

# Informers les Normands sur leur orientation et les métiers : l'Agence à pied d'œuvre

L'Agence régionale de l'orientation et des métiers, créée par la Région Normandie, présente une grande diversité d'actions et de partenariats. L'approche territoire fait partie de la réussite des objectifs pour améliorer l'orientation des publics, notamment par une recherche de mobilisation forte des entreprises et des EPCI<sup>1</sup>. Denis Leboucher, son directeur, apporte un éclairage sur les actions mises en œuvre depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

**Pouvez-vous nous rappeler en quelques mots l'origine de l'Agence ?**



**Denis Leboucher (DL) :** Suite à la loi du 5 décembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel, l'Etat a confié aux Régions, l'orientation et l'information sur les métiers tout au long de la vie. La Région Normandie avait déjà des compétences sur ces champs-là au titre du SPRO<sup>2</sup> notamment. Les élus ont souhaité créer une agence, établissement public local, mandaté par la Région pour déployer toute la politique de l'orientation et de l'information sur les métiers.

Depuis quelques années, la cité des Métiers, financée en grande partie par la Région, était ouverte au grand public pour informer sur les métiers. Cette nouvelle loi a permis de regrouper plusieurs structures (cité des Métiers, Rectorat, direction de l'Orientation de la Région, etc.) en un seul lieu pour s'adresser aux jeunes (collégiens, lycéens, apprentis et étudiants), aux familles et aux actifs en général sur les opportunités d'emploi en Normandie.

**Quelle est l'implantation de l'Agence ? Et son objectif principal ?**

**DL :** Aujourd'hui, l'Agence est constituée de 42 salariés, certains mis à disposition par la Région ou le Rectorat, d'autres embauchés directement par l'Agence. Le siège se situe à l'Atrium, à Rouen, avec une antenne à Hérouville-Saint-Clair dans les locaux



du Cideme<sup>3</sup>. Ce bâtiment accueille plusieurs structures liées à l'orientation, l'emploi et la formation telles que la Mission locale, la Calmec<sup>4</sup>, et le Centre d'information et d'orientation (CIO).

Le rôle de l'Agence est de proposer des outils au grand public, mais également à tous les acteurs du SPRO (Rés'O Pro) qui contribuent à dispenser de l'information, du conseil au public. C'est un déploiement d'animation, territoire par territoire, sur toute la région Normandie.

Notre intention n'est pas d'ouvrir des antennes partout en Normandie. Quelques-unes supplémentaires peut-être, si demain des territoires, des EPCI souhaitent disposer d'un établissement.

**La notion de territoire a toute son importance pour la mise en œuvre et le développement des politiques publiques régionales. Comment l'Agence s'organise-t-elle en ce sens ?**

**DL :** Avec le Rectorat, il y a une volonté d'expérimenter des animations de réseaux d'acteurs sur les territoires (collèges, lycées, SPRO - Pôle emploi, Missions locales, etc.) et de créer ainsi du lien et des dynamiques locales.

<sup>1</sup>EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale

<sup>2</sup>SPRO : Service public régional de l'orientation

<sup>3</sup>Cideme : Carrefour d'initiatives pour le développement de l'emploi et des métiers

<sup>4</sup>Calmec : Caen la mer emploi et compétences

Les réponses apportées ne seront évidemment pas identiques d'un territoire à l'autre. On ne peut apporter les mêmes réponses sur des territoires aussi différents que L'Aigle, Cherbourg, la métropole rouennaise, par exemple. Elles seront adaptées à leurs réalités.

Une fiche de poste a été créée, avec le Rectorat, en trois points pour apporter ces réponses : animer des réseaux d'acteurs et particulièrement les collèges, les lycées et l'enseignement supérieur, créer des événements et de la synergie, faire la promotion de l'offre de formation.

Ce troisième point est une commande fondamentale de la Région et du Rectorat. Il concerne les nouvelles offres de formation que le Rectorat et la Région mettent en place. Il s'agit de les faire connaître dans les collèges. La loi a confié à la Région - et donc à l'Agence - la promotion de l'alternance, des métiers et de la formation, jusqu'au niveau supérieur avec les universités.

