



Bureau
international
du Travail
Genève

Orientation professionnelle



**Manuel
didactique
à l'intention
des pays à
revenu faible
ou moyen**

Ellen Hansen

Département
des compétences et
de l'employabilité

Orientation professionnelle
Manuel didactique à l'intention des pays
à revenu faible ou moyen

Ellen Hansen

Orientation professionnelle

**Manuel didactique à l'intention des pays
à revenu faible ou moyen**

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Orientation professionnelle: manuel didactique à l'intention des pays à revenu faible ou moyen / Bureau international du Travail, ILO Skills and Employability Department (EMP/SKILLS). - Genève: OIT, 2011
68 p.

ISBN 978-92-2-218376-0 (print)
ISBN 978-92-2-218377-7 (web pdf)

International Labour Office; Skills and Employability Dept.

orientation professionnelle / conseil d'orientation professionnelle / information professionnelle / recherche d'emploi / gestion du personnel / service de l'emploi / conseiller d'orientation professionnelle / pays développés / pays en développement

06.10

Egalement disponible en anglais: *Career Guidance. A resource handbook for low- and middle-income countries*, ISBN: 92-2-118376-9 (print), ISBN 9221183761 (web pdf), Geneva, 2006, en espagnol: *Orientación Profesional. Un manual de recursos para países de bajos y medianos ingresos*, ISBN: 9290882166, CINTERFOR, Montevideo, 2006, et en mongole: *Ажил мэргэжлийн чиг баримжаа: Бага болон дунд орлоготой оронд зориулсан гарын авлага*, ISBN: 978928183764 (print), ISBN: 978928183771 (pdf), Ulaanbaatar, 2010.

Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Préface

L'Organisation internationale du Travail (OIT) traite la question de l'orientation professionnelle au moment où certains éléments exercent une influence sur les marchés du travail et les structures sociales à l'échelle planétaire. Au cours des vingt dernières années, il est devenu de plus en plus évident qu'il était nécessaire de s'adapter à l'évolution rapide des marchés du travail. L'adoption récente d'une nouvelle recommandation (n° 195) de l'OIT concernant la mise en valeur des ressources humaines: éducation et formation tout au long de la vie, 2004, incite encore plus à prêter attention à l'orientation professionnelle. Par ailleurs, les mandats de nombreux pays demandent à l'OIT de les aider à promouvoir l'emploi des jeunes. C'est entre autres pour ces raisons que la décision a été prise d'examiner cette question, en mettant l'accent sur la situation des pays à revenu faible ou moyen.

Les travaux de recherche entrepris aux fins du présent manuel ont fait l'objet d'une approche différente afin de tirer le meilleur parti des connaissances des spécialistes de l'orientation professionnelle dans le monde entier. Premièrement, la documentation existante a été passée en revue pour déterminer les études qui étaient disponibles sur ce sujet. Deuxièmement, on a sollicité l'aide d'informateurs clés ayant une expérience spécifique concernant divers aspects de l'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen. Troisièmement, une recherche approfondie des informations et de la documentation disponibles sur l'Internet a été entreprise. L'objectif était de mettre en évidence la diversité des approches déjà suivies dans divers pays à des stades de développement différents. Le soutien financier pour une partie de ces travaux de recherche a été accordé par le gouvernement des Pays-Bas par l'intermédiaire du Programme de partenariat entre l'OIT et les Pays-Bas.

Les travaux de recherche exécutés par l'Organisation de coopération et de développement économiques, la Banque mondiale, le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle et la Fondation européenne pour la formation ont été très utiles pour la rédaction du chapitre I. Le chapitre III consacré aux sources d'information en matière d'orientation professionnelle s'inspire d'un essai rédigé par Bruce Mathews. Les principes fondamentaux du chapitre V consacré à l'organisation de la prestation de services s'inspirent d'un essai rédigé par Lynne Bezanson et Michel Turcotte. La panoplie d'instruments exposée dans la partie II a été élaborée avec l'aide de Paula Repo et de l'équipe de LogosNet ainsi que de Susan Gleason, Nicholas Mangozho, Silvia Sarazola et Tiina Eskola.

Catherine Casserly, George Gamerding, Thomas Ivory, Ronald Sultana et Rènette du Toit ont fait part de leurs observations sur le contenu général du manuel. D'autres observations ont été formulées par Girma Agune, Beate Andrees, Jean Duronsoy, Ragnar Gussing, John Hunter, John McCarthy, Gianni Rosas, Gregor Schulz, Amy Torres, Fernando Vargas, Tony Watts et Li Xiang Wei. Geraldeen Fitzgerald a apporté son aide pour la mise au point du texte.

Le manuel a également bénéficié d'un débat sur ses principaux thèmes qui s'est déroulé lors d'une table ronde consacrée à la transition entre l'école et la vie active et à l'intermédiation sur le marché du travail dans les pays en développement tenue en 2005, sous l'égide du Human Sciences Research Council (HSRC) à Pretoria en Afrique du Sud. Coordonnés par Mme Rènette du Toit, membre de ce conseil, les participants comprenaient notamment des fonctionnaires du Département du travail et du Département de l'éducation d'Afrique du Sud, ainsi que des spécialistes de l'orientation professionnelle du Botswana, du Brésil, de l'Inde et de la Thaïlande. Des représentants d'établissements

d'enseignement supérieur d'Afrique du Sud et de fournisseurs de services d'emploi du secteur privé sud-africain ainsi que d'autres membres du personnel du HSRC participaient également à cette table ronde.

Les personnes à qui s'adresse le présent manuel sont de deux catégories. La partie I vise particulièrement les responsables de l'élaboration de la politique nationale et de la planification des activités en matière d'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen et ceux qui dirigent le personnel des ministères de l'éducation, du travail, des services publics de l'emploi, des établissements d'enseignement à tous les niveaux et les consultants qui les aident. La partie II s'adresse plus généralement à ceux qui s'occupent de planifier et de fournir des services en matière d'orientation professionnelle. Les deux parties du présent manuel sont conçues pour se compléter mutuellement et donner un large aperçu de la question de l'orientation professionnelle dans le monde entier.

Le présent manuel inclut les opinions d'un certain nombre de spécialistes de l'orientation professionnelle et présente les données d'expérience de différents pays, mais le cadre des six éléments proposés dans le chapitre I n'est rien de plus qu'une suggestion qui vise à susciter une discussion entre les responsables de l'élaboration des politiques et les spécialistes en matière d'orientation professionnelle sur son utilité pour les pays à revenu faible ou moyen et sur l'utilité des instruments fournis. La présente contribution à un sujet de premier plan souligne qu'il importe de plus en plus de rendre les informations sur l'orientation professionnelle accessibles au moment et là où les gens en ont le plus besoin.

Mpenga Kabundi, Directeur,
Département des compétences et de
l'employabilité,
Bureau international du travail, Genève.

Table des matières

	Page
Préface	V
Encadrés	VIII
Liste des abréviations	IX
Objet du présent manuel	XI
Partie I. Un cadre pour l'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen	
I. L'orientation professionnelle dans le monde d'aujourd'hui	1
A. Qu'est-ce que l'orientation professionnelle?	1
B. Quels sont les objectifs favorisés par l'orientation professionnelle?	3
C. Quelles sont les approches recommandées?	4
D. Quelle est la pertinence de l'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen?	6
E. Quels pourraient être les éléments d'une approche concernant les pays à revenu faible ou moyen?	8
II Compréhension du contexte propre au pays	9
A. Valeurs culturelles	9
B. Caractéristiques du marché du travail	15
C. Infrastructure institutionnelle	18
III Sources d'information sur les carrières	21
A. Structure et tendances du marché du travail au niveau national	22
B. Structure du marché du travail local	31
C. Informations à l'intention des travailleurs migrants	32
IV. Promotion du choix d'un travail, de recherche et développement des compétences ...	37
A. Orientation professionnelle pendant les études	37
B. Conseils concernant les professions/conseils en matière d'emploi/placement	40
C. Programmes d'adaptation au marché du travail/emploi/perfectionnement de la main-d'œuvre	42
D. Développement des compétences relatives à l'emploi indépendant	44
V. Organisation de la fourniture de services d'orientation professionnelle	47
A. Services individualisés	48
B. Fourniture d'une orientation professionnelle en libre-service	58
C. Services étagés	60
VI. Formation et perfectionnement du personnel pour appuyer la fourniture des services	62
A. Formation initiale des professionnels de l'orientation	62
B. Perfectionnement permanent du personnel	64
C. Initiatives en matière de développement professionnel au niveau international	68
VII. Cadre pour la gouvernance et la coordination	72
A. Renforcer l'orientation professionnelle au niveau national	73
B. Coordination du niveau de fourniture des services	78
C. Étapes fondamentales pour l'amélioration des systèmes	81
VIII. Conclusion	82
Partie II. Panoplie des matériels didactiques consacrés à l'orientation professionnelle sur l'Internet pour les pays à revenu faible ou moyen	85
Section 1. Sources d'information nationales en matière d'orientation professionnelle	87
Section 2. Références générales	109
Bibliographie	129

Encadrés

III.1	Jamaïque: Système d'informations sur le marché du travail	23
III.2	La Barbade: Système d'informations sur le marché du travail	24
III.3	Afrique du Sud: Orientation de la vie dans le programme éducatif national	27
III.4	Sri Lanka: Système national d'offres et de fourniture d'emplois (JobsNet)	28
III.5	Pérou: le programme de formation de la main-d'œuvre CAPLAB	31
III.6	Philippines: Programme pour l'éducation et l'orientation des migrants	33
III.7	Services européens de l'emploi	35
III.8	République populaire de Chine: Le programme sur les compétences de vie apporte aux travailleuses les compétences dont elles ont besoin	35
IV.1	États-Unis: Orientation professionnelle pour faciliter la transition entre l'école et le travail	39
IV.2	Bulgarie: la base de données Job Tiger	42
IV.3	Organisation internationale du travail: Instruments pour la promotion de l'employabilité des personnes handicapées	43
IV.4	Organisation internationale du Travail: Moyens pour le développement des petites entreprises	46
V.1	République de Corée: Réformes en matière d'orientation professionnelle dans le système éducatif	50
V.2	Allemagne: Centres d'information sur l'emploi	51
V.3	République populaire de Chine: Le rôle des services publics de l'emploi dans la fourniture de l'orientation professionnelle	52
V.4	Argentine: un partenariat entre la communauté locale et l'université dans le domaine de l'orientation professionnelle	54
V.5	Singapour: le réseau CareerLink and the Associates	55
V.6	Philippines: Une entreprise privée fournit des services d'orientation professionnelle	57
V.7	Pologne: système informatisé de soutien à l'orientation professionnelle	59
V.8	Royaume-Uni: Le programme Learndirect Advice à l'intention des adultes	61
VI.1	Danemark: Éducation et cours de formation pour les conseillers d'orientation professionnelle	63
VI.2	Irlande: Le Centre national pour l'orientation dans l'éducation	66
VI.3	Canada: Circuit Carrières et l'initiative Circuit Tuteur en matière de formation	67
VI.4	Coopération régionale européenne: le réseau Euroguidance	69
VI.5	Coopération régionale en Afrique: Matériels de formation à l'orientation et aux conseils pour l'éducation des filles et des femmes	70
VI.6	Coopération internationale: le Centre de ressources pour les conseillers	70
VI.7	Centre international - Développement de carrière et politiques publiques	71
VII.1	Finlande: Définition de la fourniture de services d'orientation professionnelle	73
VII.2	Finlande et Luxembourg: Le rôle des partenaires sociaux	77
VII.3	Turquie: Coordination entre le Service national de l'emploi et les écoles	78
VII.4	Chili: Le programme ChileCalifica	79
VII.5	Pologne: Réseau de bureaux des carrières dans les établissements d'enseignement supérieur	79

Liste des abréviations

AIOSP	Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle
AMSEP	Association mondiale des services d'emploi publics
BM	Banque mondiale
CEDEFOP	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle
CITP	Classification internationale type des professions
CV	Curriculum vitae
DANIDA	Office danois du développement international
EEE	Espace économique européen
ETF	Fondation européenne pour la formation
EURES	Réseau européen des services publics de l'emploi
FAWE	Forum africain pour l'éducation des filles
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
IEP	Développement de l'employabilité des individus
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisation non gouvernementale
SPE	Services publics de l'emploi
TIC	Technologies de l'information et des communications
UE	Union européenne
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Objet du présent manuel

Le présent manuel a un double objet, à savoir: 1) appeler l'attention des décideurs et des administrateurs de programmes des pays à revenu faible ou moyen¹ (low-and-middle-income countries - LMIC) sur les questions essentielles de la réforme des services d'orientation professionnelle dans ces pays; et 2) offrir aux planificateurs de programmes et à ceux qui les mettent en œuvre aux niveaux national et local toute une gamme d'exemples et d'instruments dans ce domaine par pays, qui serviront de modèles à éventuellement adapter et utiliser. Ce manuel est divisé en deux parties pour répondre à chacun de ces objectifs.

Dans la partie I, les tendances internationales actuelles en matière d'orientation professionnelle dans les pays à revenu élevé sont d'abord passées en revue et des observations sur la pertinence de ces tendances dans les LMIC sont présentées. Deuxièmement, on trouvera une présentation d'un cadre de six éléments clés à prendre en compte dans l'élaboration d'un système d'orientation professionnelle. Il s'agit des éléments suivants: 1) compréhension du contexte propre au pays; 2) établissement d'informations sur les carrières, 3) promotion du développement de compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un travail; 4) organisation de la fourniture des services; 5) perfectionnement du personnel pour appuyer la fourniture des services; et 6) amélioration de la gouvernance et de la coordination. Troisièmement, le manuel intègre à titre d'exemples un certain nombre de pratiques par pays dans l'analyse de chacun de ces six éléments clés. Ces pratiques ont aussi par elles-mêmes une valeur d'enseignements applicables dans le cadre de solutions concrètes aux problèmes qui se posent au niveau de la politique publique.

On trouvera dans la partie II du manuel certains sites web consacrés à l'orientation professionnelle. Ils comprennent: 1) un inventaire des instruments et matériels didactiques disponibles sur l'Internet provenant de divers LMIC; et 2) des références plus générales, telles que des normes internationales en matière d'aptitude à l'intention des spécialistes de l'orientation professionnelle et des normes pour l'établissement d'informations dans ce domaine. Les informations concernant l'orientation professionnelle et les instruments relatifs à l'amélioration des compétences se sont multipliés sur l'Internet au cours des dix dernières années, et le fait d'avoir accès à ces renseignements au niveau international permet de se faire une idée des pratiques actuelles dans le monde entier. On s'est attaché en particulier à inclure les sources de documentation utilisées à l'heure actuelle dans les LMIC.

Pour faciliter l'accès aux sites internet, on trouvera une version de la partie II du manuel permettant de faire des recherches (en anglais uniquement) à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/index.htm>. Toutefois, il est possible de télécharger le document intégral en version française, en format pdf.

Il convient de noter que l'accent mis sur les instruments disponibles sur l'Internet dans la partie II du manuel ne signifie pas que les LMIC devraient tous développer des sites internet. Cependant, les sites indiqués permettent aux lecteurs du monde entier d'avoir accès à un certain nombre d'instruments (guides pour les entretiens, outils d'évaluation professionnelle et normes en matière d'aptitude pour les conseillers), parfois dans plusieurs langues. Il serait possible, par exemple, d'utiliser les modèles figurant sur ces sites pour établir de la documentation imprimée ou des matériels didactiques. L'utilisation de l'Internet de cette manière renforce énormément l'efficacité du manuel et oriente les lecteurs vers de la documentation plus détaillée. Il s'agit d'un guide vers des destinations utiles.

¹ Pays à revenu faible ou moyen: pays dont le revenu national brut est égal ou inférieur à 9 075 \$ EU par tête.

Il n'a pas été possible d'inclure dans le manuel des indications sur chaque destination utile, compte tenu du nombre de sites relatifs à l'orientation professionnelle sur l'Internet. Plusieurs sites excellents ne sont disponibles que dans des langues qui les rendent inaccessibles à une large audience internationale. La plupart des sites figurant dans le manuel sont en anglais, mais la partie II inclut des sites en français et en espagnol. Il aurait été possible de répertorier beaucoup plus de sites provenant des pays à revenu élevé, mais on les a limités pour que l'accent reste mis sur les LMIC.

Enfin, les informations disponibles sur l'Internet ne sont pas éternelles; les sites apparaissent et disparaissent et sont actualisés en permanence. Dès lors, il se peut que certains des liens actifs au moment de la publication du présent manuel ne soient pas être accessible au lecteur ultérieurement.

Les lecteurs sont encouragés à envoyer leurs observations sur le contenu ou la pertinence de la présente publication pour leur cas particulier. De brèves descriptions et les adresses internet des sources de documentation en matière d'orientation professionnelle qui illustrent les pratiques suivies par les autres LMIC sont particulièrement bienvenues. Dans la mesure du possible, ces descriptions et adresses web seront placées sur le site web de l'OIT pour compléter le présent texte. Prière d'envoyer les observations et informations au BIT, à l'adresse empskills@ilo.org.

Partie I. Un cadre pour l'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen

I. L'orientation professionnelle dans le monde d'aujourd'hui

A. Qu'est-ce que l'orientation professionnelle?

Il existe diverses variations dans la définition de l'orientation professionnelle. L'OCDE, dans son Examen de la politique en matière d'orientation professionnelle, la définit comme les «services et activités destinés à aider les individus, de tout âge et à n'importe quel stade de leur vie, à faire des choix en matière d'éducation, de formation et de profession et à gérer leur carrière». ¹ Cette définition inclut le fait de rendre plus accessibles les informations au sujet du marché du travail et des possibilités en matière d'éducation et d'emploi en les organisant, les systématisant et les mettant à disposition là et au moment où les gens en ont le plus besoin. Elle inclut aussi le fait d'aider les individus à réfléchir à leurs aspirations, leurs intérêts, leurs compétences, leurs qualités, qualifications et aptitudes personnelles et à les confronter aux possibilités de formation et d'emploi qui sont offertes.

L'expression «career guidance» (orientation professionnelle) remplace en anglais l'expression «vocational guidance» (également traduite par «orientation professionnelle» en français) dans les pays à revenu élevé. Cette dernière expression est axée sur le choix d'une profession et se distingue de ce qu'on désigne par «educational guidance» (orientation scolaire), qui est axée sur les choix relatifs aux études. L'expression «career guidance» recouvre ces deux notions et souligne l'interaction entre l'apprentissage et le travail.

Les activités en matière d'orientation professionnelle dans les pays à revenu élevé se répartissent en cinq spécialités:

1. **Informations** – toutes les informations nécessaires pour se préparer à un emploi, l'obtenir et le conserver, qu'il soit rémunéré ou bénévole. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les informations concernant les professions, les compétences, les carrières, les possibilités d'apprentissage, les tendances et conditions du marché du travail, les programmes et possibilités en matière d'éducation, les établissements d'enseignement et de formation, les programmes et services publics et privés, et les offres d'emplois. C'est la pierre angulaire de tous les autres services en matière d'orientation professionnelle.
2. **Éducation** – donnée dans des établissements d'enseignement et parfois des organismes de proximité par des enseignants, des conseillers d'orientation et des sources d'information locales. Cet enseignement aide les étudiants à comprendre leurs motivations, leurs valeurs et la manière dont ils pourraient apporter leur contribution à la société. Il leur donne des connaissances du marché du travail; des compétences pour faire des choix en matière d'éducation/formation, de vie et de travail; des possibilités de faire l'expérience des services de proximité et de la vie active; et les outils pour planifier une carrière.

¹ OCDE et Commission européenne: *L'orientation professionnelle: Guide pratique pour les décideurs*, (OCDE/Commission européenne, Paris, 2004), p. 10.

3. **Conseil en matière d'orientation** – il s'agit d'aider les individus à préciser leurs objectifs et leurs aspirations, à comprendre leur propre identité, à prendre des décisions en connaissance de cause, à se lancer dans l'action et à gérer les phases de transition dans leur vie active, planifiées ou non.
4. **Conseil en matière d'emploi** – il s'agit d'aider les individus à préciser leurs objectifs immédiats en termes d'emploi, à comprendre les possibilités d'emploi et de formation et à y avoir accès, et à acquérir les compétences nécessaires pour rechercher et conserver un emploi (par ex., rédaction d'un CV, compétences relatives aux entretiens).
5. **Placement** – faire le nécessaire en ce qui concerne les offres d'emploi ou orienter les individus vers ces offres. C'est souvent une activité assurée à la fois par les services publics et par le marché privé. Certaines écoles et universités offrent aussi des services de placement pour leurs étudiants.²

² L. Bezanson et M. Turcotte: «Delivery of career guidance services», document du BIT non publié, 2004.

B. Quels sont les objectifs favorisés par l'orientation professionnelle?

Des études récentes de l'OCDE, de la Banque mondiale, du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) et de la Fondation européenne pour la formation (ETF) confirment l'importance de l'orientation professionnelle, des conseils et des informations pour aider à atteindre trois objectifs principaux:

- Des objectifs en matière de formation tout au long de la vie: lutter contre l'abandon précoce des études et mettre en place une base de connaissances et de compétences adéquate pour faire face aux difficultés que comporte la création de sociétés fondées sur les connaissances dans le contexte de la mondialisation économique, et favoriser l'établissement de liens adéquats entre l'éducation, la formation et le monde du travail.
- Des résultats au niveau du marché du travail: réduire les décalages entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, s'attaquer au chômage et améliorer la mobilité de la main-d'œuvre.
- Des objectifs en matière d'équité sociale et d'intégration sociale: promouvoir la réintégration des groupes marginalisés et à risques dans l'éducation, la formation et l'emploi et inclure les groupes exclus dans les programmes de formation généraux et les services relatifs au marché du travail.³

Sur la base de ces études, les dix critères ci-après relatifs aux systèmes d'orientation permanente ont été définis:

- Transparence et facilité d'accès durant toute la vie, y compris la capacité de répondre aux besoins de destinataires très divers.
- Attention aux points de transition essentiels durant toute la vie.
- Flexibilité et innovation en ce qui concerne la fourniture des services pour tenir compte des différents besoins et circonstances des diverses catégories de destinataires.
- Des processus visant à inciter les individus à entreprendre des examens et une planification sur une base régulière.
- Accès à l'orientation individuelle par des professionnels qualifiés pour ceux qui ont besoin d'une aide de ce type, au moment où ils en ont besoin.
- Des programmes à l'intention de tous les jeunes pour développer leurs compétences en matière de gestion de carrière.
- Des possibilités de rechercher et d'expérimenter les options en matière d'apprentissage et de travail avant d'arrêter son choix.
- Accès à la fourniture des services indépendant des intérêts de telles ou telles institutions ou entreprises.
- Accès à des informations complètes et cohérentes concernant l'éducation, les professions et le marché du travail.
- Participation active des parties intéressées pertinentes.⁴

³ A.G. Watts et R.G. Sultana: «Career guidance policies in 37 countries: Contrasts and common themes», *Journal international d'orientation scolaire et professionnelle*, Vol. 4, n° 2 et 3, 2004, p. 105 à 122.

⁴ OCDE et Commission européenne, op. cit., p. 64.

C. Quelles sont les approches recommandées?

L'orientation professionnelle est aussi un élément des politiques efficaces relatives à l'éducation tout au long de la vie et au marché du travail. À mesure que les systèmes nationaux d'éducation et de formation sont réformés pour tenir compte de l'évolution des exigences en matière de compétences, l'orientation professionnelle devient de plus en plus importante. Mais la difficulté est de fournir cette orientation à une échelle et avec un degré de qualité qui correspondront à ces objectifs tout en tenant compte du contexte culturel, de la structure du marché du travail et des capacités institutionnelles d'un pays donné.

Dans son examen des politiques en matière d'orientation professionnelle, l'OCDE recommande aux décideurs des pays à revenu élevé de traiter sept questions de fond:

- Donner un degré de priorité élevé à l'élaboration de systèmes qui développent des compétences en matière de gestion de carrière et compilent des informations sur les carrières, et faire en sorte que les systèmes fassent correspondre l'aide personnelle accordée aux besoins et circonstances personnels, plutôt que de partir du principe que tout le monde a besoin d'une orientation professionnelle poussée.
- Garantir une plus grande diversité dans les types de services disponibles et dans les modalités de fourniture, notamment en ce qui concerne les structures du personnel, l'utilisation généralisée des techniques d'entraide et une approche plus intégrée de l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC).
- Faciliter le développement de services d'orientation professionnelle dans le secteur privé et le secteur du bénévolat, ou accorder des incitations à cet effet.
- Travailler plus étroitement avec des associations professionnelles et des organismes de formation pour améliorer l'éducation et la formation des professionnels de l'orientation professionnelle.
- Améliorer l'évaluation des services d'orientation professionnelle afin d'atteindre des objectifs clairement définis.
- Élaborer des mécanismes d'assurance de la qualité mieux conçus et les relier au financement des services.
- Élaborer des structures plus solides en ce qui concerne la direction stratégique.⁵

L'importance de l'orientation professionnelle dans tous les pays a également été soulignée par la Conférence internationale du Travail dans la recommandation (n° 195) concernant la mise en valeur des ressources humaines: éducation et formation tout au long de la vie, 2004. Cette recommandation énonce spécifiquement des tâches essentielles en ce qui concerne les services d'orientation professionnelle et d'appui à la formation pour promouvoir le perfectionnement des ressources humaines. L'article VIII, intitulé «Orientation professionnelle et services d'appui à la formation», dispose ce qui suit:

⁵ A.G. Watts et R.G. Sultana: «Career guidance policies in 36 countries: Contrasts and common themes», document établi pour la Conférence sur l'orientation professionnelle et la politique publique: Comblant le fossé, qui s'est tenue au Centre européen pour le développement de l'orientation professionnelle, à Thessalonique, en octobre 2003.

Les Membres devraient:

- a) assurer et faciliter la participation et l'accès, tout au long de la vie de l'individu, à l'information et l'orientation professionnelle, aux services de placement et aux techniques de recherche d'emploi ainsi qu'aux services d'appui à la formation;
- b) promouvoir et faciliter l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ainsi que les bonnes pratiques traditionnelles dans les services d'information et d'orientation professionnelle et d'appui à la formation;
- c) préciser, en concertation avec les partenaires sociaux, les rôles et les responsabilités des services de l'emploi, des prestataires de formation et autres prestataires de services concernés en matière d'information et d'orientation professionnelle;
- d) fournir des services d'information et de conseil sur l'entrepreneuriat, promouvoir les compétences entrepreneuriales et sensibiliser les enseignants et les formateurs au rôle majeur que remplissent, entre autres, les entreprises dans la croissance et la création d'emplois décents.⁶

⁶ Recommandation (n° 195) concernant la mise en valeur des ressources humaines: éducation et formation tout au long de la vie, article VIII, adoptée par la Conférence internationale du Travail, 92e session, Genève, 17 juin 2004.

D. Quelle est la pertinence de l'orientation professionnelle dans les pays à revenu faible ou moyen?

La situation des individus dans les LMIC est déterminée, avant tout, par le fait que les choix aux plans économique, éducatif et social sont limités. Ces limitations entraînent des attitudes différentes à l'égard du changement et de la faculté d'adaptation. D'une part, la nécessité de survivre exige une certaine faculté d'adaptation, et d'autre part, en raison de la lenteur de l'évolution économique, politique et culturelle qui caractérise de nombreux LMIC, surtout dans les zones rurales, l'initiative personnelle en faveur de l'évolution et du progrès peut être découragée.

Dans les pays à revenu élevé, l'orientation professionnelle peut multiplier les choix pour les individus et accroître leur capacité d'autodétermination. L'objectif est de doter les individus de la capacité de se libérer des stéréotypes restrictifs et oppressifs déterminés par le sexe, l'ethnicité, la classe, la religion ou le handicap. Les théories de l'orientation professionnelle sont fondées sur un modèle de rationalité qui part du principe que l'individu doit choisir librement entre toute une gamme de possibilités clairement offertes. Souvent, ces théories reposaient sur les structures du travail pour les hommes blancs, de la classe moyenne, vivant en milieu urbain et possédant un bagage universitaire d'Amérique du Nord au début du vingtième siècle.⁷

Mais l'orientation professionnelle a évolué dans deux directions fondamentales qui sont capitales pour l'analyse de sa pertinence dans les LMIC ainsi que dans les pays à revenu élevé. Premièrement, elle n'est plus axée sur l'aide apportée aux individus pour prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et de profession au début de leur vie active, et s'oriente d'une façon plus flexible vers la construction permanente de choix au sujet de la vie active tout au long de la vie. Deuxièmement, il est de plus en plus admis que ces choix sont faits non seulement dans le contexte des facteurs du marché du travail, mais aussi des facteurs de croissance et de développement humains tout au long de la vie. Non seulement la transition entre l'école et la vie active chez les jeunes est importante, mais les transitions qui prennent en compte la formation et le soutien de la famille, le vieillissement et l'adaptation au handicap le sont également. Dans cette perspective, les individus de tous les pays font en permanence des choix au sujet de leur vie active, qu'ils soient conscients ou non. La marge de manœuvre pour la prise de ces décisions ainsi que la disponibilité et l'accessibilité d'informations utiles sur lesquelles les fonder sont des considérations de première importance.

Dans leur résumé des politiques publiques en matière d'orientation professionnelle dans les économies en développement et en transition, Watts et Fretwell suggèrent que la décision d'élaborer une politique en matière d'orientation professionnelle et d'y consacrer des ressources prise par un État devrait être guidée par:

la mesure dans laquelle les individus peuvent prendre des décisions indépendantes s'agissant de leur orientation professionnelle et le degré auquel les parties prenantes essentielles (en particulier les décideurs au sein des pouvoirs publics) souhaitent favoriser la prise de décisions indépendante dans ce domaine.⁸

Premièrement, cela suppose que les principales institutions de la société aient besoin de tolérer que les individus fassent de libres choix en matière de travail, sinon de l'encourager. Deuxièmement, cela suppose que ces options soient ouvertes à tous les membres de la société, sans distinction de sexe, d'ethnicité ou autres facteurs démographiques ou sociaux. Troisièmement, il faut que les individus aient un certain éventail de choix aux plans économique et culturel. Dans les économies où les options sont très limitées et où les

⁷ C. Casserly: *Employment counselling, career guidance and occupational information provided through a public employment service*, document n° 40-2 du Département de l'administration du travail du BIT (BIT, Genève, 1994), p. 4.

⁸ A.G. Watts et D.H. Fretwell: *Public policies for career development: Case studies and emerging issues for designing career information and guidance systems in developing and transition economies*, Document de synthèse (Banque mondiale, Washington), mars 2004.

individus sont en situation de survie, où les valeurs politiques et culturelles ne permettent pas l'égalité de l'accès au travail pour toutes les catégories de citoyens et où les rares ressources publiques sont consacrées à d'autres activités, l'orientation professionnelle ne sera pas une priorité pour l'investissement public.

Néanmoins, pour diverses raisons, plusieurs LMIC ont pris la décision de consacrer des ressources à l'orientation professionnelle. Certaines de ces raisons sont les mêmes que dans les pays à revenu élevé: le pays à revenu faible ou moyen reconnaît aussi que la mise en valeur des ressources humaines fait partie intégrante du développement économique global du pays et de la promotion de la solidarité sociale. Par ailleurs, les employeurs des LMIC reconnaissent de plus en plus qu'il est nécessaire d'encourager leurs travailleurs, et les jeunes, à développer de nouvelles compétences pour répondre à l'évolution rapide des exigences dans ce domaine.

Parmi les autres raisons de consacrer des ressources à l'orientation professionnelle, citons:

- le pays passe d'une économie planifiée (affectation de la main-d'œuvre) à une économie de marché;
- le pays effectue une transition vers la démocratie et souhaite changer ses modèles politiques et sociaux; et
- un pays dont la population migrante est importante cherche à aider ses ressortissants à faire des choix appropriés en matière de travail dans des circonstances mal connues, ou bien s'efforce de retenir les éléments talentueux de la main-d'œuvre dans le pays.

S'agissant des groupes à cibler pour les services d'orientation professionnelle dans ces pays, on pourrait logiquement accorder la priorité:

- aux jeunes, qui sont confrontés à des décisions capitales concernant leur vie professionnelle et représentent aussi une part très importante de la population dans beaucoup de LMIC;
- aux femmes, qui connaissent habituellement des restrictions en matière de libre choix d'une profession dans beaucoup de pays. Les femmes exercent aussi une forte influence sur la formation des valeurs de la génération suivante;
- aux travailleurs plus éduqués, qui ont généralement plus de choix en matière de carrière, surtout dans l'économie formelle, et auxquels des moyens éducatifs importants ont déjà été consacrés; et
- aux personnes qui migrent, soit dans le pays, soit à l'étranger, parce qu'elles prennent des décisions importantes pour leur travail et leur vie et ont souvent besoin d'informations pour éviter d'être exploitées.

Toutefois, il convient de noter que ces groupes cibles ne sont pas homogènes et que dans chaque groupe, les individus peuvent être confrontés à des obstacles à l'emploi très différents.

Le chapitre II du présent manuel, intitulé «Compréhension du contexte propre au pays», contient une analyse plus détaillée des facteurs contextuels à prendre en compte pour élaborer des services d'orientation professionnelle dans les LMIC.

E. Quels pourraient être les éléments d'une approche concernant les pays à revenu faible ou moyen?

La partie I du présent manuel expose une approche générale pour planifier des améliorations en matière d'orientation professionnelle au niveau national. Cette approche reconnaît tout à fait qu'en réalité, l'innovation et la réforme proviennent souvent d'initiatives plus limitées partant de la base que d'initiatives imposées d'en haut. En même temps, un engagement à un niveau élevé des pouvoirs publics en faveur de la réforme au plan national est souvent le facteur qui suscitera une action efficace.

Plutôt que de présenter un processus de planification comportant des étapes séquentielles à suivre, ce sont six éléments fondamentaux à prendre en considération qui sont exposés. Ils portent sur des questions importantes qu'il faut traiter pour élaborer des services d'orientation professionnelle qui soient pertinents, intégrés et efficaces par rapport aux coûts. Mais pour s'attaquer à ces questions, il faut regarder d'un œil neuf la façon dont l'orientation professionnelle a habituellement été fournie. Ces six éléments sont les suivants:

1. compréhension du contexte propre au pays;
2. établissement d'informations sur les carrières;
3. promotion du développement de compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un travail;
4. organisation de la fourniture des services;
5. perfectionnement du personnel pour appuyer la fourniture des services, et
6. amélioration de la gouvernance et de la coordination.

II. Compréhension du contexte propre au pays

Le chapitre I est consacré à l'examen de la pertinence de l'orientation professionnelle pour les pays à revenu faible ou moyen et il y est suggéré que la question centrale est le niveau de possibilité des choix concernant la vie active dans un contexte de LMIC. Le contexte dans lequel l'orientation professionnelle est donnée varie nettement entre les pays à revenu élevé et les LMIC sous trois aspects importants qui sont analysés dans le présent chapitre. Premièrement, la structure des valeurs sociales et politiques peut varier d'une manière qui a une profonde influence sur la réceptivité aux concepts fondamentaux de l'orientation professionnelle. Deuxièmement, le contexte du marché du travail des LMIC se caractérise par des économies faibles et une activité économique informelle. Troisièmement, l'infrastructure institutionnelle dans ces pays est plus faible et les ressources publiques sont souvent rares.

A. Valeurs culturelles

La manière dont les individus font des choix au départ et en permanence au sujet de leur vie active est capitale non seulement pour leur bien-être et celui de leur famille, mais aussi collectivement pour la viabilité de leur communauté et de leur nation. Mais ces choix, pris individuellement ou collectivement, sont aussi politiques; ils déterminent en définitive la répartition de la richesse, du pouvoir et du statut dans les sociétés. La manière dont une aide est accordée pour améliorer ce processus de prise de décisions devient une question extrêmement importante, complexe et sensible.

Au cœur de l'octroi de l'orientation professionnelle, on trouve les valeurs fondamentales d'une société en ce qui concerne le travail et le rôle de l'individu par rapport au travail. Souvent, le rôle des valeurs, ainsi que des informations et des compétences, échappe à tout examen. Mais les valeurs, plus que l'information, sont ce qui motive les gens et façonne les institutions qui forment les sociétés. Elles servent aussi de filtre pour le traitement de l'information par les individus.

Valeurs des pays à revenu élevé

Quelles sont les valeurs actuelles des pays à revenu élevé dans le domaine du développement de carrière?

- Le développement de carrière pousse les individus à être proactifs et détermine leur propre rôle et leur propre contribution à la société. L'orientation n'a pas vocation à déterminer ce que les gens devraient faire.
- Le développement de carrière est une responsabilité individuelle; les gens sont censés gérer leur propre vie professionnelle.
- Le développement de carrière est un processus permanent tout au long de la vie active – et non pas une activité à laquelle les gens participent une fois dans leur jeunesse ou uniquement lorsqu'ils connaissent des difficultés au niveau de l'emploi. Elle a vocation à aider les gens à s'adapter aux changements dans leur cycle de vie et dans les cycles économiques.
- Le développement de carrière exige des travailleurs et des apprenants de la flexibilité et de l'adaptabilité.

- Le développement de carrière exige différents types d'instruments et de services à différents moments au cours de la vie. Un appui est nécessaire lorsque les gens apprennent, vivent et travaillent. Il devrait être fourni d'une façon plus indépendante des intérêts des institutions et entreprises participantes.⁹

Comment ces valeurs se comparent-elles à celles qui concernent le travail dans les pays à revenu faible ou moyen?

Tout d'abord, il existe une dichotomie des valeurs en ce qui concerne l'orientation professionnelle dans beaucoup de LMIC, où les classes moyenne et supérieure instruites, et ceux qui aspirent à faire partie de la classe moyenne, ont souvent des valeurs très semblables à celles des pays à revenu élevé. Un grand nombre de ces individus ont été éduqués à l'étranger ou dans des établissements d'enseignement fondés par des pays à revenu élevé et ont été exposés à ces valeurs. D'autres travaillent dans des environnements d'entreprise, comme les sociétés multinationales, qui transmettent les valeurs, les normes professionnelles et les pratiques de gestion des pays développés. Ces individus, en particulier les jeunes, ont de hautes ambitions pour eux-mêmes.

En outre, dans les LMIC dotés de systèmes éducatifs bien développés, le nombre de jeunes gens instruits est supérieur à la capacité d'absorption du marché du travail. Dans certains de ces pays, en raison des attentes élevées (des jeunes instruits ou de leurs parents), les jeunes ne prendront en considération que les emplois allant de pair avec un statut professionnel ou social suffisant (les «cols blancs»), qu'il y ait ou non des postes à pourvoir dans ces professions. Cet aspect est souvent exacerbé du fait que ces jeunes n'ont pas bénéficié d'une orientation professionnelle poussée et n'ont peut-être pas d'expérience de travail; c'est pourquoi ils ont souvent des idées irréalistes au sujet du marché du travail.

Cependant, pour la plupart des gens dans les LMIC, les valeurs sont plus traditionnelles et les aspirations plus modestes.

On trouvera ci-après un répertoire des principales différences de valeurs qui exercent une influence sur la conception de l'orientation professionnelle dans un pays donné.

Position du travail dans la société

L'orientation professionnelle traditionnelle dans les pays à revenu élevé repose sur la notion d'une vie axée sur le travail, dans laquelle l'individu se réalise principalement dans le travail. Pour la plupart des gens dans les pays en développement (ainsi que dans les parties sous-développées du monde développé), le travail est ce qui doit être fait pour survivre. La réalisation personnelle n'entre pas en ligne de compte.

