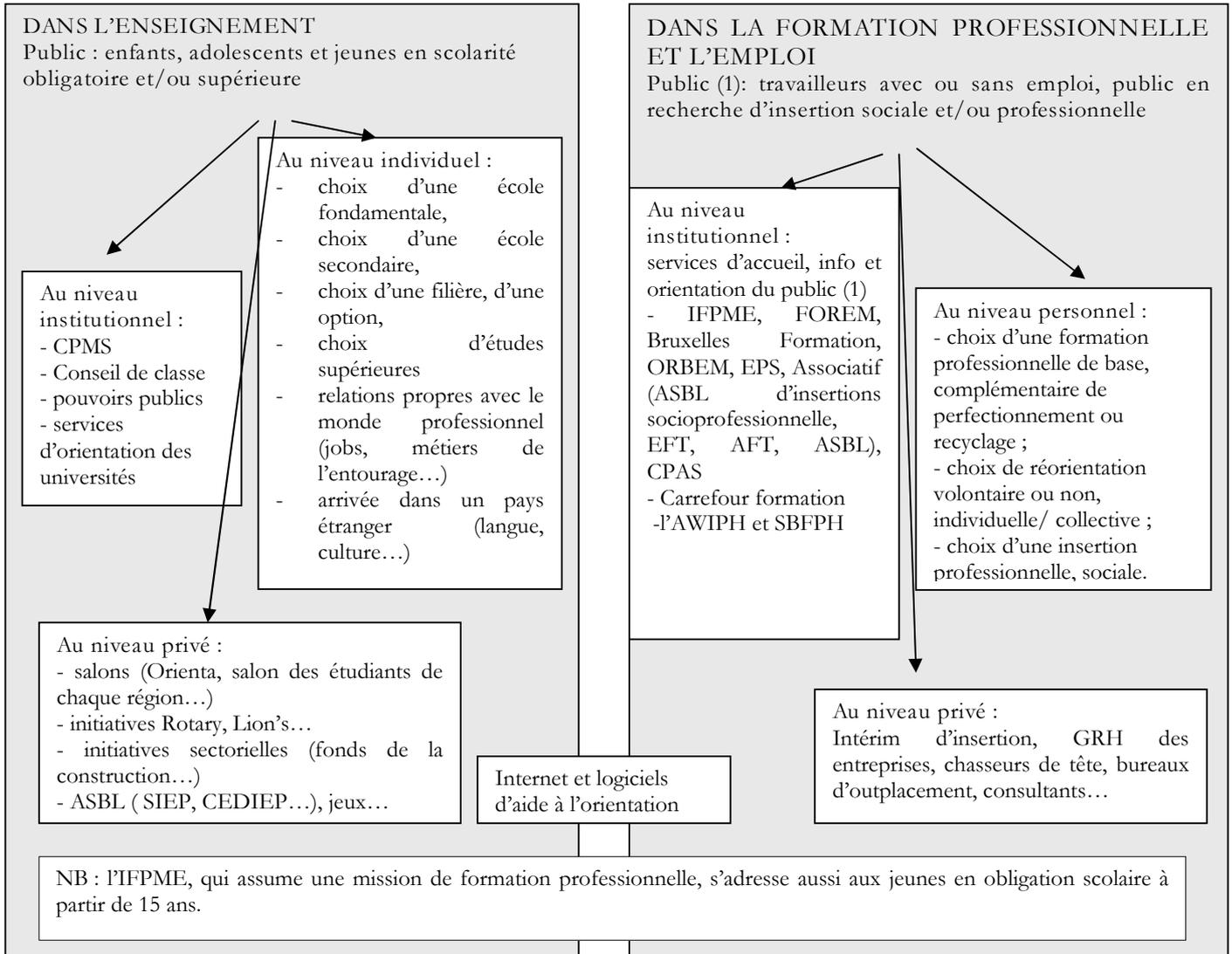
### 6.4 Des acteurs particuliers

Nous l'avons déjà souligné, les principaux acteurs de l'orientation sont les usagers. Parmi ceux-ci se trouvent des travailleurs qui, dans le cadre des délocalisations et des restructurations d'entreprises, connaissent les licenciements collectifs. Ces derniers posent le problème, dans le but de la reconversion de ces travailleurs, de leur accompagnement compte tenu des circonstances actuelles : contexte socio-économique et réseau d'opérateurs d'orientation et de formation perçu comme complexe par le public. Est ainsi apparue la « cellule de reconversion » qui présente les caractéristiques suivantes :

- être et d'agir en groupe,
- développer des synergies parmi tous les acteurs qui se préoccupent à titres divers de réinsertion professionnelle,
- construire l'accompagnement social : écoute active, clarification de situation, accompagnement plus important et spécifique de situations difficiles (échelonnement de dettes, difficultés dans le couple, ...), voire relais vers des psychologues.

### 6.5 En résumé

Le tableau qui suit présente l'ensemble des acteurs de l'orientation en les situant dans la problématique complète, sans oublier de réserver une place à l'acteur principal qui doit rester la personne qui s'oriente.



