



UN REGARD NEUF SUR LA PROFESSIONNALISATION DU PRATICIEN DE L'ORIENTATION

La définition du rôle et la reconnaissance des compétences sont essentielles à l'élaboration des politiques d'orientation tout au long de la vie

Le confinement et la distanciation sociale ont accéléré la transformation numérique des marchés du travail, entraînant des changements dans les régimes de travail et la demande de compétences, étant donné que les entreprises et les organismes publics européens ont adopté de nouvelles technologies et recherchent de nouveaux talents⁽¹⁾. Comme le montrent les plans de résilience et de relance de plusieurs pays de l'Union, le perfectionnement, la reconversion et l'orientation professionnels sont plus importants que jamais, ce qui donne aux citoyens les moyens de gérer leurs parcours d'apprentissage et leur carrière professionnelle.

Certains États membres ont œuvré à la mise en place de systèmes complets d'orientation tout au long de la vie et d'organisation de carrière fondés sur les TIC, intégrant des ressources avancées en matière de veille stratégique sur les besoins en compétences. Ils font le lien entre les services publics de l'emploi, les entreprises et les prestataires d'enseignement et de formation, d'une part, et les utilisateurs à la recherche d'un emploi ou de possibilités d'apprentissage, d'autre part, et s'adressent aux personnes qui ont besoin d'un soutien social et financier.

ENCADRE 1. CONSTRUIRE DES CONNAISSANCES SUR L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

Le Cedefop travaille sur le suivi de l'assurance qualité des systèmes d'orientation depuis plus de 20 ans. Il a récemment entrepris d'actualiser ses travaux sur les compétences professionnelles dans l'orientation professionnelle, qui remontent à 2009 avec la publication d'une *étude sur les normes professionnelles et la conception d'un cadre*.

À l'heure actuelle, l'*inventaire en ligne des systèmes et pratiques d'orientation tout au long de la vie* du Ce-

defop, lancé en 2020, fournit des informations sur les systèmes, les politiques et les pratiques d'orientation de plusieurs pays. Il propose également des sections thématiques sur l'assurance qualité, la certification et la formation des praticiens de l'orientation, l'accès utilisateur, la coordination interservices et la coopération entre les parties prenantes, l'utilisation des TIC, l'orientations pour des groupes et des contextes spécifiques ainsi que des indicateurs d'inclusion sociale. Le Cedefop a mis en place le réseau *CareersNet*, qui regroupe des experts indépendants possédant une expertise reconnue en orientation tout au long de la vie et en organisation de carrière, dans l'ensemble de l'Union et au-delà. Ce réseau surveille et documente la mise en œuvre des politiques visant à atteindre les objectifs fixés par les *Résolutions du Conseil de 2008 sur l'orientation tout au long de la vie* et les *Orientations européennes de 2015 pour le développement de politiques et de systèmes d'orientation tout au long de la vie*.

Dans ce contexte en rapide évolution, les décideurs politiques nationaux et européens ont à nouveau porté leur attention sur l'évolution des rôles, les compétences, les besoins de compétences et le perfectionnement professionnel continu des praticiens de l'orientation. La présente note d'information offre un nouvel aperçu de la manière dont les pays modernisent leurs systèmes et services d'orientation professionnelle. Les compétences des praticiens de l'orientation professionnelle, y compris leurs compétences numériques, font partie intégrante de cette initiative⁽²⁾.

(1) Voir la récente note d'information sur l'évolution des emplois et des compétences du Cedefop.

(2) Les informations et exemples de bonnes pratiques figurant dans la présente note d'information sont fondés sur les contributions des partenaires nationaux du Cedefop dans *CareersNet*, publiées par le Cedefop dans une série de documents de travail sur les *Transitions numériques dans l'orientation tout au long de la vie*.

QUELLES COMPÉTENCES POUR LE PERSONNEL DE L'ORIENTATION?