Attitudes à l'égard du changement et de la mobilité

Les attitudes générales à l'égard du changement dans une société constituent le contexte qui détermine la manière dont les gens prennent des décisions fondamentales concernant le travail. Les attitudes à l'égard du changement sont bien entendu déterminées par les possibilités offertes, mais les sociétés qui sont dans des situations comparables peuvent présenter des façons de réagir différentes – certaines sont plus rigides, d'autres plus flexibles. Tout au long de l'histoire, les sociétés qui ont le mieux réussi sont celles qui avaient la capacité de s'adapter au changement. Cela est souvent lié à la façon dont une société envisage l'avenir: est-il considéré comme fixé ou bien les gens pensent-ils qu'ils ont le pouvoir de changer ou d'améliorer leur vie?

⁹ L. Bezanson et R. Kellett: «Integrating career information and guidance services at a local level», document établi pour la Commission européenne et l'OCDE, novembre 2001, p. 5.

Les valeurs concernant l'importance du choix individuel et l'ouverture au changement peuvent présenter des différences spectaculaires d'un pays à l'autre et d'un groupe à l'autre dans un même pays ou une même culture. Le poids accordé au choix individuel dépend de la capacité de l'individu à façonner sa propre vie. Le choix individuel est étroitement lié aux valeurs concernant l'autorité – aux plans politique, religieux et familial.

Rôle de la famille et de la communauté

Dans les LMIC, le «choix» d'un travail est souvent très influencé par la famille et la communauté. Dans un certain nombre de pays, les valeurs dominantes vont dans le sens d'une subordination du rôle de l'individu à la collectivité – la famille ou la communauté.

Les valeurs familiales ont une influence décisive. Dans les pays pauvres où les possibilités sont limitées, l'interdépendance économique des membres de la famille et de la communauté est essentielle. Dans beaucoup de LMIC, l'influence des parents sur les choix professionnels des enfants peut être profonde. Les possibilités offertes aux filles, par exemple, peuvent être habituellement reléguées derrière celles qui sont offertes aux garçons. Par ailleurs, il se peut souvent qu'on attende des filles qu'elles se chargent des soins à donner aux frères et sœurs ou aux parents âgés. Lorsqu'une famille possède une exploitation agricole ou une petite entreprise, il est possible qu'on attende des enfants, surtout des fils, qu'ils entrent dans l'entreprise familiale. Les frères et sœurs aînés se voient parfois privés de la possibilité de poursuivre leurs études en raison des pressions qui sont exercées sur eux pour qu'ils entrent dans la vie active, encore que ce ne soit pas toujours le cas. En outre, les réseaux et relations de la famille jouent un rôle essentiel pour l'obtention de postes et d'autres possibilités.

L'affiliation à un groupe et l'identité communautaire peuvent aussi être perçues différemment dans les LMIC. Les liens sont généralement plus forts et plus nombreux, définissant les relations dans tous les domaines de la vie, y compris l'emploi. Dans certaines parties du monde, les dirigeants des communautés, par exemple, peuvent exercer une influence considérable sur les points de vue concernant la vie professionnelle, et les écoles confessionnelles peuvent influencer les choix professionnels des étudiants.

Les études menées sur le rôle de la famille et les influences exercées par la communauté sur la prise de décisions concernant le choix d'une carrière chez les jeunes ont montré combien la famille avait du poids. Par exemple, le tableau II.1 présente une comparaison des influences dominantes sur les choix de carrière d'un groupe de 650 jeunes en Inde.

Tableau II.1

Influence relative des «autres importants» sur les choix de carrière de 650 jeunes en Inde, 2003 (%)

Parents	46
Parents et jeune ensemble	24
Autres parents	15
Amis	11
Jeune, en toute indépendance	4

Source: G. Arulmani et S. Arulmani: *Career counselling: A handbook*, Tata McGraw Hill, New Delhi, 2004, p. 79.

Hierarchie du statut professionnel

Dans beaucoup de LMIC (ainsi que de pays à revenu élevé) le statut et le prestige accordés à différentes professions a une incidence marquée sur les convictions au sujet du travail et aussi de la phase éducative préparatoire à la vie active. On accorde du prestige aux professions qui ont un statut social et qui procurent une bonne rémunération. En particulier,

les professions qui exigent un bagage universitaire sont considérées comme supérieures à celles qui exigent une formation professionnelle. Souvent, diverses professions sont classées en fonction d'une hiérarchie de prestige spécifique: les plus cotées sont les carrières dans les sciences, puis dans le commerce, puis dans les lettres, suivies par les professions dans les secteurs des services qui n'exigent pas de diplôme universitaire.

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles cette hiérarchie évolue. Dans certaines parties du monde, l'héritage du passé colonial a déterminé la façon dont sont perçus différents types de travail. On peut citer comme exemple les pays du Commonwealth britannique, dans lesquels l'emploi dans la fonction publique était associé à un certain statut, car il mettait les individus en contact avec les colons. En même temps, les populations indigènes étaient orientées vers le travail dans le secteur primaire (agriculture, industries extractives, sylviculture) qui fournissait des ressources aux puissances coloniales. Cela a modifié la division du travail et le statut traditionnel de certains types de travail.

Influence du statut socio-économique (SSE)

Le statut socio-économique (SSE) des individus a une incidence sur leurs valeurs en ce qui concerne le choix d'une carrière, et en particulier sur leur confiance pour ce qui est d'aspirer à un statut plus élevé. Des études menées en Inde montrent que les convictions au sujet du prestige relatif des professions, et du prestige associé aux études qui préparent à ces professions, étaient constantes parmi des groupes au SSE différent, y compris le caractère approprié de diverses professions du point de vue du sexe. Ce qui différait entre les groupes, c'était l'idée qu'il était possible de bénéficier d'un statut plus élevé. Les individus faisant partie d'un groupe au SSE inférieur avaient le sentiment qu'ils contrôlaient moins leur vie et accordaient moins de valeur au sacrifice en faveur d'objectifs à long terme. Ils étaient moins intéressés par la planification d'une carrière ou la poursuite des études et étaient moins susceptibles d'envisager de se lancer directement dans la vie active. Toutefois, si les individus des groupes au SSE inférieur avaient généralement des attentes inférieures en ce qui concerne la poursuite des études, ceux dont les attentes étaient plus élevées avaient des parents qui étaient plus instruits et qui avaient un emploi stable.¹⁰

Structure des gratifications

Les choix des individus sont très influencés par la structure des gratifications mise en place par la société. L'orientation professionnelle repose sur la croyance dans les vertus de la méritocratie, qui pousse les gens à viser au-delà de leur milieu originel. Ces idées sont moins fermement ancrées dans certains LMIC, où les individus sont plus fortement contenus par les structures sociales dans lesquelles ils sont nés.

Les gratifications peuvent aussi différer entre les membres de la communauté, et ces différences peuvent largement déterminer la répartition des possibilités. Ces dernières peuvent être offertes à certains groupes et fermées à d'autres, et peuvent être accordées en fonction de critères tribaux, ethniques, religieux ou sexuels.

Les inégalités entre les hommes et les femmes constituent l'exemple le plus répandu et le plus systématique de différences dans les valeurs d'une culture donnée à l'égard des choix et du changement qui ont une incidence sur la répartition des possibilités de travail. C'est en fonction des valeurs familiales et communautaires qu'il sera jugé approprié ou non que les femmes soient instruites et travaillent en dehors de la maison. Si cela est admis, ce sont ces valeurs qui détermineront aussi les professions qui seront jugées appropriées pour les femmes.

¹⁰ G. Arulmani et S. Arulmani: *Career counselling: A handbook*, Tata McGraw-Hill, New Delhi, 2004, p. 79.

Les faits énumérés ci-après démontrent nettement les déséquilibres fondés sur le sexe qui existent dans le monde du travail:

- Les femmes continuent d'avoir moins accès aux investissements en compétences, connaissances et éducation tout au long de la vie que les hommes.
- De plus en plus de femmes ont un emploi salarié, mais dans les pays à revenu élevé, la plupart des nouveaux emplois sont à temps partiel; les femmes dans les pays à revenu faible ou moyen se sont principalement tournées vers l'économie informelle et le travail à domicile.
- La moitié de la main-d'œuvre mondiale se trouve dans des professions qui suivent des stéréotypes fondés sur le sexe, les femmes étant en plus grand nombre dans les professions les moins bien rémunérées et les moins protégées.
- Les femmes demeurent principalement chargées de l'«économie des soins». Si l'on incluait la valeur du travail non rémunéré et invisible effectué par les femmes (environ 11 billions de dollars EU par an), le chiffre de la production mondiale serait de 50 pour cent plus élevé.¹¹
- Les femmes sont plus nombreuses à créer leur propre affaire, ce qui constitue une source d'emplois importante. Mais dans les LMIC, les environnements politiques, réglementaires et institutionnels souvent ne sont pas favorables aux entrepreneurs, surtout aux femmes entrepreneurs.
- Les femmes migrent de plus en plus, légalement et illégalement, et sont vulnérables à l'exploitation et aux abus. La traite internationale des femmes et des enfants (garçons et filles) est un problème qui s'intensifie.
- Le fossé qui sépare les hommes des femmes s'estompe pour devenir un piège de la pauvreté: les femmes sont beaucoup plus exposées que les hommes à une chute brutale de leur niveau de vie lorsqu'elles prennent leur retraite. Or les femmes représentent la majorité de la population âgée de plus de 60 ans dans presque tous les pays.¹²

Dans ce contexte, les politiques et programmes en matière d'orientation professionnelle ont un rôle à jouer pour corriger les déséquilibres fondés sur le sexe dans la répartition des possibilités de travail et pour favoriser plus généralement l'égalité entre les hommes et les femmes. Une approche soucieuse d'équité entre les sexes suppose que le modèle de la vie active inclut diverses dispositions d'égale valeur, convenant tant aux hommes qu'aux femmes à des stades différents de leur vie. Il faut prendre en compte les aspects ci-après au plan de l'orientation professionnelle:

- égalité de l'accès aux services d'orientation professionnelle pour les femmes et les hommes
- réduction des stéréotypes en ce qui concerne les rôles des femmes et des hommes et les objectifs de carrière dans les services d'orientation;
- lutte contre la ségrégation professionnelle;
- promotion de l'équilibre entre le travail et la vie privée pour les femmes comme pour les hommes; et
- promotion de l'entreprenariat dans un souci d'équité entre les sexes.

¹¹ «Gender and legislation in Latin America and the Caribbean: An online book», chapitre III, Gender and Family, Programme des Nations Unies pour le développement, voir <http://www.undp.org/rblac/gender/legislation/index.html>

¹² BIT/ page web GENPROM, voir <http://www.ilo.org/public/French/employment/gems/about/>.

Communication des valeurs et des informations

Les méthodes pour communiquer les valeurs et les informations varient beaucoup d'une partie du monde à l'autre. Dans les pays à revenu faible ou moyen, les valeurs sont plus susceptibles d'être transmises entre les gens vivant ensemble dans des réseaux sociaux rapprochés. Les modèles à suivre pour faire des choix, y compris des choix concernant le travail, sont fournis par les parents et la communauté.

Les progrès des médias dans les domaines de l'enseignement et des communications modifient la situation. Au départ, les valeurs et les informations étaient communiquées oralement dans les sociétés; les histoires et les contes populaires demeurent des outils très efficaces pour transmettre les valeurs et les connaissances dans beaucoup de sociétés. La transmission des compétences se faisait par un guide personnel ou par l'apprentissage informel, comme c'est toujours le cas dans beaucoup de pays.

Avec l'apparition de la communication écrite, les informations et les valeurs se sont transmises plus largement, rapidement et efficacement. L'importance accordée à l'éducation de base universelle dans les Objectifs du Millénaire pour le développement des Nations Unies montre combien l'alphabétisation est essentielle au développement humain. Mais au cours du siècle dernier, la communication écrite a été éclipsée par la croissance explosive et la domination des moyens de communication électroniques: téléphone, radio, cinéma, télévision et Internet. Les technologies de transmission par câble et par satellite ont permis d'étendre les réseaux de communication à l'échelle planétaire. Même si les obstacles à l'accès (coût, fourniture d'énergie adéquate et langue) demeurent des questions importantes, ces technologies permettent aux individus de communiquer assez facilement (et à peu de frais dans certains pays) par rapport à 20 ou 30 ans auparavant. La radio, le cinéma et la télévision peuvent être des médias efficaces pour atteindre les gens peu alphabétisés. La radio, en particulier, s'avère être un moyen de communication simple, établi et comparativement bon marché dans beaucoup de pays pauvres.

La partie II du présent manuel, intitulée «Panoplie des matériels didactiques consacrés à l'orientation professionnelle», atteste la mesure dans laquelle l'Internet est utilisé dans les pays à revenu faible ou moyen, ainsi que dans les pays à revenu élevé, pour transmettre les informations concernant l'orientation professionnelle.

Face aux pressions visant au maintien des valeurs culturelles et du pouvoir politique traditionnels, des forces contraires poussent les sociétés vers le changement. Outre les changements affectant l'économie et le marché du travail notés précédemment, les progrès des TIC ont mis un plus grand nombre d'individus des pays en développement en contact avec les valeurs des pays développés. Les attentes des gens changent plus rapidement. Cela est particulièrement remarquable chez les jeunes et les femmes. Les pressions politiques obligent à renforcer la démocratie et la transparence dans la gouvernance du secteur public comme du secteur privé. De plus, les pays donateurs attendent de plus en plus des LMIC qu'ils améliorent la gouvernance comme condition de l'octroi de l'aide extérieure.

B. Caractéristiques du marché du travail

Omniprésence du chômage, du sous-emploi et de la pauvreté

Le facteur le plus évident sur le marché du travail aujourd'hui est l'omniprésence du chômage, du sous-emploi et de la pauvreté. Près de la moitié des quelque 3 milliards de travailleuses et de travailleurs dans le monde sont dans l'incapacité de gagner suffisamment pour se hisser, ainsi que leurs familles, au-dessus du seuil de pauvreté, fixé à 2 dollars EU. Sur ce total, 535 millions d'hommes et de femmes au travail survivent avec 1 dollar EU par jour ou moins.¹³

Bien que les salaires réels et les revenus par tête aient augmenté dans la plupart des pays au cours des 20 dernières années, l'écart entre le «haut» et le «bas» s'accroît dans un grand nombre d'entre eux. Une croissance importante des revenus par tête a contribué à sortir des centaines de millions de familles de la pauvreté extrême en Inde et dans la République populaire de Chine, et, de ce fait, a permis de réduire l'écart entre les revenus moyens dans les pays pauvres et dans les pays riches. Cependant, dans la plupart des pays pour lesquels des données sont disponibles, les groupes en haut de l'échelle sociale ont fait beaucoup mieux que ceux qui se situent en bas.

Parallèlement, la croissance de l'emploi ne suit pas le rythme de la croissance de la main-d'œuvre. L'emploi a augmenté en moyenne de 1,4 pour cent par an dans les années 1990, moins que le taux de croissance de la main-d'œuvre, qui se situe à 1,7 pour cent. Ces dernières années, l'économie mondiale a créé environ 40 millions d'emplois par an, mais presque 48 millions de nouveaux demandeurs d'emploi. Presque toute l'augmentation de la main-d'œuvre mondiale sur la prochaine décennie se fera dans les LMIC, dont 65 pour cent en Asie.¹⁴

Lorsque la pauvreté et le chômage sont omniprésents, les gens prennent le travail qu'ils peuvent obtenir, quel qu'il soit. Dans les LMIC (ainsi que dans les régions sous-développées des pays développés), la question du choix de carrière est souvent inversée: souvent ce n'est pas tant les individus qui choisissent les emplois que le contraire. Cela remet en question les théories fondamentales de l'orientation professionnelle.

Structure sectorielle

Même s'il existe des variations importantes, les pays à revenu faible ou moyen sont souvent caractérisés par les éléments suivants:

- un secteur de l'agriculture important;
- un avantage économique au plan international dans les secteurs à haute intensité de main-d'œuvre plutôt qu'à forte intensité de connaissances;
- la concentration des emplois de l'économie formelle dans le secteur public, qui, dans bien des cas, ne peuvent pas être durables en raison des politiques d'ajustement structurel ou d'autres pressions économiques. Du fait de leur sécurité, ces emplois du secteur public demeurent néanmoins appréciés.

Comme les emplois de l'économie formelle sont rares et attrayants, leur accès est soigneusement contrôlé au moyen du système éducatif et par d'autres moyens.

¹³ BIT: *S'affranchir de la pauvreté par le travail*, rapport du Directeur général, Conférence internationale du travail, 91^{ème} session (BIT, Genève, 2003), p. 19.

¹⁴ BIT: *Agenda global pour l'emploi* (BIT, Genève, mars 202), p. 7.

Prédominance de l'activité de l'économie informelle

Dans les LMIC, une grande partie de la population économiquement active trouve du travail dans l'économie informelle, souvent sous la forme d'un travail indépendant. Ce type de travail (qui, pour la plupart des LMIC, est un indicateur de la taille de l'économie informelle) s'est répandu dans toutes les régions en développement, à l'exception de l'Asie de l'Est et du Sud-Est. La proportion de l'emploi indépendant non agricole par rapport à la totalité de l'emploi non agricole est de 48 pour cent en Afrique, de 44 pour cent en Amérique latine et de 32 pour cent en Asie.¹⁵

Les aspects essentiels de l'activité informelle ci-après doivent être pris en compte:

1. Elle caractérise un éventail d'activités, depuis les activités de survie jusqu'aux petites entreprises qui rapportent. À une extrémité de l'éventail, on trouve l'emploi qui pourrait conduire à l'absorption dans l'économie formelle, tandis qu'à l'autre extrémité, on trouve l'emploi qui ne permet aux individus que de survivre au jour le jour.
2. Un grand nombre d'individus dans les LMIC sont actifs simultanément sur le marché du travail formel et sur le marché informel. Il est fréquent qu'une personne obtienne un emploi dans l'économie formelle et gagne un revenu supplémentaire dans l'économie informelle, souvent «souterraine», détenant un, parfois plusieurs emplois additionnels qui peuvent faire une différence importante en termes de revenu familial. L'emploi de l'économie formelle peut aussi être utilisé pour développer des compétences et des réseaux liés au travail qui peuvent contribuer au succès sur le marché du travail informel.
3. Un grand nombre de petites et moyennes entreprises sont détenues par des familles. La gamme des choix pour les membres de la famille peut être très limitée en raison des fortes attentes dont ils font l'objet pour qu'ils demeurent intégrés dans l'affaire familiale et aussi parce que ces entreprises sont peu susceptibles d'avoir la capacité d'offrir un plan de carrière à leurs employés.
4. Les enfants en âge d'être scolarisés participent souvent à l'«économie grise» en occupant des emplois après l'école et pendant les vacances. De ce fait, ils peuvent avoir des connaissances très précises du marché du travail, et ces expériences peuvent jouer un rôle important dans leur orientation professionnelle.
5. Les étudiants du cycle supérieur ont aussi souvent un emploi à temps partiel, voire à temps plein, pour compenser le coût de leurs études.

Ces facteurs mettent en question certaines des théories traditionnelles des spécialistes de l'orientation professionnelle dans les économies développées au sujet de la manière dont les individus obtiennent des informations sur le marché du travail et s'orientent sur ce marché pour favoriser leurs intérêts économiques et autres.

Facteurs démographiques

L'évolution démographique a aussi des conséquences profondes sur la main-d'œuvre. En 2015, la population mondiale en âge de travailler passera, selon les prévisions, de 4,6 milliards d'individus, ce qui est le niveau actuel, à 5,3 milliards.¹⁶ La presque totalité de cette augmentation se produira dans les pays développés. Si les taux de la participation de la main-d'œuvre demeurent les mêmes, cela signifie qu'il y aura environ 50 millions de demandeurs d'emploi supplémentaires chaque année sur les dix prochaines années. En 2015, l'Asie de l'Est, du Sud-Est et du Sud abritera près des deux tiers de la main-d'œuvre mondiale totale. Selon les projections, l'Afrique augmentera sa part de la main-d'œuvre mondiale, qui passera de 11,5 à 13 pour cent.

¹⁵ BIT: Commission mondiale sur la dimension sociale de la mondialisation: *Une mondialisation équitable: Créer des opportunités pour tous* (BIT, Genève, 2004), p. 42.

¹⁶ Nations Unies: *World population to 2300* (Département des affaires économiques et sociales, New York, 2004).

Les travailleuses représentent actuellement un peu plus de 40 pour cent de la population employée, et ce pourcentage est en hausse régulière. Les jeunes travailleurs âgés de 15 à 24 ans seront 660 millions au total, soit 7 pour cent de plus qu'en 2003. La majeure partie de cette augmentation se fera dans les pays qui comptent les plus grands nombres de pauvres au travail et les économies informelles les plus importantes. Parallèlement, la baisse de la fertilité et l'augmentation de la longévité auront pour effet de réduire la population active et d'augmenter le ratio des personnes à charge d'abord dans les pays à revenu élevé, puis dans les LMIC. Par exemple, en Chine, la part de la population en âge de travailler commencera à diminuer après 2030.

Outre l'évolution démographique, d'autres facteurs contribuent à expliquer ces variations de l'importance de la main-d'œuvre d'un pays: le point de savoir si les femmes travaillent en dehors du foyer, combien de jeunes demeurent scolarisés à temps plein, et combien de temps, et l'âge effectif auquel les personnes âgées se retirent de la main-d'œuvre. La politique des pouvoirs publics, ainsi que les facteurs culturels et l'état de santé des travailleurs ont une incidence sur toutes ces variables.

Incidence de la mondialisation

La mondialisation a intensifié la mobilité du capital, des emplois et des individus. Cette plus grande mobilité du capital signifie que les possibilités se présentent et disparaissent plus rapidement, et sont suivies de pertes et de gains. Comme la structure de l'économie évolue, les compétences qu'on exige des travailleurs évoluent rapidement aussi. Les emplois peuvent se déplacer vers des lieux qui offrent les meilleures conditions pour l'investissement au moyen de l'externalisation et des délocalisations à l'étranger; inversement, les travailleurs peuvent se déplacer à la recherche de meilleures possibilités de travail.

Les progrès des technologies abaissent spectaculairement le coût du déplacement des informations, des individus, des marchandises et du capital à l'échelle planétaire, tandis que la communication mondiale est bon marché et instantanée, et que cette tendance s'accroît sans cesse. Cela a fortement augmenté la faisabilité des transactions au plan mondial. Les marchés peuvent maintenant avoir une envergure mondiale et englober un éventail croissant de marchandises et de services.¹⁷

Migrations

Les flux transfrontières d'individus ont augmenté au cours des dernières décennies, de sorte qu'en 2000, il y avait 175 millions de migrants internationaux, soit l'équivalent de la population du cinquième pays le plus peuplé du monde. Parmi eux, 86 millions étaient des travailleurs migrants.¹⁸ Outre les mouvements du Sud vers le Nord, l'immigration à l'intérieur de l'ensemble des pays développés s'accroît: on estime que les flux des sommes envoyées par les travailleurs migrants à leurs familles sont à présent supérieurs à l'aide au développement officielle.¹⁹

Les migrations internationales ne sont cependant qu'une fraction des migrations internes. Selon les estimations, un million d'individus quittent les zones rurales pour les zones urbaines chaque semaine. En 2001, en Chine, par exemple, près de 120 millions de personnes se sont déplacées à l'intérieur du pays, contre moins d'un demi million d'individus qui ont migré au plan international. En Asie du Sud-Est et de l'Est, l'urbanisation et le développement de la fabrication, surtout destinée à l'exportation, ont entraîné des augmentations substantielles des migrations à court et long terme. Dans beaucoup de pays,

¹⁷ BIT: *Commission mondiale sur la dimension sociale de la mondialisation*, op. cit., p. 24 et 25.

¹⁸ BIT: *Une approche équitable pour les travailleurs migrants dans une économie mondialisée*, rapport VI, Conférence internationale du travail, 92ème session, Genève, 2004, p. 7.

¹⁹ BIT: *ibid*, p. 23.

la plupart des familles rurales qui ne possèdent pas de terre dépendent d'au moins une personne travaillant à l'extérieur du village dans une usine ou un emploi dans les services. En Afrique subsaharienne, on estime que 50 à 80 pour cent des foyers ruraux ont au moins un membre migrant.

Urbanisation

Les Nations Unies prévoient qu'en 2007, pour la première fois, plus de la moitié de la population mondiale vivra dans des zones urbaines. Sur la base des tendances actuelles, en 2030, environ 5 milliards d'individus, soit près des deux tiers de la population mondiale, vivront dans des villes, contre 3 milliards en 2003. En revanche, le chiffre de la population rurale mondiale demeurera à peine supérieur à 3 milliards. Presque la totalité de cette croissance urbaine aura lieu dans les LMIC, qui compteront 16 mégalo-poles de plus de 10 millions d'habitants chacune.²⁰ En liaison avec ce déplacement de la population dans l'espace, on prévoit une diminution de la part de l'agriculture dans l'emploi mondial, qui passera d'environ 44 pour cent en 2004 à 35 pour cent en 2015.

C. Infrastructure institutionnelle

L'orientation professionnelle n'est pas une fonction ou un ensemble d'activités étroitement définies et facilement classées par catégories, qui peuvent être regroupées dans une profession unique et supervisées par une seule autorité gouvernementale; c'est une fonction fournie par des professionnels dont la formation et les qualifications sont diverses et qui exercent dans des structures diverses. Selon l'approche traditionnelle adoptée dans les pays à revenu élevé, des spécialistes fournissaient des services individualisés dans des environnements qui n'avaient quasiment aucun lien entre eux. Cette approche s'est avérée inadaptée. Pour les LMIC, qui ont bien moins de ressources et de professionnels, l'applicabilité et l'intérêt sont encore moindres.

La faiblesse relative des institutions publiques est un facteur limitatif dans beaucoup de LMIC; cette faiblesse provient du manque de finances publiques et de la fragilité des processus démocratiques, et parfois de l'absence d'État de droit. De plus, certains LMIC, dont l'économie était autrefois planifiée, sont mal équipés pour faire face aux forces concurrentielles d'un monde de plus en plus globalisé.

Joseph Kofi Adda, Ministre de la main-d'œuvre, de la jeunesse et de l'emploi du Ghana, en donne un exemple. Exposant les efforts déployés par le Ministère pour promouvoir le travail décent, il a énuméré les faiblesses institutionnelles suivantes dans son pays:

1. marginalisation du Ministère du travail et de ses organismes connexes;
2. inadéquation des ressources;
3. faiblesse de la capacité institutionnelle;
4. inadéquation de l'infrastructure;
5. manque d'équipement de base;
6. inadéquation de la qualité et du nombre du personnel;
7. incohérence des interventions, pour autant qu'elles soient pertinentes; et
8. incapacité d'évaluer l'état du bien-être social ou de l'améliorer.

²⁰ PNUD: op. cit.

Pour souligner l'ampleur de la faiblesse institutionnelle, il a indiqué qu'il n'y avait pas un seul photocopieur dans tout le Ministère.

Cependant, dans le cas du Ghana, le Ministère venait de se voir accorder une augmentation significative de son budget. La priorité actuelle du Ministère est de trouver des approches globales à l'égard des réformes institutionnelles. Parmi les améliorations spécifiques qui ont été jugées prioritaires, mentionnons la modernisation de l'information relative au marché du travail et l'établissement de centres d'orientation professionnelle et de placement à l'intention des jeunes.²¹

En liaison avec les remarques du Ministre du travail au sujet des domaines auxquels seraient consacrés des investissements au Ghana, le manque d'informations relatives au marché du travail pour l'orientation professionnelle est une contrainte particulière. Trois problèmes se posent lorsqu'on génère les informations nécessaires à ces fins. Premièrement, il se peut qu'il soit impossible d'accéder aux sources de production des données primaires sur lesquelles se fondent les informations relatives aux professions. Deuxièmement, il se peut que les informations provenant de diverses sources publiques et privées ne soient pas diffusées d'un organisme à l'autre. Troisièmement, il se peut qu'il n'y ait pas de moyens pour transformer les informations relatives au marché du travail en informations concernant les professions et les diffuser auprès de ceux qui doivent prendre des décisions au sujet de leur travail et de leur vie. Il se peut donc que ces informations ne soient à la disposition que d'un petit groupe restreint de bénéficiaires.

L'accès limité aux technologies est une autre contrainte. Dans les LMIC, peu d'étudiants ont accès aux ordinateurs qui sont de plus en plus utilisés pour diffuser largement les informations sur les carrières dans les pays à revenu élevé. En outre, l'approvisionnement en électricité peut manquer de fiabilité et le coût de l'accès à l'Internet être beaucoup trop élevé. Même lorsqu'il y a des ordinateurs, on constate souvent que seuls les enseignants y ont accès. C'est pourquoi, même dans les pays où les ordinateurs sont utilisés, il faut que de la documentation imprimée classique soit disponible pour rendre l'information pertinente accessible aux communautés désavantagées au plan technologique.

L'amélioration de l'infrastructure publique et de l'infrastructure relative à la fourniture des services dans les LMIC dépend souvent d'un financement extérieur accordé par les organisations internationales spécialisées dans l'aide au développement et autres donateurs. Cette assistance, qui est certes utile, peut se traduire par des interventions parcellaires qui ne sont pas bien intégrées dans l'infrastructure institutionnelle existante. À moins qu'elles ne soient conçues pour s'intégrer dès le départ aux institutions nationales, les interventions extérieures ne sont guère susceptibles d'être durables.

Lorsque les dirigeants des LMIC déterminent la valeur et la faisabilité d'un investissement national accru dans une orientation professionnelle améliorée en analysant leurs valeurs culturelles et les caractéristiques du marché du travail et des institutions, ils peuvent mettre en évidence cinq domaines prioritaires pour l'amélioration de l'orientation professionnelle. Il s'agit des domaines ci-après:

1. l'importance capitale d'une information globale concernant l'éducation et les professions, dont il faut s'occuper d'urgence;
2. la nécessité d'exploiter le potentiel des technologies de l'information et des communications, y compris les lignes d'assistance et l'Internet, pour accroître l'accès aux services;
3. la nécessité d'investir dans des approches fondées sur l'entraide plutôt que dans des approches qui sont à haute intensité de main-d'œuvre et qui encouragent la dépendance;

²¹ Discours prononcé devant la Commission de l'emploi et de la politique sociale du Conseil d'administration du BIT à sa réunion de mars 2005.

4. la nécessité d'encourager des stages de formation du personnel plus spécifiques en matière d'orientation professionnelle, de préférence sur une base intersectorielle, conçus pour produire des spécialistes capables de gérer les matériels didactiques ainsi que de fournir eux-mêmes directement des services; et
5. la nécessité d'investir dans des mesures de facilitation, y compris des incitations appropriées, conçues pour encourager le développement des services d'orientation professionnelle dans les secteurs public et privé.²²

Les deux premiers points sont liés à l'amélioration de l'information sur les carrières; ce thème est traité au chapitre III. Le quatrième point fait l'objet du chapitre VI. Les troisième et cinquième points traitent des questions relatives à la fourniture des services, qui sont visées au chapitre V.

²² A.G. Watts et D.H. Fretwell: *Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies*, Document de synthèse (Banque mondiale, Washington, août 2003).

III. Sources d'information sur les carrières

Les informations sur les carrières sont le fondement de la fourniture de services d'orientation professionnelle. Elles comprennent toutes les informations qui aident les individus à faire des choix concernant l'éducation, la formation et la profession en toute connaissance de cause durant toute leur vie active. Dans les LMIC où l'économie informelle est importante, il faut (dans la mesure du possible) que ces informations englobent des renseignements sur l'accès au marché du travail tant formel qu'informel.

Ces informations comprennent:

- les tendances relatives aux secteurs de l'économie et aux professions;
- les exigences relatives au contenu des professions et aux compétences;
- les possibilités d'apprentissage;
- les emplois de l'économie formelle;
- les possibilités d'emplois indépendants;
- les renseignements à l'intention des travailleurs migrants (le cas échéant).

L'élaboration d'informations sur les carrières qui soient à la fois utiles et intéressantes pour les individus qui prennent des décisions au sujet de leurs carrières tout au long de leur vie est particulièrement difficile. Un problème qui se pose fréquemment est qu'il n'y a guère de coordination entre les ministères ou les organismes des pouvoirs publics qui fournissent des renseignements et des statistiques. Cela entraîne des lacunes dans les informations ainsi que des difficultés pour conjuguer les données afin de produire des publications faciles d'accès pour les utilisateurs.

Les publications qui présentent des informations sur les carrières devraient répondre à certains critères. Les informations communiquées devraient:

- être actualisées;
- être facilement accessibles, en utilisant les moyens de la collectivité pour les diffuser lorsque cela est possible;
- être disponibles en libre-service chaque fois que cela est possible;
- pouvoir être reproduites à peu de frais et en grandes quantités (matériel écrit)
- prendre en compte le niveau d'alphabétisation (même dans les pays avancés, un fort pourcentage de la population ne lit pas facilement les textes d'un niveau supérieur à ceux qui sont utilisés au collège); et
- aller de pair avec une formation à l'intention des spécialistes de l'orientation professionnelle qui les diffuseront.²³

Lorsqu'on compile des informations, il faut prendre sérieusement en considération le modèle qui est utilisé pour les présenter. Il faut admettre que beaucoup d'utilisateurs potentiels ont peut-être des compétences de lecture limitées. Le modèle utilisé dans l'économie formelle pour ce type d'informations n'est pas susceptible d'être aussi efficace que les informations présentées sous la forme de graphiques qui: 1) sont faciles à comprendre; et 2) se prêtent bien à divers formats d'impression, TIC et présentations de groupe.

²³ C. Casserly, op. cit., p. 3.

La partie II fait référence à un matériel didactique canadien accessible sur l'Internet, «Making Career Sense of Labour Market Information», qui présente un manuel utile sur la manière d'utiliser l'information sur le marché du travail pour décrire le monde du travail d'une façon qui favorise une meilleure prise de décisions dans le domaine de l'orientation professionnelle. En outre, des normes ont été établies aux États-Unis pour l'élaboration de systèmes d'information sur les carrières informatisés. Ces normes figurent dans la partie II, la Panoplie des matériels didactiques consacrés à l'orientation professionnelle.

Les progrès réalisés dans le domaine des TCI ont nettement amélioré la qualité et l'accessibilité des sources de connaissances dans un certain nombre de pays, y compris certains LMIC. Le chapitre V consacré à la fourniture des services montre comment la plus grande disponibilité de ces sources et d'autres facteurs modifient la fourniture individuelle de services d'orientation professionnelle et permettent d'atteindre un plus large public en donnant aux personnes les moyens de transmettre ces informations dans leurs communautés.

On trouvera dans le présent chapitre les types de sources disponibles ainsi que certains exemples par pays.

A. Structure et tendances du marché du travail au niveau national

Les informations générales sur le marché du travail décrivent ce qu'il se passe sur le marché du travail.

Il s'agit notamment des informations sur:

- les tendances relatives aux secteurs de l'économie et aux professions;
- les exigences relatives au contenu des professions et aux compétences;
- les possibilités d'apprentissage;
- les emplois de l'économie formelle;
- les possibilités d'emplois indépendants;

Ces informations consistent pour une grande partie en connaissances descriptives et analytiques de la dynamique du marché du travail, à la différence des informations sur le développement des compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un travail (exposées plus loin à la section B). Ces dernières indiquent comment utiliser les informations sur le marché du travail pour faire des choix de carrière et obtenir un emploi. Cependant, il est courant que ces deux types d'informations soient conjugués dans les matériels imprimés ou électroniques.

Tendances relatives aux secteurs de l'économie et aux professions

Lorsqu'on dispose d'informations générales sur les tendances relatives aux secteurs de l'économie et aux professions dans les LMIC au niveau national et régional, elles peuvent servir à mieux comprendre les tendances à moyen et long terme sur le marché du travail.

Par exemple, la Jamaïque a des informations organisées sur l'économie et les professions, qui sont largement mises à disposition sur l'Internet depuis 2002. Ce système d'informations sur le marché du travail ou de mise en valeur des ressources humaines est exposé dans l'encadré III.1. Il est également mentionné dans la partie II.

Encadré III.1

Jamaïque: Système d'informations sur le marché du travail

Le Système d'informations sur le marché du travail de la Jamaïque (LMIS) apporte un soutien aux activités d'une économie efficiente en améliorant la disponibilité des informations sur le marché du travail et en facilitant une meilleure coordination entre les fournisseurs de données et entre les fournisseurs et les utilisateurs. Le LMIS est une source unique de données et d'informations, qui comprend un système efficace de services de placement électronique qui relie les individus susceptibles d'employer et d'être employés. Ceux qui en bénéficient sont les dirigeants politiques, les planificateurs de programmes d'emploi et d'éducation, les investisseurs potentiels, les employeurs, les demandeurs d'emploi, les conseillers d'orientation professionnelle et les étudiants.

Le Ministère du travail et de la sécurité sociale est chargé de recevoir et de traiter les données et de maintenir le site web. Les fournisseurs de données sont notamment: l'Institut de la statistique de la Jamaïque, le Ministère du travail et de la sécurité sociale, l'Institut de la planification de la Jamaïque, le Ministère de l'éducation, de la jeunesse et de la culture, les établissements de formation et d'enseignement publics et privés, les bureaux de placement, les formateurs, les éducateurs, les employeurs et les demandeurs d'emploi.

L'efficacité du système repose beaucoup sur la disponibilité en temps utile de données actualisées et sur la volonté et la capacité des fournisseurs de données d'apporter leur contribution.

Les capacités du LMIS sont regroupées sous trois rubriques principales:

1. Informations et données générales et analyse;
2. Service de placement électronique; et
3. Services connexes, y compris des renseignements sur les services d'appui et les possibilités d'éducation comme l'orientation professionnelle, les offres de cours dans les établissements et les sources de financement pour les études.

Source: <http://www.lmis-ele.org.jm>, site sur lequel on trouvera de plus amples renseignements.

Bien qu'il soit utile d'avoir des informations générales sur les tendances de l'industrie et des professions dans l'économie, ceux qui s'occupent d'orientation professionnelle ont besoin d'estimations détaillées de l'évolution de l'industrie et des professions afin de percevoir les possibilités du marché du travail qui évoluent aussi. Ils ont besoin de pouvoir déterminer les secteurs et les professions qui ont connu des taux de croissance élevés, les professions dans lesquelles un grand nombre d'emplois ont été créés et les secteurs et professions qui commencent à baisser en termes de taille et d'importance. Il est possible de mettre en évidence l'évolution de l'emploi ventilée par secteur, profession, domaine d'étude principal et emplacement si l'on dispose de suffisamment de données de base. La production de ce type d'informations nécessite de compiler des données détaillées sur les secteurs, les professions et les domaines d'étude en utilisant des mécanismes comme les recensements de la population, les enquêtes périodiques sur la population active et les prévisions des employeurs.

Lorsque les données sur les secteurs, les professions, l'éducation et la formation sont rassemblées, analysées et interprétées, elles sont ensuite codées et classées à l'aide de systèmes de classification des secteurs, professions et domaines d'étude. Les systèmes de classification des professions sont un instrument pour organiser les données sur les professions afin de faciliter l'analyse et la prise de décisions. La Classification internationale type des professions (CITP) est l'une des principales classifications statistiques internationales dont le BIT est responsable. Elle fait partie de la famille internationale des classifications économiques et sociales. On trouvera d'autres informations sur la CITP dans la partie II.