## 7 Les recommandations

Pour rappel, le groupe de travail était composé de membres issus des milieux de l'éducation et de la formation professionnelle des adultes.

Ces membres ont d'emblée marqué leur accord pour admettre que l'orientation, envisagée sous l'angle d'une éducation au choix et comme un processus en pratique tout au long de la vie, est une démarche prioritaire dans l'enseignement et en formation professionnelle, donc pour les enfants, les adolescents et les adultes.

Il est aussi reconnu que dans le dossier doit apparaître la nuance entre « orienter », « être orienté » et « s'orienter » car ces différentes démarches ne recouvrent pas les mêmes enjeux et les mêmes valeurs. Aussi, une distinction est à tracer entre les actions d'orientation de type institutionnel et personnel, bien que les unes et les autres doivent se rejoindre.

Le groupe s'est donc arrêté sur une définition générale qui place la personne au centre du processus d'orientation tout au long de la vie.

Le groupe a aussi souligné la complexité du processus dans ses applications, par les démarches particulières à mettre en œuvre en fonction des publics, des cas personnels, des circonstances... Ces aspects opérationnels sont du ressort des professionnels de l'orientation qui les construisent en fonction de finalités et des moyens mis à disposition.

Les recommandations qui ont suivi, ont une portée générale et s'adressent aux décideurs institutionnels.

L'orientation consiste à permettre à l'individu de se mettre en capacité de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études, de ses formations et de ses activités professionnelles, dans toutes les conjonctures de son existence, avec le souci conjoint du devenir collectif solidaire et de l'épanouissement de sa personnalité et de sa responsabilité. (définition du CEF, voir page 15)

### 7.1 L'orientation tout au long de la vie comme processus

Dans le prolongement de la conception prônée par l'Europe d'une société cognitive, l'orientation est considérée comme un processus se déroulant tout au long de la vie : il s'agit d'un développement temporel et continu de phénomènes constitués comme des étapes, où peuvent intervenir de la rétroaction et de l'avancée pour un processus en spirale. Des interventions ponctuelles voire répétées de services d'orientation et d'information sont donc indispensables.

#### *Première recommandation*

*Le CEF recommande que soit garanti un droit à l'orientation tout au long de la vie. Pour cela, il souhaite que soit institutionnalisé l'accès aux services d'orientation et que l'offre d'orientation soit rendue plus lisible.*

Dans la réalisation du principe « d'orientation tout au long de la vie », le CEF regrette une rupture du processus entre les actions exercées dans l'enseignement obligatoire, celles pratiquées dans l'enseignement supérieur et celles mises en œuvre avec les adultes en formation professionnelle continue. Il manque un « fil rouge », à savoir un continuum des actions depuis l'enfance jusqu'à l'âge adulte à travers les organismes existants. Il faut également signaler que dans le cas particulier de la Communauté française et dans les Régions wallonne et bruxelloise, les cloisonnements institutionnels ne favorisent pas le continuum.

Le principe « d'orientation tout au long de la vie » apparaît indissociable de deux autres principes :

- celui « d'éducation et de la formation tout au long de la vie »,
- et celui de « validation des compétences » et entre autres, celles issues de l'expérience.

La validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue fait l'objet d'un avant-projet d'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française.

Le dispositif public de validation des compétences qu'il semble décidé de mettre en place en Communauté française et dans les régions wallonne et bruxelloise, vient compléter le principe d'éducation et de la formation tout au long de la vie.

### *Deuxième recommandation*

*Le CEF insiste auprès des autorités pour mettre en œuvre une politique de coordination des finalités et des moyens tant à l'intérieur des enseignements qu'avec les opérateurs de formation professionnelle afin d'assurer la cohérence indispensable des actions d'orientation et de mettre à disposition des services pour répondre au principe d'orientation tout au long de la vie.*

## 7.2 La personne, au centre de l'orientation

Le CEF considère que l'orientation est un enjeu pour l'égalité des chances. Elle est un des facteurs qui doit permettre à chacun, tout au long de sa vie, de s'épanouir, de trouver sa place dans la société et dans le champ professionnel qui lui convient ou de s'y préparer.

Il s'agit donc de permettre à chaque jeune de construire et d'orienter un devenir professionnel personnel le plus valorisant possible. Il s'agit qu'il puisse se mettre en position de choisir et de se former selon ses choix, en connaissance de cause. Faire naître et mûrir un projet personnel positif, donner un sens à sa formation initiale afin d'orienter de manière réfléchie les débuts de sa vie professionnelle, c'est aussi se donner les moyens d'y évoluer plus tard, quand le besoin s'en fait sentir.

Ainsi se dessine une vue nouvelle de la notion d'orientation, désormais perçue comme un processus par lequel le jeune construit peu à peu un devenir professionnel qui soit à sa portée. Il ne le fait pas seul ; il est aidé à réunir et à traiter l'information, à cerner les conditions qui donneront corps à ce que sera son projet. Bref, le voilà exercé à se sentir engagé dans les choix et les décisions qui le concernent, autant qu'à s'adapter aux évolutions qui forcément l'attendent. Chaque jeune a droit à un devenir professionnel qui ne lui soit pas imposé, mais qu'il puisse faire sien.