Cette activité d'animation de territoire fait également appel à une volonté de travailler avec les EPCI. Une équipe de onze personnes a été constituée (Rectorat et Agence) pour impulser cette activité sur les territoires. Ils prennent actuellement leurs marques et développent les contacts. Sur les 70 EPCI normands, il y en a 25 avec lesquels des travaux sont en cours. Ils pourront être inscrits, par ailleurs, sur la plateforme Destination Métier (voir page 10) en tant qu'employeurs. Les coordonnateurs sont quasiment en place partout, il en manque encore deux qui vont arriver prochainement.

**L'Agence propose de très nombreux services. Commençons, si vous le voulez bien, avec le service conseil, premier niveau d'information**

DL : Le numéro gratuit Parcours Métier est un premier niveau d'information qui favorise un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne en recherche de conseil dans son évolution professionnelle. Il est ouvert aux publics de la formation initiale,



S'INFORMER SUR LES MÉTIERS

ce qui n'était pas le cas, auparavant. Les salariés, les demandeurs d'emploi, ainsi que les élèves et les parents qui appellent le numéro gratuit peuvent être dirigés vers les structures et les interlocuteurs compétents pour les accompagner.

Durant la crise sanitaire jusqu'en décembre dernier, ce service a répondu à 800 / 900 appels par mois. Les chiffres du mois de janvier ne sont pas encore disponibles. Tout a été administré à distance, il était en effet compliqué de proposer des accueils physiques au cours de l'année 2020.

Sans aller jusqu'à de l'accompagnement dans la durée et sous couvert de l'anonymat, un service de visio pour un conseil approfondi a été mis en place pour répondre à des publics qui exprimaient un réel besoin. Pour cela, ces publics doivent simplement contacter le numéro gratuit.

**Justement, en raison de la crise sanitaire, comment avez-vous pu organiser votre salon annuel ?**

DL : Effectivement, les manifestations en présentiel prévues en 2020 n'ont pas pu se tenir. Pour remplacer le salon de l'orientation, qui s'était tenu à Rouen en 2019 et qui devait avoir lieu cette année à Caen, une manifestation virtuelle a été construite en partenariat avec le Rectorat et organisée du 9 février au 11 février 2021 : « Des clics, des métiers ».



On pourra peut-être conserver cette plateforme, la faire évoluer et la mettre à disposition. Des professeurs nous ont fait part de leur souhait d'accéder à cet outil en permanence. Les conditions et les possibilités vont être examinées.

C'est une manifestation importante qui restera, peut-être, un marqueur régional une fois par an. 120 partenaires professionnels ont été mobilisés sur le salon. Ils sont sollicités sur les tchats, fournissent de

la matière pour les fiches métiers, les vidéos, les quiz. Demain, on pourrait imaginer de mettre à disposition des outils de réalité virtuelle. Tout est possible...

Je profite de ces questions liées au numérique pour signaler que prochainement, toutes les publications seront numérisées, notamment le guide sur les postbac à paraître ces jours-ci. En effet, les publications « papier » ne permettent pas des mises à jour régulières et sont rapidement obsolètes. Pour cette année, les enseignants et les CIO souhaitaient encore un document papier et nous allons y répondre mais pour les élèves le guide sera numérisé.

**Vous citez les entreprises. J'imagine qu'elles sont des interlocutrices incontournables à la réussite des missions de l'Agence...**

DL : Absolument. La présentation par les entreprises est un axe majeur de la stratégie régionale de l'orientation qui a été votée par les élus. Celle-ci doit conduire à inciter les entreprises à présenter leurs métiers, à organiser avec elles des animations dans les collèges et les lycées, à faire connaître celles qui mènent des actions sur la promotion des métiers, à les labelliser sur le site Destination Métier, plateforme numérique développée par l'Agence.

Ce service informe sur les métiers et les formations via l'outil Cléor (*voir encadré ci-contre*), et met les jeunes en relation avec les entreprises normandes inscrites au préalable. Les jeunes peuvent être accueillis au sein de ces entreprises pendant leurs vacances scolaires ou leur stage de troisième. C'est ainsi donner la possibilité d'une immersion en entreprise et de découvrir les réalités du marché du travail. Sur rendez-vous, les jeunes ont la possibilité, en visio, de rencontrer un ambassadeur qui témoigne, échange et répond aux différentes questions sur son métier.



