

## Penser une information fiable et innovante pour une orientation durable au 21<sup>ème</sup> siècle

### Appel à contribution, Conseil Régional d'Ile-de-France Axes 1, 3 et 4

Mme Sandrine LAMIRE-BURTIN, Conseillère régionale, Déléguée spéciale à l'orientation, a lancé un appel à contribution dans le cadre de l'élaboration de la stratégie régionale pour une information et une orientation tout au long de la vie autour de 4 axes de réflexion :

- Axe 1 : offrir à chaque francilien une information fiable sur les métiers, la formation et l'emploi ;
- Axe 2 : mettre l'orientation professionnelle au service de l'emploi au sein des 25 bassins d'emploi franciliens ;
- Axe 3 : innover pour l'orientation ;
- Axe 4 : informer pour l'orientation scolaire.

Des assises régionales d'orientation auront lieu le 25 mars 2019 au Conseil Régional d'Ile-de-France, de 9h à 13h.

Dans la longue dynamique de recomposition de l'Etat à travers la décentralisation débutée dans les années 80, l'article 18 de la loi du 5 septembre 2018 charge les régions « *d'organiser des actions d'information sur les métiers et les formations, d'élaborer et de diffuser la documentation correspondante, en direction des élèves et de leurs familles, ainsi que des étudiants et des apprentis, notamment dans les établissements scolaires et universitaires* ». Pour les régions de France, il s'agit là d'une « nouvelle ambition politique » au service d'un enjeu jugé crucial : « **délivrer une information pertinente pour connaître la réalité et la complexité du monde économique** ». Les régions ont rédigé à cet effet un manifeste proposant dix-huit réformes pour relever les défis de la société des compétences et de la bataille pour l'emploi (Novembre 2017). L'orientation a été mise à l'honneur dans le cadre de la nouvelle feuille de route des régions de France lors de leur dernier congrès tenu à Marseille, les 26 et 27 septembre 2018. Chaque région, cependant, développera sa propre stratégie.

Un constat est fait, que nous pouvons lire à la page 7 du document comprenant les propositions faites par les régions : ***L'orientation est spontanément citée comme très insuffisamment développée dans la formation initiale. La vision de l'évolution des emplois, des secteurs économiques, des métiers, ne permet pas aux jeunes et aux familles d'opérer des choix progressifs et éclairés concourant à un parcours de formation maîtrisé et situé à la convergence des emplois de demain et des talents et intérêts personnels.***

M. Jean-Michel BLANQUER, ministre de l'Education nationale, s'est fait l'écho de cette vision en affirmant : « En France, l'orientation ne marche pas. »

Qu'est-ce qui ne marche pas ? Qui le dit, qui le pense ? Pourquoi a-t-on ce sentiment ? Sur quels faits solides s'appuie cet avis partagé ? On se fonde essentiellement sur des enquêtes d'opinion. **Un jeune sur deux déclare ne pas avoir été bien accompagné par son établissement au sujet de l'orientation.** Les filles, les élèves hors éducation prioritaire et ceux qui ont poursuivi leurs études en voie générale se considèrent moins accompagnés par l'institution scolaire (Crédoc pour le Cnesco, 2018). **18 % des 18-25 ans considèrent qu'ils n'ont pas eu le choix de leur orientation**, particulièrement lorsqu'ils sont issus de l'enseignement professionnel. (Crédoc pour le Cnesco, 2018). **Mais, les jeunes interrogés se sentent aidés sur la connaissance des filières et formations:** 79% ont reçu des informations ou un accompagnement sur le sujet. **La connaissance des métiers et des débouchés fait également partie des points sur lesquels les jeunes se sentent le mieux informés et accompagnés:** 77% déclarent avoir été informés ou accompagnés sur ce point. (Crédoc, Cnesco, 2018). **Le goût personnel pour un métier, un secteur, ou une discipline, une filière arrivent en tête des critères qui président aujourd'hui au choix d'une orientation.** Arrivent ensuite, seulement des critères plus « pragmatiques » comme les débouchés rapides, la sécurité et la facilité à trouver un emploi ou encore la certitude de réussir. Une dizaine de rapports se sont succédés, traitant de l'orientation en France sans que jamais la question des finalités de l'orientation ne soit traitée. On ne s'est jamais interrogé par exemple sur le fait de savoir en quoi l'orientation pouvait contribuer aux exigences d'un développement humain durable par des activités décentes de travail (vote unanime à l'assemblée générale de l'ONU, 2015). **Les questions d'orientation s'étendent en effet aujourd'hui largement au-delà du simple, bien que non négligeable, prisme de**