Il se motivera d'ailleurs d'autant plus qu'il se l'appropriera. On comprend combien ce choix, qui le responsabilise, a besoin de se fonder sur une chaîne d'informations sérieuses touchant les métiers, les études et les formations qui y mènent ainsi que sur une prise de conscience progressive de sa propre réalité et de ses potentialités. On comprend aussi que cette chaîne d'informations suppose un réseau d'informateurs qui tiennent ces données à jour et accompagnent le jeune dans le long processus de maturation professionnelle.

Autant dire qu'à la responsabilisation du jeune doit correspondre la responsabilisation des acteurs qui prétendent dialoguer avec lui. Il s'agit donc de développer une école orientante où les enseignants, au travers des activités pédagogiques, développent les virtualités du jeune et les évaluent. Dès lors, avec les outils acquis, les apports des enseignants et l'aide des professionnels de l'orientation, le jeune pourra choisir sa voie. On voit donc à quel point « orienter » est beaucoup plus que simplement « informer », même si l'on informe le plus sérieusement du monde.

La personne est au cœur de l'orientation. Elle doit rester maître d'œuvre de son projet personnel et professionnel en toute liberté. Elle doit pouvoir compter sur l'aide de professionnels pour découvrir ses potentialités, pour choisir sa formation, pour évoluer dans les moments charnières de son existence.

Il convient donc d'intégrer dans l'action deux conceptions de l'orientation :

- une conception de l'orientation dite éducative dont la finalité est « d'apprendre à s'orienter plutôt que d'être essentiellement orienté »,
- une conception de l'orientation en tant qu'expertise. L'approche de l'expert s'appuie sur une forte instrumentation dans l'esprit de viser objectivité et équité.

#### *Troisième recommandation*

*Le CEF recommande que la personne soit placée au centre du processus d'orientation. Cette position d'acteur bénéficiant d'un accompagnement adapté doit éviter deux dérives : la désresponsabilisation de l'individu et la désresponsabilisation des institutions.*

### 7.3 Le professionnel de l'orientation

Le professionnel de l'orientation a longtemps été considéré comme un décideur. Aujourd'hui, il est devenu un accompagnateur pour permettre à chacun de faire le bilan de ses capacités, pour pouvoir les développer par les études et la formation et d'apporter une aide à l'insertion (ou la réinsertion) sociale.

L'évolution de la fonction d'orientation a pour conséquence le développement de métiers différents dans ce champ qu'il convient de distinguer pour permettre aux usagers de s'y retrouver. La diversité des professions de l'orientation représente en soi une richesse et malgré cette diversité, des compétences transversales peuvent être définies.

#### *Quatrième recommandation*

*Le CEF recommande de construire une plus grande identité professionnelle de chacun des divers métiers de l'orientation.*

Le CEF estime que le professionnalisme indispensable ne sera possible que si une formation continue est assurée sous forme de supervision, d'intervision, mais aussi par le contact permanent avec des sources d'information structurées, mises à jour et qui tiennent compte des conjonctures sociales et économiques.

#### *Cinquième recommandation*

*Le CEF propose la création d'un réseau qui favorise la communication entre les professionnels de l'orientation et qui leur permette des échanges à propos de leurs réflexions, de leurs méthodes et de leurs outils.*

### 7.4 L'information, une étape du processus d'orientation

L'information est une étape du processus d'orientation qui permet à l'utilisateur de faire un choix. Elle porte sur les filières de formation, sur les professions et sur la nature de ces dernières. Cette information doit être complète, mise à jour, structurée et lisible par les différents publics cibles. Il faut distinguer une information pertinente et objective d'une information promotionnelle.

#### *Sixième recommandation*

*Le CEF recommande une meilleure lisibilité de l'offre d'information en évitant une dérive qui consisterait à confondre l'information avec l'orientation.*

*Le CEF recommande aux responsables et décideurs que soit élaborée une charte définissant des principes et des critères de qualité de l'information. Cette charte devrait être faite en coopération avec tous les acteurs concernés et à ce titre les partenaires sociaux joueront pleinement leur rôle dans la mise à disposition et la diffusion d'une information continue, claire et précise sur l'évolution des métiers et fonctions dans l'entreprise.*

*Le CEF recommande de développer une éducation au choix<sup>19</sup> favorisant l'acquisition d'un regard critique sur l'information.*

## 7.5 L'orientation dans le cadre du parcours scolaire

Le « Décret-Missions »<sup>20</sup> confond la mission d'évaluation des élèves par les enseignants avec celle de l'orientation.