Certains pays à revenu faible ou moyen ont essayé d'élaborer leurs propres systèmes de classification pour ce type d'informations, mais ils ont constaté qu'une telle approche était difficile et onéreuse. D'autres pays ont utilisé des classifications ou systèmes types internationaux provenant de pays à revenu élevé et les ont modifiés selon que de besoin. Il s'agit là généralement d'une façon de procéder beaucoup moins onéreuse et plus efficace durant les phases de développement initial et d'actualisation ultérieure.

Exigences relatives au contenu des professions et aux compétences

Outre les informations quantitatives sur la répartition de l'emploi entre les secteurs et les professions, les informations descriptives sur le contenu des professions et les compétences exigées pour celles-ci sont devenues des matériels didactiques dans les pays à revenu élevé, et dans certains LMIC, pour aider les individus à acquérir des connaissances sur les professions afin de faire des choix de carrière appropriés.

Les manuels qui décrivent les professions, ce que les travailleurs font dans leur emploi, les conditions de travail, la formation et le niveau d'études requis, les salaires et les perspectives classent généralement les professions en grands groupes ou catégories. Tout comme certains LMIC ont utilisé les systèmes de classification des secteurs et des professions provenant d'autres pays comme point de départ pour élaborer leurs propres systèmes, les manuels consacrés aux professions et les informations disponibles sur l'Internet provenant d'autres pays peuvent être utilisés pour élaborer des renseignements sur les catégories professionnelles. Il est possible d'économiser beaucoup de temps et de ressources en adoptant cette approche durant les phases de développement et d'actualisation.

Pour mettre en évidence les liens et la progression entre les professions, on a présenté l'utilisation des catégories professionnelles. Il s'agit de groupes de professions connexes qui demandent des qualifications, des qualités physiques ou mentales et offrent des conditions de travail similaires et nécessitent des gens ayant des intérêts et des attributs particuliers. Même si le type de travail exécuté par ceux qui exercent diverses professions dans une même catégorie est quelque peu similaire, les exigences en matière d'éducation, de formation et d'expérience professionnelle sont plus élevées pour ceux qui occupent des postes plus complexes et difficiles dans cette catégorie, ce qui signifie qu'un individu exerçant une profession à un niveau donné dans une catégorie peut passer à un niveau plus élevé en obtenant le cumul approprié d'études, de formation et d'expérience professionnelle complémentaires. En outre, les gens peuvent passer d'une profession dans une catégorie à une profession présentant des exigences similaires dans une autre catégorie.

La Barbade, par exemple, inclut des descriptions de postes/professions dans son Système d'informations sur le marché du travail fondé sur l'Internet, présenté dans l'encadré III.2.

Encadré III.2

La Barbade: Système d'informations sur le marché du travail

Le Système d'informations sur le marché du travail de la Barbade est un système en ligne comprenant une source d'informations électronique sur la main-d'œuvre et le marché du travail. Il est géré par l'Unité de recherches et de statistiques sur la main-d'œuvre du Ministère du travail et de la sécurité sociale et comporte quatre éléments.

Service de placement électronique. Ce dispositif permet aux demandeurs d'emploi d'examiner les offres par profession, par catégorie de secteur ou par type d'emploi et de poser leur candidature en ligne. Les employeurs peuvent aussi examiner les CV des demandeurs d'emploi en ligne. Une fonction d'alignement aide les demandeurs à déterminer les professions pour lesquelles ils sont le plus qualifiés, par ordre de pertinence.

Description des secteurs. Il s'agit de descriptions transversales de divers secteurs à la Barbade, notamment: les types de technologies utilisés; les professions connexes et les qualifications exigées; les fourchettes de salaire par profession; et les perspectives du secteur.

Description des emplois/professions. Il s'agit de certaines descriptions d'emplois prises du Dictionnaire des classifications professionnelles en ce qui concerne la Barbade. Elles comprennent une description des tâches, compétences, connaissances et capacités nécessaires et des qualifications requises. Ces informations sont censées aider les formateurs, les conseillers d'orientation, les employeurs et les employés à mieux comprendre la situation des emplois dans l'économie du pays et ce qui est requis des travailleurs qui occupent ces emplois.

Éducation et formation. Ce sont des informations sur les établissements d'enseignement et de formation locaux et situés à l'étranger, y compris un récapitulatif des cycles d'étude et des renseignements sur les sources de financement.

Source: <http://labour.gov.bb/blmis2/default.asp>, où l'on trouvera de plus amples renseignements; BIT: Base de données sur la Révision de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://ilo.org/public/french/employment/skills/recomm/main.htm>

La classification des emplois en professions pour lesquelles des qualifications et compétences distinctes sont requises demeure utilisée, mais en raison de l'évolution technologique et des changements qui affectent l'organisation du travail, les travailleurs ont besoin de posséder un ensemble de compétences plus souple et transposable qui peut s'adapter à l'évolution des exigences. De ce fait, la nécessité de définir des compétences qui ne sont pas propres à telle ou telle profession et permettent aux individus d'exécuter un travail dans diverses situations d'emploi est de plus en plus reconnue.

Une nouvelle classification des compétences est en train de se constituer pour répondre à ces demandes. Cet ensemble de compétences a reçu diverses désignations: compétences de travail essentielles, compétences clés ou compétences génériques. Les formulations varient quelque peu, mais ces compétences essentielles sont formées de connaissances, de compétences et d'attitudes qui préparent les individus à participer efficacement à la concurrence sur le marché du travail et à s'intégrer pleinement à la vie économique et sociale. L'acquisition de ces compétences commence avec l'éducation de base, pour passer à la formation initiale et se poursuivre tout au long de la vie active de l'adulte. Le champ couvert est plus large que l'acquisition d'un ensemble étroit de compétences liées à un emploi et la capacité d'exécuter des tâches spécifiques dans un seul lieu de travail.

L'identification des compétences de travail essentielles qu'il faut avoir pour réussir sur le lieu de travail a évolué au cours des trois décennies écoulées. D'après des études menées aux Etats-Unis, lorsqu'on demande aux employeurs les compétences qui manquent aux demandeurs d'emploi, ils mentionnent le plus fréquemment les compétences ci-après:

- l'apprentissage de la façon d'apprendre;
- les compétences en matière de lecture, d'écriture et de calcul;
- des compétences réelles en matière d'écoute et de communication orale;
- l'adaptabilité par la réflexion imaginative et la résolution de problèmes;
- la gestion personnelle allant de pair avec une forte estime de soi et un esprit d'initiative affirmé;
- des qualités relationnelles;
- la capacité de travailler en équipe ou en groupe;

- les compétences technologiques de base; et
- la capacité d'exercer un rôle directeur.²⁴

Des formulations similaires des compétences de travail essentielles apparaissent dans un certain nombre de pays. La reconnaissance des compétences clés ou compétences de travail essentielles ne se limite pas aux pays développés. Leur utilisation se répand en Amérique latine, par exemple. Le Service national de formation commerciale (SENAC) au Brésil a déterminé des compétences clés dans le cadre d'une étude intitulée «XXI^{ème} siècle: les nouvelles professions». Les compétences identifiées dans cette étude sont les suivantes: créativité, adaptabilité, initiative, qualités d'animateur, autonomie, polyvalence, capacité de négocier, communication orale et écrite, qualités relationnelles, connaissances informatiques, connaissance de l'anglais, et ouverture aux possibilités de travailler dans d'autres lieux.²⁵

En même temps, on assiste à l'apparition d'une classification connexe des compétences appelées «compétences de vie», dont une personne est censée être dotée pour gérer le développement de sa vie personnelle. Les compétences de vie sont de plus en plus reconnues dans le monde entier dans une vaste gamme d'activités d'apprentissage et de perfectionnement, encore qu'il y ait certaines différences dans les définitions en fonction du contexte.²⁶ Elles tiennent une large place dans le Cadre de Dakar pour l'Éducation pour tous qui soutient les Objectifs du Millénaire pour le développement des Nations Unies, par exemple.

Ce qui est important, c'est que beaucoup de classifications des compétences de vie sont très semblables aux classifications des compétences de travail essentielles. Le contexte dans lequel elles sont appliquées est le facteur distinctif. Les mêmes compétences qui sont appelées compétences de travail essentielles lorsqu'elles sont liées à l'environnement de travail peuvent être appelées compétences de vie lorsqu'elles sont liées à toute la gamme des activités humaines dans la famille, sur le lieu de travail et dans la communauté.

À titre d'exemple, l'OMS définit les compétences de vie comme «les capacités d'adopter un comportement flexible et positif qui permet aux individus de faire face efficacement aux exigences et aux défis de la vie quotidienne». Telles qu'elles sont définies par l'OMS, les compétences de vie incluent:

- la résolution de problèmes;
- la prise de décisions (y compris la fixation d'objectifs);
- la pensée critique;
- l'imagination créatrice (y compris la clarification des valeurs);
- les compétences de communication;
- les qualités relationnelles (y compris la capacité de s'affirmer);
- la conscience de soi;
- l'empathie;
- la capacité de faire face au stress; et
- la maîtrise de ses émotions.²⁷

²⁴ T. Riordan et G. Rosas: «Core work skills: ILO perspective and recent developments, in skills for life and work», document 8, Groupe de travail de la coopération internationale pour la mise en valeur des compétences, Bonn, Allemagne, avril 2003, p. 17 et 18.

²⁵ F. Vargas Zuñiga: *Key competencies and lifelong learning*, Centre interaméricain de recherche et de documentation sur la formation professionnelle (CINTERFOR/BIT, Montevideo, 2005).

²⁶ UNESCO: *L'Éducation pour tous: Rapport mondial de suivi 2003-2004*, chapitre 2, «Vers l'EPT – Évaluation des progrès accomplis», encadré 2.8, p. 2; p. 10 et 11 (également disponible en anglais et en espagnol)

²⁷ Organisation mondiale de la santé: *Life skills education: Planning for research* (OMS, Genève, 1996).

Le gouvernement de l'Afrique du Sud s'est engagé à intégrer l'amélioration des compétences de vie dans le programme éducatif national; dans ce programme, l'accent est mis sur la prise de décisions en matière de carrière et l'apprentissage tout au long de la vie, comme le montre l'encadré III.3.

Encadré III.3

Afrique du Sud: Orientation de la vie dans le programme éducatif national

L'enseignement concernant l'orientation de la vie a récemment été adoptée comme l'un des huit éléments du programme éducatif national en Afrique du Sud, qui est mis en œuvre de 2004 à 2008, du primaire au collège inclus. Les apprentissages au titre de cet élément éducatif sont les suivants:

- prendre des décisions en toute connaissance de cause au sujet de la santé personnelle, collective et environnementale;
- faire preuve d'un engagement actif en faveur de l'amélioration des compétences;
- utiliser les compétences acquises pour réaliser son potentiel;
- comprendre ce qu'est la santé physique et entreprendre des actions pour la favoriser; et
- faire des choix et prendre des décisions en toute connaissance de cause pour faire d'autres choix dans le domaine de l'éducation et de l'orientation professionnelle.

En classe de troisième, tous les élèves seront censés avoir élaboré un plan pour l'apprentissage tout au long de la vie.

Source: Présentation faite par le Département de l'éducation de l'Afrique du Sud à la table ronde du Human Sciences Research Council (HRSC) consacrée à la transition entre l'école et la vie active et l'intermédiation avec le marché du travail dans les pays en développement, mai 2005, Pretoria, Afrique du Sud.

Possibilités d'apprentissage

Les informations relatives aux possibilités d'apprentissage pour acquérir des compétences et avoir accès à certaines possibilités sont utilisées par les étudiants, les travailleurs employés ou non, les conseillers et autres pour trouver des programmes qui peuvent être suivis par ceux qui souhaitent augmenter leurs connaissances et/ou améliorer leurs compétences. La plupart des établissements d'enseignement et de formation post-secondaires publient des renseignements sur leurs propres programmes mais utilisent souvent des noms différents pour désigner le même programme. C'est entre autres pourquoi il peut être difficile pour les utilisateurs de ces renseignements de trouver et de comparer certains programmes proposés par différents établissements. Beaucoup de pays à revenu élevé ont essayé de s'attaquer à ce problème en utilisant un système de classification commun pour les programmes d'enseignement et de formation post-secondaires tant publics que privés. L'élaboration d'un tel système nécessite une bonne dose de coopération et de coordination entre les établissements et il faut habituellement qu'un organisme administratif joue un rôle directeur.

Ceux qui s'occupent de prendre des décisions en matière de planification et de gestion de carrière ont besoin de pouvoir utiliser les informations relatives aux professions conjointement avec les informations concernant les possibilités d'apprentissage pour déterminer les programmes d'enseignement ou de formation ainsi que les établissements publics ou privés qui proposent ces programmes. Certaines circonscriptions dans les pays à revenu élevé ont créé des sites web qui offrent les deux types d'informations sur l'Internet. On trouve dans les bases de données sur les professions des descriptions des devoirs, des conditions de travail, des caractéristiques personnelles, des exigences en matière d'éducation et des niveaux de salaire pour chaque profession. En ce qui concerne le niveau d'études requis,

les bases de données identifient le programme d'enseignement ou de formation requis et les établissements d'enseignement ou de formation qui le proposent. La base de données relative à l'éducation identifie le nom de chaque programme, les lieux où il est proposé, sa durée, les diplômes obtenus, les prescriptions d'admissibilité, les spécialisations, la transférabilité et la disponibilité de programmes de coopération, de téléenseignement ou d'autres modes de fourniture. Dans certains cas, ces bases de données incluent aussi des programmes éducatifs qui débouchent sur une vaste gamme de possibilités de professions, avec certaines indications concernant les liens au plan des compétences génériques acquises et les destinations habituelles.

Certains LMIC ont créé des sites web qui fournissent ces informations, habituellement sous une forme plus basique, et leurs conseillers et centres de services d'emploi aident les utilisateurs à apprendre à s'en servir pour prendre des décisions concernant leur orientation professionnelle. L'exemple de la Barbade (encadré III.2) inclut ce type d'informations. Comme le souligne l'encadré III.4, Sri Lanka a commencé à mettre systématiquement à disposition les possibilités de formation offertes par plusieurs établissements. L'initiative JobsNet de Sri Lanka est un système qui comporte une banque d'emplois pour la recherche d'emploi et présente les possibilités de formation et une aide en faveur de l'emploi indépendant. Dans le cadre de cette initiative, un processus d'homologation a aussi été lancé pour contrôler la qualité des offres de formation répertoriées. Ceux qui s'inscrivent reçoivent aussi un accès prioritaire à des cours homologués.

Encadré III.4

Sri Lanka: Système national d'offres et de fourniture d'emplois (JobsNet)

JobsNet aiguille les demandeurs d'emploi locaux et étrangers à Sri Lanka vers des emplois, des formations, des informations, des conseils et une orientation professionnelle en sinhala, en tamil et en anglais. JobsNet est un réseau de fourniture d'emplois en ligne et fondé sur des centres de services qui constitue une interface facile d'utilisation entre les individus qui cherchent un emploi et les employeurs potentiels et qui, parallèlement, oriente les demandeurs d'emploi vers des possibilités de recyclage ou de formation. Ce réseau apporte aussi un appui aux gens qui choisissent de s'établir à leur propre compte.

JobsNet comprend un réseau de bases de données interactives informatisé et un réseau de centres dotés de personnel. Les partenaires du réseau sont les suivants: 1) les employeurs de tous les secteurs de l'économie et de sources à l'étranger; 2) des organisations spécialisées dans la formation des compétences/la formation et le recyclage, et des centres spécialisés dans le conseil et le recrutement; et 3) des organisations non gouvernementales qui fournissent des services sociaux et des services d'emploi.

JobsNet fait fonctionner un service de placement électronique, qui fait correspondre les demandeurs d'emploi et les postes vacants indiqués par les employeurs. Les individus intéressés par un emploi indépendant peuvent recevoir une aide par différents dispositifs et techniques d'appui, par exemple des ensembles de mesures de soutien au plan du financement, de la formation et des conseils.

JobsNet possède une caractéristique nouvelle: le programme d'homologation et d'enregistrement des établissements de formation. JobsNet offre une orientation vers des possibilités de formation et d'éducation complémentaires dans n'importe quel domaine ou profession disponible dans le pays. En outre, un accès direct à des cours de formation agréés donnés par le Département de l'enseignement et de la formation techniques est offert aux personnes inscrites à JobsNet. Elles peuvent s'inscrire à ces cours en priorité. Les établissements de formation peuvent s'inscrire pour devenir «homologués par JobsNet». Le personnel de JobsNet évalue l'établissement et l'aide ensuite à se faire homologuer.

Source: <http://www.jobsnet.kl.>, où l'on trouvera de plus amples renseignements.

Possibilités d'emploi dans l'économie formelle

Au niveau micro-économique, les informations sur le marché du travail consistent en informations actualisées sur les postes à pourvoir ainsi que sur les travailleurs en disponibilité. Les informations sur les emplois peuvent être obtenues auprès des employeurs, dans les journaux, les centres de services d'emploi publics, les cabinets de recrutement privés, les associations d'entreprises, les associations d'employés, les enquêtes sur les offres d'emploi et les enquêtes fondées sur les établissements.

Néanmoins, tant dans les pays à revenu élevé que dans les LMIC, les employeurs utilisent des réseaux informels pour trouver des travailleurs pour la plupart des postes à pourvoir dans leurs établissements. Les travailleurs connaissent habituellement les possibilités qui se présentent et recommandent leurs amis, parents et connaissances pour ces postes. Beaucoup d'employeurs affichent les postes vacants sur des tableaux à divers emplacements dans l'ensemble de leurs organisations et dans des bulletins ou autres publications internes.

Les employeurs utilisent aussi les journaux pour annoncer les postes vacants en faisant paraître des annonces pour les postes de débutants, les postes commerciaux et les postes techniques dans les rubriques des petites annonces et pour les postes de spécialistes et de cadres dans les sections de ces journaux consacrées aux carrières.

Ces dernières années, un nombre toujours croissant d'employeurs ont commencé à afficher les postes actuellement ou prochainement vacants sur leurs sites web. Ces sites sont souvent conçus pour permettre aux demandeurs d'emploi de remplir une demande en ligne, présenter un CV par voie électronique ou l'envoyer sur format papier au département des ressources humaines de l'organisation.

En outre, beaucoup d'organisations d'entreprises encouragent leurs membres à annoncer leurs postes vacants dans les publications que ces associations publient et diffusent. Dans certains cas, les associations gèrent des services de placement électronique qui font correspondre des demandeurs d'emploi qualifiés aux postes vacants proposés dans les entreprises membres. De même, diverses associations d'employés gèrent des services qui relient les membres de l'association ayant les qualifications appropriées aux possibilités d'emploi offertes sur des lieux de travail organisés.

La plupart des centres de services d'emploi publics recueillent les renseignements sur les postes vacants directement auprès des différents employeurs. Ils peuvent aussi compiler les annonces d'offres d'emplois à partir des journaux locaux. Les services publics de l'emploi dans presque tous les pays développés et en transition et dans un nombre croissant de LMIC gèrent des banques d'emplois informatisées, qui sont habituellement accessibles aux demandeurs d'emploi et aux employeurs sur l'Internet. Cette pratique a commencé au milieu de la décennie 1990 et s'est maintenant répandue dans au moins 43 pays, selon une enquête faite en 2003 par l'Association mondiale des services d'emploi publics (AMPES).²⁸

Tous les exemples nationaux cités dans le présent chapitre et un grand nombre des exemples inclus dans la partie II comprennent une banque d'emplois sur l'Internet/un service de placement électronique.

Ces services de placement électronique permettent aux employeurs d'afficher les postes vacants et aux demandeurs d'emploi d'afficher leur CV en utilisant un système fondé sur l'Internet. Certains de ces sites web aident les demandeurs d'emploi à rédiger leur CV et des lettres d'accompagnement, à s'informer sur les emplois les plus récemment offerts et à visualiser leurs demandes en ligne. Dans certains pays, les employeurs enregistrés peuvent facilement se connecter au système pour afficher des emplois directement ou examiner

²⁸ Disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/empserv/public/>.

les CV des demandeurs d'emploi qui correspondent aux exigences des postes qu'ils ont affichés. Ces systèmes servent de lieu de rencontre virtuels pour les employeurs et les demandeurs d'emploi et accélèrent le processus de confrontation. Cela réduit la période durant laquelle les employeurs ont des postes vacants et les demandeurs sont au chômage.

Les cabinets de recrutement privés dans les pays à revenu faible, moyen ou élevé jouent un rôle pour relier les employeurs qui ont des postes vacants aux demandeurs d'emploi au chômage et employés, qui sont habituellement recrutés par ces cabinets pour occuper a) des postes nécessitant des gens non qualifiés ou semi-qualifiés, des postes commerciaux et techniques ou b) des postes de techniciens, de spécialistes ou de cadres de haut niveau. Dans certains cas, des chasseurs de têtes privés spécialisés sont utilisés pour trouver des candidats à des postes de cadres supérieurs et à des postes de spécialistes difficiles à pourvoir. La plupart des cabinets de recrutement privés dans les pays à revenu élevé utilisent aujourd'hui les technologies les plus récentes pour enregistrer et faire correspondre les postes vacants répertoriés par les employeurs aux demandeurs d'emploi disponibles et possédant les qualifications appropriées.

Dans certains pays, l'Internet est utilisé pour recruter des demandeurs d'emploi au plan international comme les bureaux de placement internationaux et étrangers. De très grosses banques d'emplois commerciales comme Monster et des banques d'emplois internationales du secteur public comme EURES en Europe ont été établies pour aider les demandeurs d'emploi à avoir accès aux possibilités d'emploi en dehors de leur pays. Bien que ces grosses banques d'emplois fondées sur l'Internet aient nettement amélioré la transparence du marché du travail international pour les employeurs et les demandeurs d'emploi, il vaut mieux faire preuve de prudence. Ces banques d'emplois ne sont soumises à aucun contrôle. Les utilisateurs des sites internet doivent être très attentifs.

Possibilités d'emplois indépendants

Les informations sur les tendances globales de l'économie et des entreprises sont également pertinentes pour les travailleurs tant de l'économie informelle que de l'économie formelle. Il est important que les employés et les travailleurs indépendants de l'économie informelle comprennent les changements qui affectent l'économie et les raisons à la base de ces changements. Il est particulièrement pertinent pour ceux qui sont en situation d'emploi à court terme ou qui exploitent de petites entreprises de comprendre la différence entre les variations saisonnières, les changements cycliques et les tendances à long terme. Ces variations, cycles et tendances peuvent avoir une incidence très importante sur la demande des marchandises et des services produits dans l'économie informelle. Si les intéressés évaluent les raisons qui expliquent les changements de la demande, ils sont mieux à même de faire face à leur impact. Le personnel qui travaille au développement communautaire peut utiliser ces informations lorsqu'il travaille avec les communautés locales.

Des informations plus spécifiques sur les possibilités commerciales actuelles dans l'économie informelle des LMIC sont disponibles auprès de diverses sources. Dans certains de ces pays, les centres de services d'emploi aident les bénéficiaires à déterminer les possibilités commerciales qui s'offrent dans l'économie informelle. De plus, certaines organisations non gouvernementales (ONG) qui offrent une formation et une orientation professionnelle aux jeunes, aux femmes et aux adultes chômeurs, aident aussi les bénéficiaires à localiser les possibilités commerciales. Dans plusieurs pays, les lycées techniques ont un cours de formation à l'entrepreneuriat dans leurs programmes de formation technique pour aider les élèves à trouver de telles possibilités.

On trouvera d'autres exemples dans la partie II.

B. Structure du marché du travail local

Il est très difficile d'élaborer un programme d'orientation professionnelle dans un pays si l'on ne dispose pas d'informations précises et pertinentes sur le marché du travail local. Or, dans la réalité, ces informations sont rares dans beaucoup de LMIC. C'est pourquoi la promotion de l'amélioration des informations relatives au marché du travail est une recommandation clé pour établir une capacité en matière d'orientation professionnelle.

En l'absence d'informations utiles sur le marché du travail national, les organismes des pouvoirs publics locaux ou régionaux et les organismes locaux ont trouvé des manières de compiler des informations locales d'une manière plus informelle à des fins locales. Dans le cadre de divers projets locaux de développement économique ou de mise en valeur des ressources humaines, on procède souvent à des enquêtes ou des évaluations sur le marché du travail sur lesquelles fonder les activités. Ces enquêtes peuvent être effectuées par le bureau de placement local ou d'autres. Il est aussi possible d'obtenir des informations utiles en passant en revue les journaux et en établissant des réseaux avec les organisations d'entreprises et organisations locales influentes.

Lorsqu'il existe des informations sur le marché du travail national, elles peuvent être mises à la disposition des organismes locaux selon des modalités qui les rendent plus accessibles et utiles pour la fourniture de services locale. Par exemple, au Pérou, la diffusion des informations sur le marché du travail par le Ministère du travail/le Service public de l'emploi a été renforcée pour appuyer l'orientation professionnelle non seulement dans les bureaux des services d'emploi locaux, mais aussi dans diverses organismes locaux qui offrent des services liés à l'orientation professionnelle, comme le montre l'encadré III.5.

Encadré III.5

Pérou: le programme de formation de la main-d'œuvre CAPLAB

CAPLAB est un programme qui correspond aux nouvelles réalités du marché du travail et à la nécessité de services de formation et d'emploi fondés sur la demande. Deux des éléments de ce programme, établi en 1997 par le Ministère de l'éducation et le Ministère du travail et de la promotion de l'emploi, visent à améliorer le système d'information et de placement de la main-d'œuvre et la formation des directeurs dans les Centres d'enseignement professionnel.

Amélioration du système d'information et de placement de la main-d'œuvre

Cet élément relève du Ministère du travail et de la promotion de l'emploi (MTPE). L'objectif est d'améliorer les activités de placement locales en établissant des Centres d'information et de placement de la main-d'œuvre (CILS) dans les Centres d'enseignement professionnel qui participent au programme ainsi que dans les administrations locales, les églises, les ONG et autres organisations.

Ces Centres d'information et de placement de la main-d'œuvre s'adressent aux étudiants et aux diplômés des cours de formation, aux entreprises et à la communauté en général. Ils traitent et diffusent les informations sur le marché du travail, établissent des liens entre les entreprises et les étudiants, offrent des conseils en matière d'emploi aux demandeurs d'emploi et assurent un suivi des étudiants diplômés et de ceux qui ont trouvé un emploi.

Le système d'information sur le marché du travail (SIL), géré dans les bureaux centraux du MTPE, fournit les fonctions d'appui et de coordination des informations au réseau CIL-PRO pour l'emploi:

1. un logiciel pour les bourses du travail/les banques d'emplois (SILA);
2. une classification des professions (COIL) décrivant 1'100 professions sur le marché du travail péruvien;

3. des bulletins d'information sur le travail destinés aux travailleurs et aux entreprises; ces publications offrent des informations sur le marché du travail aux travailleurs et aux jeunes, souvent d'un point de vue sectoriel;
4. une méthodologie en matière d'orientation pour les ateliers consacrés à la recherche d'emploi destinés aux demandeurs d'emploi;
5. des tests d'évaluation personnelle normalisés qui sont utilisés pour sélectionner les demandeurs d'emploi candidats à des postes vacants; et
6. un suivi des diplômés du programme de formation pour évaluer le placement et la relation entre l'emploi et la formation reçue par les étudiants.

Formation du personnel des centres d'enseignement professionnel

Le personnel des Centres d'enseignement professionnel est formé pour utiliser des stratégies qui faciliteront l'apprentissage par les étudiants de compétences liées à l'emploi. Cela comprend une formation visant à améliorer certaines techniques de formation et d'enseignement, une formation des directeurs et une confrontation concrète avec le marché du travail. L'un des principaux résultats obtenus est que les directeurs, les enseignants et les étudiants acquièrent une expérience programmée dans les entreprises.

Source: Informations non publiées, CINTERFOR, 2005; voir aussi les informations en anglais et en espagnol disponibles aux adresses suivantes:
http://www.ilo.org/public/english/region/ampro/cinterfor/ifp/nta/dev_tvete.htm et <http://www.cinterform.org.uy>

C. Informations à l'intention des travailleurs migrants

Dans l'analyse qui précède, on est parti du principe que la vie active d'un individu se déroule là où il habite. Cependant, comme on l'a relevé précédemment, des centaines de millions de personnes se tournent chaque année vers la migration, soit à l'intérieur de leur pays, soit à l'étranger, pour faire face logiquement au manque de possibilités sur le marché du travail local. Lorsqu'on prend la décision de migrer, on suit consciemment ou non un processus d'orientation professionnelle, qui suppose une évaluation des possibilités du marché du travail, des intérêts personnels, des compétences et des ressources disponibles. Lorsque les informations sont insuffisantes ou inexactes, il peut en résulter de mauvais choix en matière d'emploi, qui ont parfois des conséquences très pénibles.

Il existe depuis des siècles des intermédiaires pour faciliter ce processus, mais ils se sont multipliés dans ce domaine. Il s'agit aussi bien de bureaux de placement à l'étranger ou internationaux que de petits bureaux de recrutement privés ou encore de réseaux informels qui facilitent le placement transfrontières des travailleurs. Les sources d'information électroniques vont d'énormes banques d'emplois commerciales sur l'Internet à des banques d'emplois du secteur public internationales comme EURES pour l'Union européenne, qui a été établie pour faciliter la mobilité de la main-d'œuvre entre les États membres de l'UE.

Les études empiriques ont montré que les personnes susceptibles de migrer ne prennent que progressivement la décision de quitter leur pays. Tout d'abord, les travailleurs considèrent la migration comme une option parmi d'autres, puis ils décident en définitive de migrer. Certains emplois et certaines conditions de travail et procédures de déplacement sont alors activement recherchés et organisés. Les travailleurs recherchent des informations sur:

- les conditions générales de travail et de vie dans le nouvel environnement;
- les salaires et les avantages;
- le logement;

- les procédures d'immigration – documents, droits, délais de traitement des dossiers;
- la scolarité;
- les transports;
- les circuits et les frais de virement pour les envois de fonds;
- l'organisation syndicale;
- les dispositifs pour apprendre la langue du pays; et
- les possibilités de migration offertes aux membres de la famille.

Avec l'apparition de possibilités d'emploi spécifiques, les informations nécessaires visent notamment les tâches spécifiques à accomplir dans le cadre du travail, les salaires et avantages spécifiques, la fiabilité de l'employeur, les conditions de travail, l'accès aux dispositifs de soutien en matière de formation et de questions sociales (syndicats, organisations de migrants), et les honoraires précis à verser à l'intermédiaire.

Les renseignements de types plus généraux sont souvent obtenus d'une manière informelle par l'intermédiaire de réseaux personnels, mais les informations sur chaque emploi sont la plupart du temps compilées et diffusées par l'intermédiaire entre l'employeur et le travailleur migrant. L'intermédiaire peut être l'administration publique chargée de la migration, le service public de l'emploi ou un bureau de placement privé.

L'encadré III.6 montre en détail comment les Philippines, qui ont une population très importante de travailleurs à l'étranger, ont mis en œuvre un programme de vaste portée pour informer les ressortissants nationaux des possibilités et conditions de travail à l'étranger.

Encadré III.6

Philippines: Programme pour l'éducation et l'orientation des migrants

Comme l'économie des Philippines dépend beaucoup de l'emploi à l'étranger, le gouvernement a élaboré un important programme d'éducation et d'orientation des migrants, qui comprend:

1. des programmes d'orientation avant emploi;
2. des programmes d'orientation avant le départ;
3. des séminaires consacrés à des questions spécifiques;
4. une orientation après l'arrivée; et
5. des comptes rendus postérieurs à l'emploi.

Le Programme d'orientation avant emploi est un programme de sensibilisation multimédia à caractère facultatif et associatif, mis en œuvre par des forums organisés au niveau local, des organismes des médias et des séminaires consacrés à l'orientation professionnelle organisés par les écoles et les bureaux du service public de l'emploi. Ce programme comporte des présentations de l'emploi à l'étranger à l'intention du grand public de façon que les individus puissent prendre la décision de travailler à l'étranger en toute connaissance de cause. Ce programme consiste en: a) des séances d'information avant la candidature, b) une orientation professionnelle ou des conseils en matière d'emploi; et c) des forums organisés au niveau local ou encore une caravane qui se déplace dans tout le pays pour donner des conseils sur les emplois et une campagne de lutte contre le recrutement illégal et la traite.

Dans le cadre des activités qui précèdent la candidature, les bureaux de placement et organismes de placement publics informent les personnes des procédures de recrutement, des honoraires, des situations propres à chaque pays et lieu de travail, des politiques relatives aux ressources humaines et avantages propres à telle ou telle entreprise, des postes vacants, des descriptions de postes, des qualifications exigées et des dates prévues pour le recrutement. Pour la plupart des bureaux de placement, c'est la manière la plus efficace de placer les candidats appropriés.

Il incombe aux gouvernements des pays d'envoi et d'accueil de faire en sorte que les travailleurs soient informés des conditions d'emploi dans le pays de destination des travailleurs migrants. Aux Philippines, une orientation professionnelle est donnée pour diffuser des informations sur les législations pertinentes, nationales et internationales, ainsi que sur les normes d'emploi. Les normes sont importantes car non seulement elles protègent la valeur du travail des travailleurs migrants, mais elles facilitent aussi la prise de décisions et la négociation entre les travailleurs et leurs employeurs. Elles découragent aussi la constitution d'un environnement dans lequel les contrats sont changés et où il existe des intermédiaires dont le profit est la motivation première.

Le Programme d'orientation avant le départ fournit aux travailleurs migrants des informations après la sélection, avant qu'ils ne partent pour l'étranger. Il s'agit d'une activité obligatoire et sanctionnée par un certificat pour tous les travailleurs qui partent à l'étranger. Ce programme est conçu pour informer les travailleurs des procédures de voyage, des documents nécessaires, des droits et obligations prévus dans le contrat de travail, de la gestion des crises, des conseils en matière de santé (y compris en ce qui concerne le VIH/SIDA), des procédures pour les envois de fonds, des objectifs en matière de réinsertion, des services publics et programmes de soutien aux familles et de communication disponibles.

Les séminaires consacrés à des questions spécifiques fournissent des informations permanentes sur les politiques et programmes publics et servent aussi de mécanisme d'information en retour pour les travailleurs migrants et leurs familles. Les informations sont fournies au moyen de symposiums, séminaires, mises à jour des informations affichées sur des sites web et autres publications multimédias.

L'orientation après l'arrivée est donnée aux travailleurs migrants par leurs employeurs dans certains pays d'accueil. De plus, des agents philippins chargés de la main-d'œuvre à l'étranger peuvent fournir une telle orientation dans certains pays. C'est parfois difficile parce qu'il se peut que les travailleurs ne soient pas autorisés ou aient du mal à quitter leur lieu de travail.

Des comptes rendus postérieurs à l'emploi consacrés aux possibilités de réinsertion sont fournis par le gouvernement philippin peu de temps avant le retour au pays ou au moment du retour. Il est important que ces travailleurs qui rentrent au pays puissent évaluer leurs compétences et/ou s'inscrire à des séances de formation, d'actualisation ou de recyclage des compétences permettant d'envisager un emploi salarié ou indépendant. L'orientation axée sur la réinsertion vise les possibilités dans le pays, les options en matière d'investissement et de financement, les prescriptions concernant l'inscription, l'orientation relative aux processus commerciaux, la réorientation des valeurs, l'orientation familiale et les possibilités de formation des compétences.

Source: Ministère du travail, Philippines, 2005.

Le réseau des Services européens de l'emploi (EURES) est un autre mécanisme perfectionné du secteur public élaboré spécifiquement pour faciliter la mobilité transnationale. Cette initiative informationnelle aide les personnes à prendre à l'avance des décisions mieux informées concernant la migration, comme le montre l'encadré III.7.

Encadré III.7

Services européens de l'emploi

Un certain nombre de pays européens désignent les Services européens de l'emploi (EURES) comme le principal moyen de recrutement de travailleurs non ressortissants du pays et de coordination des politiques de recrutement régionales. EURES est un réseau européen du marché du travail qui vise à faciliter la mobilité des travailleurs de la Zone économique européenne (ZEE). Il rassemble la Commission européenne et les Services publics de l'emploi des pays qui font partie de la ZEE. EURES fonctionne par l'intermédiaire de conseillers en poste dans les divers pays de l'Union européenne.

EURES a pour objet de fournir des informations, des conseils et une assistance relativement au placement et au recrutement des ressortissants des pays de la ZEE. Les migrants potentiels et les employeurs intéressés reçoivent des informations sur les conditions de vie et de travail, la législation, les formalités administratives, des conseils sur la manière de trouver un emploi et d'avoir accès aux services publics de l'emploi des autres pays de la zone. EURES a établi deux bases de données, la première consacrée aux postes vacants pour les ressortissants de la ZEE, et la seconde contenant des informations générales sur les conditions de vie et de travail dans les pays de la ZEE. De plus amples renseignements concernant EURES, en 20 langues, sont disponibles à l'adresse suivante: <http://www.europa.eu.int/eures/index.jsp>.

Source: <http://europa.eu.int/eures/index.jsp>, où l'on trouvera de plus amples renseignements; BIT, Enquête générale sur les travailleurs migrants, rapport III (1 B), Conférence internationale du travail, 87ème session, Genève, juin 1999, p. 63.

Les initiatives non gouvernementales pour aider les travailleurs migrants comprennent un programme élaboré par le Centre Vérité et des éducateurs locaux dans le delta de la rivière des Perles en Chine méridionale, financé par la Timberland company. L'encadré III.8 récapitule la manière dont le programme offre aux travailleurs migrants des informations utiles à l'arrivée dans leur pays de destination.

Encadré III.8

République populaire de Chine:

Le programme sur les compétences de vie apporte aux travailleuses les compétences dont elles ont besoin

Le processus qui consiste à quitter la campagne pour prendre un emploi en ville constitue un changement très marqué pour les migrants qui travaillent dans des usines en Chine. Dans le delta de la rivière des Perles en Chine méridionale, 70 pour cent des travailleurs migrants sont des femmes âgées de moins de 25 ans, qui sont particulièrement vulnérables car elles font face à de nouvelles conditions de vie sans avoir reçu l'éducation ou les compétences de vie adéquates. Les travailleurs migrants connaissent rarement les droits que leur confère la législation chinoise et souvent ne sont pas informés des questions de santé et de sécurité auxquelles ils seront confrontés sur le lieu de travail. Les usines ne sont guère disposées à consacrer du temps et de l'argent à la formation de ces travailleurs, car la plupart ne travailleront que quelques années avant de rentrer chez eux, souvent pour fonder un foyer et une petite entreprise. C'est pourquoi les travailleurs migrants ont peu d'occasions d'améliorer leurs compétences et peuvent être soumis à des conditions de travail qui relèvent de l'exploitation sans avoir les moyens de se défendre.