**l'adéquation formation-emploi.** Si l'on veut innover en matière d'orientation, il faut donc intégrer dans les questions que l'on traite des dimensions anthropologiques et écologiques. Elles peuvent se résumer en une seule interrogation qui devrait inspirer autant les représentants de l'Etat et des collectivités territoriales que les modestes citoyens que nous sommes : « **Comment orienter ma vie active de manière telle qu'en 2050, 10 milliards d'êtres humains puissent vivre une vie véritablement humaine dans un monde où les ressources sont limitées ?** » (Guichard, Bangali, Cohen Scali, Pouyaud, Robinet, 2017).

La stratégie structurelle essentiellement opérationnelle lancée par les régions consiste à : « *intégrer les missions d'orientation scolaire, d'information sur les métiers et sur les évolutions de l'emploi, de conseil dans les missions du service public régional d'orientation. Le pilotage de la région mobilisera fortement les acteurs économiques, en lien avec les autorités académiques. Les professeurs principaux seront placés au cœur du SPRO, Service public régional d'orientation.* »

Il s'agit donc maintenant de **réfléchir à la manière dont l'activité des régions en matière d'information sur l'orientation va s'articuler avec celle de l'Etat.** Cette nouvelle donne annonce une nouvelle politique publique de l'orientation qui s'appuie sur les acteurs inexpérimentés et pour l'instant peu ou pas formés que sont les professeurs principaux.

Pour comprendre comment l'information en matière d'orientation a été pensée et organisée en tant que politique publique jusqu'à maintenant, il faut au moins remonter au début des années 70 qui voit naître l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions, ONISEP, et les centres d'information et d'orientation, CIO, comme outils de diffusion de l'information, répondant ainsi aux premiers mouvements de la massification de l'enseignement dans le secondaire. L'office est le grand éditeur national, les CIO sont les relais de proximité assurant la diffusion de l'information auprès des usagers, des établissements scolaires. Grâce au conseil, les conseillers d'orientation devenus aujourd'hui psychologues de l'Education nationale individualisent l'information, répondant aux besoins spécifiques des usagers.



Un centre d'information et d'orientation

Dès l'origine, la chaîne de l'information sur les formations et les métiers est bien identifiée dans un maillage en réseau partant de l'ONISEP, office central collecteur et diffuseur d'informations, relayé par des délégations adaptant les productions aux différents besoins régionaux.

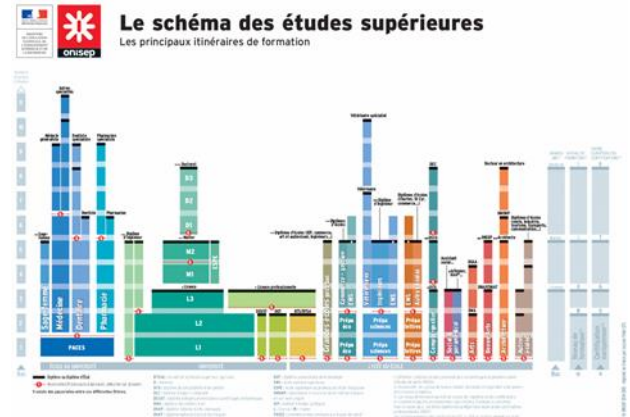
Les CIO situés au niveau local, département ou commune, assurent la diffusion de l'information dans les classes grâce notamment à des séances d'information proposées aux paliers d'orientation troisième, seconde et terminale. Les CIO peuvent produire des documents adaptés aux contextes locaux, documents qui ne sont conçus ni par l'ONISEP, ni par ses délégations régionales. Ces documents correspondent aux besoins très spécifiques du territoire où se trouve implanté le CIO.