En effet, le terme d'orientation est diversement connoté, même dans le cadre qui nous occupe, celui des études et de la formation. Il apparaît dans bien des dispositions décrétales et réglementaires, et il y a des confusions à éviter. Ainsi, par exemple, l'année scolaire se conclut, pour chaque élève, par une AOA, une AOB ou une AOC, c'est à dire une attestation d'orientation A, B ou C. Bien sûr chacune d'elles doit s'accompagner d'un « avis d'orientation » exprimé par le conseil de classe pour éclairer l'élève concerné sur les études qu'il devrait suivre ou ne pas suivre, l'année suivante. Il faut admettre que, dans bien des cas, l'usage des conseils de classe a transformé le sens de ces attestations. Il y a longtemps que l'attestation « d'orientation » A se lit comme une attestation de réussite ; la B comme une attestation de réussite restreinte ; la C comme une attestation d'échec. Cette perception est croissante en fonction des milieux sociaux dont sont issues les personnes.

Il s'agit, en réalité, d'attester d'une évaluation ; le terme « orientation » y a perdu et son sens et sa portée. C'est ce sens et cette portée que les recommandations qui suivent s'attachent à mettre en valeur.

Il ne semble pas adéquat de maintenir cette confusion : le conseil de classe ne peut être en même temps responsable des décisions d'évaluation et seul responsable de l'orientation des élèves.

Les membres d'un conseil de classe doivent être conscients de leur impact en matière d'orientation lorsqu'ils attribuent les attestations.

Il faut qu'ils connaissent les orientations d'études existantes et les compétences requises dans les différents types d'enseignement.

L'avis ne méconnaît pas le rôle naturellement imparti aux enseignants dans ce domaine. Il établit cependant une distinction entre les personnes dont l'orientation est le métier et ceux qui, sans y avoir été expressément formés, inscrivent l'orientation dans le cadre général de leur métier. Il serait bon que cette lacune soit, à l'avenir, raisonnablement comblée en prévoyant une sensibilisation à l'orientation dans la formation initiale de tout enseignant.

La problématique de l'orientation et de l'information sur les études, les formations et les métiers s'inscrit dans le mouvement général de valorisation et de promotion des métiers techniques et des études ou formations qui y préparent. Ce mouvement s'observe dans toute l'union européenne.

---

<sup>19</sup> voir note de bas de page 17 à la seizième page

<sup>20</sup> Section 2 « De l'orientation après les huit années de scolarité obligatoire », articles 21 à 23 et articles 32, 59 et 60 définissant les modalités de l'orientation des élèves au cours et au terme des humanités générales, technologiques et professionnelles.

En conclusion suivent ces trois recommandations, la septième, la huitième et la neuvième.

*Septième recommandation*

*Le CEF propose qu'un arrêté du Gouvernement de la Communauté française précise ce qu'on entend par le rôle d'orientation du conseil de classe et distingue les rôles respectifs des enseignants et des équipes PMS en cette matière, ce faisant le rôle de « l'école orientante » serait amélioré.*

*Huitième recommandation*

*Le CEF recommande que la sensibilisation des enseignants au processus d'orientation soit systématiquement traitée dans le cadre de leur formation initiale.*

*Neuvième recommandation*

*Le CEF propose la mise en œuvre d'un programme de formation continue à l'intention de l'ensemble du personnel de l'école afin de déployer des pratiques de développement de projets personnels.*

En ce qui concerne les hautes écoles et les universités, la définition et la reconnaissance des missions en matière d'aide à l'orientation sont quasi inexistantes. Il n'existe pas de texte légal sur la question.

*Dixième recommandation :*

*Le CEF estime que le rôle et les missions d'information et d'orientation de l'enseignement supérieur de plein exercice et de promotion sociale devraient faire l'objet d'une disposition légale.*

Les premiers agents de l'orientation du jeune sont sans conteste les parents. Le choix de la crèche, de l'école maternelle, du quartier... sont autant de paramètres qui peuvent avoir un impact sur son avenir. Mais aussi la manière dont on parle devant lui du travail, de la conjoncture économique, de la désirabilité des métiers... contribue à lui donner une représentation mentale de ce qui est pour lui souhaitable.

*Onzième recommandation*

*Le CEF préconise aux associations de parents de sensibiliser les parents à leur rôle d'accompagnateur dans le processus d'orientation.*

## 7.6 Les besoins en orientation des adultes

L'orientation et l'information sur les métiers sont des étapes indispensables d'un processus de formation des adultes tout au long de la vie.

*Douzième recommandation*

*Le CEF recommande auprès des autorités que soient redéfinis les rôles et missions des opérateurs de formation en matière d'orientation professionnelle afin d'assurer la cohérence indispensable des actions et de coordonner les services offerts pour répondre au principe d'orientation tout au long de la vie.*

*Treizième recommandation*

*Le CEF recommande que l'orientation professionnelle comprenne non seulement de l'information, de l'accompagnement, mais aussi évolue vers une véritable formation comprenant l'éducation au choix<sup>21</sup> et une pédagogie de l'information.*

Vu les circonstances actuelles de licenciement collectif, le CEF s'est penché sur la problématique de l'orientation dans le cadre de la cellule de reconversion. Il s'agit d'un processus collectif dans lequel sont impliqués les travailleurs et les délégués syndicaux. La logique du projet individuel et collectif est privilégiée.

L'exploitation des ressources internes au groupe est un principe d'action : les délégués deviennent les chevilles ouvrières des projets. (bien des emplois sont retrouvés grâce à la surface sociale de ces délégués).