Face à ces besoins, Vérité a établi en 2002 un centre de matériels didactiques pour les travailleurs afin de fournir aux travailleurs des usines de la province de Guangdong une formation au sujet des droits au travail, ainsi qu'une formation aux compétences professionnelles et compétences de vie. Le Centre du travail de Vérité, établi en partenariat avec des éducateurs locaux et financé par la Timberland Company, s'adresse aux travailleurs migrants des usines du delta de la rivière des Perles. Le programme est axé sur la formation des travailleurs dans les domaines suivants:

- Éducation de base – aptitude à lire et à écrire, mathématiques de base (pour le calcul du salaire), santé des femmes, et compétences de base concernant le travail de bureau et l’informatique;
- Législation du travail chinoise – réglementation locale applicable au salaire minimum, calcul du paiement des heures supplémentaires et horaires de travail légaux;
- Formation à la santé et à la sécurité – prévention des incendies, manutention et élimination des produits chimiques dans des conditions de sécurité, et formation aux premiers secours;
- Complément d’éducation – cuisine et nutrition, musique et danse, coupe et fabrication de vêtements, entre autres.

Le succès du programme a encouragé Vérité à créer un programme pilote d’éducation par les pairs conçu pour faire bénéficier un plus grand nombre de travailleurs de la formation accordée, en tirant parti du temps consacré à des cours informels sur le lieu de travail et/ou dans les dortoirs après les heures de travail. Soixante travailleurs ont été formés pour servir d’éducateurs, chacun d’entre eux s’engageant à enseigner à deux ou trois travailleurs des sujets comme le Code de conduite de Timberland, le calcul du salaire, la santé personnelle et les compétences de communication avec les autres.

Source: Centre de travail Vérité à l’adresse suivante: <http://www.verite.org/Verite's%China%20Labor%20Center.htm>

Comme autre exemple de services visant à appuyer le perfectionnement et l’intégration des travailleurs migrants, mentionnons le programme du Conseil consultatif sur les carrières, l’éducation et la formation de la Fédération mondiale des communautés musulmanes Khoja Shia Ithnaasheri. Cette organisation, établie en Grande-Bretagne, encourage le développement de l’éducation et de la carrière des jeunes hommes et femmes musulmans au moyen d’informations fournies sur son site web et d’un certain nombre de programmes locaux. On trouvera une référence à leur site web dans la partie II, section 1, Divers sites.

IV. Promotion du choix d'un travail, de recherche et développement des compétences

À mesure que les marchés du travail deviennent plus dynamiques et complexes, les individus ont besoin de compétences pour les aider à s'orienter dans le labyrinthe des options qui s'offrent à eux en matière d'éducation, de formation et d'emploi. Dans les pays à revenu élevé, l'orientation professionnelle a souvent été donnée en suivant plusieurs étapes: l'enseignement sur les carrières à l'école, l'évaluation des intérêts et des aptitudes des jeunes à divers niveaux de l'éducation, suivie par la sélection d'autres possibilités d'éducation, puis par une formation à la rédaction d'un CV et aux techniques relatives aux entretiens d'embauche. Cependant, compte tenu des réalités de l'apprentissage tout au long de la vie et de la nécessité d'une plus grande adaptabilité au marché du travail, il est devenu nécessaire d'adopter un point de vue plus axé sur le long terme en ce qui concerne le développement des compétences en matière de planification et de gestion d'une carrière.

Dans le chapitre 1, on a présenté cinq domaines de spécialisation dans le domaine de l'orientation professionnelle:

1. l'information sur les carrières;
2. l'orientation professionnelle pendant les études;
3. les conseils professionnels;
4. les conseils en matière d'emploi; et
5. le placement.

La question de l'information sur les carrières a été traitée au chapitre précédent. Dans le présent chapitre, on passera brièvement en revue les quatre autres domaines de spécialisation puis deux domaines supplémentaires qui ont une importance capitale pour le développement des compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un travail dans les LMIC:

6. programmes d'ajustement au marché du travail/d'emploi; et
7. développement des compétences concernant le travail indépendant.

A. Orientation professionnelle pendant les études

À la différence de l'orientation personnelle qui se déroule dans les établissements scolaires, l'orientation professionnelle pendant les études facilite la compréhension du monde du travail en utilisant le programme scolaire. Elle peut prendre plusieurs formes. Les activités d'information sur les carrières et les activités d'orientation professionnelle peuvent être intégrées dans certaines matières par les enseignants. Les activités d'apprentissage en classe peuvent aussi être enrichies par l'apport d'un spécialiste de l'orientation. Dans l'un et l'autre cas, l'acquisition de compétences d'employabilité est intégrée dans le programme scolaire, y compris les compétences de base pour la vie et la gestion de carrière, afin d'apporter un appui dans les périodes de transition de la vie, de l'apprentissage et du travail. En outre, les activités des élèves peuvent soutenir les objectifs de l'orientation professionnelle et tirer parti des contributions des parents et des employeurs dans la communauté.

L'orientation professionnelle pendant les études peut être intégrée dans le programme scolaire dans différentes classes. Dans les pays de l'OCDE, elle est la plupart du temps offerte au niveau du collège, en préparation des décisions que les élèves devront prendre vers la fin du secondaire. Mais dans quelques pays, elle commence à l'école primaire. Par exemple, le Canada a été le premier à utiliser le concept d'écoles axées sur l'orientation professionnelle, dans lesquelles la planification personnelle et la planification d'une carrière constituent l'un des cinq grands domaines d'apprentissage qui marquent tout le programme scolaire du primaire et du secondaire. Au Danemark, les élèves commencent à constituer leur propre portefeuille de carrières ou leurs propres plans individuels d'éducation à l'école primaire et continuent de les développer tout au long du cycle secondaire.²⁹

L'orientation professionnelle pendant les études a aussi constitué un instrument pour aider à réorienter les jeunes vers les nouvelles possibilités économiques locales dans une province du Canada qui connaissait une évolution économique rapide. En 1992, la pêche à la morue a fait l'objet d'un moratoire dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador. Un spécialiste de l'orientation professionnelle et un économiste ont collaboré pour trouver un moyen de sensibiliser les jeunes aux possibilités de travail dans leurs propres régions ou communautés. Les enseignants ont travaillé avec les responsables économiques et locaux pour créer un module d'apprentissage destiné à sensibiliser les individus visés aux possibilités de travail dans l'économie régionale, y compris l'entrepreneuriat. Des modules d'apprentissage des secteurs de croissance ont été élaborés en ce qui concerne la haute technologie dans le secteur des pêcheries restant: commerce électronique; fabrication et robotique, et aquaculture. Enfin, les modules d'apprentissage ont été diffusés dans les régions de la province de façon à pouvoir exposer progressivement aux élèves les possibilités offertes dans les autres parties de la province ainsi que dans leur région.³⁰

Dans le rapport 2004 de la Banque mondiale³¹ sur l'orientation professionnelle dans les pays à revenu moyen, plusieurs exemples sont présentés. En Turquie, l'orientation professionnelle pendant les études est incluse dans le cadre de programmes d'orientation à tous les niveaux des écoles, intégrée dans l'éducation personnelle et sociale, mais aussi à des matières du programme scolaire. Des manuels à l'intention des enseignants ont été mis en circulation en 2000/2001 pour les guider par des activités en classe; un soutien est aussi proposé par les conseillers d'orientation des écoles. En outre, des salons de l'enseignement professionnel et technique sont organisés chaque année dans toutes les villes pour promouvoir plus largement ce type d'enseignement auprès du public.

Aux Philippines, l'orientation professionnelle pendant les études est à présent couramment intégrée dans l'«enseignement des valeurs». En Pologne, elle est incluse à un nouveau cours sur l'«entrepreneuriat» dans les lycées professionnels. En Afrique du Sud, elle est intégrée dans un nouveau cours sur l'«orientation de la vie», qui couvre aussi le développement personnel, les compétences pour les études, l'éducation civique et l'éducation physique. En Roumanie et en Afrique du Sud, tous les enseignants sont encouragés à établir des liens entre la matière qu'ils enseignent et les aspects de l'orientation professionnelle pendant les études.³²

Dans certains pays, l'orientation professionnelle pendant les études qui a lieu dans un établissement scolaire est conjuguée à des activités d'apprentissage et autres activités visant à appuyer la transition entre l'école et le travail, ce qui est résumé dans l'encadré IV.1

²⁹ OCDE: *Career guidance and public policy: Bridging the gap*, EDC/EC(2003)5, (Paris, 2004), p. 44 à 46.

³⁰ L. Bezanson et M. Turcotte: op. cit.

³¹ A.G. Watts et D.H. Fretwell: *Public policies for career development: Case studies and emerging issues to designing career information and guidance in developing and transition*.

³² Ibid.

Encadré IV.1

États-Unis: Orientation professionnelle pour faciliter la transition entre l'école et le travail

Aux États-Unis, les systèmes de transition entre l'école et le travail comprennent une orientation professionnelle et scolaire, la scolarisation au niveau du lycée et au niveau de l'enseignement supérieur, l'apprentissage dans le cadre d'un travail et l'amélioration des compétences. Ces systèmes sont élaborés au moyen de partenariats entre les écoles, les employeurs et les syndicats et sont décentralisés au niveau local. Ils comportent trois volets principaux:

Apprentissage scolaire:

- enseignement au niveau du lycée conforme aux normes nationales;
- examen des carrières et orientation professionnelle;
- choix initial d'une voie professionnelle par les élèves;
- inclusion de l'apprentissage scolaire et professionnel dans l'enseignement;
- coordination de l'éducation et de la formation;
- évaluation constante des progrès, des objectifs personnels et d'autres exigences en matière d'apprentissage.

Apprentissage dans le cadre d'un travail:

- formation sur le tas et expérience de travail reconnue et certifiée;
- large formation concernant tous les aspects du secteur;
- tutorat sur le lieu de travail.

Établissement de liens entre les activités:

- activités visant à encourager les employeurs et les syndicats à participer à ce système de transition;
- rapprocher les élèves des possibilités d'apprentissage dans le cadre du travail;
- assistance pour intégrer l'apprentissage scolaire et l'apprentissage dans le cadre du travail;
- établissement d'une liaison entre les élèves, les parents, les bureaux de l'emploi et les employeurs;
- aide apportée aux diplômés pour trouver un emploi approprié ou une formation complémentaire dans le cadre d'un emploi;
- suivi des progrès accomplis par les participants;
- établissement de liens entre les activités de perfectionnement des jeunes et les employeurs et les stratégies de développement des compétences à l'intention des jeunes travailleurs.

Source: V. Corbanese, G. Rosas: *Employment counselling and career guidance: A trainer's guide for employment service personnel* (BIT, à paraître).

B. Conseils concernant les professions/conseils en matière d'emploi/placement

Les trois autres catégories d'activités dans le domaine de l'orientation professionnelle sont les conseils concernant les professions, les conseils en matière d'emploi et le placement. En réalité, il est souvent difficile de distinguer ces spécialisations car, même si elles diffèrent au plan des concepts, elles se chevauchent dans la pratique. Souvent, le type de conseils requis est déterminé par l'urgence du besoin d'un emploi et le nombre et les types d'obstacles qu'il faut surmonter pour trouver un emploi.

Il devient plus courant de voir les choses en prenant en compte les trois étapes ci-après de la gestion d'une carrière:

La planification initiale d'une carrière comprend une évaluation initiale des intérêts et des compétences, la participation aux activités de recherche d'une carrière et des expériences de travail, l'élaboration d'un CV initial et d'un plan initial de développement de l'employabilité.

L'évaluation professionnelle a pour objet d'accroître la compréhension que l'individu a de sa situation personnelle en fournissant des informations exactes, objectives et pertinentes sur lui-même, afin de prendre des décisions réalistes et satisfaisantes en ce qui concerne sa vie professionnelle. Les principaux tests utilisés par les professionnels de l'orientation visent les aptitudes, les intérêts et les capacités. Les tests d'aptitude sont utilisés pour dire si l'individu a ou non le potentiel pour accomplir certaines tâches, occuper certains emplois ou suivre telle ou telle formation. Les tests de résultats peuvent mesurer les niveaux de fonctionnement dans des domaines comme la lecture, la maîtrise du calcul, l'expression écrite, la science et les mathématiques. Les listes de centres d'intérêt et les tests de valeurs dans le domaine du travail sont utilisés pour mesurer les préférences d'un individu pour ce qui est de la profession et du travail. En outre, il peut être nécessaire pour certains bénéficiaires des services de recourir à des services de diagnostique pour déterminer le poids des facteurs physiques, sociaux, intellectuels et psychologiques qui affectent la capacité d'une personne à participer au marché du travail.

L'évaluation professionnelle est une spécialité au champ très étendu dans certains pays à revenu élevé; il existe toute une panoplie de tests. Il est utile de consulter un spécialiste dans le domaine de la conception des tests et de l'évaluation pour évaluer et recommander les instruments appropriés. Il convient de faire particulièrement attention au contexte culturel et à la transposition des concepts lorsqu'on utilise les tests dans différents pays. Il est important que les professionnels de l'orientation qui administrent et interprètent les tests soient formés à ces fonctions.

Plusieurs listes des instruments d'évaluation disponibles en anglais sur l'Internet figurent dans la partie II.

Il est possible de recourir à des activités relatives à l'étude des carrières et à la prise de décisions en matière d'orientation professionnelle pour mieux faire comprendre à un individu ses intérêts et capacités ainsi que les possibilités existantes. Des jeux, comme *The Real Game*[®], ont été mis au point et proposés avec succès dans un certain nombre de pays pour enseigner des compétences de développement de carrière aux jeunes de divers âges ainsi qu'aux adultes. Au Brésil, un jeu appelé *Profissiogame* a été élaboré dans le même but. Les possibilités d'acquérir une expérience professionnelle, y compris celles qui sont ménagées par l'intermédiaire d'un établissement d'enseignement, d'un programme relatif au marché du travail ou d'une manière autonome, peuvent aussi servir à étudier les carrières.

Quand l'individu aura déterminé ses aptitudes, intérêts et capacités et acquis des compétences scolaires, il comprendra mieux leur pertinence pour la planification d'une carrière. Cela l'aidera aussi à mieux rédiger son CV. Ce processus lui permet aussi d'identifier les lacunes que comportent ses qualifications particulières par rapport à celles qui sont exigées pour la profession qu'il souhaite exercer.

Le demandeur d'emploi peut consulter les employés qui sont chargés de l'information sur les carrières et/ou de l'orientation pour déterminer l'expérience, les connaissances, les compétences, le niveau d'études et les attributs personnels requis pour exercer la profession de son choix et les comparer à ceux qu'il possède. Une fois qu'il a déterminé les éventuels écarts entre les qualifications requises et celles qu'il possède, il est possible d'élaborer un plan de développement de l'employabilité pour combler ces lacunes. Cette approche est à présent largement adoptée dans plusieurs pays et constitue souvent une condition préalable à la participation des demandeurs d'emploi à des programmes de formation subventionnés par l'État ou pour continuer de percevoir des allocations de chômage.

La recherche d'un emploi suppose d'apprendre et d'employer correctement les techniques de recherche d'un emploi, de passage d'un entretien et de négociation. Il faut que ceux qui cherchent un travail fassent leurs recherches là où ils sont susceptibles de trouver les types d'emploi qu'ils souhaitent, rédigent des CV ainsi que des lettres d'accompagnement bien adaptés, et qu'ils développent un réseau qui les aidera à trouver un emploi. Les techniques employées pour les entretiens et la négociation consistent à persuader un éventuel employeur que vous êtes la personne qui convient pour l'emploi et que vous méritez d'être convenablement rémunéré.

La recherche d'un emploi peut être un exercice très difficile: il faut des compétences, de l'initiative et de la ténacité. Les centres de services d'emploi constituent habituellement la principale source d'aide organisée pour ceux qui recherchent un emploi dans les pays à revenu faible ou moyen. L'éventail des moyens existants est décrit plus en détail au chapitre V consacré à la fourniture des services.

La gestion de la carrière en cours comprend l'examen régulier des plans de carrière et la gestion des transitions au niveau du marché du travail et de la vie. Un plan de carrière comporte des jalons qui servent d'objectifs à un individu tout au long de sa vie active. Ces jalons peuvent changer avec l'évolution des circonstances dans le temps et lorsque surviennent les transitions de la vie. Cependant, l'objectif fondamental d'un plan de carrière régulièrement examiné et révisé devrait être d'aider les gens à faire des choix concernant leur carrière qui soient cohérents par rapport à leurs capacités, leurs compétences, leurs intérêts et leurs aspirations et qui conduisent à une amélioration permanente de leur employabilité.

Les technologies de l'information facilitent l'élaboration et la gestion de ces plans. À mesure que les écoles, les centres de formation, les centres de services d'emploi et les organisations à but non lucratif dans les LMIC acquerront des TIC modernes et apprendront à les utiliser, ils pourront offrir une assistance plus importante à ceux qui sont intéressés par la gestion permanente de leur carrière. (On trouvera dans la partie II du présent manuel toute une gamme de sites web qui présentent des informations sur les carrières et évoquent le choix, la recherche et la conservation d'un emploi sous diverses formes.)

L'encadré IV.2 n'est qu'un exemple parmi d'autres d'un système d'information en matière de planification d'une carrière qui comprend des matériels qu'il est possible d'utiliser pour faciliter la planification d'une carrière, la recherche d'un emploi ou la gestion de la carrière en cours. Ces outils sont conçus pour toutes les catégories de personnes qui planifient et gèrent leur vie professionnelle. La base de données en ligne Job Tiger expose les outils en matière de recherche d'emploi qui sont à la disposition des demandeurs d'emploi en Bulgarie; elle comprend une section dans laquelle figurent des informations spéciales à l'intention des Bulgares qui ont émigré et pourraient souhaiter rentrer dans leur pays d'origine.

Encadré IV.2

Bulgarie: la base de données Job Tiger

Job Tiger est une base de données en ligne dotée d'une fonction de recherche concernant les emplois en Bulgarie, ainsi qu'une source d'informations sur les carrières.

La section du site web Job Tiger intitulée Recherche d'emplois aide les demandeurs d'emploi à rédiger et utiliser jusqu'à trois CV et trois lettres d'accompagnement, les informe des derniers emplois par courrier électronique et leur permet de visualiser leurs demandes en ligne et de les actualiser.

La section intitulée Centre consultatif offre aux demandeurs d'emploi des informations sur la manière de rédiger un CV et une lettre d'accompagnement, sur les techniques pour les entretiens, ainsi que sur la manière d'évaluer une offre d'emploi et d'établir des références.

La section intitulée Plus d'informations contient des informations sur les possibilités d'éducation et de formation, les entreprises répertoriées; une bibliothèque des carrières, un calendrier et d'autres éléments.

Parmi les autres composantes de la base de données, figurent des renseignements sur la bourse Job Tiger; l'émission de télévision Ima nachin («Il y a une solution»), coproduite par Job Tiger et NCTV Evrokom, qui est axée sur le marché du travail et est diffusée chaque samedi à 17 h 45; un forum des carrières; et la rubrique Retour au pays (visant à inciter les travailleurs qualifiés à rentrer en Bulgarie).

Source: <http://www.jobtiger.bg//home.asp>, où l'on trouvera de plus amples renseignements.

C. Programmes d'adaptation au marché du travail / emploi / perfectionnement de la main-d'œuvre

Outre les moyens conçus pour toutes les catégories de la population, la plupart des pays ont des programmes pour l'emploi de catégories cibles (également appelés programmes d'adaptation au marché du travail, programmes d'insertion sur le marché du travail ou programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre). Ces programmes conjuguent des activités dans les domaines de l'information sur les carrières, du choix d'un travail et du développement de compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un emploi, des activités d'amélioration des compétences de vie et des services d'appui, mais présentent une différence importante: ils sont explicitement adaptés aux conditions particulières de catégories d'individus qui présentent des caractéristiques pour lesquelles ils sont considérés comme des travailleurs de moindre valeur dans leur société. Les conditions sont souvent liées au cycle de croissance et de développement normal de l'être humain: jeunesse, naissance des enfants et période durant laquelle on les élève, éventuel handicap et vieillesse. Elles peuvent être liées au statut inférieur qu'ont certaines catégories sociales, ethniques, raciales ou religieuses dans une société donnée. Enfin, elles peuvent être liées à des catégories d'individus confrontés à des transitions particulières sur le marché du travail, comme les migrants, les travailleurs licenciés ou les militaires qui ont quitté l'armée.

Ces programmes peuvent aussi inclure une formation professionnelle spécifique, un travail (rémunéré ou non), une formation sur le tas subventionnée, et des services d'appui tels que les soins donnés aux enfants et les transports.

À titre d'exemple, depuis les années 1970, l'OIT a été l'une des premières organisations à militer en faveur des droits et des services au nom des travailleurs handicapés. Au cours des dernières années, elle a élaboré plusieurs instruments génériques pour aider les demandeurs d'emploi handicapés à surmonter les obstacles à leur emploi. Ces instruments conjuguent des informations sur le développement de compétences génériques en matière de choix, de recherche et de conservation d'un emploi et des informations sur le développement de compétences de vie adaptées aux besoins spécifiques des personnes handicapées (encadré IV.3).

Encadré IV.3

Organisation internationale du travail: Instruments pour la promotion de l'employabilité des personnes handicapées

L'OIT a produit deux guides qui ont été spécialement conçus pour aider les agents chargés du placement dans les services d'emploi à aider les demandeurs d'emploi handicapés à trouver un travail. Il s'agit des guides suivants:

- *Placement of Job-seekers with Disabilities: Elements of an Effective Service;* et
- *Assisting Disabled Persons in Finding Employment: A practical Guide.*

Ces deux guides ont été spécialement conçus pour les régions des Caraïbes, de l'Amérique latine et de l'Asie-Pacifique.

En outre, l'OIT a aussi élaboré un guide de la recherche d'emploi simple pour les demandeurs d'emploi handicapés, intitulé *Getting Hired: A Guide for Jobseekers Who Face Barriers to Employment*. Les principaux thèmes abordés sont les suivants:

- S'évaluer soi-même
- Apprendre les pratiques relatives aux emplois et à l'emploi
- Définir son objectif en matière d'emploi
- Établir des documents pour la recherche d'un emploi
- Trouver des offres d'emploi et y répondre
- Passer un entretien pour postuler à un emploi
- Organiser la recherche d'un emploi.

Des conseils spécifiques sont donnés pour aider les demandeurs d'emploi handicapés à traiter des questions sensibles, comme la discussion de leur handicap au cours d'un entretien.

Ce guide a été initialement élaboré pour la région de l'Asie, mais il a été adapté pour les demandeurs d'emploi de la région des Caraïbes et d'Afrique. Il est disponible en ligne à l'adresse suivante:
http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/ability/ghiredaguide_content.htm

Les deux autres guides sont disponibles auprès du Centre de la documentation sur l'emploi du BIT, à l'adresse EDEMPDOC@ilo.org

Les programmes ciblés qui favorisent le développement des compétences et l'insertion sociale occupent une place de choix dans beaucoup de pays. Face à des événements sociaux, démographiques et politiques ou civils, des pressions politiques peuvent s'exercer en faveur d'un accroissement des services offerts à différentes catégories cibles à des moments et en des lieux différents. Toutefois, la partie II du présent manuel comporte un échantillon de sites web de différents pays qui offrent des informations sur les carrières adaptées pour appuyer le développement de l'employabilité des jeunes, des femmes et des personnes handicapées. Certains de ces sites ont été développés dans le cadre de programmes d'ajustement au marché du travail.

Un certain nombre de pays augmentent leurs efforts pour intégrer la fourniture de services et regrouper des programmes destinés à des catégories cibles distinctes dans des systèmes uniques de fourniture de services d'emploi, comme en témoigne l'adoption du concept de centre à guichet unique dans les pays à revenu élevé et les LMIC, ainsi que la mise en œuvre du développement de l'employabilité individuelle normalisée ou de plans d'évaluation des besoins pour des personnes appartenant à diverses catégories cibles. C'est aussi la conséquence de la nette amélioration de la rentabilité qui va de pair avec la gestion de programmes consolidés.

D. Développement des compétences relatives à l'emploi indépendant

Les étapes de la planification et de la gestion d'une entreprise pour les travailleurs indépendants sont à peu près équivalentes aux étapes de la planification et de la gestion d'une carrière que connaissent les individus dans l'économie formelle.

L'élaboration d'un plan d'entreprise initial exige de l'entrepreneur potentiel à établir et présente une description claire de l'entreprise, du marché qu'elle approvisionnera, de la situation actuelle du produit ou du service qu'il entend proposer aux clients, d'une stratégie de vente et de commercialisation, de la manière dont l'entreprise sera gérée et dont elle sera financée. Lorsqu'ils élaborent un plan d'entreprise, les entrepreneurs décident souvent de modifier leur idée initiale du fait des informations et des connaissances qu'ils acquièrent durant ce processus de planification.

La plupart des entrepreneurs indépendants de l'économie formelle dans les LMIC n'ont pas de plan d'entreprise très élaboré, comportant un objectif clairement formulé, une stratégie de production bien définie, des stratégies de vente et de commercialisation perfectionnées, une politique de perfectionnement des ressources humaines et un plan de financement bien conçu. Toutefois, il leur faut avoir une idée bien claire des produits et services qu'ils vont vendre aux clients susceptibles de les acheter.

La mobilisation des moyens financiers est l'une des tâches les plus difficiles auxquelles se trouve confronté le travailleur indépendant dans l'économie informelle lorsqu'il essaie de fonder une petite affaire. Il est particulièrement difficile d'obtenir un financement durant la phase initiale de développement car peu d'organisations veulent accorder un financement à quelqu'un qui n'a pas de références avérées. Les nouveaux venus doivent souvent travailler comme sous-traitant d'une petite entreprise établie jusqu'à ce qu'ils puissent économiser suffisamment pour établir leur propre affaire. Une autre option offerte à ceux qui recherchent un financement pour monter une petite affaire dans l'économie informelle est d'obtenir une aide des autres membres de la famille. Il s'agit probablement de la source de soutien la plus courante pour les jeunes entrepreneurs dans ce secteur.

La gestion de l'entreprise durant les transitions économiques et les transitions de la vie est essentielle pour la survie des petites entreprises car beaucoup d'entre elles ne vont pas au-delà des premières années de leur existence. Comme mentionné au chapitre III, ceux qui gèrent des petites entreprises doivent anticiper et être capables de faire face à l'impact

des changements saisonniers, cycliques et à long terme qui peuvent affecter la demande relative à leurs marchandises ou à leurs services. Il faut aussi qu'ils aient conscience de l'incidence que peut avoir l'évolution de la technologie sur le segment de marché où ils exercent leurs activités. Dernier aspect, mais non le moindre, les propriétaires d'une petite entreprise doivent réfléchir à la manière dont ils vont continuer à la gérer lorsque leur situation personnelle changera.

Les informations relatives aux connaissances et aux compétences nécessaires pour créer des entreprises qui marchent bien dans les LMIC sont disponibles par l'intermédiaire des lycées, des centres de services d'emploi, des associations d'entreprises et des ONG. Certains lycées offrent à leurs élèves des informations sur la planification de carrière qui comprennent une description des compétences requises pour avoir une entreprise qui marche. Ces lycées font parfois venir des hommes d'affaires qui ont réussi pour qu'ils exposent aux élèves ce qu'il faut pour être entrepreneur. Les associations d'entreprises publient souvent de la documentation sur les qualités requises pour établir des petites entreprises qui donnent de bons résultats et font parfois des conférences sur ce sujet.

Les centres de services d'emploi ont des informations dans leurs bibliothèques sur les connaissances et les compétences nécessaires pour réussir dans les affaires. Dans certains LMIC, ces informations sont maintenant disponibles sur l'Internet. Certains services d'emploi ont accru leurs efforts pour promouvoir le travail indépendant et offrent une formation spécifique dans ce domaine. Par exemple, à Kiev, en Ukraine, un bureau de l'emploi situé en banlieue a été réorganisé pour héberger une entreprise en activité - une agence de voyage. Cette entreprise a été utilisée par le personnel comme site de formation pour les futurs entrepreneurs qui ont été identifiés parmi les personnes bénéficiant de leurs services.

Les organisations non gouvernementales dans les LMIC qui conseillent les jeunes, les femmes et les adultes chômeurs constituent une autre source d'informations valable sur le sujet des connaissances et compétences nécessaires pour réussir comme entrepreneur. Ces organisations sont celles qui sont le plus susceptibles d'établir des contacts avec les travailleurs et les entrepreneurs potentiels dans l'économie informelle. Souvent, elles s'occupent des gens au niveau local et peuvent communiquer des informations sous une forme qui sera comprise par ceux à qui elles s'adressent. Très souvent, ces informations sont communiquées verbalement soit par des présentations à de petits groupes, soit par des séances de conseils individualisés. Ces organisations élaborent aussi des informations faciles à imprimer et adaptées à leurs destinataires et d'autres établissent maintenant des informations qui peuvent être diffusées en employant les TIC les plus récentes.

La partie II du présent manuel contient un tout petit échantillon des nombreux sites Internet qui ont été créés pour aider les individus à devenir des entrepreneurs.

Dans la plupart des pays à revenu faible ou moyen, une ou plusieurs organisations internationales, y compris l'OIT, ont établi des programmes pour aider les gens à fonder des petites entreprises. Ces programmes comprennent l'élaboration d'un plan d'entreprise de base, la recherche d'un financement pour l'entreprise et le développement de l'affaire pour en faire une entreprise dont la continuité des activités est assurée. Les organisations qui financent ces programmes ont souvent des programmes connexes pour accorder un financement à ceux qui ont élaboré un plan d'entreprise viable. L'encadré IV.4 indique la manière dont l'OIT accorde une aide au développement des entreprises.

Encadré IV.4

Organisation internationale du Travail: Moyens pour le développement des petites entreprises

Depuis de nombreuses années, l'OIT soutient activement le développement des petites entreprises qui constitue le moteur principal de la croissance de l'emploi. Des outils bien au point ont été conçus et testés, notamment:

Le programme de *Promotion de l'emploi par le développement des petites entreprises (SEED)* œuvre avec les gouvernements, les partenaires sociaux et les collectivités pour élaborer de nouveaux instruments, renforcer la formation à l'entrepreneuriat et à la gestion et introduire les entreprises sur de nouveaux marchés. La formation intitulée *Fondez votre propre entreprise* est une partie importante de ce programme. On trouvera une description détaillée du programme et des services offerts à l'adresse suivante:

http://www.ilo.org/dyn/empent/empent.PortalPp_prog=S

Le *Programme Finance et Solidarité* encourage l'innovation et la diffusion des connaissances au sujet de produits financiers comme les systèmes de microcrédit, de microfinancement et de garantie mutuelle. Les mécanismes de partage des risques jouent un rôle clé pour rapprocher les banques des petites et moyennes entreprises. Pour une description détaillée du programme et des services fournis dans le cadre du programme, voir l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/english/employment/finance/job/index.htm>

Dans le chapitre V, on verra comment divers pays dans le monde organisent la fourniture de services d'orientation professionnelle et comment ces tendances dans ce domaine sont adaptées dans les LMIC et dans les pays à revenu élevé.

V. Organisation de la fourniture de services d'orientation professionnelle

Dans les pays à revenu élevé, la fourniture classique de services d'orientation professionnelle était en grande partie assurée par des spécialistes travaillant à différents niveaux des établissements d'enseignement et par des employés aux compétences plus générales travaillant dans le Service public de l'emploi (SPE). Les conseillers attachés aux établissements d'enseignement suivaient une formation axée sur les techniques d'évaluation et sur l'orientation au plan éducatif et psychologique, et ces conseillers se préoccupaient essentiellement d'aider les élèves à prendre des décisions au sujet de la poursuite de leurs études. En revanche, les conseils donnés dans les SEP visaient à un placement rapide sur le marché du travail.

Au cours des dernières décennies, toutefois, plusieurs facteurs externes ont exercé une influence sur la fourniture de services d'orientation professionnelle dans les pays à revenu élevé. Il s'agit notamment des facteurs suivants:

- le développement de la demande de services, la reconnaissance de la nécessité de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'adaptation permanente au marché du travail ainsi que de la nécessité de viser un éventail plus large de groupes cibles confrontés à différentes questions propres au cycle de la vie ou à la vie active;
- une réorientation de la politique publique aboutissant à exiger une plus grande responsabilité individuelle dans la prise de décisions relatives au marché du travail;
- de grands progrès dans le domaine des TIC, qui ont débouché sur l'enrichissement du contenu des informations et la multiplication des moyens de diffuser les informations et les outils de développement des compétences; et
- les contraintes exercées sur les dépenses publiques.

Quelles sont les conséquences de ces influences? On peut mentionner:

- le fait qu'on insiste davantage sur l'orientation professionnelle dans les programmes scolaires;
- le développement de sources d'information en libre-service, souvent fournies par une utilisation plus efficace des TIC;
- une évolution vers la fourniture de services étagée, comportant différents degrés dans les services en réponse à différents niveaux de besoins des utilisateurs; et
- le développement de réseaux de professionnels plus divers qui fournissent des services individualisés.

Les instruments d'orientation professionnelle et de développement des compétences en libre-service se multiplient, mais ils ne se sont pas substitués aux spécialistes, qui demeurent nécessaires. Il est essentiel d'utiliser au mieux les nombreux et excellents moyens en matière d'orientation professionnelle disponibles en libre-service, mais cela ne constitue pas en soi une réponse efficace, même lorsque les ressources sont limitées.

Au lieu de cela, ce qui commence à apparaître dans beaucoup de pays, c'est une mobilisation plus intégrée d'un éventail de spécialistes de l'orientation professionnelle qui travaillent:

1. avec différents niveaux de formation professionnelle et de préparation;
2. dans des environnements organisationnels différents;
3. avec des groupes cibles différents; et
4. avec différents niveaux de moyens.

Ce réseau de spécialistes de l'orientation professionnelle plus intégré va de pair avec le développement de la fourniture de services étagée. Dans un tel système, les bénéficiaires reçoivent des services mieux adaptés à leurs besoins et intérêts personnels. Il permet de différencier les services dont ont besoin les utilisateurs autonomes qui peuvent utiliser les instruments en libre-service, d'une part, et les services qui s'adressent à ceux qui ont besoin d'un plus grand soutien, d'autre part. Ainsi, ce système contribue à faire en sorte que les moyens, qui sont peu nombreux, soient répartis de la manière la plus efficace possible, ceux qui ont le plus besoin de soutien recevant l'aide la plus poussée. Il tire parti également de l'efficacité obtenue par l'utilisation des nouveaux instruments des TIC.

On commence à observer des tendances similaires dans la fourniture de services dans certains pays à revenu faible ou moyen. Le réseau dense d'organismes publics et d'établissements d'enseignement qui existe dans beaucoup de pays à revenu élevé est souvent beaucoup plus lâche dans les LMIC. Il faut d'autres solutions pour communiquer les informations et enseigner les compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un emploi. Mais pour trouver et développer ces solutions, il faut avoir une conception plus créative des méthodes de fourniture des services afin d'établir des liens avec les autres ressources humaines des communautés.

On verra dans les sections qui suivent comment ces tendances sont adaptées dans les LMIC ainsi que dans les pays à revenu élevé.

A. Services individualisés

Comme on l'a déjà fait observer, la croissance rapide des instruments d'information sur les carrières et d'orientation professionnelle en libre-service n'a pas supprimé la nécessité d'avoir des spécialistes de l'orientation professionnelle pour guider les gens dans le déroulement de leur carrière. En fait, ces instruments ont modifié le rôle de ces spécialistes et ont également permis que des employés travaillant dans des établissements différents, avec des orientations différentes et des niveaux de formation professionnelle différents bénéficient de leurs activités mutuelles et travaillent davantage en coopération.

Cela suppose souvent d'avoir une vue d'ensemble des employés qui travaillent actuellement dans ces organismes – qui peuvent ou non être officiellement classés dans la catégorie du personnel spécialisé dans l'orientation professionnelle – et de trouver des façons de les déployer et de les soutenir différemment pour créer de la valeur ajoutée. Ces employés peuvent travailler dans des divers organismes. Dans les pays à revenu élevé, il peut s'agir des établissements suivants:

- écoles, collèges et universités;
- services publics de l'emploi;
- organismes de formation du secteur public et du secteur privé;
- bureaux de placement privés;
- bureaux pour l'indemnisation et le recyclage des travailleurs;
- entreprises;
- organismes locaux;
- bibliothèques;
- syndicats;
- établissements pénitentiaires;
- bases militaires et bureaux du service extérieur.

La répartition des spécialistes de l'orientation professionnelle dans les diverses institutions varie beaucoup. En outre, il est souvent difficile de les comptabiliser précisément, en partie parce que les activités dans ce domaine sont souvent intégrées dans d'autres fonctions. Les informations recueillies par l'intermédiaire des questionnaires de l'OCDE par pays sur l'orientation professionnelle illustrent les variations dans quatre pays, comme le montre le tableau V.1.

Tableau V.1
Répartition des spécialistes de l'orientation professionnelle dans quatre pays de l'OCDE, 2003 (%)

Pays	École primaire /secondaire	Enseignement supérieur	Éducation des adultes	Services publics de l'emploi	Organisation communautaire	Autres
Australie	69	18	-	- a*	-	12
Autriche	47	4	9	39	-	-
Canada	17	-	-	28	55	-
Irlande	46	4	2	46	-	-

Note: a* En raison du caractère décentralisé des services sous-traités, il n'est pas possible d'estimer avec précision le nombre de spécialistes qui fournissent une orientation professionnelle dans le service de l'emploi financé par l'État.
Source: OCDE: Career guidance and public policy: Bridging the gap, EDC/EC(2003)5, (OCDE, Paris, 2004), p. 26.

Dans les pays à revenu faible ou moyen, il peut s'agir des organisations ci-après:

- écoles, collèges et universités;
- services publics de l'emploi;
- associations locales;
- institutions religieuses;
- programmes de développement financés par des donateurs;
- entreprises;
- syndicats; et
- bureaux de placement à l'étranger.

On trouve des employés qui fournissent des services d'orientation professionnelle dans tous les organismes répertoriés ci-dessus, mais trois types d'institutions ont un rôle essentiel à jouer: 1) les établissements d'enseignement; 2) les services publics de l'emploi; et 3) les associations locales.

Établissements d'enseignement

En dehors de la famille, les écoles sont les premières institutions qui peuvent être mobilisées - et les plus universelles - pour informer les jeunes au sujet du monde du travail. Dans l'enseignement primaire et secondaire, les activités d'orientation professionnelle comprennent des conseils individuels donnés par les conseillers et une orientation professionnelle qui est intégrée dans le programme scolaire. Idéalement, ces moyens didactiques fonctionnent ensemble. Par exemple, les conseillers d'orientation aident les nouveaux enseignants à incorporer l'orientation professionnelle dans les matières qu'ils enseignent et leur fournissent des outils pour les aider. (Une description plus détaillée de l'orientation professionnelle assurée pendant les études figure dans le chapitre IV.)

Les réformes en matière d'orientation professionnelle entreprises par les établissements d'enseignement dans la République de Corée sont exposées dans l'encadré V.1.

Encadré V.1

République de Corée: Réformes en matière d'orientation professionnelle dans le système éducatif

Tout au long des années 1990, le Ministère de l'éducation a pris un certain nombre d'initiatives pour améliorer l'orientation professionnelle dans la République de Corée. En 1990, des Départements de la recherche en matière d'orientation professionnelle ont été établis pour la première fois dans les branches des bureaux municipaux et provinciaux de l'éducation s'occupant de la recherche. En 1994, les départements de l'orientation scolaire dans les écoles à tous les niveaux ont été rebaptisés «Départements de l'orientation professionnelle», et leurs fonctions ont été largement réorganisées. Ensuite, les manuels scolaires concernant l'orientation professionnelle ont été révisés.