**RENCONTRER UN AMBASSADEUR MÉTIER**



## UN OUTIL INNOVANT POUR S'INFORMER SUR LES MÉTIERS

Cléor est un site d'information sur les métiers et d'aide à l'orientation et à l'évolution professionnelle au service du public (élèves, professionnels, adultes en reconversion, demandeurs d'emploi, etc.) et des professionnels de l'orientation et de la formation.

Initié et développé, en 2017, par les Régions Bretagne, Centre-Val de Loire et Bourgogne-Franche-Comté, il est aujourd'hui décliné dans six régions : les fondateurs auxquels s'ajoutent la Normandie, Auvergne-Rhône-Alpes et les Hauts-de-France.

Par le développement et l'alimentation de cet outil, les Carif-Oref remplissent leurs missions d'appui au service des professionnels de l'accueil, de l'information, de l'orientation, de l'emploi, de la formation et des publics sur les territoires. En Normandie, l'Agence régionale de l'orientation et des métiers prend notamment appui sur Cléor pour l'information des publics sur les métiers et les parcours professionnels.

En 2020, un parcours simplifié, une interface épurée et une personnalisation régionale ont été apportés afin de moderniser l'accès aux informations et d'élargir le public de Cléor.

[Le site Cléor en Normandie](#)

[Notre zoom complet sur l'outil sur le site PROFIL d'info](#)



Par ailleurs, la Draio<sup>5</sup> nous a demandé de développer les interventions des entreprises dans les lycées et les collèges pour parler de leurs métiers. C'est une ressource complémentaire pour les enseignants. Les entreprises sont très motivées pour s'engager avec nous. C'est un investissement pour elles, mais la relation entre le monde de l'entreprise et les collèges et lycées est absolument essentielle.

### Quel est le profil des ambassadeurs métiers ?

**DL :** Les profils sont divers, l'Agence a signé une convention avec la Chambre de métiers et la Chambre de commerce et d'industrie de Normandie pour développer l'offre de service. 130 ambassadeurs sont déjà présents pour la Normandie. Ce réseau est amené à prendre de l'ampleur.

La relation avec l'entreprise dans la phase de signature du contrat de partenariat est assurée par l'équipe des animateurs emploi formation, à la direction de l'Animation des territoires emploi et compétences de la Région.

Les coordonnateurs de l'Agence interviennent plutôt en aval, une fois que l'entreprise a signé. Ils sont informés que sur leur territoire, il y a des partenaires prêts à se mobiliser pour des événements et en assurer la promotion.

On utilise bien évidemment les réseaux sociaux, on fait notamment connaître le service sur LinkedIn.

### Le Rectorat est un des piliers de l'Agence. Quelles sont les actions mises en place ?

**DL :** La Normandie est l'une des premières régions à avoir mis en place, au titre du plan académique de formation en lien avec le Rectorat, des formations spécifiques sur les données socio-économiques des territoires. 700 professeurs principaux de collèges ont été formés sur des modules spécifiques. Le taux de satisfaction dépasse les 80 %. Ces modules, construits à la faveur de notre partenariat avec le Carif-Oref qui dispose de l'expertise d'accompagnement à la professionnalisation des acteurs, ont pour thèmes : « Profils de territoire et information métiers » (pour les professeurs principaux de troisième, quatorze séquences de trois demi-journées chacune) et « Quels métiers, quelles compétences pour demain ? » (à destination des professeurs principaux de troisième et des professionnels du SPRO, programmé en mai 2021).

Un important travail a été également réalisé par l'Agence sur le décrochage scolaire. En lien avec l'obligation de formation des 16-18 ans, la Région s'est emparée du sujet avec la Draio du Rectorat et un nouvel acteur, le haut-commissaire à la lutte contre la pauvreté, monsieur Christian Forterre. L'Agence reconfigure avec les parties prenantes l'ensemble des plateformes de suivi d'aide aux décrocheurs (PSAD), co-pilotées par les Missions locales et les CIO.