L'orientation dispensée et sa «gouvernance» au sein de l'Union varient considérablement d'un pays à l'autre et d'une région à l'autre, de même que les profils professionnels et les qualifications des praticiens de l'orientation. Nombre d'entre eux sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur en sciences comportementales, éducatives et/ou sociales, y compris en économie, souvent associé à une spécialisation en orientation professionnelle avant ou pendant l'emploi. La diversité des accès à la profession reflète les nombreux contextes différents

dans lesquels l'orientation est pratiquée et les multiples tâches et compétences exigées des praticiens de l'orientation.

Pourtant, les évolutions dynamiques qui ont suivi la pandémie soulignent la nécessité pour les pays européens de redéfinir et, dans une certaine mesure, de généraliser les profils professionnels des praticiens de l'orientation, ainsi que de leur proposer des possibilités de reconversion et de perfectionnement.

En fonction de la configuration du service, du contexte national et des groupes cibles, le portefeuille de compétences d'un praticien actuel de l'orientation comprendra généralement:

CONTEXTE POLITIQUE EUROPÉEN



© Shutterstock

Dès 2008, une résolution du Conseil invitait tous les États membres de l'Union à mieux intégrer l'orientation tout au long de la vie dans leurs stratégies d'éducation et de formation en garantissant un accès universel et une culture commune fondée sur la qualité entre les différents services compétents au niveau local, régional et national.

La Stratégie européenne en matière de compétences 2020 rappelle aux gouvernements la nécessité de veiller à ce que chacun puisse avoir accès à des services de soutien de qualité, telle l'orientation professionnelle, tandis que le **Socle européen des droits sociaux** consacre le droit des individus au travail et à l'apprentissage tout au long de la vie et que la **Recommandation du Conseil de 2020 relative à «Un pont vers l'emploi – Renforcer la garantie pour la jeunesse»**, fait référence à l'orientation et à l'évaluation des compétences. L'importance de systèmes d'orientation ouverts et inclusifs est pleinement reconnue.

Un nombre impressionnant de nouvelles politiques, priorités et initiatives de l'Union marquent les années 2020 comme la «**décennie numérique**», dont le but est d'adapter la main-d'œuvre européenne à l'ère numérique. Elles incluent: le **Plan d'action en matière d'éducation numérique actualisé**, la **Législation sur les services numériques**, la **Coalition en matière de compétences et d'emplois numériques** ⁽³⁾, l'**Initiative pour une Europe numérique** et la **Plateforme pour les compétences et les emplois numériques**, qui proposent des outils d'orientation et des ressources en ligne pour les personnes qui recherchent des possibilités de carrière dans le secteur numérique. La nouvelle **plateforme Europass polyvalente** s'inscrit également dans ce paysage émergent. Enfin, le **Pacte européen pour les compétences** et la charte qui s'y rapporte invitent les acteurs publics, privés et de la société civile à collaborer et à soutenir toutes ces initiatives interdépendantes. L'**écologisation de l'économie** a également une incidence sur la formation des spécialistes de l'orientation. Certains services publics de l'emploi (SPE) ont déjà inclus la transition vers des marchés du travail plus écologiques dans leurs stratégies, en organisant des activités de sensibilisation pour préparer leur personnel aux changements d'emploi attendus et à l'augmentation de la création et de la destruction d'emplois ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ Elle concerne les compétences numériques de quatre groupes de main-d'œuvre, y compris des actions de conseil et d'orientation professionnels.

⁽⁴⁾ Voir l'étude de 2021 du réseau européen des services publics de l'emploi sur l'écologisation du marché du travail.