Il faut aussi noter l'importance d'un lieu propre à la cellule, hors des locaux des opérateurs et de l'entreprise ; un lieu surtout ouvert. L'aspect symbolique de l'endroit renforce l'identité des travailleurs au départ d'un espace qui n'est plus vécu comme contraignant mais comme ressource en informations, en expertises et en contacts humains.

Le but est donc la reconstruction d'une identité pour les travailleurs ; on se situe bien dans le processus d'orientation tout au long de la vie.

Le partenariat multi-opérateurs reste le moyen le plus efficace d'accompagnement de reconversion de travailleurs même si ce mode d'action est complexe. Le partenariat avec des organisations syndicales apporte une dimension complémentaire étant donné le professionnalisme spécifique de ce type d'organisation.

#### *Quatorzième recommandation*

*Le CEF recommande que les apports des méthodes et organisations utilisées dans les cellules de reconversion soient utilisés au bénéfice des travailleurs ayant un emploi. Une action préventive de la mobilité professionnelle subie devrait être développée à l'intérieur de l'entreprise afin de rendre le travailleur davantage impliqué dans son parcours professionnel. L'idée de vigilance ou de cellule en veille dans des secteurs menacés est à cet égard également intéressante.*

#### *Quinzième recommandation*

*Le CEF recommande la mise en œuvre de trois types d'intervention pour l'orientation des travailleurs:*

- *Pendant l'activité professionnelle : privilégier des démarches pour rendre possible la maîtrise par le(s) travailleur(s) de la mobilité professionnelle, pour passer de l'employabilité à la convertibilité*
- *En cas de perte collective d'emploi : développer les méthodologies des cellules de reconversion*
- *En cas de perte individuelle d'emploi : la simplicité et l'accessibilité des démarches doivent être des principes organisateurs.*

<p>Il y a lieu de dégager des moyens nouveaux lorsque de nouvelles institutions sont créées ou lorsque des missions supplémentaires sont dévolues aux institutions existantes.</p>
--

<sup>21</sup> Voir note de bas de page 17 à la seizième page

## 8 Première annexe : commentaire à propos de l'employabilité

Concept d'origine américaine remontant aux années 1950 et traduction littérale du terme « employability », « employabilité » désignait alors l'aptitude à travailler, appréciée par le résultat synthétique de tests fonctionnels surtout appliqués à des personnes appartenant à des groupes sociaux défavorisés.

Le terme est apparu dans le langage européen en 1996. La Commission européenne en a fait un des axes prioritaires de sa stratégie pour l'emploi et le sommet extraordinaire sur l'emploi de Luxembourg en novembre 1997 l'a consacré comme la première ligne directrice.

Le terme suscite une méfiance chez ceux qui y voient une menace de division des travailleurs, en même temps qu'un concept générateur d'exclusion. Il renvoie, en effet, au clivage, au sein de la population en âge de travailler, entre ceux qui seraient considérés comme employables et les autres, qui seraient supposés « inemployables ».

Aujourd'hui aux Etats-Unis, en référence au modèle de développement de la Silicon Valley en Californie, « l'employabilité » souligne l'idée que les entreprises et les qualifications étant de plus en plus volatiles, la véritable sécurité viendrait du fait d'être employable, c'est-à-dire de posséder des compétences recherchées et d'être à même de saisir les opportunités d'emploi appropriées pour les mettre en œuvre.<sup>22</sup>

L'employabilité serait donc l'ensemble des préalables qu'une personne devrait posséder à un niveau minimal afin de chercher, de trouver et de conserver un emploi (Bolton, 1981).

Il est question de connaissances, d'habileté et d'attitudes classées par rapport à 4 dimensions<sup>23</sup> : les préalables généraux, les préalables spécifiques à un secteur d'emploi concerné, les habiletés de recherche d'emploi et l'adaptation au travail. Ces préalables constituent également les compétences que les employeurs recherchent chez leurs nouvelles recrues et qu'ils développent au moyen de programmes de formation à l'intention de leurs employés.

Deux réalités bien distinctes surgissent. La première se fonde sur l'utilisation de critères rationnels pour caractériser un individu par rapport à un profil d'emploi, de métier ou de fonction : l'individu a ou non le profil qui convient, ou, moyennant telle actualisation de ses

<sup>22</sup> Yves CHASSART & Monique TESSIER, L'employabilité, un concept qui révèle un changement de la nature du chômage, La lettre du Groupe Bernard Brunhes, n°39 – octobre 1998.

<sup>23</sup> Alain DUBOIS, Une vision générale du développement des pré-requis à l'intégration au travail, in Propos de réadaptation, vol.9, n°4, juin 1991, p.19-22 (consulté sur <http://www.noemed.univ-rennes1.fr/sisrai/art/employ.html>, le 28-03-01).