En 1996, le Ministère a publié une directive à l'intention des bureaux de l'éducation municipaux et provinciaux visant à renforcer l'orientation professionnelle durant les études. Les points essentiels ci-après ont été soulignés:

- encourager l'orientation professionnelle et l'information sur les carrières tout au long de la vie;
- entreprendre des tests des aptitudes professionnelles des élèves de toutes les classes dans les collèges et lycées;
- établir un bureau de l'information sur les carrières; et
- administrer une école modèle en matière d'orientation professionnelle durant les études.

D'autres progrès ont été réalisés dans les recherches sur l'orientation professionnelle, la formation des enseignants de cette matière, la diffusion de la documentation concernant l'orientation professionnelle et l'amélioration de la gestion de «journées consacrées aux carrières».

Source: BIT, Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

L'orientation professionnelle dans l'enseignement supérieur ou post-secondaire est assez variée. Elle est habituellement offerte sous quatre formes:

- intégrée dans des conseils individuels;
- intégrée dans les services sociaux à l'intention des étudiants;
- axée sur le placement; ou
- établie comme service spécialisé.

Dans quelques pays à revenu élevé, les ministères de l'éducation ont recours à des contrats d'exécution pour faire appliquer les normes applicables à la fourniture de services d'orientation professionnelle dans les établissements d'enseignement supérieur.³³

Services publics de l'emploi

Dans beaucoup de pays, le SPE est le principal fournisseur public de services d'orientation professionnelle aux individus qui ne sont plus inscrits dans des établissements d'enseignement. Cependant, la quantité et la qualité de ces services varient beaucoup d'un pays à l'autre. À la différence de l'orientation professionnelle offerte dans les établissements d'enseignement, qui vise souvent à faire des choix complémentaires en matière d'éducation, l'orientation professionnelle fournie dans le cadre du SPE est beaucoup plus directement axée sur l'aide à la recherche d'un emploi et sur le placement.

³³ OCDE: op. cit., p. 52 à 54.

Les services d'orientation professionnelle offerts par les SPE consistent en un éventail d'activités qui ont pour but d'aider les demandeurs d'emploi à trouver du travail. Les quatre fonctions principales du SPE sont les suivantes:

- fournir des informations sur le marché du travail;
- effectuer le placement (enregistrer les demandeurs d'emploi et les postes vacants et effectuer les rapprochements);
- administrer des programmes actifs relatifs au marché du travail; et
- administrer des programmes d'assurance-chômage.³⁴

Les SPE peuvent avoir d'autres rôles, comme l'enregistrement des personnes qui demandent à bénéficier d'un programme d'aide sociale ou l'enregistrement et l'approbation des permis de travail.

La fourniture globale d'orientation professionnelle est un rôle capital du SPE. Dans certains pays, dans le cadre de la fonction de développement de l'information sur le marché du travail, le SPE est l'organisme public chargé d'établir les informations sur les carrières sous forme de documentation imprimée ou en ligne. Cette documentation est ensuite diffusée auprès des établissements d'enseignement, des organismes locaux et des consommateurs directement, qu'ils soient ou non bénéficiaires des services du SPE.

Il existe toute une gamme de modèles d'activités en matière d'orientation professionnelle dans les services publics de l'emploi dans le monde entier. La plupart des SPE ont au moins un petit centre de documentation en libre-service où les utilisateurs peuvent examiner divers documents sur les tendances locales concernant les professions et l'emploi. Par exemple, l'Allemagne, pays qui a depuis longtemps des services d'emploi bien établis, a mis sur pied des centres d'information sur l'emploi (BIZ) modernes et bien équipés. L'encadré V.2 montre comment ce modèle fonctionne.

Encadré V.2

Allemagne: Centres d'information sur l'emploi

La fourniture d'informations relatives à l'emploi et à diverses professions a toujours été une fonction essentielle du Service de l'emploi en Allemagne. Au début des années 1970, l'Institut fédéral du travail (Bundesanstalt für Arbeit) a reconnu qu'en raison de leur volume, les informations relatives aux carrières, à l'emploi et à la formation devenaient de plus en plus inaccessibles aux utilisateurs. Parallèlement, il s'est présenté des possibilités d'utiliser les méthodes modernes des TIC pour améliorer l'accès aux informations et leur diffusion et pour utiliser plus efficacement les fonds publics.

Face à cette situation, 180 centres d'information sur l'emploi (Berufsinformationzentren, BIZ) ont été établis pour informer le public des postes vacants et offrir des conseils sur les carrières, sur la base de l'information en libre-service pour les utilisateurs. Ce système a été créé pour aider les bénéficiaires des services du SPE à mener leurs propres recherches tout en permettant au personnel de fournir plus rapidement des informations spécifiques. Il a été d'abord testé dans quelques grandes villes et a été progressivement étendu au reste du pays.

Ces centres emploient maintenant 700 personnes au total. Les BIZ sont généralement organisés dans tout le pays de la même manière, et comportent:

- une médiathèque où l'accès aux documents, diapositives, films et matériels en ligne est libre
- un accès informatisé à la Banque d'emplois et à la base de données sur la formation professionnelle du Bureau de l'emploi, ainsi qu'à des informations sur les possibilités de formation et d'emploi dans toute l'Europe

³⁴ T. Phan, E. Hansen et D. Price: The public employment service in a changing labour market. (BIT, Genève, 2001).

- des salles de réunion pour des classes ou des groupes d'élèves, de parents ou d'enseignants, et
- un centre de documentation proposant des informations détaillées complémentaires.

Depuis 1988, des enquêtes trisannuelles sur les Centres BIZ ont été effectuées en prenant des groupes d'utilisateurs comme échantillons. Les résultats de l'enquête menée en 1997 sur 10 000 utilisateurs dans tout le pays ont révélé qu'un tiers des utilisateurs se rendent dans les centres pour obtenir plus d'informations sur une profession ou un type de formation spécifique. Un autre tiers est intéressé par les informations disponibles sur la formation et le marché du travail. La plupart des consultations sur place durent entre une heure et trois heures; 75 pour cent des utilisateurs indiquent qu'ils ont trouvé les informations qu'ils cherchaient. 78 pour cent des utilisateurs au total ont moins de 20 ans; les sources de documentation de prédilection sont les ordinateurs et la documentation relative à l'enseignement.

L'enquête a aussi permis de constater que le personnel des BIZ était très apprécié, ce qui montre une nouvelle fois l'importance du contact personnel pour la satisfaction des utilisateurs.

Source: BIT: «Information for job-seekers relating to job opportunities and vocational training: The German experience», Département du dialogue social, de la législation du travail et de l'administration du travail du BIT, Genève, 2002. L'article complet est disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/ifpdial/la/gp/germany.h>

La Chine, qui vient seulement de commencer à mettre en place des services d'emploi modernes dans les années 1980, a également fait du développement de ces services, y compris l'orientation professionnelle, une priorité, comme le montre l'encadré V.3.

Encadré V.3

République populaire de Chine:

Le rôle des services publics de l'emploi dans la fourniture de l'orientation professionnelle

Le système chinois des services publics de l'emploi a été établi dans les années 1980, pour soutenir le passage d'une économie planifiée à une économie de marché. Les Centres pour l'emploi sont les organismes locaux fournisseurs de services qui offrent des conseils au sujet des politiques de l'emploi et de la sécurité sociale, des lois et des réglementations aux demandeurs d'emploi et aux employeurs. Ces centres offrent aussi aux chômeurs des services d'orientation professionnelle et de placement. À la fin de 2004, il y avait 23 300 centres publics pour l'emploi dans tout le pays, et 10 500 centres supplémentaires administrés par d'autres organismes.

En 2002, le gouvernement a établi un cadre de politiques de l'emploi dynamiques, en mettant en évidence neuf points présentant des difficultés. Deux en particulier étaient d'une importance capitale pour les services d'orientation professionnelle. Il s'agit des points suivants:

1. Renforcer l'élaboration d'un réseau d'informations sur le marché du travail et fournir des services d'information aux travailleurs et aux instituts de formation.

En 1999, le gouvernement chinois a lancé des programmes de modernisation des informations sur le marché du travail dans 100 villes de grande et moyenne dimension, et un réseau national d'informations sur le marché du travail «partant de la base» a été mis en place. Des réseaux d'information en zone urbaine ont été établis dans la plupart des grandes villes de la Chine. De plus, le site web du portail consacré au marché du travail (<http://www.lm.gov.cn>) a été créé. Il offre des informations sur la demande et l'offre concernant le marché du travail, les programmes en matière d'emploi, de sécurité sociale et d'assurance sociale, la formation professionnelle et la certification des qualifications. Ce site web constitue aussi un cadre pour le réseau national d'informations sur le marché du travail.

2. Renforcer l'orientation professionnelle et établir des équipes de spécialistes en la matière. Les programmes de la Chine dans le domaine de l'orientation professionnelle visent à :

- aider les demandeurs d'emploi à analyser les changements qui affectent les professions et les tendances du marché du travail;
- évaluer les compétences, capacités et intérêts des demandeurs d'emploi, ainsi que les aptitudes à l'emploi;
- aider les demandeurs d'emploi à comprendre les méthodes de recherche d'un emploi et les conditions d'emploi; et
- conseiller les demandeurs d'emploi sur les possibilités de formation.

Pour améliorer la qualité de l'orientation professionnelle, la Chine a commencé à mettre en œuvre un système de certification à l'intention des agents spécialisés dans ce domaine. À ce jour, près de 23 000 agents ont suivi la formation et passé les tests avec succès et ont reçu un certificat. Parmi eux, 1800 sont des agents supérieurs.

Source: Professeur Chen Yu, Directeur général, Centre national de l'orientation technique pour l'emploi et la formation, pour l'Association mondiale des services d'emploi publics (AMSEP), 2003; actualisé par le Ministère chinois du travail et de la sécurité sociale, octobre 2005.

Comme exemples d'autres pays dont les SPE offrent des services similaires, mentionnons la Pologne, où 52 bureaux provinciaux du travail ont des centres pour l'information sur les carrières et la planification de carrière. En Turquie, 43 centres d'information sur les carrières complètent les 81 bureaux provinciaux de l'emploi; des visites informatives de ces centres sont organisées pour des groupes des écoles primaires et secondaires. De plus, le personnel offre des séances de conseils individualisés et rencontrent les parents pour les aider à adopter en connaissance de cause des stratégies visant à aider leurs enfants à faire des choix de carrière. Dans la Fédération de Russie, les personnes qui ont des besoins spéciaux ou difficiles à satisfaire sont renvoyées devant les Centres d'information, d'orientation et de conseil sur les carrières. En Roumanie, 227 Centres d'information et de conseil sont liés aux bureaux de l'emploi établis dans les comtés.³⁵ (Voir aussi le rôle que les SPE peuvent également jouer en matière de développement de l'information sur le marché du travail/les carrières, au chapitre III.)

Les services d'orientation fournis par les SPE exposés plus haut constituent tous des sources d'information locales. Dans les pays où ces moyens n'existent pas, ou bien où ils sont insuffisants pour répondre aux besoins des communautés locales, d'autres organisations peuvent jouer un rôle similaire. Ces associations peuvent être liées à d'autres fonctions et/ou viser un groupe spécifique de la communauté en question.

Associations locales

Les associations locales peuvent aussi fournir des services d'orientation professionnelle, soit en tant que services autonomes, soit dans le cadre d'autres services. Elles peuvent travailler en coopération avec un établissement d'enseignement ou avec le SPE. Les associations locales présentent des avantages, parce qu'elles sont souvent bien informées des normes, valeurs, intérêts, croyances et points forts de la communauté et qu'elles peuvent aussi être mieux acceptée par cette dernière. Elles peuvent également être efficaces pour exploiter le soutien local et les contributions en nature et pour renforcer les capacités locales.

³⁵ A.G. Watts et D.H. Fretwell: op. cit.

Dans les LMIC, les matériels provenant des donateurs extérieurs sont souvent fournis par l'intermédiaire de ces organisations non gouvernementales lorsque les organismes publics compétents ne sont pas très développés. En particulier, un certain nombre de projets financés par des donateurs incluent l'orientation professionnelle dans un ensemble de services mis à disposition pour aider divers groupes cibles à se prendre en charge: les femmes, les personnes handicapées, les jeunes, les migrants et les soldats démobilisés.

À l'instar des centres de conseil des SPE, ces associations locales ont deux fonctions: fournir des services directs et établir des liens avec d'autres sources d'information en matière d'orientation professionnelle dans la communauté.

S'appuyer sur les associations locales existantes pour véhiculer l'information et les conseils en vue d'améliorer les choix relatifs au travail et à la vie en général constitue une option très réaliste dans beaucoup de pays où il n'y a pas beaucoup de spécialistes officiels. Le personnel de ces associations n'a peut-être pas reçu une formation aussi poussée que celle qui est exigée des autres spécialistes de l'orientation professionnelle, mais il n'a pas besoin d'un soutien particulier pour produire des résultats de qualité.

On peut trouver plusieurs exemples de moyens locaux en matière d'orientation professionnelle dans la partie II du manuel, en particulier dans les sections consacrées à certains services offerts aux femmes, aux jeunes, aux personnes handicapées et aux travailleurs indépendants.

Les associations locales sont souvent des organismes privés à but non lucratif, mais d'autres moyens locaux peuvent être mobilisés pour fournir des services d'orientation professionnelle. L'Argentine constitue un exemple notable à cet égard, avec la collaboration de la faculté de l'Université de Buenos Aires pour soutenir le travail des conseils municipaux locaux en matière de conseils offerts aux jeunes (encadré V.4).

Encadré V.4

Argentine: un partenariat entre la communauté locale et l'université dans le domaine de l'orientation professionnelle

La faculté de psychologie de l'Université de Buenos Aires et un comté local (partido de Avellaneda, provincia de Buenos Aires) soutiennent les jeunes par une collaboration unique. Cette initiative vise à travailler en étroite collaboration avec les établissements d'enseignement et les associations locales pour élaborer des programmes à l'intention des jeunes, des enfants et des familles et offrir une formation aux enseignants et aux assistants spécialisés dans l'orientation. L'intervention est axée sur l'orientation professionnelle afin d'aider les jeunes à mettre sur pied un projet personnel concernant leur travail, leurs études et leur vie.

Des activités sont menées dans les conseils municipaux, les clubs sociaux locaux et les écoles. Pour apporter un soutien aux écoles locales, des programmes sont fournis aux conseillers de l'enseignement primaire et secondaire, au personnel des écoles maternelles dans les quartiers sous-développés, et aux parents dans les quartiers les plus pauvres. Un soutien est également accordé aux directeurs et conseillers d'orientation scolaire. Le programme destiné aux enseignants/conseillers comporte une analyse des différences sociales et de la diversité culturelle, de même que des instruments destinés à lutter contre l'abandon des études, la vulnérabilité et l'exclusion.

Un «Atelier de réflexion sur l'orientation professionnelle» offre aux jeunes, avec la coordination d'un psychologue ou d'un enseignant, la possibilité de réfléchir et de parler avec leurs pairs des conditions qu'ils connaissent au plan de l'orientation professionnelle et de la transition, du travail qu'ils espèrent exercer à l'avenir, de leurs attentes, et de leurs intérêts personnels. Les emplois et activités possibles, ainsi que les rôles auxquels ils aspirent sont soigneusement examinés. L'objectif est d'encourager la confiance en soi, la confiance dans leurs capacités, de déterminer leurs points forts et leurs moyens et de les développer, et d'élargir le champ des autres possibilités qui peuvent s'offrir à eux.

En outre, un Salon de l'éducation et des possibilités de travail se tient annuellement depuis plusieurs années, auquel participent environ 15 000 jeunes, membres du corps enseignant et parents. Les établissements d'enseignement locaux publics et privés ainsi que des organismes publics locaux, des entreprises et des syndicats y sont représentés. Ce salon offre aux jeunes l'occasion de constater les différentes possibilités en matière d'éducation et d'emploi, d'obtenir des informations, d'élargir leurs choix et de mieux percevoir l'orientation qu'ils souhaitent se donner.

Source: Rénette du Toit: «Career guidance in a developing country context», document d'information non publié établi pour le BIT, 2004, disponible sur demande auprès de ipfskills@ilo.org.

Le réseau singapourien CareerLink and the Associates montre particulièrement bien comment les réseaux locaux peuvent être reliés et étayés par des informations sur les carrières de très bonne qualité et accessibles, qui sont mieux adaptées aux besoins des individus. L'encadré V.5 montre qu'en plus des liens électroniques, les membres du réseau se rencontrent et échangent leurs informations et leurs expériences.

Encadré V.5

Singapour: le réseau CareerLink and the Associates

En juillet 2001, le Ministère de la main-d'œuvre a signé un mémorandum d'accord pour une durée de 12 mois avec 13 organisations pour établir un réseau (CareerLink Associates Network) visant à étayer le système d'information CareerLink, en présentant un guichet électronique unique pour les informations sur les carrières. L'objectif de ce réseau est d'offrir au grand public un accès plus facile et efficace aux services et aux informations en matière d'emploi et de formation. Ce réseau est constitué d'un groupe d'organisations dont la mission commune est de servir leurs membres/les utilisateurs/les communautés locales en fournissant des services liés aux carrières et/ou en aidant à répondre à leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement. Les membres du réseau mettent en commun leurs expériences et leurs connaissances spécialisées en ce qui concerne la fourniture de services relatifs aux carrières et de services connexes, et échangent des informations sur l'évolution récente concernant la main-d'œuvre et les besoins en personnel.

Ce réseau est composé d'un éventail d'organisations qui accomplissent diverses missions liées aux questions concernant le marché du travail:

- Association des spécialistes musulmans;
- Conseil pour le développement de la communauté du centre de Singapour;
- Conseil pour l'aide au développement de la communauté chinoise;
- Association eurasienne;
- Congrès national des syndicats;
- Conseil pour le développement de la communauté du Nord-Est;
- Conseil pour le développement de la communauté du Nord-Ouest;
- Association pour le développement des Indiens de Singapour;
- Fédération nationale des employeurs de Singapour;
- Coopératives des spécialistes et des cadres de Singapour;
- Conseil pour le développement de la communauté du Sud-Est;
- Conseil pour le développement de la communauté du Sud-Ouest;
- Yayasan Mendakii.

Ce réseau offre:

Des matériels en libre-service: Toute une gamme de sources d'informations sur les carrières, telles que livres, publications et documentation multimédia sur la recherche d'emploi, la rédaction d'un CV, la gestion de carrière, les perspectives concernant les ressources humaines, les tendances du marché du travail, diverses possibilités de formation et dispositifs incitatifs en matière de formation. Des ordinateurs sont disponibles pour accéder à l'Internet afin de rechercher les possibilités d'emploi et d'apprentissage, essayer les outils d'évaluation en ligne et rédiger un CV.

Une assistance renforcée en matière d'emploi: Ce service s'adresse aux demandeurs d'emploi qui ne peuvent pas utiliser les dispositifs en libre-service et ont besoin d'une assistance personnelle. Des agents fournissent des conseils sur les carrières et les formations par divers circuits, dont iJOBS (la banque d'emplois en ligne du Ministère de la main-d'œuvre).

Une aide individualisée en matière d'orientation professionnelle: Ce service est offert aux utilisateurs qui sont en train de planifier leur carrière. À l'aide d'une méthode agréée, des superviseurs aident les individus à établir un plan d'action pour la recherche d'une carrière. Les choix concernant la formation peuvent faire partie de ce plan d'action.

Source: <http://app.wda.gov.sg>, où de plus amples renseignements sont disponibles.

Employeurs

Les employeurs jouent plusieurs rôles importants en ce qui concerne l'orientation professionnelle. Premièrement, ils ont un rôle vis-à-vis de leur propre personnel. Les employeurs qui investissent dans la formation et l'encadrement de leur personnel investissent dans le développement de leur entreprise. Deuxièmement, les employeurs peuvent jouer un rôle d'enseignant dans le domaine des carrières pour la communauté locale dont ils font partie. En travaillant en partenariat avec les autorités locales qui s'occupent du marché du travail, les écoles et les organisations locales, les entreprises peuvent contribuer à éduquer la communauté locale pour déterminer les possibilités d'emploi existantes et les compétences qui sont nécessaires. Au Canada, par exemple, les employeurs qui participent aux conseils sectoriels aident à élaborer des matériels de sensibilisation aux carrières et autres matériels pédagogiques que les enseignants utiliseront en classe.

Les journées scolaires consacrées aux carrières, les salons sur les carrières et sur les emplois sont autant de vecteurs permettant aux employeurs locaux d'apporter un soutien aux professionnels de l'orientation de la communauté locale. Les entreprises peuvent aussi offrir des possibilités d'éducation coopérative ou de stages pour exposer les jeunes au monde du travail. Le travail à temps partiel durant les années de lycée ou d'université est une occasion appréciée par les jeunes d'acquérir une expérience concrète et des compétences de travail. Ces expériences sont parfois organisées par l'intermédiaire des établissements d'enseignement, au moyen de divers programmes destinés aux jeunes, ou par les jeunes de leur propre initiative.

Troisièmement, dans certains pays, il existe dans le secteur privé un secteur de fourniture de services qui vend des services ou des produits en matière d'orientation professionnelle. Ce marché est segmenté et des services différents sont fournis aux différentes catégories d'utilisateurs; la demande est en grande partie déterminée par l'intérêt de la clientèle et ses capacités de paiement. Les cinq domaines dans lesquels il existe un marché privé pour les services sont les suivants:

1. services de conseil et de placement privés pour les travailleurs très qualifiés qui sont disposés à payer pour ces services ou pour lesquels ceux qui sont susceptibles de les employer sont disposés à payer;

2. services de dotation en personnel qui offrent aux entreprises toute une gamme de fonctions en matière de perfectionnement des ressources humaines; ces services peuvent inclure des conseils prodigués au personnel, notamment des programmes d'aide aux employés, ou des conseils pour la réinsertion externe en cas de licenciement de personnel;
3. des services de recrutement international pour accélérer l'embauche de travailleurs au plan international à tous les niveaux de l'économie;
4. des services de conseil privés sous contrat avec des institutions publiques, en particulier pour fournir des services de conseil aux populations désavantagées; et
5. des entreprises privées qui élaborent de la documentation pour les professionnels de l'orientation.

L'encadré V.6 offre un exemple d'une entreprise aux Philippines qui propose des services de conseil en matière de perfectionnement professionnel.

Encadré V.6

Philippines: Une entreprise privée fournit des services d'orientation professionnelle

Aux Philippines, Career Systems, Inc., société établie en 1983, est reconnue comme précurseur dans l'offre de services d'orientation professionnelle. Elle fournit tout un éventail de services de conseil pour le développement de carrière et de programmes de formation, notamment: concevoir et mettre en place des systèmes de perfectionnement professionnel, des programmes de parrainage, d'encadrement individuel et de préparation pour l'avenir; et mettre en œuvre des programmes de formation qui incluent une planification tant au niveau de la vie en général que de la carrière, un encadrement individuel pour la gestion de carrière, des conseils pour l'orientation professionnelle, et des compétences de facilitation. L'entreprise met aussi en œuvre des programmes visant les transitions au plan de la vie en général et de la carrière pour les employés licenciés afin de les préparer à une carrière différente dans une entreprise, à s'installer à leur compte ou pour travailler dans le privé à la suite de la fermeture d'une entreprise publique.

Source: A.G. Watts et D.H. Fretwell: Public policies for career development: Case studies and emerging issues to designing career information and guidance in developing and transition economies, rapport n° 28598 (Banque mondiale, 3 janvier 2004), disponible à l'adresse suivante: <http://www-wds.worldbank.org/>.

Syndicats

Les syndicats ne s'occupent pas de la fourniture de services d'orientation professionnelle à grande échelle. Lorsqu'ils interviennent, c'est très probablement dans la fourniture de conseils pour la réinsertion externe et le recyclage en cas de licenciements ou de délestages collectifs de leurs membres. Certains syndicats ont opté pour un rôle plus actif. Comisiones Obreras (CCOO), par exemple, qui est le principal syndicat espagnol, offre des informations, une orientation, une recherche active d'emploi et aide les demandeurs d'emploi à s'établir à leur compte. Le syndicat a aussi commencé à fournir des informations et des services d'orientation aux travailleurs qui participent à ses stages de formation permanente. Les informations données visent plusieurs domaines, notamment la détermination des possibilités sur le marché du travail, l'évaluation personnelle, les possibilités de formation et les techniques de recherche d'emploi.³⁶

³⁶ BIT, Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

B. Fourniture d'une orientation professionnelle en libre-service

La fourniture de services d'information sur les carrières et d'orientation professionnelle en libre-service n'est pas née avec l'Internet. Depuis de nombreuses années, il existe un marché commercial florissant des publications sur papier consacrées aux questions relatives à l'orientation professionnelle. La plupart de ces publications adaptent les statistiques publiées par l'administration et les informations provenant du secteur industriel ainsi que d'autres informations pour en faire des produits plus commodes à utiliser qui sont attrayants pour diverses catégories de personnes dont les âges et les intérêts diffèrent.

La fourniture de services d'information sur les carrières sur l'Internet, ainsi que d'autres service d'intermédiation (comme les banques d'emplois) sont devenus extrêmement populaires. Ce phénomène a certainement été facilité par les progrès des TIC, mais il a aussi été accentué par d'autres facteurs. Compte tenu du développement de la demande de services parallèlement au renforcement des contraintes pesant sur les ressources publiques dans beaucoup de pays, il a été nécessaire de rechercher des manières plus efficaces d'atteindre un plus grand nombre de personnes. On attend davantage que les individus prennent en main leur vie active, et, parallèlement, on considère que les instruments «en libre-service» devraient être utilisés à une époque où le monde s'habitue de plus en plus au libre-service dans d'autres domaines (banque, restaurants, stations service).

Sur le marché du travail, ces matériels didactiques en libre-service peuvent apporter une aide importante en matière d'orientation professionnelle de six manières:

1. en offrant avec rapidité à l'utilisateur ou aux collègues des informations appropriées et complètes sur les carrières;
2. en apportant un appui au personnel dans le processus d'évaluation du candidat (par des tests et des questionnaires);
3. en créant et en maintenant une documentation sur les utilisateurs;
4. en générant des informations sous la forme de statistiques et de rapports;
5. en libérant le personnel de certaines tâches administratives qui prennent du temps; et
6. en libérant le personnel de la tâche qui consiste à fournir régulièrement aux interlocuteurs les informations usuelles de base.

C'est dans les pays à revenu élevé que la tendance en faveur de la fourniture en libre-service est la plus nette, mais elle se répand de plus en plus dans les LMIC. (Notons que le chapitre III met en évidence un certain nombre de sources d'informations sur les carrières disponibles sur l'Internet dans les pays à revenu faible ou moyen et les pays à revenu élevé.)

La partie II du présent manuel, la Panoplie des matériels didactiques consacrés à l'orientation professionnelle, contient des références à un grand nombre de sources d'informations supplémentaires sur les carrières qui sont disponibles sur l'Internet, divisées en trois catégories de sites web très complets dans ce domaine: 1) provenant de divers pays à revenu élevé; 2) provenant de divers pays à revenu faible ou moyen; et 3) provenant de sites commerciaux. Le premier groupe de sites montre jusqu'à quel point la tendance en faveur de la fourniture d'informations sur les carrières en libre-service a progressé. Ces sites, tels que Career One Stop Electronic Services aux États-Unis, My Future en Australie, Kiwi Careers en Nouvelle-Zélande et Job Futures au Canada, présentent certains des systèmes d'information sur les carrières en libre-service sur l'Internet les mieux conçus. Les sites provenant des LMIC, ainsi que certains sites commerciaux, montrent dans quelle mesure cette tendance s'est répandue dans les autres pays.

L'encadré V.7 décrit le programme Conseiller 2000 mis en œuvre en Pologne, qui illustre comment la technologie en libre-service a été incorporée dans les bureaux de l'emploi en Pologne et est aussi à la disposition des utilisateurs sur l'Internet.

Encadré V.7

Pologne: système informatisé de soutien à l'orientation professionnelle

«Conseiller 2000», un programme informatique multimédia, soutient le travail des conseillers d'orientation professionnelle dans le système des bureaux de l'emploi (service public de l'emploi). Il est utilisé dans tous les bureaux (plus de 400) en Pologne. Le développement de ce programme a commencé en 1997; la version actuelle (la troisième) est disponible sur l'Internet:

Destiné à être utilisé par les conseillers, mais aussi directement par les bénéficiaires eux-mêmes, «Conseiller 2000» contient quatre modules de base:

1. Le module navigateur est un guide pour utiliser le système et comporte des questions fréquemment posées et un dictionnaire.
2. Le module utilisateur prend les informations communiquées par l'utilisateur directement ou par l'intermédiaire du conseiller et les utilise pour proposer des professions qui répondent à ses critères.
3. Le module professions offre des informations sur certaines professions et sur le marché du travail sous forme de texte, de graphiques et de présentations multimédia.
4. Le module éducation est une base de données d'établissements d'enseignement, y compris des informations par type d'établissement, type de cours, les cursus qui mènent à certaines carrières, les possibilités d'acquérir une pratique de travail, les possibilités de bourses et les installations pour le logement.

Les informations incluses dans ces modules remplacent environ 30 000 pages de texte imprimé. Au lieu de cela, le système propose un outil interactif et motivant aux utilisateurs et les aide systématiquement à réfléchir sur le monde du travail, tout en renforçant leurs connaissances des options concernant les professions.

Source: R. Sultana, document informel, juin 2005; W. Kreft et A.G. Watts: Public policies and career development: A framework for the design of career information, guidance and counselling services in developing and transition countries, Country Report on Poland, Banque mondiale, mai 2003, disponible à l'adresse suivante:
http://www.worldbank.org/education/lifelong_learning/pdf/Poland%20country%20report%20_final.pdf.

Outre l'Internet, il existe d'autres outils disponibles en libre-service. De tels systèmes peuvent aussi être mis à disposition sur les ordinateurs au moyen d'un logiciel faisant l'objet d'une licence, auquel les institutions ou les individus peuvent s'abonner par l'intermédiaire de sociétés privées.

C. Services étagés

Dans certains pays, les services relatifs au marché du travail ou à l'emploi, y compris l'orientation professionnelle, sont de plus en plus organisés selon une formule de fourniture étagée, c'est-à-dire en fonction du niveau de besoin.

Les services sont organisés de sorte que:

- Les individus évalués qui sont tout à fait prêts pour le travail sont renvoyés aux services disponibles en libre-service, essentiellement les lieux contenant divers matériels didactiques et les sites web, avec un accès à un certain soutien auprès du personnel spécialisé qui leur expliquera comment utiliser des matériels spécifiques. Dans l'ensemble, les individus se fournissent eux-mêmes.
- Les individus qui sont moyennement prêts pour le travail sont renvoyés à un éventail de services disponibles, dont certains peuvent être fournis à des groupes. La fourniture de services de consultation relatifs aux compétences, au cours de laquelle on apprend aux intéressés les compétences nécessaires pour rechercher un emploi et gérer les étapes de la vie active et de la vie en général, est courante. De plus, dans certains pays, on offre des services de consultation téléphonique, ce qui constitue un niveau intermédiaire dans la fourniture de services.
- Les individus évalués qui ne sont pas vraiment prêts pour le travail se voient offrir des services de gestion de carrière individualisés plus intensifs.

Par exemple, les activités de consultation de groupe sont pratiquées depuis longtemps dans les services publics de l'emploi comme moyen de répondre efficacement aux besoins des utilisateurs avec les services disponibles. Les clubs de l'emploi constituent une technique de groupe utilisée dans de nombreux pays. Il s'agit d'activités de groupe (par exemple, renforcer la confiance en soi, développer les compétences en matière de recherche d'emploi comme la rédaction d'un CV, la capacité de se présenter, les techniques pour les entretiens) qui vont de pair avec une attention particulière accordée aux besoins individuels. Les participants au groupe peuvent aussi s'entraider, en s'informant des pistes qui pourraient être intéressantes pour certains collègues. Lorsque les groupes fonctionnent bien, chaque participant (et non pas seulement le chef du groupe) constitue une source d'informations pour les autres membres du groupe, ce qui permet aussi de briser l'isolement social que le chômage impose parfois.

Il est possible d'élaborer des variations de cette démarche de groupe qui visent souvent des individus qui sont confrontés aux mêmes obstacles à l'emploi. Par exemple, en Slovaquie, le SPE a conclu un contrat avec un organisme privé pour fournir des services de consultation de groupe ou individualisés plus intensifs à un groupe de jeunes non qualifiés âgés de 18 à 25 ans qui ne veulent pas retourner à l'école ou recevoir une formation. Le programme d'une durée de six mois consiste en une réunion d'orientation initiale suivie par un atelier intensif de trois semaines, puis par un travail de groupe ou indépendant deux fois par semaine pendant 21 semaines. Au bout de cette période de six mois, un soutien de suivi est disponible pendant trois mois supplémentaires selon que de besoin.³⁷

Dans quelques pays à revenu élevé, il existe une tendance assez récente, à savoir l'ajout d'une forme différente de niveau intermédiaire de services: le centre d'aide par téléphone. C'est le programme du Royaume-Uni intitulé Learndirect Advice qui a ouvert la voie dans ce domaine. Les personnes qui recherchent une aide en matière de carrière peuvent avoir accès à un grand nombre de matériels didactiques sur l'Internet, mais elles ont aussi la possibilité de téléphoner à un centre pour recevoir une assistance individuelle gratuite donnée par des agents formés à cet effet. Cette démarche a aussi été adoptée par le Service de l'emploi de la région des Flandres en Belgique ainsi qu'aux États-Unis, et elle est en cours d'adoption en Suède.

³⁷ Communication informelle de R. Sultana, juillet 2005.

Encadré V.8

Royaume-Uni: Le programme Learndirect Advice à l'intention des adultes

Ce programme est un réseau de plus de 2'000 centres d'apprentissage en ligne situés en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord qui offrent un accès à toute une gamme de possibilités d'apprentissage en ligne. Mis en place par l'Ufi (Université pour l'industrie) avec l'appui du gouvernement, ce réseau fournit un apprentissage de très bon niveau aux plus de 16 ans.

L'Ufi gère aussi un service de conseils gratuit, financé par l'État, Learndirect Advice, qui offre des informations, des conseils et une orientation objectifs, soit par téléphone, soit par ses sites web, à des adultes qui recherchent des informations et des conseils en toute confidentialité et objectivité sur les carrières et les stages de formation. Plus de 700 profils de carrière, ainsi qu'un instrument de diagnostic appelé Learndirect Futures, sont disponibles sur le site web.

De plus, 200 conseillers qualifiés peuvent donner des informations sur environ un million de cours, plus des conseils en matière de financement et de planification de carrière, des conseils sur les apprentissages ou la rédaction d'un CV. Ce programme est conforme aux pratiques relatives à l'égalité des chances et est mis en œuvre dans le respect du Code de principes du Conseil d'orientation. Des conseillers sont disponibles pour fournir des informations en gujarati, punjabi, somali, sylheti, urdu et gaélique. De plus, les utilisateurs de Typetalk sont les bienvenus.

Depuis son lancement en 1998, le programme Learndirect Advice a traité plus de six millions d'appels et le site web a reçu plus de 12 millions de visiteurs.

Source: <http://www.learndirect-advice.co.uk/>, où de plus amples renseignements sont disponibles.

La Nouvelle-Zélande offre un excellent modèle de système de fourniture étagée de services relatifs aux carrières appelé «Career Services rapuara». Ce système intégré se compose de trois parties: 1) la documentation sur les carrières sur l'Internet appelée Kiwi Careers; 2) le service de conseils téléphoniques gratuits sur les carrières appelé Career Point; et 3) le réseau de 16 bureaux du Centre sur les carrières où l'on peut trouver des informations et des conseils. Ensemble, ces trois options offrent un accès complet aux informations et aux conseils.

Outre les services de planification de carrière offerts au public, Career Services offre aussi un éventail de produits et de services spécialisés aux écoles, institutions, entreprises et associations locales. Il s'agit notamment d'ateliers de formation pour soutenir les enseignants dans leur rôle de conseillers d'orientation dans les écoles et de séminaires à l'intention des parents pour leur donner les compétences qui leur permettront d'aider leurs enfants à prévoir l'avenir et à se préparer à la vie active.

Au niveau local, le programme fonctionne avec les programmes d'emploi et d'assistance sociale pour aider les bénéficiaires à développer des compétences qui les rendront prêts à travailler et à réintégrer la main-d'œuvre. Toute une gamme de services est disponible, y compris la planification de carrière individualisée, des séminaires de préparation au travail et des programmes relatifs à la recherche d'un emploi.

Career Services offre aussi aux entreprises des programmes de perfectionnement destinés à leurs employés. Des renseignements additionnels sur ces services figurent sur le site web du programme (<http://www.careers.govt.nz/>) ainsi que dans les matériels didactiques répertoriés dans la partie II du présent manuel.

Dans le chapitre VI, on examinera comment il serait possible d'améliorer la mise en valeur du personnel spécialisé dans l'orientation professionnelle.

VI. Formation et perfectionnement du personnel pour appuyer la fourniture des services

Les spécialistes de l'orientation professionnelle puisent leurs connaissances et leurs compétences dans un certain nombre de matières: psychologie, éducation, sociologie et économie du travail. Cependant, la psychologie est la discipline qui a dominé et elle demeure la principale voie d'accès à la profession dans beaucoup de pays. L'accent est largement mis sur l'enseignement des techniques utilisées dans les tests et les entretiens.³⁸

Le chapitre V décrit l'évolution d'une approche en réseau de la fourniture de services d'orientation professionnelle personnalisés qui établit des liens entre les employés des divers organismes spécialisés dans ce domaine. Ce réseau en évolution exige de repenser les compétences professionnelles ainsi que les possibilités de formation professionnelle et l'appui en la matière. Les employés des organismes locaux ne reçoivent peut-être pas le degré de préparation requis des autres spécialistes, mais ils ont besoin d'un soutien approprié pour produire des résultats de qualité.

Dans le présent chapitre, on trouvera des indications pour améliorer la mise en valeur du personnel spécialisé dans l'orientation professionnelle afin de mieux répondre aux besoins de ce réseau en constante évolution.

A. Formation initiale des professionnels de l'orientation

Il existe de fortes variations entre les pays et à l'intérieur d'un même pays dans l'étendue et la nature de la formation requise pour les spécialistes de l'orientation professionnelle. Il y a des différences nettes dans la formation et le perfectionnement des employés qui dépendent de la structure dans laquelle se trouvent les spécialistes: enseignants, conseillers d'orientation dans les écoles, conseillers dans le cadre des programmes d'emploi, psychologues et personnel des programmes locaux. En général, les exigences sont plus formelles dans le domaine de l'éducation que dans celui du marché du travail.

Plusieurs pays à revenu élevé renforcent la compétence des spécialistes par des programmes de formation formels. Les pays qui offrent des programmes universitaires spécialisés dans le domaine de l'orientation au niveau de la licence ou au-delà sont le Canada, les États-Unis, la France, la Finlande, le Royaume-Uni et la Suisse.