- une connaissance complète et actualisée du domaine de travail. Cela inclut la connaissance des théories de carrière et un bon niveau de compétences numériques pour naviguer dans les bases de données contenant des informations pertinentes, y compris les professions émergentes et celles en cours de transformation numérique;
- une maîtrise des dernières techniques d'orientation, y compris à distance et par le biais d'approches mixtes avec intervention humaine, de méthodes collaboratives et de planification conjointe de carrière en sessions de groupe;
- des compétences avancées et axées sur le client en matière de communication écrite et orale, y compris la connaissance de la «netiquette» des médias sociaux, afin de répondre aux besoins professionnels et personnels des personnes dans différents contextes d'orientation;
- une connaissance des méthodes de screening et d'évaluation, afin d'identifier les besoins des clients et de les réorienter vers des services de validation des acquis par rapport à des normes valides;
- la capacité de travailler stratégiquement au sein d'un ensemble de services communautaires coopératifs, y compris des services de proximité ⁽⁵⁾;
- un niveau élevé de compétences psychologiques, sociales et émotionnelles, comme la capacité de discerner lorsque des personnes ont des besoins particuliers ou sont confrontées à d'autres obstacles à l'apprentissage et à la progression de carrière, et la capacité d'adhérer à des pratiques éthiques conformes aux normes professionnelles.

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DU PRATICIEN DE L'ORIENTATION

La professionnalisation de l'orientation professionnelle par la formation initiale des spécialistes demeure certes une priorité, mais le perfectionnement professionnel continu, la formation en cours d'emploi ou sur le lieu de travail, ainsi que l'apprentissage mutuel entre collègues sont tout aussi importants. Les fournisseurs de services, tels que les conseillers en emploi des SPE, doivent régulièrement mettre à jour leurs connaissances et leurs compétences afin de fournir des services d'orientation de qualité, personnalisés et fondés sur les données. Pourtant, les appels de plus en plus nombreux à investir davantage dans les compétences des praticiens de l'orientation contrastent encore dans de nombreux pays avec le manque d'éléments prouvant leur développement

⁽⁵⁾ Voir la [note d'information 2019 du Cedefop sur l'innovation numérique au service des carrières](#).

professionnel continu et systématique.

Cependant, certains signes annoncent un changement. Les données internationales de 2019 indiquaient une augmentation de l'activité nationale et locale dans le but d'améliorer la qualité des services d'orientation, en mettant l'accent sur la formation et la certification des praticiens de l'orientation. Pour favoriser leur professionnalisation, de nombreux pays ont défini des normes professionnelles et des exigences de formation, en les alignant sur divers systèmes de référence, tel le cadre européen des certifications (CEC).

DÉFINIR DES NORMES DE CERTIFICATION

Les normes relatives aux certifications des praticiens de l'orientation peuvent être fixées de différentes manières, notamment par la législation. Au total, 17 pays européens ont adopté des lois en la matière, mais celles-ci restent souvent vagues. Seuls quelques-uns, comme la Finlande, l'Islande et l'Irlande, ont clairement défini dans leur législation les niveaux de certification des praticiens de l'orientation et leur développement professionnel ⁽⁶⁾.

Le Danemark, la Grèce et la France définissent les normes de certification et de formation par voie de décrets ou de lignes directrices. L'Irlande a élaboré un cadre normatif définissant les critères que doivent remplir les prestataires de formation initiale en matière de conseil en orientation ⁽⁷⁾, lorsqu'ils préparent les diplômés à travailler dans le domaine de l'orientation, tant auprès des jeunes que des adultes, sous la responsabilité du **ministère national de l'éducation**.

Certains pays ont renforcé le statut professionnel des praticiens de l'orientation en intégrant les définitions des normes de qualité dans leurs stratégies de formation régionales ou locales. En Autriche, la qualité des formations pertinentes est assurée par la certification des prestataires. En Belgique, les centres d'orientation relevant de la Cité des Métiers doivent garantir une politique de professionnalisation et un plan annuel de développement professionnel pour chaque employé.