- Préalables généraux : caractéristiques essentielles à posséder avant d'entreprendre des démarches d'intégration au travail : santé physique et mentale, autonomie sociale, mais aussi projet professionnel réaliste et réalisable, une certaine connaissance de soi, de la réalité sociale et également du marché du travail.
- Préalables liés à un secteur d'emploi : formation générale, formation professionnelle, expérience de travail permettant de répondre aux exigences d'un emploi. D'autres facteurs comme la polyvalence face aux tâches à accomplir, la possibilité de reconnaître et de transférer ses acquis antérieurs et la congruence entre la personnalité, les tâches ainsi que les responsabilités en font également partie.
- Habileté de recherche d'emploi : cette catégorie va de la clarté du projet professionnel aux ressources affectives nécessaires pour effectuer les démarches vers l'emploi, en passant par la maîtrise de techniques à utiliser pour chercher activement cet emploi.
- Adaptation au travail : ensemble de qualités et de compétences, principalement interpersonnelles permettant à l'individu d'interagir adéquatement avec son milieu de travail et d'assumer ainsi son rôle de travailleur. Exemples d'éléments concernés : ponctualité, assiduité, communication (avec les pairs, les clients, les dirigeants), interaction avec les normes implicites et explicites du milieu. De nombreux sites sur l'Internet témoignent de l'impact important du concept d'employabilité au Canada. Les définitions qui suivent sont un exemple représentatif de ce qu'on en dit en préalable des programmes de développement de l'employabilité qui y fleurissent.

savoir-faire, il aura le profil qui convient. La seconde prend en compte les critères rationnels ou non, implicites ou non, auxquels se réfèrent les employeurs pour accepter ou refuser un demandeur d'emploi.

Dans la première logique, plus l'écart est réduit entre le profil de l'individu et le profil du poste et plus on a de chance d'être embauché. La seconde logique atténue considérablement cette loi de probabilité.

Au niveau des universités, il est fait le même constat. La diversification des fonctions et leur complexification transforment les exigences des entreprises en recherche de candidats présentant des compétences multiples plutôt qu'un titre universitaire précis. Le marché du travail recherche des personnalités forgées, non seulement par les études, mais encore par des expériences personnelles, des réalisations étudiantes, des stages, des séjours à l'étranger, le développement d'intérêts personnels. Au-delà du diplôme, c'est la personnalité du candidat qui sera prise en compte au moment de l'embauche.<sup>24</sup>

Le concept d'employabilité a resurgi dans un contexte économique caractérisé par l'accélération du progrès technique dans les entreprises, par l'intensification de la concurrence sur le marché mondial et en conséquence par une plus grande flexibilité des organisations et du travail lui-même. Fini le temps des carrières continues, des qualifications acquises une fois pour toutes.

Le renvoi à l'individu de la responsabilité de son emploi est interpellant. Celui-ci devrait en effet pour pouvoir évoluer et se repositionner pendant toute une carrière professionnelle promouvoir une attitude constante de veille pour adapter ses compétences au fil de son existence. Pour rester employable, chaque travailleur doit-il impérativement devenir plus flexible et accepter d'accroître et de mettre à jour ses qualifications afin de répondre aux exigences de la nouvelle organisation du travail ? Il conviendrait aussi pour les employeurs d'accroître leur rôle social en garantissant à la fois l'emploi et l'employabilité, c'est-à-dire de permettre à quelqu'un d'acquérir et de développer des compétences qui le rendent employable toute sa vie active.<sup>25</sup>

En conclusion, le CEF propose deux définitions à propos de l'employabilité.

L'employabilité est le processus d'acquisition et de maintien de l'ensemble des savoirs, de savoir-faire et savoir-être en regard de l'évolution des exigences du marché du travail

Ce processus concerne tant l'enseignement et la formation initiale que la formation professionnelle continue des travailleurs et des demandeurs d'emploi.

Ce concept, notamment issu de la modification de l'organisation du travail, s'applique tant dans le champ de l'individu que de l'employeur et de la société plus globalement ; il bouscule la relation traditionnelle entre les personnes et le droit au travail, en y intégrant un nécessaire droit à la formation continue tout au long de la vie.

L'employabilité d'une personne se définit comme l'ensemble des compétences qu'elle développe pour pouvoir efficacement chercher, trouver et conserver un emploi donné.

Elle comprend :

- des caractéristiques personnelles nécessaires à toute intégration au travail : santé physique et mentale, autonomie sociale, projet de vie réfléchi, connaissance de soi, de la réalité sociale et du marché du travail ;
- des compétences liées à un secteur d'emploi : formation générale, formation professionnelle, expérience de travail permettant de répondre aux exigences d'un emploi, polyvalence face aux tâches à accomplir, capacité de transfert de ses acquis antérieurs ;

---

<sup>24</sup> Chantal WOUTERS, Un devoir de service à l'étudiant, UCL -CID

<sup>25</sup> extraits de Gérard VALENDUC & Patricia VENDRAMIN, les tendances structurantes dans l'évolution des métiers administratifs, FTU, Etude réalisée pour Bruxelles-Formation avec le soutien du FSE.