Une analyse de la formation des spécialistes de l'orientation professionnelle dans un certain nombre de pays (principalement en Europe) montre que cette formation varie beaucoup.³⁹ Dans le domaine de l'éducation, la formation va de plusieurs semaines à cinq ans. Les principales différences sont fondées sur l'emplacement des services et les autres rôles que le spécialiste est censé jouer. Les qualifications du personnel dans l'enseignement supérieur ne sont pas aussi uniformes que dans l'enseignement secondaire. En revanche, dans les services publics de l'emploi, la durée de la formation est comprise dans une fourchette qui est similaire d'un pays européen à l'autre, mais l'accent est moins mis sur la psychopédagogie ou la psychologie de l'orientation professionnelle. Une formation sur le tas de courte durée est plus courante, et ces stages sont généralement axés sur l'emploi et les tâches à exécuter et ne sont pas agréés.

S'agissant des spécialistes de l'orientation professionnelle dans les organismes locaux, les compétences sont souvent apprises sur le tas, et le bagage en matière de psychologie est peu important. Dans le secteur privé, il n'y a généralement pas d'exigences de formation formelle.

³⁸ OCDE: op. cit., p. 19.

³⁹ OCDE et Commission européenne, op. cit.

Le Danemark, par exemple, reconnaissant la diversité des qualifications des spécialistes de l'orientation professionnelle et les différences dans les compétences requises selon les lieux et les niveaux de spécialisation, offre diverses possibilités de formation aux conseillers. La démarche danoise est exposée dans l'encadré VI.1

Encadré VI.1

Danemark: Éducation et cours de formation pour les conseillers d'orientation professionnelle

L'orientation scolaire et professionnelle n'est pas considérée comme une profession en soi au Danemark, mais plutôt comme un ensemble de tâches et de responsabilités qui incombent aux professions (habituellement) liées à ce domaine. C'est pourquoi les diplômes des conseillers danois varient beaucoup, bien que la majorité soit constituée d'enseignants et de travailleurs sociaux ou autres ayant une expérience dans le domaine du social, de l'enseignement et/ou du marché du travail.

Il n'est pas possible d'étudier l'orientation scolaire ou professionnelle au niveau universitaire, mais une fois qu'un individu a été nommé conseiller d'orientation, la pratique courante veut qu'il suive à mi-temps un cours sur l'orientation, parallèlement au travail qu'il doit effectuer. La plupart de ces cours peuvent être considérés comme un complément d'études et de formation à destination des personnes employées comme conseillers d'orientation.

Ces cours sont divisés en cours de base et cours de perfectionnement ou de formation permanente.

Les cours de base peuvent varier du point de vue de leur contenu, de leur durée et du type d'établissement qui fournit la formation. La plupart de ces cours couvrent dans une certaine mesure les quatre thèmes principaux ci-après:

- théorie et méthodologie de l'orientation;
- activités en matière d'orientation liées à la fonction de conseiller d'orientation;
- cadre juridique et organisation du système danois d'orientation;
- conditions du marché scolaire, professionnel et du travail
- autres thèmes, y compris la communication, les TIC et les aspects théoriques du travail de projet.

Les cours de perfectionnement ou de formation permanente jouent un rôle important en ce qui concerne les qualifications des conseillers. Ces cours varient du point de vue de leur longueur, du groupe ciblé et de leur contenu. Certains cours sont proposés à titre complémentaire par rapport aux cours d'orientation de base. D'autres visent un groupe particulier de conseillers d'orientation. Tous les cours sont proposés sur une base régulière et habituellement plus d'une fois par an. Certains sont proposés dans l'ensemble du pays; d'autres peuvent se dérouler dans une seule région uniquement.

En outre, plusieurs organisations de conseillers d'orientation mettent en place de tels cours pour leurs membres. Du fait de la grande variété des cours, les conseillers peuvent acquérir des connaissances théoriques, améliorer leurs compétences en matière d'orientation et développer leur réseau de spécialistes de l'orientation. Il existe aussi un comité régional d'orientation (VFU) dans chaque région. Les VFU proposent des cours afin de soutenir et de développer le réseau de conseillers d'orientation dans la région particulière dont ils relèvent. À leur tour, ces réseaux constituent un élément essentiel des activités de coordination en matière d'orientation dans tout le pays.

Source: BIT: Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

Plus généralement, l'ensemble de recommandations ci-après visant à améliorer la formation des professionnels de l'orientation dans les pays de l'OCDE a été proposé:

- la formation devrait non seulement avoir des bases théoriques et philosophiques, mais devrait être liée à des objectifs de politique publique;
- créer des passerelles pour passer de non spécialiste à spécialiste;
- développer des profils de compétences pour les travailleurs dans le domaine de l'orientation, ce qui pourrait déboucher sur une structure des qualifications plus flexible, permettant de passer de fournisseur d'orientation de premier degré au statut d'expert;
- élaborer une formation en alternance (entre le travail et les études);
- apprendre aux spécialistes à travailler avec des non spécialistes et par leur intermédiaire;
- former la profession à exploiter le potentiel d'«adultes et de pairs importants» pour établir des liens avec «ceux qui sont difficiles à atteindre»;
- fournir une formation ciblée aux spécialistes et non-spécialistes, enseignants, travailleurs s'occupant des jeunes, personnel des associations locales, et travailleurs sociaux liés à l'orientation.⁴⁰

B. Perfectionnement permanent du personnel

La nécessité du perfectionnement permanent du personnel est reconnue dans la plupart des professions fondées sur les connaissances, y compris l'orientation professionnelle. Parallèlement, on a observé que les obstacles les plus solides au perfectionnement permanent des professionnels de l'orientation semblaient liés à l'attitude ou au comportement plutôt qu'à la technologie. Que les professionnels aient ou non accès aux outils de la technologie est peut-être bien moins important que leur volonté d'apprendre de nouvelles approches et de nouvelles compétences. Il est possible que ce manque de bonne volonté soit directement lié au manque de temps et d'accès aux possibilités de formation.

Les questions liées à la capacité de s'approprier les outils disponibles et de les intégrer dans la pratique quotidienne sont les suivantes:

- **Temps:** Il faut que les employeurs des professionnels de l'orientation leur accordent du temps pour acquérir des compétences et pour tenir compte de la courbe d'apprentissage connexe avant qu'ils commencent effectivement à utiliser les nouveaux moyens.
- **Assistance/formation:** Il ne suffit pas de fournir des outils (y compris des matériels en ligne) et de s'attendre à ce qu'ils soient utilisés par les professionnels. Il faut aussi fournir une formation ou une assistance.
- **Pertinence:** La pertinence telle qu'elle est perçue est l'élément le plus important pour faire en sorte que les professionnels et les éducateurs adoptent de nouvelles compétences et intègrent de nouveaux matériels didactiques. Il faut que les outils soient considérés comme permettant de résoudre des questions concrètes, sinon on estimera qu'ils sont dénués de pertinence. À ce titre, il faut peut-être avoir une approche de ces outils qui soit axée sur les questions visées et sur la région considérée.

⁴⁰ J. McCarthy: «the skills, training and qualifications of guidance workers», *Journal international d'orientation scolaire et professionnelle*, Vol. 4, n° 2 et 3, 2004.

- **Capacités et compétences technologiques des professionnels et des éducateurs:** Beaucoup de professionnels et d'éducateurs n'ont tout simplement pas les compétences pour utiliser les matériels didactiques en ligne et n'ont pas la possibilité de les acquérir. Il est possible de surmonter cet obstacle de diverses façons.⁴¹

Une stratégie pour améliorer la qualité des conseils consiste à élaborer un processus d'éducation permanente agréée qui incite les professionnels de l'orientation (organismes publics et associations locales, éducateurs) à continuer d'apprendre. Ces modules devraient être courts (au maximum deux semaines, mais habituellement une journée), et mis en œuvre par un contact direct avec les intéressés et pour un coût minimum. Les organismes professionnels chargés de l'accréditation dans le pays peuvent faire d'une formation de ce type une condition préalable à l'emploi.

Plusieurs approches viennent à l'appui du perfectionnement permanent du personnel spécialisé dans l'orientation professionnelle, comme on va le voir ci-après.

Centres nationaux de soutien professionnel et technique en matière d'orientation professionnelle

Comme les spécialistes de l'orientation professionnelle dans un certain nombre de pays sont venus à cette profession par d'autres voies, il se peut qu'ils n'aient pas suivi les études nécessaires pour acquérir les compétences requises. L'un des moyens d'assurer un perfectionnement permanent a été d'établir des centres nationaux de soutien professionnel et technique en matière d'orientation professionnelle qui apportent un appui au personnel des établissements d'enseignement, des bureaux du SPE et des associations locales qui fournissent des services d'orientation professionnelle. Ces centres existent déjà dans plusieurs pays, notamment en Europe.

Les activités de ces centres peuvent comprendre une partie ou la totalité des éléments suivants:

- constituer et diffuser des informations sur les carrières et le marché du travail (sous forme imprimée ou par la voie des TIC) auprès des écoles et des associations locales;
- s'assurer que chaque établissement auquel les informations sont fournies a accès à un ensemble d'informations sur les carrières et le travail répondant à un seuil de qualité minimum, contenant au moins des renseignements sur les professions, les études et la formation;
- fournir une formation et un encadrement aux fournisseurs de services dans l'ensemble du système;
- servir de source d'informations essentielle pour les enseignants des écoles, le personnel du SPE et les professionnels des associations locales;
- fournir des conseils spécialisés au sujet des matériels didactiques, des sites web et des outils qui soient adaptés aux différentes populations et aux différents types des organismes visés;
- fournir des conseils et une formation portant sur l'utilisation des outils en matière d'assurance qualité;
- gérer la stratégie en matière de communication du système de fourniture de l'orientation professionnelle; et
- coordonner de grandes manifestations nationales dans le domaine de l'orientation professionnelle visant le niveau local.

L'encadré VI.2 montre comment l'Irlande met en œuvre ces activités spécifiques.

⁴¹ C. Casserly, document d'information non publié pour le BIT, 2005.

Encadré VI.2

Irlande: Le Centre national pour l'orientation dans l'éducation

Le Centre national pour l'orientation dans l'éducation (NCGE) est un organisme du Département de l'éducation et de la science. Ses principales fonctions sont de soutenir et d'améliorer la pratique en matière d'orientation dans tous les domaines de l'éducation et d'inspirer la politique du Département dans le domaine de l'orientation. Le NCGE apporte un appui au Département, aux organisations et institutions compétentes ainsi qu'aux professionnels de l'éducation. Toutefois, il ne fournit pas de service d'orientation en direct au grand public.

Les activités spécifiques du NCGE sont notamment les suivantes:

- promouvoir et appuyer des stratégies pour la fourniture d'une orientation et de conseils dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie;
- élaborer et évaluer des matériels didactiques en matière d'orientation, y compris des matériels fondés sur les TIC;
- fournir un appui aux projets innovants en matière d'orientation;
- offrir des possibilités de perfectionnement permanent aux professionnels de l'orientation;
- fournir des conseils techniques et des informations sur la pratique en matière d'orientation;
- promouvoir, améliorer et diffuser les bonnes pratiques en matière d'orientation;
- participer aux travaux de recherche sur la pratique et les besoins en matière d'orientation et apporter un soutien à ces travaux; et
- gérer les initiatives et projets nationaux et européens dans le domaine de l'orientation pour le Département de l'éducation et de la science et ceux qui sont parrainés par la Commission européenne.

Source: <http://www.ncge.ie>, où l'on trouvera de plus amples renseignements.

Mentionnons comme autre exemple la Roumanie, où le Département de l'éducation et de la formation de l'Institut des sciences de l'éducation est l'«autorité méthodologique» pour le réseau du Ministère de l'éducation axé sur l'orientation et les conseils. Les projets de recherche menés à bien ces dernières années comprennent des analyses des ressources humaines, des qualifications des personnels, des matériels didactiques fondés sur les TIC, des tests, des questionnaires et des bénéficiaires dans les centres d'assistance psychopédagogique; des conseils sur les carrières destinés aux adultes; et des programmes informatisés en matière d'orientation professionnelle. De même, des centres commencent à se mettre en place dans le cadre des universités en Pologne et en Turquie.⁴²

En Asie, le rôle de l'Institut de recherche pour l'enseignement professionnel et la formation professionnelle de la République de Corée (KRIVET) est passé de la recherche sur l'orientation professionnelle à l'appui aux programmes et à la fourniture de services limités. Les projets de recherche comprenaient l'élaboration d'instruments pour des tests psychométriques, des programmes sur les cursus scolaires liés aux professions, et un appui à des programmes de formation à l'intention des spécialistes de l'orientation professionnelle d'autres organisations. Ils comprennent maintenant l'élaboration et la gestion de CareerNet, système complet d'information et d'orientation en ligne sur les carrières. Le centre offre aussi, dans certaines limites, des conseils individualisés, et devrait servir de modèle à reproduire à l'avenir dans les provinces.⁴³

⁴² A.G. Watts et D.H. Fretwell: op. cit.

⁴³ OCDE: *Review of career guidance policies: Korea Country Note* (OCDE, Paris, septembre 2002), p. 10, disponible à l'adresse suivante: <http://www.oecd.org>.

Organisations professionnelles

Beaucoup de pays ont des associations nationales et parfois régionales qui font la promotion du perfectionnement professionnel permanent des spécialistes de l'orientation professionnelle; en fait, il peut y avoir plusieurs associations correspondant à des disciplines ou à des voies différentes pour les spécialistes. Ces associations peuvent jouer un rôle important dans la diffusion des bonnes pratiques et l'élaboration des normes ou compétences professionnelles.

Autres initiatives

Une méthode différente pour appuyer les services d'orientation professionnelle destinés aux jeunes dans l'ensemble du Canada est exposée dans l'encadré VI.3.

Encadré VI.3

Canada: Circuit Carrières et l'initiative Circuit Tuteur en matière de formation

Circuit Carrières est une initiative nationale canadienne visant à renforcer les partenariats et les capacités dans le domaine des services relatifs aux carrières fournis aux jeunes. Elle intègre le développement professionnel et communautaire et constitue un exemple notable d'orientation efficace appliquée à base locale. Des organismes locaux à but non lucratif fournissent une grande partie des services de développement professionnel et d'emploi pour les jeunes qui ont quitté l'école et les jeunes adultes. Cependant, le secteur des associations à but non lucratif a toujours été fragmenté, a toujours manqué de moyens et a toujours eu un accès limité aux structures, aux formes de soutien et à la formation professionnelle. Circuit Carrières offre une réponse stratégique à chaque besoin déterminé.

Au bout de quatre ans d'élaboration, d'essais pilotes et de perfectionnement intensifs, les matériels didactiques ci-après sont maintenant disponibles gratuitement pour les organismes qui s'adressent aux jeunes dans tout le Canada:

Réseau. Une communauté virtuelle d'environ 5000 organismes locaux membres dont les activités visent les jeunes, reliés les uns aux autres, et une masse d'informations actuelles, adaptées à la région, et par secteur, via <http://www.thecircuit.org>.

Matériels didactiques. Le Centre de documentation virtuel de Circuit Carrières (CDV) est une base de données sur les programmes, outils et services actuels liés aux carrières et à la préparation de l'avenir des jeunes. Une base de données regroupant des milliers de matériels ciblés dotée d'une fonction de recherche (www.vrctdatabase.com) et le CD-ROM du Centre de documentation virtuel offrent un accès à des centaines de matériels (en format PDF), organisées par thème, type de média, et questions posées par les jeunes auxquelles des réponses ont été données. La base de données est conçue pour stimuler les connaissances qu'ont les conseillers des ressources des organismes de Service jeunesse puis de les relier aux personnes et aux espaces d'information qui peuvent faire une différence importante dans leur travail.

Formation. Circuit Tuteur est un programme de formation autonome visant à fournir aux travailleurs de base des notions en matière de développement professionnel et à les préparer à utiliser tout un éventail d'interventions innovantes pour résoudre certaines questions propres aux jeunes. Circuit Tuteur est appuyé par un réseau de formateurs dans tout le Canada qui fournissent un encadrement et des soutiens pour l'apprentissage au niveau local (non institutionnel). Cette formation commence à être reconnue au niveau de l'enseignement supérieur à des fins budgétaires, ce qui représente une autre innovation et une rupture par rapport aux habitudes.

Assistance. Le recrutement d'agents de liaison en région dans chaque province/territoire est un élément essentiel du succès actuel de Circuit Carrières. Ces agents sont recrutés pour leurs liens avec la communauté locale, leur expérience en matière de changements organisationnels, leurs relations avec les entreprises et les employeurs, et (à accessoirement) leurs connaissances spécialisées dans le domaine de l'orientation professionnelle. La moitié d'entre eux ont des qualifications en matière de développement professionnel, mais l'autre moitié n'en ont pas. Tous ces agents ont une solide expérience dans le domaine du développement communautaire. Leur unique rôle a été de promouvoir l'initiative «depuis la base»; de travailler avec les parties locales intéressées à la planification d'une mise en œuvre adaptée; et d'assurer une liaison entre les intérêts régionaux et la coordination nationale. Ils servent aussi de source d'informations pour les professionnels qui suivent la formation Circuit Tuteur. Les divers parcours multidisciplinaires des agents de liaison ont une importance capitale pour ce qui est de leur capacité d'exercer une influence au niveau local.

Source: <http://www.vrcdatabase.com>, où de plus amples renseignements sont disponibles; L. Bezanson et M. Turcotte: «Delivery of career guidance services», document du BIT non publié, 2004, disponible sur demande auprès de ifpskills@ilo.org.

C. Initiatives en matière de développement professionnel au niveau international

Au niveau international, l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP) est la principale organisation professionnelle dans le domaine de l'orientation professionnelle et scolaire. Cette organisation parraine régulièrement des conférences et autres activités.

Une activité récente est à noter; il s'agit d'un projet visant à identifier les compétences internationales des spécialistes de l'orientation scolaire et professionnelle, lesquelles ont été approuvées par l'assemblée générale de l'Association en septembre 2003. Cet ensemble complet de compétences est exposé dans la partie II, section 2.

Initiatives régionales

Le modèle régional d'échange d'informations concernant l'orientation professionnelle au niveau international le plus élaboré est le réseau Euroguidance en Europe, exposé plus en détail dans l'encadré VI.4.

Encadré VI.4

Coopération régionale européenne: le réseau Euroguidance

Euroguidance est le nom courant du réseau de Centres nationaux de matériels didactiques pour l'orientation professionnelle (NRCVG) du programme LEONARDO DA VINCI. Établi par la Commission européenne, les NRCVG constituent un réseau de centres de matériels didactiques et d'informations qui encouragent la mobilité dans toute l'Europe. Ce réseau de 65 centres spécialisés implantés dans 31 pays européens apporte un appui aux personnes qui s'occupent d'orientation et favorise les bonnes pratiques et les améliorations dans ce domaine.

Les NRCVG, qui existent dans tous les États membres de l'UE et de l'EEE ainsi que dans beaucoup de pays de l'Europe centrale et orientale, sert de lien entre les services d'orientation de chaque pays, par l'échange d'informations au sujet des possibilités de travail, d'études et de formation dans toute l'Europe. Les différents NRCVG représentent les divers ministères de l'éducation, de la formation, du travail et de la jeunesse dans les pays respectifs.

Les projets actuels du réseau Euroguidance sont notamment:

1. PLOTEUS.NET: PLOTEUS, le portail sur les possibilités d'éducation dans l'ensemble de l'Espace européen, offre des informations sur l'éducation et la formation disponible dans toute l'Europe.
2. TRANSIT: Ce projet élabore des matériels pour appuyer les dispositifs européens en matière de mobilité. Mentionnons par exemple un jeu de modules de formation pour les personnes chargées d'accueillir et de conseiller les jeunes qui trouvent un emploi ou un stage dans un autre pays ainsi que les enseignants et le personnel administratif qui gère les projets concernant la mobilité.
3. GUIDENET: Il s'agit d'un projet transnational qui vise à identifier de nouvelles pratiques innovantes en matière d'orientation.
4. EURODIME fournit une formation en ce qui concerne la dimension européenne de l'orientation et ESTIA constitue un point d'accès aux sites web nationaux existants pour aider à la mise en œuvre de la dimension européenne de l'orientation.
5. FIT FOR EUROPE: Ce projet offre des informations sur l'orientation professionnelle et le travail dans l'ensemble des pays de l'UE en sept langues, des adresses et liens importants et un test de langue en 11 langues.
6. RAINBOW: Cours de formation en cours d'emploi sur la communication interculturelle dans le domaine de l'orientation scolaire et professionnelle.
7. On the Move: Programme interactif destiné à être utilisé par les jeunes intéressés par la mobilité en Europe.
8. EUROSTAGE: Site web consacré à l'expérience professionnelle et au placement des étudiants en Europe.
9. ACADEMIA: ACADEMIA propose des placements de deux semaines pour les conseillers d'orientation dans d'autres pays européens.

Source: <http://www.euroguidance.org.uk/>, où de plus amples renseignements sont disponibles.

Le Centre national irlandais d'orientation scolaire et l'Institut roumain des sciences de l'éducation (mentionnés à la section précédente) font tous deux partie du réseau Euroguidance.

Au milieu des années 1990, les Ministres africains de l'éducation ont noté le nombre croissant de problèmes sociaux affectant la vie des jeunes Africains, notamment les filles, et ont déterminé que leurs systèmes d'éducation devaient jouer un rôle beaucoup plus actif et positif pour promouvoir la croissance et le développement des jeunes. Ils ont organisé une initiative régionale pour travailler en coopération afin d'élaborer un programme d'orientation et de conseils à destination des écoles dans tout le continent, qui est résumé dans l'encadré VI.5.

Encadré VI.5

Coopération régionale en Afrique:

Matériels de formation à l'orientation et aux conseils pour l'éducation des filles et des femmes

En avril 1997, un Conseil des gouverneurs, constitué de Ministres de l'éducation africains, a été établi pour superviser l'élaboration d'un Programme d'orientation et de consultation qui bénéficierait des meilleures connaissances spécialisées en Afrique. Un «Centre africain pour l'orientation, la consultation et le développement des jeunes» a été établi au Malawi. Les pays participants ont organisé des ateliers nationaux afin de former un plus grand nombre de formateurs de formateurs. Ainsi, le programme a un effet multiplicateur. D'autres activités ont aussi été organisées afin de sensibiliser différents groupes. L'établissement de ce centre a permis aux jeunes, en particulier les filles, de mieux réaliser leur potentiel et de contribuer plus efficacement au développement.

Un dispositif de formation à l'orientation et aux conseils a été élaboré par des spécialistes africains de divers pays en consultation avec d'autres personnes compétentes. Il consiste en huit modules de formation – Orientation, Consultation, Action sociale, Modification du comportement, Sensibilisation aux comportements discriminatoires fondés sur le sexe, Élaboration de programmes d'orientation et de consultation, Santé génésique des adolescents, et Lignes directrices en matière d'administration et de mise en œuvre d'ateliers. De la documentation d'appui est également tirée des programmes pertinents mis en œuvre dans les pays respectifs. Ce programme était destiné aux garçons et aux filles, mais son contenu et son organisation sont particulièrement axés sur les besoins des filles.

Un certain nombre d'organismes internationaux et régionaux ont fourni une aide à cette initiative: l'UNESCO, l'UNICEF, l'UNFPA, le FAWE (Forum africain des femmes éducatrices), le DANIDA, la Fondation Rockefeller, de même que des pays comme la Finlande et les États-Unis.

Source: <http://www.unesco.org/education/mebam/governors.shtml>;
<http://www.unesco.org/education/mebam/centres.shtml>.

Autres initiatives

Le perfectionnement permanent du personnel peut maintenant bénéficier aussi d'un appui en ligne. La majorité des matériels didactiques informatisés concernant l'orientation professionnelle décrits au chapitre IV constituent aussi des moyens pratiques en ligne pour les professionnels, mais il existe certains matériels didactiques qui ont été spécifiquement élaborés à cette fin. Par exemple, le Centre de ressources pour les conseillers a été établi par le gouvernement canadien en coopération avec l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle. Cette source d'informations internationale est décrite dans l'encadré VI.6.

Encadré VI.6

Coopération internationale: le Centre de ressources pour les conseillers

Le Centre de ressources pour les conseillers (CRC) est une source d'informations internationale en ligne à l'intention des spécialistes du développement professionnel et du conseil en matière d'emploi. Elle est gérée en partenariat par Développement des ressources humaines Canada (DRHC), l'organisme national chargé de l'amélioration des compétences et des ressources humaines, et l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP). Le site a été élaboré afin de servir de forum pour les spécialistes du développement professionnel et du conseil en matière d'emploi dans tout le Canada et pour permettre aux autres pays de faire part des meilleures pratiques et d'échanger des informations.

En 1996, DRHC a assemblé une équipe de conseillers pour créer un site de référence pour les professionnels dans le domaine de la consultation en matière de développement professionnel et d'emploi, sur la base d'interviews et de réunions de groupes témoins au Canada ainsi que d'une enquête sur les sites web au Canada et à l'étranger.

Une fois achevées l'analyse des besoins et l'enquête sur les sites web, l'équipe a établi deux projets de site. Un groupe consultatif a examiné les options et formulé des recommandations sur la forme définitive du site.

En 1999, l'AIOISP et DRHC sont convenus de créer un partenariat de travail pour développer et entretenir le CRC au profit des spécialistes du développement professionnel. Le site existe maintenant en anglais, en français, en allemand et en espagnol. Pour de plus amples renseignements, voir <http://www.crc.org/crc/>.

Source: BIT: Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

Tout récemment, une nouvelle source d'informations internationale pour le développement professionnel a été établie afin d'assurer le suivi des examens en matière d'orientation professionnelle auxquels procèdent l'OCDE, la Commission européenne et la Banque mondiale (encadré VI.7).

Encadré VI.7

Centre international – Développement de carrière et politiques publiques

Le Centre international – Développement de carrière et politiques publiques (CIDCPP) a été établi pour promouvoir, renforcer et soutenir le dialogue, la collaboration, les travaux de recherche et le transfert de connaissances au niveau international entre les responsables de l'élaboration des politiques publiques et le domaine du développement professionnel. Le soutien à l'établissement du CIDCPP a été renforcé dans les recommandations issues de l'examen international des politiques en matière d'orientation professionnelle effectué par l'OCDE, qui ont été diffusées à une conférence internationale sur le développement professionnel et la politique publique à Toronto en 2003.

À la suite de cette conférence, l'OCDE, la Commission européenne, la Banque mondiale et l'AIOISP ont exprimé leur soutien à l'établissement d'un centre. En novembre 2004, le CIDCPP a été établi à titre provisoire dans les bureaux du Centre d'information et de ressources sur la formation continue (CEDEFOP), à Bruxelles. Le CEDEFOP est un organisme de la Commission européenne spécialisé dans la recherche et le transfert de connaissances dans le domaine de l'orientation et de la formation professionnelles.

La mission du Centre est de promouvoir le développement professionnel auprès des citoyens du monde entier, en apportant un soutien aux gouvernements, aux institutions et travaux internationaux et à d'autres organisations pour élaborer des politiques, systèmes et pratiques concernant le développement professionnel.

Source: Communication personnelle de John McCarthy, coordinateur du CIDCPP au Centre d'information et de ressources sur la formation continue (CEDEFOP), mai 2005.

Dans le chapitre VII, on examinera la gouvernance, les parties prenantes et la coordination des activités en matière d'orientation professionnelle.

VII. Cadre pour la gouvernance et la coordination

Pour des raisons qui ont déjà fait l'objet de nombreux commentaires, la coordination des activités d'orientation professionnelle est une tâche difficile. Tout d'abord, la fourniture des services est fragmentée et s'étale sur un certain nombre de systèmes de fourniture – enseignement primaire et secondaire, enseignement supérieur, services publics de l'emploi, associations locales et, dans certains cas, syndicats et entreprises du secteur privé. Deuxièmement, dans la plupart des pays, il n'existe pas d'établissement professionnel solide qui unit les spécialistes entre les différents emplacements où les services sont fournis. Troisièmement, la direction exercée par les pouvoirs publics dans le domaine de l'orientation professionnelle est souvent bicéphale: elle vient du Ministère de l'éducation pour les établissements d'enseignement et du Ministère du travail pour les services de l'emploi. Quatrièmement, les services sont si fragmentés et dispersés qu'il est difficile de faire connaître ces activités et d'obtenir un soutien.

Qui sont les parties prenantes dans ce domaine? S'agissant des bénéficiaires, pour ainsi dire tout individu pouvant s'attendre à se retrouver sur le marché du travail à un moment donné est susceptible de vouloir bénéficier d'une orientation professionnelle. Les personnes en phase de transition personnelle ou professionnelle sont les candidats les plus évidents: cela inclut les jeunes et leurs parents, les demandeurs d'emploi, et les chômeurs. Les employeurs sont des parties prenantes car ils bénéficient grandement de travailleurs qualifiés qui sont bien adaptés au travail qu'ils accomplissent. En revanche, les coûts économiques d'une rotation élevée des effectifs sont considérables. Mais les parties prenantes les plus motivées sont souvent les fournisseurs de divers services d'orientation professionnelle, à savoir les établissements d'enseignement, les organismes publics comme le service de l'emploi, ainsi que les ONG, les associations locales, les sociétés privées à but lucratif et les syndicats. Les pouvoirs publics sont aussi des parties prenantes en tant que source de financement de la plupart des activités d'orientation professionnelle, que les services soient effectivement fournis par le secteur privé ou par le secteur public.

La plupart du temps, pour qu'une impulsion stratégique soit donnée, il faut qu'une personne ou un groupe de personnes fasse de l'amélioration de l'orientation professionnelle une tâche prioritaire et réunisse les principales parties prenantes pour s'attaquer à cette question. Ce rôle directeur est la plupart du temps exercé par les pouvoirs publics car: 1) la majorité du financement des services provient du budget de l'État; et 2) les États supportent la responsabilité collective et les coûts afférents à leurs ressortissants qui ne réussissent pas sur le marché du travail. Étant donné la concurrence pour bénéficier des rares ressources publiques qui existe dans tous les pays, mais surtout les pays à revenu faible ou moyen, ces initiatives directionnelles ont notamment pour principale stratégie de trouver les moyens de restructurer les moyens/services existants d'une manière différente pour obtenir une plus grande valeur ajoutée.

Il est parfois possible pour ceux qui exercent la direction stratégique de tirer parti de l'existence de pressions politiques en faveur de la solution d'un problème pour laquelle l'orientation professionnelle pourrait jouer un rôle utile. Le chômage des jeunes constitue un problème urgent dans beaucoup de LMIC aujourd'hui. L'orientation professionnelle n'est pas exclusivement un service qui s'adresse aux jeunes, mais ces derniers sont manifestement l'un des groupes cibles très importants en la matière. Les personnes ou les organisations qui souhaitent améliorer l'orientation professionnelle pourrait faire cause commune avec ceux qui préconisent une amélioration des possibilités d'emploi offertes aux jeunes.

Quelles sont les possibilités de développement et de renforcement du cadre pour la gouvernance et la coordination en matière d'orientation professionnelle? Deux voies sont présentées ici:

- le renforcement de l'orientation professionnelle au niveau national; et
- la coordination des niveaux de fourniture des services.

A. Renforcer l'orientation professionnelle au niveau national

Les cinq principaux moyens par lesquels les services sont créés ou renforcés au niveau national sont les suivants: 1) la législation; 2) les fonds publics; 3) la planification, la surveillance et l'évaluation des programmes; 4) les mécanismes de coordination nationaux; et 5) la régulation ou la fixation de normes.

Législation

Il n'y a pas beaucoup de pays qui adoptent une législation nationale spécifique en matière d'orientation professionnelle. Le Danemark l'a fait, mais il s'agit d'un exemple rare. Plus souvent, la législation mentionne l'orientation professionnelle comme l'un des services que les établissements d'enseignement et/ou les services publics de l'emploi doivent impérativement fournir. En outre, d'autres textes législatifs définissant les droits des individus à certaines prestations peuvent aussi servir de base pour justifier l'élaboration et le financement de services d'orientation professionnelle.

Définition et financement des services

La façon la plus directe et efficace de mettre à disposition les services d'orientation professionnelle est de les financer, et en faisant en sorte que les ressources soient affectées à cette fin et ne puissent pas être détournées pour d'autres utilisations. Le financement lié à une autorité législative ou à des services spécifiques peut contribuer à préserver l'intégrité des ressources attribuées.

En Finlande, par exemple, le mandat relatif à la fourniture des services et le rôle des autorités de l'État en matière d'orientation professionnelle sont clairement établis et financés d'une manière classique, comme le montre l'encadré VII.1. La participation d'autres partenaires est aussi encouragée.

Encadré VII.1

Finlande: Définition de la fourniture de services d'orientation professionnelle

Les services d'information, d'orientation et de consultation sur les carrières sont principalement fournis par deux systèmes de services publics établis: les conseils offerts aux élèves par le système éducatif public, et les services d'information, d'orientation et de consultation gérés par l'administration publique du travail. Il y a une division des tâches claire entre ces deux systèmes. Les écoles ont la responsabilité principale en ce qui concerne les conseils offerts aux élèves. Les services d'orientation et de consultation des bureaux de l'emploi complètent les services fournis par les écoles et visent essentiellement les individus qui ne sont pas dans les établissements d'enseignement et de formation.

Partenaires publics

Le Ministère de l'éducation est chargé d'organiser les services d'orientation et de consultation dans les collèges et les lycées et dans l'enseignement supérieur. Le Conseil national de l'éducation est chargé d'établir des lignes directrices nationales concernant les programmes pour les différentes matières scolaires, y compris des règles applicables à l'orientation et à la consultation dans les collèges et lycées. Dans l'enseignement supérieur, les établissements polytechniques et les universités ont la responsabilité des services qu'ils offrent dans ce domaine.

Les services d'orientation professionnelle et de planification de carrière offerts par les bureaux de l'emploi de l'administration finlandaise du travail sont divisés en services d'emploi pour les demandeurs d'emploi et les employeurs à la recherche de main-d'œuvre, d'une part, et services de développement professionnel, d'autre part. Ces derniers incluent l'orientation professionnelle et la planification de carrière, les services d'information scolaire et professionnelle et le recyclage.

Outre ces deux principaux intervenants, le Ministère des affaires sociales et de la santé est responsable de services offerts par l'intermédiaire de centres spécialisés dans les conseils en matière de scolarité et de famille qui soutiennent et encouragent le développement positif des enfants et des familles. Le travail du personnel de ces centres inclut l'offre de conseils aux parents et aux familles, dont les besoins sont de plus en plus grands en ce qui concerne l'éducation dans le domaine de la santé et les compétences de gestion de la vie.

Autres partenaires

Les organisations nationales d'étudiants en Finlande ont toujours été actives pour développer des services d'orientation. Dans l'enseignement supérieur, ce sont ces organisations qui ont proposé d'évaluer les services d'orientation au niveau national. De plus, elles forment des étudiants au rôle de tuteur au niveau national et local. Les associations de lycéens organisent des salons nationaux sur les carrières en coopération avec les parties prenantes essentielles. Les associations d'étudiants sont aussi représentées dans des groupes nationaux importants qui s'occupent d'orientation.

Les bureaux de placement privés proposent aussi des services d'aide à la réinsertion, de conseils sur les carrières et de recherche d'emploi. L'accès à leurs services se fait de plus en plus par l'Internet.

Source: BIT, Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante:
<http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

Dans les pays à revenu faible ou moyen, les fonds octroyés par les donateurs étrangers constituent souvent une source principale de financement pour l'amélioration des services d'éducation, des services sociaux et des services concernant le marché du travail. Ces services peuvent être fournis par l'intermédiaire des ONG dans les pays où l'infrastructure gouvernementale n'est pas très développée. Dans le cas des services d'orientation professionnelle, divers programmes visant à promouvoir l'emploi des jeunes, l'égalité entre les sexes, la diminution du travail des enfants, la santé et l'entrepreneuriat/le travail indépendant peuvent inclure des activités de développement professionnel ou de perfectionnement des compétences de vie parmi les services offerts. Les fonds accordés aux gouvernements pour l'amélioration de l'information sur le marché national du travail peuvent aussi être utilisés pour adapter l'information à cette fin. Il convient de noter que les ressources provenant des donateurs extérieurs sont limitées dans le temps, c'est pourquoi il faut déployer des efforts considérables, à compter de la conception du projet, pour prévoir la durabilité des services lorsque le financement accordé par le donateur ne sera plus disponible.

Bien que les pouvoirs publics jouent un rôle essentiel dans le développement des services d'orientation professionnelle, ils ne devraient pas être les seuls fournisseurs et ne devraient pas sous-estimer l'efficacité des partenariats bien conçus entre le secteur privé et le secteur public.⁴⁴ Il devient plus courant de relier les avantages d'une orientation professionnelle efficace à d'autres objectifs de politique publique et d'utiliser des fonds publics ordinaires ou des fonds ne provenant pas du budget de l'État pour les financer.

Planification, surveillance et évaluation des programmes

Une planification efficace des programmes et l'utilisation de mesures de la performance pour évaluer les progrès accomplis aident les organisations à établir une direction stratégique, à communiquer les perspectives et à mesurer les progrès. Le processus cyclique de la planification stratégique fondé sur l'utilisation de mesures de la performance devrait offrir en temps utile aux décideurs des informations claires et précises au sujet des résultats obtenus par les projets et programmes de façon à pouvoir procéder aux modifications nécessaires ou à récompenser les succès par la poursuite ou l'augmentation du financement. Comme la plupart des sources de financement ont des exigences en matière de résultats, l'inclusion de mesures utiles constitue un élément important du processus en cours de mobilisation des ressources. Si un tel plan est mis en place et que des ressources additionnelles (fonds provenant de donateurs extérieurs ou financement interne imprévu) sont reçues, il est possible de prendre une décision rationnelle pour faire en sorte que ces ressources additionnelles s'intègrent dans la stratégie globale du pays.

Ces mesures et procédures de surveillance et d'évaluation devraient être établies durant la planification initiale du programme. Cependant, même s'il n'existait aucun système de mesure de la performance avant la mise en œuvre, il est possible d'établir des points de repère et des normes.

Par exemple, le Canada a inclus depuis plusieurs années l'évaluation de programme dans ses initiatives en matière d'orientation professionnelle. Le Canada a dépensé des millions de dollars durant les années 1980 et 1990 en supposant que les matériels de sensibilisation aux carrières parvenaient jusqu'au public ciblé et avaient l'impact envisagé. En réalité, des évaluations relativement superficielles ont montré qu'une grande partie de la documentation distribuée aux collèges et lycées n'était pas utilisée, en général parce que les enseignants et les conseillers n'avaient pas la capacité à cet effet et n'osaient pas le faire. Deuxièmement, lorsque les systèmes en ligne (y compris des logiciels gratuits sur CD) ont été mis en place, les enseignants et les conseillers souvent n'avaient pas accès aux ordinateurs, et encore moins aux services sur l'Internet. C'est pourquoi ils n'encourageaient pas leurs élèves à utiliser ces systèmes. Ils avaient été formés à l'utilisation de documentation sur papier et il était difficile de modifier cette situation.⁴⁵

On a ensuite apporté des améliorations aux services. Cependant, une récente évaluation d'un grand programme d'appui à la consultation sur les carrières pour les jeunes travailleurs dans le secteur des services a conclu que les parties intéressées étaient généralement satisfaites des résultats du programme, mais qu'il fallait entreprendre d'autres travaux pour surveiller la pertinence et l'utilisation réelle des outils fournis. Certains des obstacles qui avaient déjà été identifiés dans le cadre d'évaluations antérieures ont été mis en évidence dans l'utilisation des outils en question par les jeunes travailleurs. Il a été décidé que les efforts devraient porter principalement sur le maintien et le perfectionnement des outils existants plutôt que sur l'élaboration de nouveaux outils.⁴⁶

⁴⁴ R. du Toit: «Career guidance in a developing-country context», document d'information non publié pour le BIT, 2004, disponible sur demande auprès de ipfskills@ilo.org.