Les CIO ont traditionnellement développé, au cours des cinquante années qui les séparent de leur création, une grande activité de conception d'information, insuffisamment mise en lumière. Les conseillers d'orientation devenus psychologues en 1991, aujourd'hui psychologues de l'Education nationale, adaptent cette information aux cas particuliers dans une activité de conseil en orientation. Ce conseil en orientation repose sur des techniques d'entretien qui demandent une formation pour être maîtrisée. Dans ce cadre, un accompagnement spécifique est rendu possible pour des publics en grande difficulté, porteurs de handicap, décrocheurs, allophones ou bénéficiaires d'une mesure judiciaire. Cet accompagnement peut concerner également des étudiants nécessitant alors le concours de personnel à profil particulier ou des centres spécifiquement dédiés comme le CIO des Enseignements supérieurs en Sorbonne ou les Services commun universitaires d'information et d'orientation( créés en 1996) .

**L'information en matière d'orientation est une activité très complexe, qui repose sur des compétences expertes.** Elle demande non seulement de savoir repérer les données pertinentes mais aussi de les adapter aux besoins des interlocuteurs.

## Comment définir ce qu'est l'information en matière d'orientation ?

De manière générale, on peut dire que l'**information** repose sur un concept polysémique. Au premier sens des sciences de l'information et de la communication, il s'agit d'**une donnée**. C'est dire si le concept est large dans son principe. Un simple bruit, comme la sonnerie d'une cloche annonçant la fin d'un cours est une information, tout comme une affiche publicitaire annonçant un forum ou une brochure présentant les métiers de la justice, par exemple. On pourra parcourir le catalogue des publications de l'ONISEP pour se faire une idée du vaste champ des informations en matière de formations et de métiers. On pourra également visiter le site d'un CIO pour connaître son offre d'information, notamment dans l'onglet « documents à télécharger ».



Une information est une donnée mais sa nature n'est pas seulement descriptive. S'agissant d'information sur l'orientation, elle peut être une instruction. Elle peut être contenue dans un formulaire, s'étendre sur des plateformes numériques permettant non seulement de s'informer mais aussi de faire acte de candidature. C'est le cas par exemple à des degrés divers, dans les procédures AFFELNET, PARCOURSUP...

S'agissant d'un outil de la politique publique d'orientation, **l'information dépend de sa communication qui répond à un ensemble de contraintes, voire de contrôle** : ligne éditoriale, graphisme, calendrier, éléments de langage et de droit. L'information en matière d'orientation est normée quand elle est issue d'un ministère, comme celui de l'Éducation nationale ou de l'Enseignement supérieur. Elle répond à l'intérêt général. **C'est dire si les données en matière d'orientation doivent être vérifiées et vérifiables.**

L'information en orientation, comme toute information, est assortie d'une signification. Elle répond donc à une intention, celle de son émetteur. Il sera donc toujours nécessaire de vérifier qui est l'auteur de l'information si l'on se trouve dans un paysage où coexistent de nombreux opérateurs, dont les statuts et les intérêts peuvent être divers. C'est déjà le cas aujourd'hui où de nombreux opérateurs interviennent sur ce qu'il est convenu d'appeler le marché de l'information sur l'orientation. **Il est donc indispensable que des instances puissent accréditer les différents intervenants traitant de questions d'orientation auprès des établissements scolaires.**

Si l'on se place, **du côté des récepteurs** (familles, élèves, professeurs...), **l'information est appréhendée à travers un système de perception et de représentation qui permet sa compréhension à différents niveaux.** Elle ne devient une connaissance qu'à partir du moment où elle est traduite et assimilée par le récepteur. On sait que **ce n'est pas parce qu'une information est donnée, qu'elle est forcément comprise, ni acceptée.** Il ne suffit donc pas qu'une information soit transmise pour qu'un récepteur soit bien informé, ce qui supposerait une conception totalement passive de l'information et de l'utilisateur. Si l'information sur l'orientation est d'une grande richesse à la fois en nombre de productions et en qualité, les opérateurs publics étant de solides sources d'information, il faut reconnaître cependant **qu'il n'y a pas eu en France de didactique de l'information en orientation.** Aucune méthode n'est venue accompagner l'assimilation des notions portées par les nombreux outils qui ont pourtant été créés. L'éducation à l'orientation apparue dans les années 90 est morte presque née, tout juste suspendue à quelques acronymes ésotériques PDMF, PIODMEP et aujourd'hui Parcours Avenir, dont la consistance pédagogique reste à construire. D'où sans doute le sentiment de ne pas être suffisamment accompagné exprimé par les élèves. **Si l'on veut innover pour l'orientation, il faudra mettre en place une véritable psychopédagogie du projet personnel et professionnel, dont nous avons déjà plusieurs modèles.**