Dans d'autres pays, les associations professionnelles participent à l'élaboration de normes de qualité obligatoires ou volontaires pour l'orientation et pour la formation des praticiens de l'orientation. En Hongrie, les compétences professionnelles du personnel sont couvertes par des normes de qualité nationales

⁽⁴⁾ Voir l'[étude de la Commission européenne sur la politique et la pratique de l'orientation tout au long de la vie](#), Barnes et al., 2020.

⁽⁶⁾ Le conseil en orientation est un terme utilisé en Irlande pour le distinguer des autres types de conseil.

plus larges en matière d'orientation. En Allemagne, le **concept volontaire de qualité en matière d'orientation** comprend un profil de compétences et un cadre pour le développement de la qualité dans les organismes des secteurs public et privé.

Il existe d'autres moyens de reconnaître les compétences professionnelles des praticiens de l'orientation, notamment leur validation par rapport aux normes qui sous-tendent le système de certifications professionnelles, comme en Estonie, ou par le biais de badges numériques comme en Italie.

Le **Cadre de compétences du Cedefop pour les praticiens de l'orientation** et le **profil de compétences européen de référence de la Commission pour les conseillers des SPE et EURES** ont posé des jalons pour soutenir l'application des normes de compétences européennes.

ENCADRE 2. L'ORIENTATION, UN OUTIL QUI FACILITE LES COMPTES INDIVIDUELS DE FORMATION

En 2021, la Commission européenne a intensifié ses travaux en vue d'une recommandation sur les **Comptes individuels de formation**, considérés comme l'une des principales priorités de la nouvelle stratégie en matière de compétences pour l'Europe. L'orientation professionnelle et la validation pourraient bien être des outils essentiels de l'initiative sur les comptes individuels de formation, en particulier pour toucher les adultes qui bénéficieraient le plus d'une reconversion et d'un perfectionnement professionnels. En l'absence de spécialistes de l'orientation compétents, les adultes ne pourront pas profiter efficacement de ces possibilités.

Pour soutenir la Commission, le Cedefop élaborera un cadre orienté sur des mesures politiques en faveur des comptes individuels de formation et explorera le potentiel des politiques et systèmes intégrés.

SURMONTER LA FRAGMENTATION POUR UNE OFFRE DE SERVICES HARMONIEUSE

Tout comme le paysage fragmenté du développement professionnel des praticiens de l'orientation ⁽⁸⁾, l'offre d'orientation professionnelle est également répartie entre de nombreux services et cadres. Si cela signifie que l'offre est flexible, adaptée au contexte et adaptable aux besoins du groupe cible et de la communauté (aspect positif), cette fragmentation peut en revanche entraver la mise en place de dispositifs politiques intégrés et une offre interservices harmonieuse, ainsi que la transposition à plus grande échelle de

⁽⁸⁾ Voir le document conjoint Cedefop-ETF sur l'EPF au cours de la prochaine décennie.

politiques régionales efficaces (aspect négatif). Cette situation est aggravée lorsque les fournisseurs de différents services manquent de compétences et de ressources stratégiques pour coordonner leurs offres de services.

Pour les utilisateurs, la fragmentation de l'offre de services n'est pas seulement source de confusion, elle peut aussi créer des obstacles à l'accès. La concurrence entre les services, que ce soit pour les clients ou les ressources financières, peut entraver la coopération, au détriment des utilisateurs. Les politiques d'éducation, de formation et d'emploi doivent tenir compte de la nature horizontale et transversale de l'orientation tout au long de la vie, ancrée dans les partenariats multiprofessionnels et la collaboration entre les secteurs et les services. Si l'orientation est bien intégrée aux autres politiques et services pertinents, elle peut mieux répondre aux besoins des utilisateurs et du marché du travail, voire combler des lacunes sectorielles spécifiques ⁽⁹⁾.

En outre, de meilleures synergies permettent aux acteurs nationaux, régionaux et locaux de développer une vision et une stratégie communes en vue d'une intégration efficace des technologies existantes et émergentes dans les services d'orientation, tout en veillant à ce que les besoins des utilisateurs influencent le choix des modalités disponibles.