⁴⁵ C. Casserly, op. cit.

⁴⁶ EKOS and Phoenix Strategic Perspectives, Inc.: Assessment of Youth awareness Program: Research regarding youth awareness, Circuit Carrières et Compétences Canada (mars 2004). Voir aussi le site web de Développement des Ressources Humaines et des Compétences Canada (DRHC), <http://www.hrsdc.gc.ca>.

Mécanisme national de coordination

S'agissant de la forme que revêt l'impulsion politique, il est courant d'établir un groupe ou mécanisme consultatif national pour formuler les améliorations à apporter à l'évaluation des besoins, à l'élaboration des politiques et à l'organisation des services. Les groupes consultatifs sont habituellement composés de représentants des ministères de l'éducation, de l'emploi ou du travail, des employeurs, des syndicats, des associations de spécialistes de l'orientation professionnelle, et des consommateurs de services (jeunes, parents, chômeurs, employés et travailleurs indépendants). Ces groupes peuvent jouer un rôle important en matière de coordination et d'évaluation; ils peuvent aussi jouer un rôle de sensibilisation essentiel, surtout si les pressions «en provenance de la base» en faveur des améliorations peuvent être canalisées pour obtenir l'accord et l'appui financier de la direction stratégique.

Il existe un certain nombre d'exemples de ces conseils. En Pologne, un Forum national pour l'orientation professionnelle a été établi en 2000. Ses principales missions sont les suivantes:

- identifier les besoins et priorités nationales relatifs à l'orientation professionnelle, conformément aux politiques du gouvernement;
- présenter les opinions des conseillers d'orientation sur les questions relatives à l'orientation;
- confronter les expériences et permettre l'intégration du personnel s'occupant d'orientation; et
- développer la coopération des conseillers d'orientation professionnelle polonais avec leurs collègues européens.

Des conférences et des séminaires ont été organisés pour mettre en œuvre la poursuite de ces objectifs.⁴⁷

En Norvège, le Service public de l'emploi a été chargé d'établir un groupe de travail pour proposer les modalités d'une meilleure coordination des services d'orientation professionnelle tout au long de la vie. Le Conseil d'éducation, les universités, les centres universitaires d'orientation professionnelle et les partenaires sociaux ont été invités.

On trouve d'autres exemples de coordination des approches nationales de l'apprentissage tout au long de la vie au Canada, en Allemagne, au Luxembourg, en République de Corée et au Royaume-Uni.⁴⁸

Les employeurs et les syndicats ont un rôle utile à jouer dans l'élaboration des politiques nationales dans le domaine de l'orientation professionnelle. Ils fournissent des indications importantes sur les besoins de l'économie, surtout les besoins des entreprises au plan des compétences. Dans certains pays, en Europe en particulier, les partenaires sociaux jouent un rôle actif dans l'élaboration des politiques applicables aux programmes relatifs au marché du travail (y compris l'orientation professionnelle). L'encadré VII.2 offre un exemple de cette perspective.

⁴⁷ A.G. Watts et D.H. Fretwell: *Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies*, op. cit.

⁴⁸ OCDE: *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*, op. cit., pages 125 et 126.

Encadré VII.2

Finlande et Luxembourg: Le rôle des partenaires sociaux

En Finlande, les partenaires sociaux sont représentés dans des organes consultatifs établis au niveau national, régional et local qui s'occupent surtout de la politique principale concernant le marché du travail et des questions d'emploi en général (au niveau national et régional) ou de l'assistance aux chômeurs (au niveau local). Les évaluations des besoins en matière d'enseignement professionnel se sont accompagnées de discussions au sujet de l'évolution future de la vie active menées avec les organisations d'employeurs, les syndicats et l'administration du travail. L'intérêt des employeurs et des syndicats pour ces questions a augmenté car la Finlande sera confronté dans un proche avenir à un manque d'employés qualifiés. Leurs discussions sont très rarement axées sur les questions liées aux services d'information, d'orientation et de consultation. Cependant, dans le cadre de la production de documentation à l'appui de l'orientation professionnelle, des réseaux sont constitués au niveau national, ainsi que des groupes de travail conjoints entre les organisations d'employeurs centrales et le Ministère du travail.

Au Luxembourg, les partenaires sociaux ont toujours joué un rôle important dans la fourniture de services d'orientation. Cela commence par la mise en place d'apprentissages, à l'occasion de laquelle les diverses organisations professionnelles ont un rôle à jouer, défini par la loi, dans le cadre tant du programme de formation et d'apprentissage que des services d'orientation connexes. Cette relation établie par la loi garantit que les départements d'État et les partenaires sociaux continuent de dialoguer au sujet des besoins du marché du travail et jouent ainsi un rôle utile dans la fourniture de l'orientation.

Source: BIT, Révision de la base de données de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante:

<http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/recomm./main.htm>.

Réglementation ou autoréglementation?

Un dernier moyen de légitimer les services consiste à établir une réglementation ou des licences. Les services privés de consultation sur les carrières qui sont fournis dans le cadre d'un contrat assorti d'un financement public sont contrôlés au regard des normes en matière de responsabilisation des organismes publics afin de réglementer la qualité et les processus. La réglementation revêt une plus grande importance quand les services privés ne sont pas financés par les pouvoirs publics.

Si les services sont fournis par des organismes privés sur la base d'honoraires facturés aux clients, le marché établit les normes à moins qu'il n'y ait un mécanisme de réglementation ou d'octroi de licences établi par l'État ou que le secteur n'établisse sa propre réglementation. On ne trouve des services d'orientation professionnelle fournis à titre onéreux par le secteur privé que dans quelques pays (Australie, États-Unis, Irlande et Royaume-Uni); ils sont rares dans les LMIC. Cependant, en raison du développement des bureaux de placement privés dans le monde entier et de leur diversification qui les amène à fournir toute une gamme de services de perfectionnement des ressources humaines, il existe un marché pour une catégorie de services de développement des compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un emploi. Le fonctionnement des bureaux de placement à l'étranger est un domaine particulier qu'il faut peut-être réglementer pour protéger les intérêts des travailleurs migrants.

En outre, de plus en plus d'établissements commerciaux sur l'Internet fournissent maintenant des services payants de tests et d'évaluation et peut-être d'autres services. On trouvera un échantillon de ces services dans la partie II.

B. Coordination du niveau de fourniture des services

L'approche classique pour promouvoir la coordination des services consiste pour les pouvoirs publics à avoir une administration au niveau national qui assume un rôle directeur «du haut vers la base» et réunit les intervenants. C'est l'approche qui est décrite dans la section précédente. D'autre part, il existe aussi des méthodes de coordination des programmes «de la base vers le haut» qui peuvent ou non s'appuyer sur le rôle directeur des pouvoirs publics.

Encadré VII.3

Turquie: Coordination entre le Service national de l'emploi et les écoles

Dans le cadre d'un protocole formel établi entre le Service national de l'emploi (ISKUR) et le Ministère de l'éducation nationale en 1993, des visites des centres de consultation sur les carrières de l'ISKUR sont organisées à l'intention de groupes d'élèves de l'enseignement primaire et secondaire dans les régions où se trouvent ces centres. Le personnel de l'ISKUR donne aux élèves des explications détaillées au sujet de l'importance du choix d'une carrière, de la relation avec l'orientation scolaire et des sources auprès desquelles il est possible d'obtenir des informations sur les carrières. Les explications sont complétées par des bandes vidéo et des films. Les centres de consultation sur les carrières ont aussi divers dossiers sur les carrières et d'autres sources d'information.

En outre, le personnel de l'ISKUR se rend dans les lycées d'enseignement général et d'enseignement technique pour organiser des discussions de groupe et de classe. Dans certains cas, des séances de conseils individualisés peuvent être proposées. Une autre activité consiste à rencontrer les parents pour leur permettre d'adopter des stratégies en meilleure connaissance de cause afin d'aider leurs enfants à faire des choix de carrière.

Des groupes de travail ont été établis pour mettre en œuvre le protocole, et leurs rapports sont examinés deux fois par an par un Comité de suivi, d'évaluation et de mise en œuvre. On a fait observer que l'ISKUR n'était pas actuellement équipé pour fournir ces services de consultation sur les carrières à grande échelle. Son réseau de centres n'est pas facilement accessible à beaucoup d'écoles et n'offre pas de documentation que les élèves puissent emporter avec eux (par ex., des brochures ou des prospectus sur les possibilités de carrière et d'études).

Source: A.G. Watts et D.H. Fretwell: Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies, document de travail (Banque mondiale, Washington, août 2003).

Dans le chapitre V, on a relevé l'existence d'une tendance large dans de nombreux pays vers une mobilisation plus intégrée de l'ensemble des spécialistes de l'orientation professionnelle qui travaillent dans différentes structures et s'adressent à des groupes d'individus différents. On a décrit comment des réseaux de professionnels de la fourniture de services sont mis en place de façon que les rares ressources soient affectées avec la plus grande efficacité possible, les individus qui ont le plus besoin de soutien recevant l'assistance la plus importante en matière d'orientation professionnelle. Cette tendance est encore illustrée par des initiatives prises en Turquie (encadré VII.3), au Chili (encadré VII.4) et en Pologne (encadré VII.5),

Encadré VII.4

Chili: Le programme ChileCalifica

En 2002, un accord a été conclu entre le Ministère de l'économie, le Ministère de l'éducation et le Ministère du travail et de la sécurité sociale pour lancer le programme national ChileCalifica. Soutenu par un prêt de la Banque mondiale, il vise principalement à renforcer l'articulation entre les classes de première et les classes terminales des lycées techniques/professionnels et l'enseignement technique dans le système éducatif post-secondaire, y compris les liens avec le marché du travail.

Ce programme inclut des éléments de portée plus large destinés à développer un nouveau système d'information sur les carrières fondé sur le web, plus la formation et le soutien connexes pour renforcer la place de l'orientation professionnelle dans le cadre du rôle des conseillers d'orientation et des travaux des OMIL (bureaux municipaux de l'emploi) et d'autres organismes d'intermédiation dans ce domaine.

Une partie de la stratégie du Programme ChileCalifica en ce qui concerne son volet axé sur l'orientation professionnelle consiste à former des réseaux de conseillers d'orientation venant d'au moins cinq écoles voisines et des centres locaux d'éducation pour adultes, qui se réunissent tous les deux mois et entreprennent des travaux conjoints. Ces travaux incluent, sans s'y limiter, la conception d'un plan de travail sur la manière d'utiliser au mieux le système d'information sur les carrières élaboré dans le cadre du programme.

Le processus de développement de réseaux a été lancé par un cours pilote sur l'orientation professionnelle qui a été organisé en 2002 à l'intention de 240 conseillers d'orientation. En 2003, 91 réseaux au total ont été établis dans six régions; à la fin de 2005, 318 réseaux devraient couvrir l'ensemble du pays, selon les prévisions.

La collaboration fonctionnelle mise en place par le programme a maintenant été institutionnalisée sous la forme d'un Conseil stratégique (Directorio) en matière d'apprentissage et de formation tout au long de la vie qui est présidé par le Ministre de l'économie et inclut les deux autres ministres.

Source: A.G. Watts et D.H. Fretwell: Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies, document de travail (Banque mondiale, Washington, août 2003).

Ces trois exemples visent des groupes scolaires de l'enseignement primaire et secondaire (Turquie); les classes de première et classes terminales des lycées techniques/professionnels (Chili) et les étudiants et diplômés de l'enseignement supérieur (Pologne).

Encadré VII.5

Pologne: Réseau de bureaux des carrières dans les établissements d'enseignement supérieur

Le premier bureau des carrières a été établi en 1993; les bureaux se sont multipliés pour former un réseau de 135 bureaux en 2003. Cette croissance a été aidée par un mécanisme de subventions établi en 2002 par le Ministère de l'économie, du travail et de la politique sociale afin d'offrir un soutien lors de l'établissement pour se doter en matériel et en moyens et assurer la formation du personnel (sans couvrir les dépenses de salaire).

La plupart des employés de ces bureaux relèvent de l'établissement d'enseignement supérieur où ils travaillent, mais certains peuvent être employés par les bureaux du travail provinciaux. La mission la plus importante des bureaux des carrières est d'assurer des services de placement pour les étudiants et les diplômés. Les autres missions sont les suivantes: orientation individualisée; ateliers consacrés aux entretiens d'embauche, à la manière de se présenter, aux compétences de communication, à la gestion du stress; réunions et séances de formation dans les facultés; bases de données sur les postes vacants, les descriptions de poste, les informations sur les études à l'étranger, les stages professionnels, les emplois saisonniers; organisation de périodes consacrées à des expériences de travail, et travail bénévole et temporaire.

Les bureaux des carrières coopèrent avec les employeurs pour traiter les offres d'emploi, organiser les présentations des entreprises, les salons de l'emploi et faciliter les contacts entre étudiants et employeurs. Ils communiquent aussi des informations sur les exigences des employeurs aux autorités universitaires, ce qui leur permet de modifier les programmes en conséquence.

Beaucoup font partie du réseau polonais des bureaux des carrières. Formé en 1998, ses activités comprennent la diffusion d'informations, la formation en cours d'emploi, des arrangements de coopération pour échanger des informations sur les postes vacants et autres services, et la représentation des bureaux dans les colloques pertinents.

Source: A.G. Watts et D.H. Fretwell: Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies, document de travail (Banque mondiale, Washington, août 2003).

Le chapitre III, consacré aux sources d'information sur les carrières, décrit la manière dont les informations peuvent être regroupées et échangées par divers fournisseurs de services. L'amélioration de l'établissement et de la diffusion des informations en matière d'orientation professionnelle est un objectif qui peut être utilisé pour unifier des organismes différents. Pour fournir une bonne orientation professionnelle, il faut avoir accès à diverses sources. Comme il peut être onéreux de produire et de localiser des informations précises et actualisées sur les professions et le marché du travail aux fins de l'orientation professionnelle, il est logique que les organismes mettent leurs connaissances et ressources en commun. L'établissement de bases de connaissances partagées est bénéfique pour les utilisateurs et améliore le professionnalisme du personnel spécialisé dans l'orientation. Ce partage des informations est nettement renforcé par le développement des matériels didactiques sur l'Internet, qui, de même, a été stimulé par la nette amélioration de l'accès aux informations sur le marché du travail due à l'informatique.

Trois facteurs sont à prendre en compte:

1. d'autres méthodes permettant un accès flexible et équitable, notamment: l'accès en libre-service à l'Internet dans des installations publiques ouvertes à tous; des conseils diffusés gratuitement par un centre d'appels téléphoniques; et l'accès à de la documentation sur papier, y compris des journaux et magazines dans des centres d'information et centres locaux, auprès de services mobiles, mis à disposition selon des jours et des plages horaires qui les rendent accessibles à la majorité des utilisateurs;
2. une stratégie de communication qui indique clairement les services disponibles et leur localisation; et
3. l'identification cohérente des services d'orientation professionnelle de façon à les rendre reconnaissables.⁴⁹

Le réseau singapourien CareerLink and the Associates exposé au chapitre V (encadré V.5) est un très bon exemple de la manière dont ces principes ont été mis en œuvre pour unifier et renforcer les services d'orientation professionnelle locaux.

Outre le développement de réseaux de professionnels et du partage des informations sur les carrières, une troisième façon de stimuler la coordination consiste à assurer la formation continue des professionnels de l'orientation. Dans le chapitre VI, on décrit la manière dont les centres de soutien professionnel et technique, les associations professionnelles et d'autres initiatives peuvent apporter un appui important aux activités en matière d'orientation professionnelle.

⁴⁹ OCDE: *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*, op. cit., pages 125 et 126.

C. Étapes fondamentales pour l'amélioration des systèmes

Pour favoriser l'amélioration des systèmes d'orientation professionnelle, au niveau national ou au niveau de la fourniture des services, six étapes générales sont proposées.

1. **Identifier les parties prenantes.** Déterminer qui pourrait être intéressé à améliorer le système et disposé à travailler pour mobiliser les individus ou d'autres moyens au nom du changement.
2. **Répertorier les moyens pour la fourniture des services et créer un mécanisme de coordination simple.** Identifier tous les fournisseurs de services actuels et potentiels et entamer un processus d'identification des synergies pour qu'ils travaillent ensemble. Prendre en considération les fournisseurs de services non traditionnels, en particulier les associations locales qui peuvent établir des liens avec les individus issus de groupes défavorisés ou ayant des besoins spéciaux, qui sont difficiles à atteindre par d'autres moyens.
3. **Répertorier les sources d'information.** Identifier les sources potentielles d'information sur les carrières et aussi d'autres formes de médias pour diffuser les informations. Il convient d'examiner les sources et méthodes d'information traditionnelles et non traditionnelles.
4. **Planifier et mettre en œuvre des étapes progressives pour l'action.** Élaborer un plan réaliste qui puisse être mis en œuvre par phases et actualiser le plan au fur et à mesure de l'évolution des circonstances.
5. **Surveiller et évaluer ce qui fonctionne le mieux.** Intégrer des mécanismes de remontée des informations et de responsabilisation pour déterminer ce qui fonctionne le mieux, et tirer parti des enseignements retenus au fur et à mesure de la mise en œuvre. Ces mécanismes devraient inclure la communication des réactions des utilisateurs.
6. **Valoriser les résultats positifs et développer le soutien au niveau politique.** Utiliser les résultats positifs pour renforcer le soutien des parties prenantes et mobiliser des ressources supplémentaires.

Le chapitre VIII présente en forme de conclusion un résumé des principaux points à prendre en considération pour favoriser une orientation professionnelle efficace.

VIII. Conclusion

Les conclusions présentées ici résument les principaux points examinés en détail dans les chapitres 1 à 7 du présent manuel. Elles récapitulent les préoccupations soulevées et se concentrent sur les questions les plus importantes à examiner. Ces vues sont censées fournir des indications aux décideurs et à ceux qui planifient les programmes, mais aussi susciter des débats et d'autres travaux de recherche.

Contexte

- S'il existe des similitudes dans les difficultés que rencontrent les pays à revenu élevé et les LMIC en matière de réforme de l'orientation professionnelle, il existe également des différences importantes. Il existe aussi des différences considérables d'un LMIC à l'autre, selon les valeurs culturelles, la structure du marché du travail et l'infrastructure institutionnelle.
- La possibilité de procéder à des améliorations efficaces de l'orientation professionnelle dans n'importe quel pays dépend de la mesure dans laquelle les ressortissants du pays en question peuvent prendre des décisions concernant leur carrière en toute liberté et du degré auquel les parties prenantes (surtout les responsables de l'élaboration des politiques au sein des gouvernements) souhaitent promouvoir les conditions d'une prise de décisions indépendante en la matière.
- Il existe une dichotomie des valeurs concernant l'orientation professionnelle dans beaucoup de LMIC. Les classes moyennes et supérieures éduquées de ces pays, et ceux qui aspirent à faire partie de la classe moyenne, ont souvent des valeurs très semblables à celles qui ont cours dans les pays à revenu élevé concernant les carrières et le travail. Ces individus, surtout les jeunes, ont des ambitions personnelles élevées. En revanche, pour la majorité de la population des LMIC, les valeurs sont plus traditionnelles et les aspirations sont bien plus modestes.
- Les éléments essentiels à prendre en compte pour réformer l'orientation professionnelle dans les LMIC sont liés : 1) à la compréhension du contexte national; 2) au développement des sources d'information sur les carrières; 3) à la promotion de l'amélioration des compétences en matière de choix, de recherche et de conservation d'un travail; 4) à l'organisation de la fourniture des services; 5) au perfectionnement des ressources humaines pour appuyer la fourniture des services; et 6) à l'amélioration de la gouvernance et de la coordination.

Sources d'information sur les carrières

- Les sources d'information qui étayent l'orientation professionnelle comprennent les informations sur la structure et les tendances du marché du travail national, les tendances des secteurs économiques et des professions, le contenu des professions et les exigences en matière de compétences, les possibilités d'apprentissage, les possibilités d'emploi dans l'économie formelle et la structure du marché du travail local.
- Il faut que les informations sur les carrières dans les LMIC où l'économie informelle est importante insistent sur les renseignements visant à aider les individus à s'établir à leur propre compte.
- Il faut aussi que les informations sur les carrières dans les LMIC incluent des renseignements visant à aider les individus à prendre des décisions au sujet de la migration, sur le territoire national ou à l'étranger. Pour fournir des indications aux migrants, il faut mobiliser d'autres organismes publics et privés.

- Il existe de fortes similitudes entre les compétences de vie et les compétences de travail essentielles, mais le contexte de leur application diffère.
- La technologie de l'Internet est utilisée pour diffuser des informations sur les carrières dans certains LMIC, mais pas dans la même mesure que dans les pays à revenu élevé. L'accent est de plus en plus mis sur la fourniture d'informations en libre-service. Cependant, le développement de l'utilisation de sources d'information sur les carrières et autres documentations connexes en libre-service ne peut pas remplacer l'orientation personnalisée qui reste nécessaire.

Promotion de l'amélioration de choix de travail, de recherche et de l'entretien de développement des compétences

- L'orientation professionnelle cesse d'être axée sur l'aide à fournir aux individus pour prendre des décisions concernant l'éducation, la formation et le choix d'une profession au début de la vie active pour se préoccuper d'une manière plus flexible de les aider à faire des choix et à prendre des décisions efficaces au sujet de leur vie active dans son ensemble.
- Il est de plus en plus admis que les décisions en matière de carrière sont prises non seulement dans le contexte des facteurs du marché du travail mais aussi des facteurs relatifs à l'épanouissement humain et au développement. De ce point de vue, les femmes et les hommes dans chaque pays prennent des décisions en permanence au sujet de leur vie active, qu'elles soient conscientes ou non.
- Les programmes d'emploi ciblés (visant les jeunes, les femmes, les personnes handicapées ou les travailleurs âgés, par exemple) conjuguent souvent des informations sur les carrières, sur le choix, la recherche et la conservation d'un travail, d'une part, et des informations sur les compétences de vie et une formation adaptée pour répondre aux besoins spécifiques des membres de la population visée, d'autre part.

Fourniture des services

- Les informations et l'orientation sont fournies par un réseau d'établissements d'enseignement, d'organismes publics et d'associations locales. L'amélioration de la fourniture des services devrait être fondée sur la coordination du personnel travaillant:
 - avec des niveaux de formation et de préparation différents;
 - dans des environnements organisationnels différents;
 - avec des groupes cibles différents; et
 - avec des niveaux de ressources différents.
- Ces réseaux de professionnels sont de plus en plus liés par le fait que leurs sources d'information sont communes, les services étant fournis d'une manière étagée, à savoir que les individus autonomes peuvent utiliser les outils en libre-service, tandis que les moyens personnalisés, peu nombreux, sont concentrés sur ceux qui ont besoin d'une aide plus poussée.
- Le fait de tirer parti des associations locales existantes pour véhiculer les informations et les conseils visant à améliorer les choix concernant le travail et la vie est une option très réaliste dans beaucoup de pays où il n'y a pas beaucoup de spécialistes formels. Le personnel de ces associations n'a peut-être pas le niveau de formation requis des autres spécialistes de l'orientation professionnelle, mais il a réellement besoin d'un soutien approprié pour produire des résultats de qualité.

Perfectionnement des ressources humaines pour appuyer la fourniture des services

- Compte tenu des grandes variations qui existent dans la formation initiale des spécialistes de l'orientation professionnelle et de l'évolution des marchés du travail, l'éducation permanente des professionnels est une caractéristique importante de tout système national d'orientation.
- Des centres de soutien technique et spécialisé font leur apparition en plus des associations professionnelles comme moyen de fournir un appui à un réseau de professionnels plus diversifié et d'améliorer leurs compétences.

Coordination et gouvernance

- Les réformes des services relatifs aux carrières peuvent être dirigées «du haut vers la base» au niveau national, mais elles sont souvent accomplies d'une manière plus ponctuelle «de la base vers le haut».
- Les étapes générales pour promouvoir les améliorations à apporter à l'orientation professionnelle sont notamment les suivantes:
 - Identifier les parties prenantes;
 - Répertorier les moyens pour la fourniture des services et créer un mécanisme de coordination simple;
 - Répertorier les sources d'information;
 - Planifier et mettre en œuvre des étapes progressives pour l'action;
 - Surveiller et évaluer ce qui fonctionne le mieux; et
 - Valoriser les résultats positifs et développer le soutien au niveau politique.

Dans la partie II du présent manuel, on exposera les diverses approches qui sont adoptées dans le monde entier pour fournir des informations et des outils en matière d'orientation professionnelle. On y trouvera des exemples spécifiques de tels outils et des modèles (sources d'information, techniques pour le choix d'un travail et la recherche d'emploi) utilisés aujourd'hui dans ces pays et facilement adaptables dans les autres pays.

Partie II. Panoplie des matériels didactiques consacrés à l'orientation professionnelle sur l'Internet pour les pays à revenu faible ou moyen

Dans cette deuxième partie du manuel, on trouvera des exemples spécifiques et des modèles d'instruments en matière d'orientation professionnelle (sources d'information, outils pour le choix, la recherche et la conservation d'un travail, tels que les techniques de recherche d'emploi) provenant des fournisseurs de services publics, des établissements d'enseignement et des fournisseurs de services privés dans le monde entier. On s'est efforcé d'inclure des exemples tirés du plus grand nombre possible de pays à revenu faible ou moyen ; des exemples provenant de pays à revenu élevé sont aussi présentés. La plupart des sites sont en anglais, mais des sites en français et en espagnol figurent aussi dans la liste.

Cette panoplie a pour objet de mettre en évidence la diversité des approches adoptées aujourd'hui par les organisations dans le monde entier pour fournir des informations et des outils dans le domaine de l'orientation professionnelle. L'objectif est d'offrir un aperçu des nombreux instruments actuellement disponibles qui peuvent servir de modèles et être adaptés. On trouvera des exemples d'outils très spécifiques (comment rédiger un CV, comment se préparer à un entretien) qui pourraient être facilement adaptés pour être utilisés dans d'autres pays. Certains sites web montrent en détail comment les informations sur le marché du travail et autres informations peuvent être organisées et communiquées d'une manière cohérente pour soutenir les objectifs en matière d'orientation professionnelle. Ce faisant, ces sources d'information en ligne présentent des exemples supplémentaires et concrets des six éléments du système d'orientation professionnelle proposés dans la partie I.

La section 1 de la panoplie, où figurent des liens vers des sites de divers pays consacrés à l'orientation professionnelle, figure sur le site web du Département des compétences et de l'employabilité à l'adresse suivante:

<http://www.ilo.org/public/french/employment/skills/>

La partie II se compose de deux sections:

Section 1. Sources d'information nationales en matière d'orientation professionnelle

La plupart des rubriques sont en anglais (EN), certaines sont en français (FR) ou en espagnol (ES).

- A. Informations détaillées sur les carrières – pays à revenu élevé
- B. Informations détaillées sur les carrières – pays à revenu faible ou moyen
- C. Sites à but commercial
- D. Sites web ciblés
 - Jeunes
 - Femmes
 - Personnes handicapées
 - Travailleurs indépendants
- E. Formation et perfectionnement des professionnels
- F. Sites divers

Section 2. Références générales

A. Sources d'information:

1. Normes de l'OIT relatives à la classification des professions
2. Systèmes informatisés d'information sur les carrières:
Liste récapitulative des normes fondamentales
3. Making career sense of labour market information
4. Ensemble d'informations sur les carrières à l'intention des parents

B. Sources d'information à l'intention des professionnels

1. Compétences des conseillers de l'AIOSP
2. Répertoires des évaluations professionnelles
3. Processus de praticiens de l'orientation professionnelle
4. Conseils en matière d'emploi, orientation professionnelle et informations sur les professions fournis par l'intermédiaire d'un service public de l'emploi

C. Orientation stratégique

1. Manuel de l'OCDE sur l'orientation professionnelle pour les décideurs

Section 1. Sources d'information nationales en matière d'orientation professionnelle

Les sites sont en anglais, sauf indication contraire (FR pour français et ES pour espagnol).

A. Informations détaillées sur les carrières – Pays à revenu élevé

Australie

Myfuture

<http://www.myfuture.edu.au/>

Myfuture est un instrument conçu à l'intention de tous les Australiens qui souhaitent étudier leurs compétences et leurs intérêts, déterminer les carrières possibles, élaborer leur plan de carrière et répertorier les options de recherche pour poursuivre leurs études et leur formation. Il s'agit d'un «guichet unique» qui regroupe des informations de vaste portée mais faciles à suivre sur le marché du travail, l'éducation, la formation et les emplois en Australie. L'une des caractéristiques uniques de cet instrument est que les utilisateurs peuvent créer un profil individualisé. Les utilisateurs peuvent effectuer des rapprochements entre leurs intérêts, valeurs, compétences, aspirations et capacités et les professions possibles et peuvent retourner sur le site à n'importe quel moment pour avoir accès à leur profil et l'actualiser à mesure que leurs compétences se perfectionnent ou que leurs intérêts changent. Tout en étant particulièrement utile pour les jeunes qui font des choix concernant les matières, leur formation et leur emploi, Myfuture aidera aussi les adultes à réintégrer la main-d'œuvre ou à changer l'orientation de leur carrière.

Canada

Formation et carrières

<http://www.jobsetc.ca>

EN, FR

Il s'agit d'un site web gouvernemental complet sur la formation/l'apprentissage, le travail et les carrières. La section intitulée «Explorer diverses carrières» offre une orientation pour déterminer et rechercher les options de carrières et prendre des décisions dans ce domaine. On y trouve aussi des conseils sur les carrières et des informations sur les tendances de l'emploi, les perspectives d'emploi, les fourchettes de salaire et les corps de métiers. Le site web contient une banque d'emplois, une application pour la rédaction de CV et des questionnaires et tests sur les capacités, compétences et intérêts professionnels de l'individu concerné.

Job Futures/Emploi-Avenir

<http://jobfutures.ca>

EN, FR

Job Futures est un instrument national complet sur les carrières qui a pour objet de fournir aux Canadiens des informations sur les conditions du marché actuelles et futures pour les aider à prendre des décisions concernant l'éducation, les compétences et les carrières en toute connaissance de cause. On y trouve des informations sur environ 226 catégories de professions et les expériences de travail d'individus récemment diplômés dans le cadre de 155 programmes d'études y sont présentées.

Outre ces renseignements généraux sur le marché du travail, Job Futures contient des liens vers divers renseignements permettant d'explorer les compétences recherchées sur le marché du travail ou portant sur l'amélioration de l'employabilité, notamment: des outils pour l'étude des carrières, les techniques en matière de recherche d'emploi, les droits et avantages des travailleurs, des informations sur les syndicats, de la documentation en matière de formation et d'apprentissage pour les enseignants et les spécialistes.

France

Agence nationale pour l'emploi

<http://www.anpe.fr/index.jsp>

FR

Le Service de l'emploi français fournit un service de perfectionnement professionnel global, y compris des services de consultation et d'information en libre-service (CV, recherche d'emploi).

Nouvelle-Zélande

Career services Rapuara

<http://www.careers.govt.nz/>

Ce site gouvernemental très complet contient des informations et des services. Les informations comprennent:

1. KiwiCareers et les produits informatisés connexes;
2. des informations locales actualisées sur le marché du travail; et
3. la diffusion d'informations par secteur – par la voie de médias électroniques, de pages web et de médias imprimés.

Les services comprennent:

- a) des ateliers sur les carrières à l'intention des élèves des collèges et lycées Maori et du Pacifique;
- b) des ateliers à l'intention des parents en tant que conseillers d'orientation (PACE) pour les parents des élèves des années 7 et 8;
- c) des ateliers à l'intention des enseignants en tant que conseillers d'orientation (TACE) pour les enseignants des années 7 et 8, des ateliers de perfectionnement des connaissances, y compris un volet axé sur les rôles des Maori;
- d) des procédures pour l'évaluation de la capacité de travail et l'évaluation professionnelle en ce qui concerne les individus blessés sur le lieu de travail;
- e) une formation introductive à l'intention des nouveaux conseillers d'orientation;
- f) des visites d'écoles; et
- g) des visites de contact dans les communautés locales.

KiwiCareers

<http://www.kiwicareers.govt.nz>

KiwiCareers est une source d'information sur les emplois, les carrières et la formation, et comporte des liens vers des sites web nationaux et internationaux pertinents. Cet instrument renferme divers liens vers des sources d'information qui offrent des conseils pour déterminer les options de carrières adaptées, trouver du travail et se perfectionner au travail. Ce site web contient aussi des centaines de descriptions de postes. Pathfinder, programme en ligne de KiwiCareers, aide les gens à déterminer leurs besoins en matière d'orientation professionnelle et génère un profil personnel à partir d'un questionnaire, pour examiner les suggestions de carrière et établir un plan de carrière.

Espagne

Red Araña Webempleo

<http://www.webempleo.org/Principal/Inicio.htm>

ES

Il s'agit d'un site pour le développement professionnel ouvert à tous, géré par des associations à but non lucratif qui encouragent l'insertion sur le marché du travail de groupes cibles ayant des besoins particuliers, comme les jeunes, les femmes, les personnes incarcérées, les immigrants ou les toxicomanes. Ce site contient des guides pour la recherche d'un emploi, le télétravail et la création d'entreprise. Il renferme aussi des liens vers des sites web qui ont une bourse d'emplois en ligne.

Royaume-Uni

Careers Scotland

<http://www.careers-scotland.org.uk/careersscotland/Web/Site/Home.asp>

Ce site web gouvernemental se compose de trois sections principales: idées de carrières, apprentissage et travail. Chaque section renferme une liste très complète de sujets.

Etats-Unis

CareerOneStop Electronic Services

<http://www.careeronestop.org>

CareerOneStop, anciennement appelé America's Career Kit, est un ensemble d'outils électroniques, à savoir: America's Job Bank, America's Career InfoNet et America's Service Locator. Ces outils ont été élaborés et sont gérés par le Département du travail en partenariat avec des organismes publics s'occupant de main-d'œuvre, des fournisseurs locaux de services de main-d'œuvre et des établissements d'enseignement et de formation ainsi que des organismes du secteur privé.

America's Job Bank (AJB) est la plus grande banque d'emplois sur l'Internet, et l'une des plus utilisées. America's Career InfoNet (ACINet) aide les individus à prendre de meilleures décisions, mieux informées, relativement aux carrières. ACINet est un instrument idéal pour les demandeurs d'emploi, les employeurs, les spécialistes des ressources humaines et les spécialistes du perfectionnement de la main-d'œuvre pour: mieux connaître les salaires habituels et les tendances de l'emploi dans les différentes professions et les différents secteurs; évaluer le niveau d'études, les connaissances, les compétences et capacités au regard des exigences pour la plupart des professions; rechercher des contacts avec les employeurs sur tout le territoire national; obtenir des données sur le coût de la vie; se renseigner sur les États et les conditions du marché du travail respectives; et trouver plus de 4000 liens extérieurs vers le plus grand ensemble de sources d'information sur les carrières disponibles sur l'Internet. America's Service Locator (ASL) constitue la partie la plus récente de America's Career Kit. Cet outil aide les individus à localiser les bureaux de services publics qui offrent des informations pour trouver un emploi, planifier une carrière, localiser une formation, faire face à la perte d'un emploi et recruter des employés.

JobStar

<http://jobstar.org/index.cfm>

Le site web de ce projet financé sur le budget fédéral se compose de deux sections:

- Get Ready, qui présente des informations d'ordre méthodologique aux demandeurs d'emploi: CV, informations sur les carrières et les salaires, marché de l'emploi caché, etc., et
- Get to Work, qui comporte des banques d'emplois, des salons de l'emploi, ces centres sur les carrières et des bibliothèques en ligne.

B. Informations détaillées sur les carrières – Pays à revenu faible ou moyen

La Barbade

Système d'information sur le marché du travail

http://labour.gov.bb/blmis2/WEBDOC/careerinfo/careerinfo_ginfo.asp

La section relative aux informations sur les carrières vise les sujets ci-après:

- Profils de postes
- Description des secteurs
- L'entretien
- Rédaction d'un CV
- Emplois très demandés
- Profils de postes (à l'étranger)
- Bourses locales
- Emplois pour les personnes handicapées

Bulgarie

Job Tiger

<http://www.jobtiger.bg//home.asp>

Job Tiger est une base de données fondée sur l'Internet et dotée d'une fonction de recherche concernant les emplois en Bulgarie, ainsi qu'une source d'information sur les carrières. La section du site web consacrée à la recherche d'emploi aide les demandeurs d'emploi à rédiger et gérer jusqu'à trois CV et lettres d'accompagnement, les informe des emplois les plus récents par courrier électronique et leur permet de visualiser et d'actualiser leurs demandes en ligne. La section relative au Centre consultatif offre aux demandeurs d'emploi des informations sur l'établissement d'un CV, la rédaction de lettres d'accompagnement, les techniques pour les entretiens, l'évaluation d'une offre d'emploi et l'élaboration de références. La section consacrée aux informations complémentaires contient des renseignements sur les possibilités d'études et de formation; les entreprises répertoriées; une bibliothèque et un calendrier relatifs aux carrières et d'autres sujets. On y trouve d'autres informations sur la bourse de Job Tiger; l'émission de télévision Ima nachin («Il y a une solution»); un forum des carrières; et la rubrique Retour au pays (visant à inciter les travailleurs qualifiés à rentrer en Bulgarie).

Chine (Hong Kong)

Service consultatif sur les carrières du Département du travail de Hong Kong

http://www.careers.labour.gov.hk/2000/cas/web_gui/eng/main/index.htm

Le site web comprend les sections ci-après, qui contiennent toutes un grand nombre d'informations:

- Choosing careers (choix d'une carrière)
- Training house (formation)
- Job kaleidoscope (présentation des emplois)
- Careers chat (discussion en ligne)
- Education and careers expo (salon de l'enseignement et des carrières)
- Handbook for F5 students (manuel à l'intention des élèves du secondaire)

Section du Bureau de Hong Kong pour l'éducation et la main-d'œuvre consacrée aux services d'orientation professionnelle

<http://www.emb.gov.hk/index.aspx?nodeID=235&langno=1>

Ce site web renseigne les élèves du primaire et du secondaire sur les carrières et offre des conseils aux parents pour aider leurs enfants à trouver leur voie. Il contient aussi un manuel d'orientation professionnelle.