- des compétences liées à la recherche d'emploi : du projet professionnel, ressources affectives nécessaires pour effectuer les démarches d'emploi, maîtrise de techniques à utiliser pour chercher activement cet emploi ;
- des compétences d'adaptation au travail permettant à l'individu d'interagir adéquatement avec son milieu de travail (par exemple : ponctualité, assiduité, communication, interaction avec les normes implicites et explicites du milieu...).

## 9 Deuxième annexe : glossaire

Quelques définitions rassemblées par le groupe de travail :

- Définition proposée par un comité d'experts de l'UNESCO en 1970<sup>26</sup>

L'orientation consiste à mettre l'individu en mesure de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études et de ses activités professionnelles dans toutes les conjonctures de son existence avec le souci conjoint de servir la société et l'épanouissement de sa responsabilité.

- CESEF de Liège<sup>27</sup>,

Orientation du latin « oriens », lever, surgir, naître. Action de (se) donner une direction déterminée.

Dans le contexte du choix à poser à la fin des études secondaires ou quand un changement professionnel ou de vie doit être géré, le terme orientation définit le processus d'un individu cherchant à définir des objectifs d'études, de formation ou professionnels qui lui conviennent.

- Conseil de l'Europe, ateliers du CDCC<sup>28</sup>

L'orientation scolaire et professionnelle englobe un ensemble d'activités et de démarches servant à aider les personnes dans les choix qui influenceront le cours de leur développement scolaire et professionnel.

- Leonardo da Vinci<sup>29</sup> :

L'orientation professionnelle est envisagée comme un processus continu d'appui aux personnes tout au long de leur vie pour qu'elles élaborent et mettent en œuvre leur projet personnel et professionnel en clarifiant leurs aspirations et leurs compétences par l'information et le conseil sur les réalités du travail, l'évolution des métiers et professions, du marché de l'emploi et des réalités économiques et de l'offre de formation.

- Etude de l'AFPA<sup>30</sup>

- L'orientation est davantage considérée en Europe comme un processus se déroulant « tout au long de la vie » : il s'agit d'un développement temporel et continu de phénomènes constitués comme des étapes, où peuvent intervenir de la rétroaction et de l'avancée, par un processus en spirale.

- Ce concept de process continu a généré en outre l'idée que des structures offrant des informations et des services d'orientation à des moments ponctuels, même répétés était insuffisantes et qu'il fallait former l'individu à s'orienter lui-même tout au long de sa vie.

- Face à ces approches misant sur l'autonomie, des accompagnements et des méthodes/ concepts promouvant l'apprentissage progressif de l'autonomie.

Les services d'orientation

- L'Arrêté du gouvernement wallon du 31 août 2000 chapitre VIII propose une définition des activités d'orientation de l'IFPME :

<sup>26</sup> Citée par F.DANVERS, 700 mots-clefs pour l'éducation, PUL, Lille, 1992

<sup>27</sup> CSEF de Liège, séminaire de travail Orientation, 3 décembre 1999

<sup>28</sup> Synthèse par C.Mathelin in Forum-Pédagogies, mai 1995

<sup>29</sup> Cité par l'étude de l'AEFP p.36

<sup>30</sup> Etude sur les pratiques d'orientation des adultes en Europe (salariés et demandeurs d'emploi, AEF, AFPA, INOIP, (convention Eur/97/2/00392/EAIH.2acont) Rapport rédigé par Christian BROWN, Pierre ECKERT, Catherine SANDJIAN, avril 2000, p.43.

- « les séances d'orientation sont des cours visant à conceptualiser les attentes de l'apprenti ou du candidat apprenti en matière de formation ou de choix professionnel. Ces séances d'orientation peuvent revêtir plusieurs formes : organisation de tests, entretien ou encore mise en situation professionnelle »
- l'Arrêté du 16 juillet 1998 précise en son article 3 que : « le délégué à la tutelle a pour mission d'aider toute personne qui souhaite suivre une formation (...) à s'orienter dans son choix professionnel ainsi que dans celui de l'organisme de formation.

- Etude de l'AFPA<sup>31</sup> :

Le champ de l'orientation est le terrain d'action d'une large diversité de catégories de professionnels : l'étude suggère qu'on s'attache donc à préciser les référentiels emplois des professionnels de l'orientation des différents systèmes (emploi, formation, validation des acquis, travail social, orientation) et propose trois catégories

- des professionnels de l'orientation et du développement de carrière, de type généraliste, issus de formations supérieures en économie, sciences de l'éducation, psychologie, sociologie, carrières sociales, etc.
- des professionnels de type spécialiste, d'origine professionnelle différenciée, permettant de développer des approches spécifiques aux différents aspects des problématiques d'orientation des bénéficiaires.
- Des professionnels exerçant des activités d'orientation de « premier niveau » tel que l'accueil, l'information et le premier diagnostic

Il y a aussi ceux qui font de l'orientation de manière informelle (insertion, gestion des ressources humaines...) : ils ont une autre mission plus large qui englobe des temps d'orientation. On constate l'extension des « territoires » de l'orientation partagée entre de nombreux acteurs. Cela amène à se poser la question du partage mais aussi des liens, de la cohérence, de l'évaluation ou du contrôle de la qualité.