**Pour résumer, l'information désigne à la fois le message à communiquer et les symboles utilisés pour le transmettre** ; elle utilise un code de signes porteurs de sens tels qu'un alphabet de lettres, une base de chiffres, des idéogrammes ou pictogrammes. **L'information représente le véhicule des données** si l'on se réfère à la théorie de

l'information de Shannon. **Elle constitue également un facteur d'organisation.** On comprend à quel point il est difficile voire illusoire de séparer de manière étanche l'acte d'informer de celui d'orienter. Le premier concourt à l'autre dans un lien opérationnel et même téléologique.

**Toute information n'a pas le même statut, ni la même valeur. L'information doit répondre à différents critères de qualité, s'agissant d'une information délivrée par des organismes publics en particulier : la fiabilité, l'actualité et la pertinence.**

Admettons comme postulat que pour une organisation comme pour un individu, traiter de l'information permet de créer de la valeur. On s'enrichit de l'information qu'on reçoit, qui va nous permettre par exemple de choisir une formation qui nous conviendrait bien. **L'information possède une valeur d'autant plus grande qu'elle contribue à l'atteinte des objectifs d'une organisation ou d'un individu.** Dans notre cas, pour ce qui est du ministère de l'Éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, **l'information doit concourir à l'affectation des élèves ou des étudiants dans les formations proposées, dans les meilleures conditions.** Elle doit permettre d'optimiser le système de formation pour fournir les profils qualifiés nécessaires au bon fonctionnement de l'économie. Elle doit aussi répondre aux enjeux de formation de citoyens éduqués pour la société démocratique avancée que nous aspirons à demeurer.

Un système d'information, pour être performant, doit être intégré au système de communication de l'organisation ou au système de compréhension et d'action d'un individu.

Si l'on prend l'exemple d'une entreprise, elle a besoin de disposer d'information à différents niveaux de détail. A titre d'illustration, le niveau opérationnel utilisera des plannings, alors que le niveau décisionnel identifiera les objectifs futurs de l'entreprise. Quelle que soit sa taille, la communication d'une information se détaille en différents réseaux qui sont liés par un système d'information assurant le bon déroulement de ses activités. Ce point rappelle la complexité de tout système d'information. Un parallèle peut être établi pour ce qui est d'un individu, qui constitue une organisation à lui tout seul. Il faut donc penser de manière très architecturée à la manière dont l'information circule d'une strate à l'autre.

**Si une information est mal articulée avec l'organisation dans laquelle elle est censée être diffusée, elle aura très peu d'impact ou créera même des dysfonctionnements.** C'est un point important à considérer dans le cas qui nous occupe, celui de la nouvelle compétence régionale en matière d'information sur l'orientation. Ce nouvel arrivé dans la dynamique de l'information ajoute une nouvelle state au système d'information traditionnel, qui lui-même va être modifié dans sa structure. Quel type d'information, comment, à quelle fin, en direction de quel public ? La logique de production et de diffusion pensée en 1970, vieille de cinquante ans, doit être entièrement repensée car on comprend qu'une simple juxtaposition de services ou même l'adjonction d'une plateforme numérique n'apporte en soi aucune continuité à la dynamique de l'information, tout au plus risque-t-elle d'apporter une complexité supplémentaire ajoutant à l'infobésité. Au plan local, celui des territoires, quel est le niveau le plus pertinent, le bassin d'éducation, le district ? Quel pourrait être le support conventionnel pertinent sans ajouter de la lourdeur aux relations entre l'Éducation nationale et ses partenaires ? Une cartographie systémique des acteurs et de leurs liens sur un territoire donné s'impose pour savoir déjà où l'on en est.

Un bon système d'information crée une dynamique en favorisant une relation permanente de l'organisation ou de l'individu avec son environnement. Il prend en compte les contraintes extérieures et intérieures à l'organisation. Il transforme les **flux d'information élémentaires** à l'aide de **traitements**, dans le but d'obtenir des **flux d'information élaborés**. C'est ainsi que les informations peuvent prendre un sens et diriger l'action.