RENFORCER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES PRATICIENS DE L'ORIENTATION

Aucune discussion sur la professionnalisation dans un secteur de services aussi essentiel que l'orientation professionnelle ne peut ignorer l'incidence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). Elles ont non seulement des répercussions sur de nombreux métiers et secteurs du marché du travail mais elles affectent aussi directement le travail quotidien des praticiens de l'orientation en mettant à leur disposition toute une série de nouvelles ressources et de nouveaux moyens de communication ⁽¹⁰⁾.

Même si elle se poursuit dans le domaine de l'orientation professionnelle, la transformation numérique a déjà profondément modifié la nature du travail des praticiens de l'orientation. De quelles formations ont-ils besoin pour intégrer (davantage) la technologie

⁽⁹⁾ Voir également la **note d'information 2020 du Cedefop intitulée Donner aux personnes les moyens de faire face au changement**.

⁽¹⁰⁾ Le Cedefop a rédigé un **Manuel de pratiques TIC à utiliser dans le cadre de l'orientation et de l'organisation de carrière** afin d'aider les décideurs à libérer le potentiel des TIC, ainsi qu'une série de **ressources et d'outils en ligne à l'attention des praticiens de l'orientation et des responsables**.

numérique dans leur travail quotidien? Et qu'en est-il de la qualité de l'offre de services, de l'égalité d'accès, du respect de la vie privée, de l'impartialité et des dilemmes éthiques potentiels?

Aujourd'hui, les praticiens de l'orientation doivent être capables de maîtriser les nouveaux outils en ligne pour communiquer avec leurs clients; en même temps, ils doivent pouvoir trouver, extraire, évaluer et gérer les données du marché du travail (statistiques, mégadonnées) et intégrer continuellement ces connaissances dans leur travail. Sans ces compétences, ils risquent de passer à côté d'un aspect central de leurs services à la clientèle, à savoir la relation particulière qu'ils ont toujours entretenue avec le marché du travail.

Si les mégadonnées, l'intelligence artificielle et les outils innovants, tels que les dialogueurs (*chatboxes*), permettent des approches dynamiques, portables et flexibles en matière d'accompagnement de carrière et d'apprentissage autonome, l'offre d'une orientation professionnelle globale bien documentée ira toujours au-delà de la machine et nécessitera une intervention humaine qualifiée. C'est la raison pour laquelle les approches mixtes se sont multipliées. Les praticiens de l'orientation devraient être mieux préparés à accueillir les changements positifs qu'offrent les outils numériques en complément de l'interaction humaine, en fonction des besoins des utilisateurs, et même à participer à leur développement. Davantage d'éléments probants sont nécessaires pour tirer des conclusions sur l'incidence de ces évolutions et sur la meilleure façon d'aligner les technologies sur les objectifs de l'orientation professionnelle.

Toutefois, dans de nombreux pays, les compétences numériques ne sont pas encore couramment maîtrisées par les praticiens de l'orientation, avec une certaine réticence à l'égard des outils numériques de la part des professionnels qui voient leurs tâches remplacées par des outils en libre-service et, de plus en plus, par l'intelligence artificielle. Pour surmonter ces obstacles, il faudra un effort de formation massif, de nouvelles alliances entre les services et, surtout, un état d'esprit tourné vers l'avenir parmi toutes les parties prenantes et tous les services.

ENCADRE 3. UN PROGRAMME DE FORMATION AUX TIC POUR LE PERSONNEL DE L'ORIENTATION

L'Institut finlandais de recherche en éducation, l'université de Malmö, le centre danois d'orientation en ligne *eVejledning* et l'université d'Islande ont conçu et dispensé conjointement une formation aux TIC à l'intention des praticiens de l'orientation, dans le but d'améliorer leur profil professionnel et de leur permettre de répondre plus efficacement aux besoins

des clients dans un environnement numérique. Le but était de permettre au personnel de l'orientation de communiquer par le biais des médias sociaux et d'assimiler les compétences suivantes:

- utilisation expérimentée des contenus en ligne;
- communication écrite polyvalente et réfléchie;
- lancement et maintien d'un dialogue constructif en ligne;
- création d'une présence visible et fiable en ligne.