Des listes nationales nous sont transmises via un système d'information nommé RIO qui est une base de données dans laquelle sont signalés les jeunes qui ne font plus partie d'un établissement scolaire, et qui sont sans solution. Ces jeunes sont contactés pour savoir s'ils ont trouvé une solution ou s'ils souhaitent bénéficier d'un accompagnement ou d'une mesure particulière, etc. L'Agence de l'orientation et des métiers a été mandatée pour co-animer le dispositif avec le Rectorat. Par ailleurs, le Carif-Oref de Normandie contribue à la création et à la mise en place d'un observatoire du décrochage scolaire.

Une expérimentation est programmée avec le Rectorat et les coordonnateurs territoriaux. La création d'un comité technique est prévue pour travailler sur une cartographie. Il est important également d'éviter les projets en parallèle, et de favoriser les synergies.

### Avez-vous pu tisser des liens avec le monde universitaire ?

**DL :** Oui, et c'est important de pouvoir le faire. Deux demandes proviennent des universités. En premier lieu, le référencement de tout l'enseignement supérieur. C'est un travail spécifique mené par l'Agence. La Comue<sup>6</sup> a déjà engagé un travail dans ce sens qui demande à être complété et intensifié.

<sup>5</sup>Draio : Délégation de région académique à l'information et à l'orientation

<sup>6</sup>Comue : communauté d'universités et établissements

En second lieu, que l'Agence soit un relais pour la clarification des diplômes. Un diplôme pour quels métiers ? Il faut réfléchir à des animations qui pourraient être développées, comme par exemple des ambassadeurs métiers universités qui témoigneraient à travers des vidéos.

### Comment travaillez-vous avec les branches professionnelles ?

DL : Nous avons un rapport spécifique avec les branches professionnelles ou les filières professionnelles. Les branches et la Région Normandie signent des accords de partenariat. Dans chaque accord, il y a un axe Orientation (axe 3). L'Agence et la branche professionnelle travaillent ensemble sur cet axe de l'orientation, sur des questions telles que : comment la branche professionnelle fait-elle la promotion des ambassadeurs ? Comment favoriser des immersions en entreprise ou toute autre action sur le champ de l'orientation ? Elles nous font des propositions que nous validons ensemble.

### Quels autres partenariats à signaler ?

DL : Il va y avoir la Quinzaine de l'apprentissage, qui se tiendra du 15 au 28 mars 2021. Cette action va s'inscrire avec l'Etat. L'Agence travaille en partenariat avec l'Ardir<sup>7</sup> pour promouvoir l'alternance. Nous allons par exemple publier un guide numérique de toutes les actions que les CFA vont mener à l'occasion des portes ouvertes. Il y aura une maison virtuelle de l'apprentissage. Les CFA vont s'organiser par pôle métiers et c'est eux qui administreront pendant les quinze jours les questions que les jeunes se posent.

Par ailleurs, dans chaque région, l'Académie va lancer un Printemps de l'orientation pour les classes de secondes et de premières. Nous proposerons notre gamme de services.

Je citerai aussi un partenariat important avec Transitions Pro, qui met à notre disposition des ressources humaines pour une collaboration au numéro gratuit Parcours Métier, à raison de deux ou trois permanences (demi-journée) par semaine. En relation avec Transitions Pro, les conseillers de l'Agence se professionnalisent ainsi pour répondre aux demandes des publics salariés. Transitions Pro participera également à l'accueil du public sur les salons.

## UN PARTENARIAT ENTRE LE CARIF-OREF DE NORMANDIE ET L'AGENCE RÉGIONALE DE L'ORIENTATION

Les deux structures ont développé une convention de collaboration au regard de leurs missions respectives et complémentaires. Elle porte sur quatre axes pluriannuels :

- Développement d'actions de professionnalisation
- Développement et mise à disposition de ressources à destination des professionnels
- Mise à disposition de l'outil d'information sur les métiers Cléor
- Soutien à la politique de lutte contre le décrochage scolaire

Chaque année, un programme de travail partenarial sera élaboré par les deux structures afin de convenir des réalisations communes à mettre en œuvre.