Les activités dites d'orientation sont multiples : information sur les métiers, les emplois et les formations ; aide à l'orientation vers l'emploi ou la formation (entretiens individuels, ateliers de groupe travaillant les bilans et projets, facilitation à la prise de décision, conseil...) ; évaluations diverses (tests, questionnaires, validations d'acquis, évaluation des compétences...) ; mises en situation réelles ou simulées ; expériences ou contacts avec les entreprises. Il y a aussi les activités d'orientation continue : activités de placement, recrutement, outplacement, reclassement collectif, gestion individuelle des mobilités et carrières professionnelles des salariés, accompagnement à la recherche d'emploi

---

<sup>31</sup> Etude sur les pratiques d'orientation des adultes en Europe (salariés et demandeurs d'emploi, AEF, AFPA, INOIP, (convention Eur/97/2/00392/EAIH.2acont) Rapport rédigé par Christian BROWN, Pierre ECKERT, Catherine SANDJIAN, avril 2000, p.54

## 10 Références

Actes du Colloque du 1<sup>er</sup> février 2002 – Orientation et information sur les études et les métiers, Conseil de l'Education et de la Formation, Groupe de travail « Orientation », Boulevard Léopold II, 44, 1080-Bruxelles.

Avis 2 – Objectifs généraux du système d'enseignement et de formation – 5 février 1992,

Avis 64 – Les objectifs de la formation professionnelle continue – 5 mars 1999,

Avis 65 – Qu'en est-il aujourd'hui de l'égalité des chances entre filles et garçons dans notre système éducatif – 5 mars 1999,

Conseil de l'Education et de la Formation, Groupe de travail « Orientation », Boulevard Léopold II, 44, 1080-Bruxelles.

Dispositif intégré d'aide à la décision, projet déposé par l'IFPME dans le cadre des objectifs 1 et 3 du FSE.

Etude sur les pratiques d'orientation des adultes en Europe (salariés et demandeurs d'emploi), avril 2000, (Convention EUR/97/2/00392EAIH.2acont), Association Européenne pour la Formation Professionnelle (AEFP), Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), Institut National de l'orientation et l'Insertion Professionnelles (INOIP).

Les services d'orientation scolaire et professionnelle dans la Communauté européenne, juillet 1993, Task-Force des Ressources humaines, Education, Formation, Jeunesse.

Manuel européen des conseillers d'orientation et la version complémentaire, 1995-1996, Commission européenne, Jeunesse, Education, Culture.

Mémoire sur l'Education et la Formation tout au long de la vie, 30 octobre 2000, Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), P.O. Box 22427 GR-55102 Thessalonique (Pylea).

« Mon école comme je la veux ! Ses missions. Mes droits et mes devoirs ». Décret « Missions de l'Ecole » (07/97), Ministre de l'Education, Place Surlin de Chokier, 15-17, 1000-Bruxelles.

Orientation et information sur les métiers (Rapport intermédiaire - SB-JB/CEF/01-096), 7 mai 2001,

Orientation et information sur les métiers – Complément au rapport intermédiaire suite au séminaire du 5 novembre 2001 et au colloque du 2 février 2002, 20 février 2002,

Conseil de l'Education et de la Formation, Groupe de travail « Orientation », Boulevard Léopold II, 44, 1080-Bruxelles.

Profil des compétences relatives à l'employabilité, Conference Board du Canada, <http://www2.conferenceboard.ca/nbec/eprof-f.htm>, p1-3, consulté le 28-03-01.

Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et de la documentation, ECIA, Euroréférentiel I & D, Leonardo da Vinci, ABD, 1999.

---

AGORA, Développez votre employabilité, <http://agora-Canada.org/devel.htm>

BOUDRENGHIEN Guy, Orienter ou éduquer au choix, in Forum-Pédagogies, mai 1998.

CHASSART, Yves et TESSIER Monique, L'employabilité, un concept qui révèle un changement de la nature du chômage, La lettre du Groupe Bernard Brunhes, n°39 – octobre 1998.

COLLARD Serge, Lignes directrices pour une valorisation de la mission d'orientation scolaire et professionnelle dans les CPMS en Communauté française, rapport à la ministre Onckelinx, 1999.

DANVERS, F., 700 mots-clefs pour l'éducation, PUL, Lille, 1992.

DUBOIS Alain, Une vision générale du développement des pré-requis à l'intégration au travail, in Propos de réadaptation, vol.9, n°4, juin 1991, p.19-22 (consulté sur <http://www.noemed.univ-rennes1.fr/sisrai/art/employ.html>, le 28-03-01).

OUVRIER-BONNAZ Roselyne (ONISEP), Intervention au colloque ADAPEI-SESIPS Pau, juin 2000 « pédagogie de l'information, multimédia et difficultés d'apprentissage ».

VALENDUC Gérard et VENDRAMIN Patricia, Les tendances structurantes dans l'évolution des métiers administratifs, FTU, Etude réalisée pour Bruxelles Formation avec le soutien du FSE.

WOUTERS Chantal, Un devoir de service à l'étudiant, UCL-CID.