VERS UNE VISION STRATÉGIQUE PARTAGÉE DE SERVICES D'ORIENTATION MODERNES

Aucun fournisseur de services, association professionnelle ou organisation ne peut répondre seul à l'évolution rapide des besoins de groupes cibles de plus en plus diversifiés. C'est la raison pour laquelle de plus en plus de pays ont intégré l'orientation tout au long de la vie dans leurs stratégies d'éducation et de formation, renforçant ainsi les synergies tant au niveau de l'élaboration des politiques que de l'offre des services. Les *Conclusions de la présidence estonienne de l'Union de 2017 sur l'orientation tout au long de la vie* indiquent que l'élargissement de l'accès à des services cohérents nécessite une coordination des politiques, des partenariats, le partage de la veille du marché du travail, ainsi que l'intégration et la professionnalisation des services.

Le *Cadre de compétences pour les spécialistes de l'orientation* créé par l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle, mis à jour en 2018, promeut, outre les domaines de compétence définis par le Cedefop en 2009, une réflexion stratégique dans les services d'orientation professionnelle en encourageant la collaboration et le partage des connaissances entre partenaires et services communautaires. Il invite les praticiens de l'orientation à s'impliquer activement dans les réseaux locaux de parties prenantes, à être en mesure d'évaluer les besoins et l'offre d'orientation au niveau local et à exploiter au mieux les ressources disponibles.

Cette collaboration transdisciplinaire entre les services aide toutes les parties prenantes de la communauté (personnel d'orientation professionnelle et des services sociaux, prestataires d'enseignement et de formation, décideurs politiques, développeurs de systèmes et organismes privés) à concevoir, aligner, offrir et évaluer leurs services de manière coordonnée. À son tour, une coopération étroite entre toutes les parties prenantes peut contribuer à une vision commune d'un ensemble cohérent et homogène de services communautaires, y compris des services d'orientation professionnelle innovants basés sur les TIC, et favoriser son amélioration continue. Une telle approche

systémique forte de la coopération en matière de services, exploitant pleinement les technologies numériques, libérera le potentiel des services proactifs et équitables d'orientation tout au long de la vie.

Tandis que les technologies numériques ouvrent de nouveaux horizons et que les pays européens recherchent de plus en plus des approches et des solutions communes, le développement des compétences des praticiens de l'orientation peut également être favorisé par la mobilité et les échanges internationaux. «Penser globalement - agir localement» est assurément un aspect important de la réflexion stratégique en matière d'orientation professionnelle.

**CEDEFOP**Centre européen pour le développement
de la formation professionnelle

Note d'information – 9161 FR

Cat. N°: TI-BB-21-006-FR-N

ISBN 978-92-896-3197-6, doi:10.2801/023953

Copyright © Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), 2021

Creative Commons Attribution 4.0 International

Les notes d'information sont publiées en allemand, anglais, espagnol, français, grec, italien, polonais et portugais, ainsi que dans la langue du pays assurant la présidence de l'UE. Pour les recevoir régulièrement, abonnez-vous à l'adresse suivante:

www.cedefop.europa.eu/es/user/register

D'autres notes d'information et publications du Cedefop sont disponibles à l'adresse suivante: www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx

Europe 123, Thessaloniki (Pyléa), GRÈCE

Adresse postale: Cedefop service post, 57001, Thermi, GRÈCE

Tél. +30 2310490111, Télécopie +30 2310490020

Courriel: info@cedefop.europa.eu

www.cedefop.europa.eu