Il faut pour cela prendre le temps de :

- définir l'information en matière d'orientation ;
- caractériser la spécificité de cette information ;
- attribuer un rôle à cette information dans un système d'information qui lui donne sens.

## 1. Définir l'information en matière d'orientation

L'information est **un élément de connaissance**, qui peut être **collecté, traité, conservé, communiqué** au sein d'une organisation ou auprès de ses partenaires ou par un individu ou groupe d'individus (par exemple, des élèves ou des étudiants). Elle porte sur la **connaissance des formations ou enseignements** et la **connaissance des métiers, professions, secteurs d'activité**.

L'information est constituée de deux éléments :

- des **données**,
- un **sens** qui dépend de chaque individu et/ou de chaque organisation

Exemples : *Virginie et Valérie font les boutiques. Valérie décide d'acheter un pantalon à 90 €. Virginie trouve que cela fait trop cher pour un pantalon alors que Valérie estime avoir fait une bonne affaire, étant donnée la marque. Ici, le prix de 90 € est une donnée. Le fait que Virginie trouve le prix élevé constitue le sens de l'information.*

*Virginie et Sophie sont des lycéennes de terminale. Elles veulent toutes les deux devenir ingénieures. Une classe préparatoire scientifique permet d'accéder aux formations d'ingénieur. Sophie estime que c'est trop difficile. La classe préparatoire est la donnée. La difficulté est le sens de l'information perçue par Sophie.*

Ces exemples montrent qu'**en matière d'orientation**, comme du reste dans le domaine de la consommation, **une information a besoin d'être médiatisée car elle est toujours interprétée**.

Parlant du domaine éducatif, **il paraît donc indispensable d'assortir l'information d'une didactique de l'information pour qu'elle soit assimilée de manière appropriée et éthique**. L'éthique apporte la dimension citoyenne d'une éducation à l'orientation pensée pour le 21<sup>ème</sup> siècle.

Il existe aujourd'hui une éducation aux média qui peut servir de base à un premier travail pédagogique sur l'information en voici un exemple :

Travail pédagogique avec une classe sur la notion d'information (classe média, 6<sup>ème</sup>)

### SÉANCE 2. Qu'est-ce qu'une information ?

Une information, c'est ...	Une information, ce n'est pas ..
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un événement</li> <li>- Important pour une partie des gens</li> <li>- Précis</li> <li>- Pour apprendre de nouvelles choses</li> <li>- Pour savoir ce qu'il se passe dans le monde quotidiennement (= actualités)</li> <li>- Pour prévenir ou avertir</li> <li>- Pour avoir des renseignements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une rumeur ou un mensonge</li> <li>- Anodin (sans importance)</li> <li>- Incomplet</li> <li>- Toujours vrai (sources à vérifier !)</li> </ul>

L'exemple de cet exercice fait par des élèves de 6<sup>ème</sup> est intéressant car il montre des différences de registres et d'échelle dans la définition de ce qu'est une information. Par exemple, pour ce qui concerne la partie gauche du tableau, la définition mêle l'objectif d'une information, « prévenir », « avertir », avec le sujet même de l'information : « un événement », et la qualité de cette information : « précis ».

Dans la partie droite, qui essaie de définir ce que n'est pas une information, beaucoup de réponses sont inexactes et résultent de l'opinion. Une rumeur ou un mensonge sont des informations, même si elles sont fausses. En effet, une information peut être fausse (*fake news*). Une information peut être anodine et pourtant très importante. C'est ce que l'on appelle un signal faible. Elle peut être incomplète. Il est vrai qu'une information n'est pas toujours vraie et que les sources sont toujours à vérifier.

## 2. Caractériser l'information en matière d'orientation

Une information est caractérisée par :

- sa forme,
- son mode de présentation,
- ses qualités,

### a. Les formes de l'information

Parmi les différentes formes que peut prendre une information, les plus courantes sont :

- les informations **orales**.