Luc Chevalier : « Ce partenariat intéressant démarre sous de bons auspices. Nous venons de recruter une chargée de mission en ingénierie pédagogique pour développer les actions de professionnalisation avec l'Agence. Nous partageons également nos données statistiques liées à l'emploi formation. Nous avons de même un partenariat en ce sens avec Transitions Pro. Une dynamique se met en place. Enfin, le Carif-Oref est amené à contribuer aux publications de l'Agence. »

Je n'oublie pas bien sûr le Carif-Oref avec lequel nous avons signé une convention de partenariat (*voir encadré ci-dessus*). Le travail a démarré.

L'Agence dispose de multiples données sur l'orientation. Il y a aussi les données de l'enseignement supérieur, le Ceser, les universités, l'Education nationale qui produisent également des études... Il faut sélectionner ces données, les organiser, et produire des documents de vulgarisation, qui n'existent pas actuellement, afin de les rendre accessibles au grand public.

<sup>7</sup> Ardir : Agence régionale des directeurs de CFA

**Nous venons de passer en revue l'ensemble des partenariats et des travaux structurels conduits par l'Agence. Quels sont les principaux sujets pour ces prochains mois ?**

**DL :** L'Éducation nationale va lancer prochainement une campagne de communication sur le décrochage scolaire et l'obligation de formation. Un numéro vert national sera proposé\*. En Normandie, il a été convenu, avec les autorités académiques, que les appels reçus sur ce numéro vert national seront réorientés sur le numéro gratuit Parcours Métier. L'objectif est de centraliser les demandes et d'orienter la personne vers la structure (Mission locale ou CIO, etc.) qui répond immédiatement au besoin.



Je citerai également le démarrage en septembre 2021 de la Tournée des métiers (projet FSE). C'est la volonté d'aller au plus près des territoires avec nos coordonnateurs pour créer des événements autour des métiers. L'idée est de se rendre dans plusieurs établissements scolaires. Nous avons un partenariat privilégié avec l'Opco des entreprises de proximité (Opco EP), sponsor de la manifestation réalisée du 9 au 11 février. L'Opco EP nous alloue des moyens pour déployer spécifiquement des actions avec eux.

Tous les Opco ont la charge de promouvoir les métiers. Demain, on pourrait imaginer une tournée des métiers organisée à Avranches, qui mobiliserait plusieurs véhicules, de plusieurs partenaires. Plutôt que d'aller dans un établissement, on crée un événement autour des métiers sur une place publique. Tous les collèges, Pôle emploi, les acteurs locaux communiqueraient sur les métiers.

\* Depuis l'entretien, le numéro a été lancé. Il s'agit du 0 800 122 500

Tout est à construire, on ne peut se passer de partenariats sur ce type de sujets. Malheureusement, la crise sanitaire ne nous aide pas. Actuellement les entreprises souffrent. Mais l'orientation est un beau sujet, on voit bien que les entreprises sont intéressées. C'est l'engagement avec nos animateurs d'arriver à organiser des séquences de travail, des petits déjeuners, pour tester auprès des entreprises leur intérêt. Quels sont leurs besoins ? Est-ce qu'elles connaissent les dispositifs de la Région ? Il faudra examiner les retours d'expérience et essayer de mettre en place des animations avec les entreprises.

Enfin, le conseil régional des jeunes a préconisé la mise en place d'ambassadeurs jeunes orientation (onglet supplémentaire à venir sur la plateforme Destination Métier), qui a été validée par la Région. L'objectif est que des jeunes parlent à d'autres jeunes de leur orientation réussie et de parcours de formation à partager. Un petit groupe du conseil régional des jeunes va apporter son appui à l'Agence.

*Propos recueillis par Luc Chevalier,  
directeur du Carif-Oref de Normandie  
le 10 février 2021*



**FAIRE UNE IMMERSION DANS UNE  
ENTREPRISE**

Liens utiles :

L'Agence de l'orientation sur le site Parcours Métier de la Région :  
<https://parcours-metier.normandie.fr/agence-orientation>

Le site Cléor en Normandie :  
<https://normandie.cleor.org>

La plateforme Destination Métier :  
<https://www.destination-metier.fr>