Exemples : Les renseignements fournis pour expliquer les procédures AFFELNET, PARCOUSUP ou le contenu de telle filière ou les activités de tel métier. Un tchat. Une séance d'information en classe à un palier d'orientation : troisième, seconde, terminale. Une conférence de présentation du système éducatif aux parents. Les renseignements donnés lors d'une JPO, d'un salon, d'un forum...



Salon PostBac



- les informations **écrites**.

Exemples : Brochures ONISEP, guides, plaquettes d'école, articles sur un site...

- les informations **visuelles**.

Exemples : Vidéo sur les métiers ONISEP, témoignages d'étudiants sur les sites d'universités, films...

### b. Les modes de présentation

- En présentiel, en grand groupe, en petit groupe, en individuel : séances d'information en classe de troisième, de seconde ou de terminale, forum, salon, conférences, ateliers.
- Virtuels : plateformes, réseaux sociaux.

### c. Les qualités

**Fiabilité** : elle pose la question des **sources**. Qui émet l'information ? Quelle est sa légitimité ? Quelles sont ses références ? D'où vient l'information ? Comment a-t-elle été conçue, produite, diffusée ?

**Solidité, consistance** : elle dépend des sources pour une partie, mais aussi de son mode de présentation. L'information est plus ou moins complète. Généralisation, omission, distorsion peuvent affecter le sens de l'information (cf. *fake news*).

**Actualité** : elle doit être diffusée en temps et en heure pour être utile (calendrier).

**Pertinence** : elle doit être adaptée au public auquel elle s'adresse et aux objectifs de l'organisation et/ou de l'individu.

### 3. Quel rôle de l'information pour quelles finalités ?

**L'information doit créer de la valeur pour l'organisation ou l'individu.** Un système de formation optimisé, une économie prospère, durable, un régime politique démocratique pour ce qui est de la société. Encore faut-il en définir les finalités ? Pour l'individu, l'information doit enrichir son système de représentation de façon à optimiser ses décisions. Par exemple, s'agissant des déterminismes sociaux ou genrés, une information devrait permettre à un élève d'envisager une filière que son système de représentation habituel ne lui aurait pas permis de connaître.

On peut prêter à l'information sur l'orientation des buts émancipateurs, correspondant à la tradition humaniste occidentale. **Une information en matière d'orientation suppose donc qu'elle soit accompagnée d'un dispositif psychopédagogique.** Ainsi, **on ne peut pas dissocier l'information de sa communication, on ne peut pas séparer l'information en tant que procédure de l'information en tant que processus.** L'information procède donc intimement de la formation d'un individu tout autant que de la dynamique d'une organisation entendue au sens le plus large. La question éternelle de celui qui s'oriente « Que vais-je devenir plus tard ? » prend tout son sens aujourd'hui dans la société liquide qui est la nôtre (Bauman). Que faire de ma vie ? Quelle vie active donnerait sens à mon existence ? Quelles informations, quelles pratiques d'orientation développer pour permettre aux citoyens du XXIème siècle de faire face aux défis de développement durable et équitable et à ceux du travail décent ?

Au terme de cette réflexion, on peut se demander quelle est la place spécifique des Conseils régionaux dans le dispositif d'information dont l'Education nationale a une expérience au moins cinquantenaire ? On peut aussi se poser la question de la place que l'Etat se réserve dans ce dispositif puisque toutes les cartes sont rebattues. Voici donc l'occasion de se poser les bonnes questions, toutes celles, on le voit, complexes contenues dans celle de la bonne information. Nous n'éviterons pas la question politique centrale nichée au cœur des procédures et des processus d'orientation, celle du choix de société que nous voulons faire et celle de l'éducation des individus pour y contribuer.

Annick SOUBAI, Directrice du CIO des Enseignements supérieurs, Mars 2019

#### Quelques sources :

BAUMAN, Z. (2000). *Liquid modernity*. Cambridge, UK: Polity Press.

BAUMAN, Z. (2007). *Liquid Times: Living in an Age of Uncertainty*. Cambridge, UK: Polity Press.

GUICHARD, J. et al. (2017). *Concevoir et orienter sa vie*. Editions Qui plus est.

HOIBIAN, S., MILLOT, C. (2018). *Aider les jeunes à mieux identifier leurs goûts et motivations personnelles : un levier pour améliorer l'orientation*. CREDOC pour le CNESCO.