Jamaïque

Système d'information sur le marché du travail

<http://www.lmis-ele.org.jm/>

Outre une fonction de recherche d'emploi et d'affichage de CV, ce site web offre les rubriques suivantes:

- Conseils sur les carrières
- Rédaction d'un CV
- Techniques de recherche d'un emploi
- Techniques pour les entretiens d'embauche
- Aide financière
- Formation à l'entrepreneuriat
- Assistance technique
- Profils de postes

Career Development and Employment Facilitation

(Dispositif pour le perfectionnement professionnel et l'emploi - CARDEF)

<http://www.cardef.org/home.HTM>

Ce site web est un guichet unique de la Fondation HEART et du NTA (organisme officiel du Ministère de l'éducation) visant à faciliter le perfectionnement professionnel et l'emploi. On y trouve des conseils et des informations en ligne sur les carrières, ainsi que des conseils sur:

- la formation, jusqu'au niveau de l'enseignement supérieur
- la création d'une petite entreprise
- les organismes de financement et les bourses d'études

Jordanie

Al Alamar: Projet de système d'information sur le développement des ressources humaines

<http://www.almanar.jo>

Le Centre national pour le développement des ressources humaines (NCHRD) a lancé ce projet en 2000. Il a pour objet d'aider les représentants des pouvoirs publics, y compris les établissements d'enseignement et de formation, à mieux comprendre les tendances du marché du travail et à permettre aux employeurs et aux demandeurs d'emploi, ou à ceux qui envisagent de se lancer sur le marché du travail, de prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Le projet se compose des éléments suivants:

- données de base (statistiques et indicateurs) sur la main-d'œuvre, les ressources humaines, l'offre et la demande;

- une base de données sur les entreprises;
- des outils en matière de conseils, y compris les professions demandées, les exigences concernant les compétences et les programmes d'études; et
- un service de placement électronique (banque d'emplois), qui fournit un service de recherche en rapprochant les compétence du demandeur et les possibilités d'emploi offertes.

Malaisie

Career

<http://www.career.edu.my>

Ce projet établi par les services publics a pour objet de donner un aperçu du monde du travail. On trouve sur le site web:

- des descriptions de carrières et des qualifications nécessaires;
- des interviews de personnes suivant différentes carrières;
- divers cours proposés par divers collègues;
- des conseillers d'orientation professionnelle qui répondent aux questions sur les carrières;
- des informations sur les salaires; et
- des articles relatifs au développement de carrière.

Maurice

Service de l'emploi du Ministère de la formation, de l'amélioration des compétences et de la productivité

<http://www.gov.mu/portal/site/empservsite>

Parmi d'autres missions, le Service de l'emploi s'occupe de gérer les Centres d'information sur l'emploi, ainsi que d'enregistrer les demandeurs d'emploi, leur donner des conseils et les placer. Le site web contient un guide pour les demandeurs d'emploi, une banque de demandeurs d'emploi, une banque d'emplois et d'autres sources d'information connexes. Le guide offre des conseils sur la rédaction d'une lettre de demande d'emploi et pour se préparer à un entretien d'embauche.

Singapour

Education, Learning and Employment @ eCitizen

<http://ele.ecitizen.gov.sg/>

Ce portail internet relève du Ministère de la main-d'œuvre, du Ministère de l'éducation et du Conseil de la bibliothèque nationale. Il s'adresse aux étudiants, parents, demandeurs d'emploi, employés et employeurs en offrant une grande variété d'informations sur l'éducation, l'emploi et les ressources humaines. Ce portail comprend aussi un site consacré aux ressources documentaires.

La section relative à l'éducation couvre tous les niveaux et tous les types de scolarité et d'éducation, y compris les bourses. La section relative à l'emploi inclut des informations sur le marché du travail, des matériels en ligne pour l'évaluation des carrières, des matériels pour la planification des carrières avec des conseils sur les CV et les entretiens, ainsi que des informations sur les salaires, les lieux de travail et les directives en matière d'emploi. Elle offre aussi une fonction de recherche d'emploi. La section relative à l'amélioration des compétences contient des conseils sur les mesures d'incitation et les bourses pour les formations, les cours de formation et les évaluations des compétences.

Sri Lanka

National Employment Sourcing and Delivery System (JobsNet)

<http://www.jobsnet.lk>

JobsNet oriente les demandeurs d'emploi locaux et étrangers à Sri Lanka vers des emplois, des formations, des informations, des conseils et une orientation professionnelle en sinhala, en tamil et en anglais. JobsNet est un réseau en ligne d'offre d'emplois fondé sur des centres de services qui sert d'interface électronique entre les demandeurs d'emploi et les employeurs potentiels, qui oriente également les premiers vers les possibilités de recyclage et de formation. Ce réseau apporte aussi un soutien aux individus qui établissent leur propre entreprise, en leur présentant des offres en matière de financement, de formation et de conseils.

JobsNet permet de se renseigner sur les possibilités de formation et d'éducation complémentaires dans n'importe quel domaine ou profession disponible dans le pays. Le dispositif comporte une nouveauté, à savoir le programme d'accréditation et d'enregistrement des établissements de formation, qui offre à ces derniers la possibilité de s'enregistrer pour obtenir le statut «approuvé par JobsNet».

Uruguay

Centro de Orientación y Colocación Laboral

<http://www.mtss.gub.uy/orientacion/intro.htm>

ES

Ce centre d'orientation et de placement sur le marché du travail consiste en un site web complet sur les carrières créé par le Ministère du travail et de la sécurité sociale. Il offre une orientation, des conseils en ligne, des évaluations personnelles réalisées par les individus eux-mêmes et des classes virtuelles. Il fournit des informations au sujet des options de formation offertes par le ministère en ce qui concerne différents groupes cibles. Des informations concernant la recherche d'emploi et la formation des compétences sont aussi présentées.

C. Informations sur les carrières fournies sur une base commerciale

Argentine

Emprendedoras

<http://emprendedorasenred.com.ar>

ES

Ce site web à vocation commerciale qui s'adresse aux femmes entrepreneurs contient un guide complet et présente des possibilités de formation et d'emploi. On y trouve des articles relatifs à l'entrepreneuriat, y compris des plans d'entreprise.

Brunei

wHeRe2LERKA

<http://www.where2kerja.com/>

Ce site web à vocation commerciale propose des matériels didactiques concernant la rédaction et l'affichage de CV, la recherche d'emploi et les carrières (astuces pour les entretiens, conseils concernant les CV, négociation/salaire, équilibre entre le travail et la vie privée).

France

Go

<http://www.go.tm.fr>

FR

Ce portail à vocation commerciale est le site concernant les emplois et les formations pour les jeunes diplômés et les jeunes dirigeants. Il propose toute une gamme de services, en particulier:

- des offres d'emploi;
- des possibilités de placement;
- des informations sur les possibilités de diplôme (ce que les employeurs veulent, les processus de recrutement, les adresses où envoyer les candidatures, etc.);
- une section consacrée aux nouvelles dans le domaine du recrutement plus des conseils pratiques en matière de recherche d'emploi (comment rédiger un CV, une lettre d'accompagnement, etc.);
- des informations sur les cours de formation et en particulier sur les cours universitaires supérieurs; et
- des liens avec d'autres sites utiles, tels que des cabinets de chasseurs de têtes ou des grandes écoles et universités (répertoires web).

Inde

IndiaEducation

<http://www.indiaeducation.info/>

Le site web de ce réseau national pour l'éducation contient un centre sur les carrières où l'on trouve:

- Des options de carrière
- Les dix carrières les plus recherchées
- Des astuces pour les entretiens
- Des astuces pour la rédaction des CV

- Des discussions de groupe
- Un mantra pour réussir
- Un forum des carrières
- Les questions fréquemment posées au sujet des carrières
- La liste des dix collèges les plus réputés

Japon

CareerCross

<http://www.careercross.com/en/>

Ce site web à vocation commerciale permet de rechercher un emploi et propose un guide pour la rédaction et l'affichage de CV, des astuces pour la rédaction de lettres d'accompagnement et des conseils pour les entretiens.

Panama

MasTrabajo

<http://www.mastrabajo.com/>

ES

Ce site web à vocation commerciale est un service de placement électronique libre qui offre aux demandeurs d'emploi la possibilité d'afficher un CV et de rechercher un emploi et, pour les travailleurs indépendants, la possibilité d'afficher leurs services. Il inclut une section consultative concernant diverses activités liées à la recherche d'emploi et des nouvelles et articles relatifs au marché du travail.

Espagne

CanalTrabajo

<http://www.canaltrabajo.com/>

ES

Ce site web à vocation commerciale WorkChannel offre un ensemble complet de services d'orientation professionnelle et d'informations détaillées sur le marché du travail, les relations de travail, le télétravail, la sécurité au travail et les autorités publiques. Il inclut un questionnaire d'orientation et propose des guides sur les CV, les entretiens, etc.

Afrique du Sud

Careers.co.za

<http://www.careerinfo.co.za/>

Careers.co.za est axé sur les informations, les outils et les produits destinés aux individus, aux conseillers et aux institutions qui aident à choisir une carrière et à décider quelles études entreprendre et dans quel établissement; les informations facilitant le développement personnel en général; et indique où trouver un emploi, ainsi que les postes vacants.

D. Informations sur les carrières visant certaines catégories

a) Sites destinés à aider les jeunes

Argentine

Guía Joven

<http://www.i.gov.ar/guiajoven/>

ES

Guía Joven est un portail pour les jeunes de la ville de Buenos Aires. Il propose des matériels didactiques pour la planification et le développement de carrière dans trois de ses sections: Trabajo, Orientación Ocupacional et Orientación Vocacional. Ces matériels comprennent des conseils relatifs à la recherche d'un emploi et des informations sur la législation du travail et les contrats de travail, les institutions proposant des programmes d'enseignement professionnel et le perfectionnement professionnel.

Australie

Make a Noise – Youth Voice Portal

<http://makeanoise.ysp.org.au/life.asp>

Cette initiative issue de la collaboration entre New South Wales Health et le Département d'éducation et de formation de la Nouvelle Galles du Sud présente des informations sur les candidatures à un emploi, les apprentissages, comment trouver un nouvel emploi, les entretiens d'embauche, les compétences pour les examens, les études à domicile, les compétences pour les études et les établissements d'enseignement.

Source

<http://www.thesource.gov.au/>

La section relative aux carrières de ce site gouvernemental pour les jeunes donne des informations sur les nouveaux apprentissages, la manière d'obtenir un emploi (CV, entretiens, etc.), des conseils sur les carrières, la recherche d'un emploi et l'établissement d'une entreprise.

Belgique

Dreamit

<http://www.dream-it.be>

FR

Ce site web sur le développement professionnel pour les jeunes contient des informations détaillées et des outils pour déterminer une voie à suivre pour développer une carrière et prendre les dispositions nécessaires à cette fin.

Canada

nextSteps.org

<http://www.nextsteps.org/>

nextSteps.org offre aux jeunes Canadiens des indications étape par étape: planification, recherche et gestion d'une carrière.

Cette source d'informations contient des centaines de profils de carrière, y compris sous forme de vidéo de démonstration. On y trouve aussi un site où figurent un grand nombre de questions fréquemment posées sur la manière de choisir une carrière et de trouver un travail, ainsi que des forums de discussion en ligne.

Youth.gc.ca

<http://www.youth.gc.ca>

EN, FR

Youth.gc.ca est un site web gouvernemental ciblant les jeunes de 15 à 30 ans. Il comporte une section très fournie, intitulée Emplois, où l'on trouve des indications sur:

- la recherche d'un emploi
- les emplois d'été;
- des informations sur les carrières;
- le travail à l'étranger;
- comment obtenir une expérience de travail;
- des listes d'emplois; et
- comment établir une entreprise.

La section consacrée à l'éducation contient un outil interactif, le Planificateur d'apprentissage, pour aider à découvrir ses intérêts personnels et planifier une carrière. Le site web comporte aussi une section Stratégie Emploi Jeunesse, qui offre des informations sur cette stratégie nationale, mise en œuvre dans le cadre de trois programmes. L'un de ces programmes, Connexions compétences, vise les jeunes qui sont confrontés à des obstacles spécifiques pour trouver un travail et des groupes comme les jeunes autochtones ou les personnes handicapées. On trouve aussi sur ce site web des publications/outils en ligne sur la planification d'une carrière, le travail indépendant, etc.

Singapour

Experience Youth

<http://fcd.ecitizen.gov.sg/TeenageNYouth/ExperienceYouth/>

Ce site web gouvernemental contient une page consacrée aux carrières et des informations détaillées sur les possibilités d'éducation et d'emploi.

Espagne

5Campus.org

<http://www.5campus.org/empleo>

ES

5Campus.org offre des indications sur la manière de rédiger des lettres d'accompagnement et des CV, de se préparer à un entretien d'embauche, de créer une entreprise et de trouver du travail.

Ce site web contient aussi une liste complète de matériels didactiques disponibles sur l'Internet concernant l'avancement professionnel et la recherche d'emploi.

Afrique du Sud

Umsobomvu Youth Fund

<http://www.youthportal.org.za>

Le Fonds pour la jeunesse Umsobomvu a pour objet de promouvoir la création d'emplois et l'amélioration et le transfert des compétences parmi les jeunes Sud-Africains.

Ce site web offre les matériels ci-après pour faciliter le développement de carrière:

- des informations et des exercices pour explorer soi-même les carrières et planifier une carrière;

- une description détaillée des professions et des exigences connexes en matière de compétences/d'éducation;
- des indications détaillées étape par étape pour établir une entreprise;
- des informations sur le marché du travail et des guides en ligne consacrés à la recherche d'un travail et à d'autres questions relatives au lieu de travail;
- une banque d'emplois et une banque de stages;
- un portail distinct pour les spécialistes du perfectionnement professionnel des jeunes offrant des sources d'information en ligne pour appuyer les programmes relatifs au travail indépendant, à l'emploi des jeunes et au développement de carrière.

Émirats arabes unis

Career Services (Zayed University)

<http://www.zu.ac.ae/cs/index.html>

Career Services offre un grand nombre de matériels dans le domaine du développement de carrière pour les étudiants, et, pour les employeurs, des informations sur la manière de participer à divers programmes concernant les carrières. Ces matériels incluent un site web consacré aux possibilités de recrutement pour les diplômés (GROW). Les étudiants y trouvent une aide pour rédiger un CV en ligne; des liens sont établis entre les étudiants et les employeurs en répertoriant les emplois et en présentant les CV des étudiants aux employeurs; et on y trouve des guides, articles et informations en ligne sur la manière de trouver un emploi.

Royaume-Uni

Connexions

<http://www.connexions.gov.uk/>

Ce site web donne des conseils, un appui et des informations sur les carrières aux jeunes âgés de 13 à 19 ans.

Big Trip

<http://www.shell-livewire.org/thebigtrip/>

Il s'agit d'un des programmes d'investissement local du groupe Shell pour le Royaume-Uni, qui aide les jeunes qui envisagent de fonder leur propre entreprise. Ce site se compose de trois sections, comme suit:

- Finding yourself – Songez aux compétences que vous avez développées tout au long de votre vie, et créez votre profil personnel.
- Plan your route – Une planification de votre avenir vous aidera à vous concentrer sur vos priorités, quelle que soit l'activité que vous voulez exercer.
- Action planner – Créez votre propre plan d'action personnel! Utilisez le formulaire figurant sur cette page pour vous fixer des objectifs.

Un tuteur en ligne offre une aide individualisée pour fournir des indications sur la planification d'une carrière.

Young Scot Enterprise

<http://www.youngscot.org/channels/traniningwork/>

Ce portail écossais destiné aux jeunes comporte un certain nombre de sections où l'on trouve des informations et une orientation sur les carrières:

- Vous envisagez d'arrêter vos études?
- Options en matière de formation
- Vous cherchez un travail?
- Commencer à travailler
- Quitter un travail
- Travail indépendant
- Qui peut vous aider?

États-Unis

National Collaborative on Workforce and Disability

<http://www.ncwd-youth.info/>

Le site web de NCWD/Youth offre des matériels didactiques pour les administrateurs, les employeurs, les travailleurs de base et les responsables politiques qui s'occupent des personnes handicapées et des jeunes. On y trouve des conseils sur la manière de faciliter le perfectionnement professionnel des jeunes handicapés.

Les matériels destinés aux jeunes et à leur famille comprennent de la documentation relative aux programmes d'apprentissage par le travail, aux services de soutien, au perfectionnement des jeunes et à des expériences concernant l'exercice de responsabilités et expériences préparatoires. Dans la section consacrée à ces dernières expériences, on trouve des informations sur:

- la manière de découvrir ses propres intérêts, points forts et capacités;
- les entretiens d'information et leurs avantages;
- les types de compétences nécessaires pour trouver et conserver un emploi; et
- le rôle des parents pour aider les jeunes à préparer leur avenir.

Le site web contient diverses publications et indications en ligne, des pratiques prometteuses et des récits d'expériences réussies.

(Ce site est également répertorié dans la section 1c) «Sites destinés à aider les personnes handicapées»)

Uruguay

Projovent

<http://www.projovent.gub.uy/index2.htm>

ES

Il s'agit d'un programme gouvernemental de renforcement des capacités et d'intégration des jeunes au marché du travail. Le site web présente les trois composantes du programme: Jeunes et emploi, Monde du travail et Renforcement des capacités pour le travail.

b) Sites destinés à aider les femmes

Amérique latine

Centre interaméricain de recherche et de documentation sur la formation professionnelle (CINTERFOR): site web consacré aux femmes, à la formation et au travail

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/em_ca_eq/mod_gra.htm
ES

Ce site web présente un modèle pour renforcer l'employabilité et l'égalité entre les hommes et les femmes et intègre la formation professionnelle comme élément du modèle. Il inclut un système de placement électronique tenant compte des différences entre les sexes ainsi qu'une méthode de formation et de consultation pour appuyer l'employabilité et l'équité. Ce site offre aussi des publications en ligne et présente des expériences réussies provenant de divers pays d'Amérique latine; il propose un ensemble de matériels et d'applications à l'intention des responsables politiques et des professionnels.

Afrique du Sud

Women's Net

<http://www.womensnet.org.za>

On trouve sur ce site web des matériels didactiques sur les possibilités d'emploi et d'études, l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et sur l'établissement et l'amélioration de petites et moyennes entreprises.

États-Unis

Design Your Future

<http://www.autodesk.com/dyf>

Design Your Future repose sur un projet hébergé par l'entreprise de logiciels Autodesk Inc. entre 1997 et 2003. L'objectif principal de Design Your Future est d'inciter les jeunes femmes à embrasser une profession fondée sur les mathématiques, la science et la technologie. On trouve sur le site web les profils de femmes qui ont une profession liée à la technologie, des informations sur l'éducation, et divers liens dans le domaine des mathématiques, de la science et de la technologie.

DYF en ligne (inscription obligatoire) conseille les employeurs ou les entreprises intéressés sur la manière de mettre en place des programmes similaires sur les carrières.

Work4Women (by Wider Opportunities for Women)

<http://www.work4women.org/>

Work4Women, by Wider Opportunities for Women (WOW) s'adresse aux femmes et aux jeunes filles ainsi qu'aux spécialistes et aux éducateurs. Son site web offre divers outils et stratégies pour aider les femmes et les jeunes filles à embrasser des professions qui sont considérées comme «non traditionnelles» pour les femmes. On y trouve des descriptions de professions, des informations sur les formations pour les professions non traditionnelles et sur la manière de trouver du travail, ainsi que des outils pour évaluer soi-même ses compétences. Les femmes qui ont déjà une profession non traditionnelle trouveront sur le site des matériels exposant la manière de progresser dans leur carrière. Les spécialistes de l'orientation professionnelle et les éducateurs reçoivent des conseils sur la manière de former, de placer et de soutenir les femmes dans les professions non traditionnelles.

c) Sites destinés à aider les personnes handicapées

Australie

Choosing your path

<http://sites.uws.edu.au/rdlo/disclosure/>

Ce site cible les étudiants et les employés handicapés, ainsi que les employeurs, les éducateurs et les services d'appui. On y trouve des informations sur:

- les options et voies qui s'offrent aux personnes handicapées lorsqu'elles décident de divulguer leur handicap au niveau de l'enseignement supérieur et de l'emploi, et
- les droits, rôles et responsabilités de toutes les parties lorsqu'elles décident de divulguer un handicap au niveau de l'enseignement supérieur et de l'emploi.

Les matériels didactiques concernant l'éducation et l'emploi incluent des indications sur tous les stades de l'éducation ou de la carrière.

Canada

WORKink

<http://www.workink.com/>

WORKink est un centre virtuel de matériels didactiques consacrés à l'emploi pour les personnes handicapées géré par le Conseil canadien de la réadaptation et du travail. Ce centre s'adresse aux demandeurs d'emploi, employeurs et spécialistes de l'orientation professionnelle en leur proposant des articles, outils et services en ligne.

Des conseils sont donnés aux demandeurs d'emploi sur la manière de trouver un emploi et sur les programmes d'emploi destinés aux personnes handicapées. Une section très détaillée, YOUTHink, vise spécifiquement les besoins des jeunes demandeurs d'emploi handicapés.

WORKink offre aussi aux demandeurs d'emploi des services en ligne innovants, par exemple un conseiller en ligne dans le domaine de l'emploi (ECO) qui répond aux questions et la possibilité de créer un profil en ligne pour présenter sa candidature. Mentionnons également une autre application en ligne, Divers.I.ink, qui est un outil de recrutement permettant aux employeurs d'afficher des postes vacants pour cibler des demandeurs d'emploi handicapés qualifiés. Divers.I.ink relie aussi les employeurs et les spécialistes de l'orientation professionnelle qui travaillent avec les personnes handicapées.

Chine (Hong Kong)

Service interactif de placement sélectif

<http://www.jobs.gov.hk/isps/default.asp?RunMode=English>

Ce service du Département du travail de Hong Kong s'adresse aux personnes handicapées. Le site web est divisé en trois zones: généralités, employeurs et demandeurs d'emploi. Dans la zone concernant les demandeurs d'emploi figurent des dispositifs pour la recherche d'un emploi et la rédaction d'un CV. Les demandeurs d'emploi handicapés trouveront dans la zone relative aux généralités des matériels didactiques propres à les aider dans leur recherche d'un emploi et pour se préparer aux entretiens d'embauche, ainsi que des bulletins d'information et des publications.

Espagne

Discapnet

<http://www.discalpnet.es/Discalpnet/CAstellano/default.htm>

ES

Ce site web contient des informations, indications et conseils détaillés liés à l'emploi et à la formation des personnes handicapées. On y trouve aussi un service de placement électronique pour les travailleurs et les entrepreneurs, et des liens avec des sites en rapport avec des sources de formation concernant l'orientation, l'information, les emplois et la formation des formateurs. Il contient des informations au sujet du télétravail et un guide pour intégrer les personnes handicapées à ce type de travail. On y trouve un guide des bonnes pratiques qui informe les entreprises des avantages qu'il y a à embaucher des personnes handicapées.

États-Unis

National Collaborative on Workforce and Disability

<http://www.ncwd-youth.info/>

On trouve dans le site web de NCWD/Youth des matériels pour les administrateurs, les employeurs, les travailleurs de base et les responsables politiques qui s'occupent des personnes handicapées et des jeunes, ainsi que des conseils sur la manière de faciliter le perfectionnement professionnel des jeunes handicapés.

Les matériels destinés aux jeunes et à leur famille comprennent de la documentation relative aux programmes d'apprentissage par le travail, aux services de soutien, au perfectionnement des jeunes et à des expériences concernant l'exercice de responsabilités et expériences préparatoires. Dans la section consacrée à ces dernières expériences, on trouve des informations sur:

- la manière de découvrir ses propres intérêts, points forts et capacités;
- les entretiens d'information et leurs avantages;
- les types de compétences nécessaires pour trouver et conserver un emploi; et
- le rôle des parents pour aider les jeunes à préparer leur avenir.

Le site web contient diverses publications et indications en ligne, des pratiques prometteuses et des récits d'expériences réussies.

d) Sites promouvant le travail indépendant

Chili

RedSercotec

<http://www.redsercotec.cl>

ES

Ce site web gouvernemental, SercotecNetwork, offre des indications pour établir et gérer une entreprise. On y trouve un soutien à la gestion des micro, petites et moyennes entreprises par une formation en ligne, les principaux éléments de la gestion, des conseils en ligne, des tests pour établir soi-même un diagnostic et des outils de gestion. Il contient un centre de documentation virtuel, avec des archives, du matériel audiovisuel, des présentations et des publications. Il présente des possibilités, notamment en matière d'établissement de réseaux et de contacts entre ceux qui ont des idées d'affaires commerciales et ceux qui ont du capital, divers moyens de financement, et des conseils sur la formulation de projets. On y trouve aussi des informations pertinentes sur les entreprises. Des options d'accessibilité sont proposées aux personnes handicapées ainsi que diverses solutions pour les femmes.

Jamaïque

Jamaica Business Development Centre

<http://www.jbdc.net>

Ce site web gouvernemental offre des services d'appui aux entreprises de la Jamaïque; on y trouve un guide des possibilités d'affaires, des outils en ligne gratuits, des astuces, suggestions et informations pour établir des contacts.

Pérou

PromPYME

<http://www.prompyme.gob.pe/>

ES

Ce site web gouvernemental dédié à la promotion des petites et moyennes entreprises offre des conseils pour établir une entreprise (pratiques, juridiques et techniques) et la gérer. Il propose des cours de formation en ligne, des outils de diagnostic (pour évaluer et certifier) et des instruments financiers pour les PYMES (petites et moyennes entreprises).

Afrique du Sud

Business Referral and Information Network

<http://www.brain.org.za/>

Le programme Business Referral and Information Network (BRAIN) a été mis en place par le Département du commerce et de l'industrie. Tout individu ou toute petite entreprise ayant besoin d'informations sur les entreprises peut appeler le centre national pour demander de l'aide. Les demandes sont variables, depuis les demandes de base comme «Qui peut m'aider à financer mon entreprise?», jusqu'à des demandes très complexes concernant les procédés de fabrication, les marchés internationaux et les atteintes au droit des brevets. Les sources d'information en ligne comprennent des informations et indications sur l'établissement et la gestion d'une petite entreprise; le développement d'une entreprise; le soutien aux petites entreprises; les possibilités d'affaires; et une «panoplie pour la fondation d'une entreprise».

États-Unis

Entreworld

<http://www.entreworld.org/Channel/SYB.cfm>

En, ES, FR, mongol

Ce service public fourni par la Fondation Kaufman offre des informations en ligne sur l'établissement d'une entreprise (l'entreprenariat en tant que carrière, évaluation de l'idée, stratégies d'entrée, plan d'entreprise, etc.), sur l'évaluation du marché, le développement des produits/services, les finances, la commercialisation et les ventes, les aspects juridiques et fiscaux et les questions technologiques.

My Own Business / Mi Propio Negocio

<http://www.myownbusiness.org/>

EN, ES

MOBI a le statut d'association à but non lucratif relevant de l'article 501 c) 3) de la Loi sur le revenu intérieur et offre un cours en ligne sur l'entreprise divisé en 12 sessions pour fonder et gérer une entreprise:

- Décider d'une entreprise
- Le plan d'entreprise
- Outils de base dans le domaine de l'informatique et des communications
- Organisation
- Assurance
- Location et leasing
- Forums et discussions
- Comptabilité et trésorerie
- Comment financer votre entreprise
- Commerce électronique
- Acheter une entreprise ou une franchise
- Ouvrir et commercialiser
- Se développer et régler les problèmes.

E. Formation et perfectionnement des professionnels

Coopération régionale au niveau européen: le réseau Euroguidance

<http://www.euroguidance.org.uk/>

Euroguidance est le nom courant du réseau des Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle (CNROP) du Programme LEONARDO DA VINCI. Fondés par la Commission européenne, les CNROP constituent un réseau de centres de ressources et d'information qui encouragent la mobilité dans toute l'Europe. Ce réseau de 65 centres spécialisés établis dans 31 pays européens apporte un appui à tous ceux qui s'occupent d'orientation professionnelle et favorise les bonnes pratiques dans ce domaine.

Les CNROP, qui existent dans tous les États membres de l'UE et de l'EEE et dans beaucoup de pays d'Europe centrale et orientale, servent de lien entre les services d'orientation de chaque pays, par la diffusion des informations sur les possibilités de travail, d'études et de formation dans toute l'Europe. Les différents CNROP représentent les ministères de l'éducation, de la formation, du travail et de la jeunesse de leurs pays respectifs.

Coopération internationale: site web du Centre de ressources pour les conseillers (CRC) à l'adresse suivante:

<http://www.crccanada.org/crc/>

Le Centre de ressources pour les conseillers (CRC) est une source d'information internationale en ligne pour les spécialistes du conseil en matière de développement de carrière et d'emploi. Il est géré en partenariat par Développement des ressources humaines Canada (DRHC), l'organisme national pour le développement des compétences et des ressources humaines, et l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP). Le site a été élaboré pour servir de forum aux spécialistes du conseil en matière de développement de carrière et d'emploi dans tout le Canada et d'autres pays pour se communiquer les meilleures pratiques et échanger des informations.

En 1999, l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC) sont convenus de créer un partenariat de travail pour développer le CRC au bénéfice des professionnels du développement de carrière. Le site existe maintenant en version anglaise, française, finlandaise, allemande et espagnole.

Canada

Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière

<http://www.career-dev-guidelines.org/>

EN, FR

Le Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière est une initiative nationale, coordonnée par un comité de direction à compétences multiples, pour créer et mettre en œuvre des normes et des directives à l'intention des professionnels du développement de carrière.

Ces normes et directives, disponibles sur le site web, sont réparties en dix documents et comprennent des chapitres concernant différentes spécialisations, tels que Counseling individuel et de groupe, Orientation professionnelle, et Développement de l'emploi. D'autres matériels sont aussi disponibles, y compris un guide pratique sur l'application des normes.

Circuit Carrière

<http://www.vrcdatabase.com/>

EN, FR

Circuit Carrière est une initiative conjointe de la Fondation canadienne d'éducation économique, de la Fondation canadienne de la jeunesse, de la Fondation canadienne pour l'avancement de la carrière et de Développement des Ressources Humaines Canada. Elle vise à créer un réseau de sites offrant des services pour les jeunes et à les appuyer à ce titre.

dans les domaines suivants: informations sur les carrières et planification de carrière; possibilités de formation; stages; possibilités de tutorat; préparation à l'emploi; préparation au travail indépendant; études futures; et finances personnelles.

Le site web comprend un Centre de ressources virtuel destiné à apporter un appui aux organismes participants qui offrent des services aux jeunes. Cette base de données est structurée en thèmes, comme, par exemple, Exploration et planification de carrière et de travail, Scolarisation et formation, Compétences professionnelles, et Réalités du milieu du travail.

Grèce

Centre national d'orientation professionnelle

<http://www.ekep.gr/english/default.asp>

Ce site web gouvernemental est un portail permettant d'accéder à des matériels didactiques et organismes axés sur les activités de conseil et l'orientation professionnelle.

Irlande

National Centre for Guidance in Education

<http://www.ncge.ie/>

Le Centre national d'orientation scolaire est un organisme relevant du Département de l'éducation et de la science. Le NCGE soutient et développe la pratique en matière d'orientation dans tous les domaines de l'éducation. Son site web s'adresse aux enseignants, aux conseillers d'orientation, aux spécialistes et aux personnes qui travaillent dans d'autres organismes compétents dans le domaine de l'éducation.

Le site web offre divers publications et matériels, y compris un Manuel du conseiller d'orientation.

Roumanie

Centre National de Ressources pour l'Orientation Professionnelle de Roumanie

<http://www.cnrop.ise.ro>

EN, FR

Ce centre fait partie du réseau européen d'orientation professionnelle. Le site web offre la capacité de faire des recherches sur les possibilités d'études au-delà de la scolarité obligatoire, de gérer les données obtenues des utilisateurs lors des séances de consultation et de tester les capacités des élèves pour le choix d'une profession. Il inclut aussi un ensemble de 27 modules dans le domaine de l'orientation et des conseils pour les enseignants qui résident dans des zones défavorisées.

États-Unis

National Career Development Association (NCDA)

<http://www.ncda.org/>

La NCDA offre un service au public et aux professionnels s'occupant de développement de carrière ou s'y intéressant, notamment des activités de développement professionnel, des publications, des travaux de recherche, des renseignements destinés au grand public, des normes professionnelles, des actions de sensibilisation, et la reconnaissance des résultats obtenus et des services rendus. Le site web comporte une bibliothèque internationale sur le développement de carrière, c'est-à-dire une collection en libre accès, en ligne, de matériels à l'intention des conseillers, des éducateurs, des personnes s'occupant du perfectionnement de la main-d'œuvre, des autres personnes fournissant des services en matière de développement de carrière, et un magazine en ligne.

F. Diverses références dans le domaine de l'orientation professionnelle

Australie

JobGuide 2005

<http://jobguide.dest.gov.au/>

Ce Guide des emplois élaboré par le Département australien de l'éducation, de la science et de la formation, est destiné aux élèves des écoles qui se préparent à suivre un enseignement ou une formation complémentaire ou à entrer dans le monde du travail. Il comporte des sections sur l'élaboration d'une carrière; la recherche d'un travail; l'apprentissage des voies offertes; les stages; l'orientation professionnelle et les formations dans les écoles; et les périodes de transition dans les études, le travail et la carrière. Ce site web inclut aussi des centaines de profils professionnels.

Il est notamment possible de télécharger un ensemble d'informations sur les carrières à l'intention des parents, leur permettant de connaître les voies offertes à leurs enfants et la manière dont ils peuvent les aider dans leur carrière.

Iles Caïman

Chambre de commerce des îles Caïman

<http://www.caymanchamber.ky/employment/self.htm>

Ce site web offre une orientation sur les sujets suivants:

- Autoévaluation
- Qu'est-ce qu'un curriculum vitae?
- Les premières étapes de la rédaction d'un CV
- Éléments d'un CV
- Les choses à faire et à ne pas faire lorsqu'on rédige un CV
- Champ de recherche
- Rédaction d'une lettre d'accompagnement
- L'entretien
- Types d'entretien
- Éviter les pièges
- À la recherche d'un emploi

Royaume-Uni

Conseil consultatif sur les carrières, l'éducation et la formation (CETAB) de la Fédération mondiale des communautés musulmanes Khoja Shia Ithnaasheri

<http://www.world-federation.org/CETAB>

La fédération mondiale des communautés musulmanes Khoja Shia Ithnaasheri, établie en 1976, apporte un soutien aux besoins des communautés musulmanes en matière d'éducation par l'intermédiaire de son Conseil consultatif sur les carrières, l'éducation et la formation. Le CETAB a pour objectifs de donner un accès à l'éducation à tous les niveaux; de préparer tous les garçons et les filles de 18 ans et les placer dans des établissements d'enseignement supérieur ou des centres de formation professionnelle; d'identifier et d'aider les enfants surdoués, les élèves excellents et les enfants handicapés par rapport à leurs besoins en matière d'éducation; d'offrir une orientation professionnelle aux élèves; de fournir des informations sur les possibilités d'emploi; et de promouvoir la formation.

Sur la base d'un programme initialement mis en œuvre en Tanzanie, le CETAB offre des conseils en ligne sur les carrières aux élèves, adultes et professionnels des deux sexes. Les séances portent sur l'identification des points forts et des points faibles, des compétences et des intérêts de l'individu, et des voies professionnelles possibles. Le CETAB offre aussi des conseils sur les diplômes postérieurs au cycle secondaire, les universités, les aides financières, les diplômes préparés en suivant des cours dispensés par voie électronique, et une aide pour établir une demande d'inscription à telle ou telle université.

États-Unis

Job Hunter's Bible

<http://www.jobhuntersbible.com>

Ce site, qui est le prolongement d'un livre américain classique sur le développement de carrière intitulé «What color is your parachute?» (De quelle couleur est votre parachute?), offre un guide des informations et matériels disponibles sur l'Internet. Ce guide est structuré comme suit:

- Sites où figurent des tests et des conseils;
- Sites consacrés à la recherche et à l'information;
- Sites consacrés aux contacts;
- Sites où figurent des listes d'emplois, et
- Sites consacrés aux CV.

On y trouve aussi une bibliothèque où figurent de brefs articles rédigés à l'intention des personnes qui cherchent un travail ou veulent changer de carrière.

Section 2. Références générales

On trouvera dans la présente section des références générales d'importance internationale. Du fait que leur champ d'application est très large, plusieurs de ces références sont présentées en détail, en même temps que les références web.

A. Sources d'information

1. Système de classification des professions de l'OIT - CIP 88

L'objet de la CIP-88 est décrit au chapitre III. La CIP-88 est à la disposition des utilisateurs en anglais, français et espagnol, et sous forme de volumes imprimés, sur disquette, et en version russe. Ces références figurent sur les pages web du Bureau des statistiques de l'OIT:

- <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/index.htm> (anglais)
- <http://www.ilo.org/public/french/bureau/stat/isco/index.htm> (français)
- <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/index.htm> (espagnol)

Autres documents de référence liés à l'OIT:

Introduction aux classifications des professions, à l'adresse suivante:

- <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/intro.htm>

La Classification internationale normalisée des professions ILO - 2003 est disponible à l'adresse suivante:

- http://www.ilo.org/public/english/bureau/integration/download/publicat/4_3_225_wp-09.pdf

2. Normes fondamentales applicables aux systèmes d'information sur les carrières de l'Association pour les systèmes informatisés d'information sur les carrières (ACSCI) (États-Unis)

Ces normes fondamentales figurent intégralement ici, ainsi que sur le site web de l'ACSCI, à l'adresse suivante:

- <http://www.carolinacareers.org/cgm/about/ACSCIStandards.html>

Liste des normes fondamentales (États-Unis)

1. Normes fondamentales applicables aux informations:

Les informations sur les carrières comprennent les informations sur les études, les professions, les secteurs, les aides financières, la recherche d'emploi et les informations connexes concernant le développement de carrière. Les informations sur les carrières devraient être exactes, actuelles, appropriées du point de vue du développement, pertinentes, spécifiques, impartiales, compréhensibles et valables pour les publics visés.

1.1 Exactitude

Les informations reposent sur des sources empiriques qui peuvent être validées ou dont la cohérence peut être vérifiée.

Les sources de données et les méthodologies sont à la disposition des utilisateurs.

Les informations factuelles sont clairement distinguées des conseils et des informations fondées sur des rapports provenant d'observations empiriques.

Les informations ne contiennent pas de fautes de grammaire ou d'orthographe.

1.2 Actualité

Les informations sont réexaminées annuellement et actualisées à intervalle approprié pour garantir leur actualité.

Les sources de données utilisées sont les sources les plus actuelles disponibles.

Les données non actuelles sont éliminées ou, au moins, désignées comme non actuelles.

1.3 Informations sur les carrières appropriées et pertinentes du point de vue du développement

Les publics visés sont identifiés et les informations sont appropriées et pertinentes du point de vue du développement.

1.4 Spécificité

Les informations sur les carrières incluent des détails concrets.

Les informations sur les carrières sont réalistes.

1.5 Compréhensibles

Les informations sont dans une langue adaptée au(x) public(s) visé(s).

L'emploi de jargon ou de termes techniques pour les informations est autant que possible évité.

Le volume de détails est adapté au(x) public(s) visé(s).

1.6 Impartialité

Le contenu est exempt de préjugés relatifs à l'âge, au handicap, à l'ethnicité, au sexe, au statut d'immigration, à la nationalité, à la profession, aux caractéristiques physiques, au niveau de pauvreté, à la race, à la religion, à l'orientation sexuelle et à la classe sociale.

L'organisme devrait réexaminer annuellement les informations sur les carrières et les services pour s'assurer qu'elles sont non discriminatoires, neutres et exemptes de préjugés.

Les observations sont impartiales (à savoir, exemptes de termes évaluatifs, sans parti pris pour ou contre un type de travail, d'éducation ou d'utilisateur).

Les informations sur les carrières servent les intérêts des utilisateurs finals dans le cadre de leur développement de carrière individuel et n'incluent ni n'omettent d'informations de façon à servir les intérêts de l'organisme, de ceux qui le parrainent, de ses clients, ou de toute autre partie autre que l'utilisateur final.

2. **Normes fondamentales applicables à la communication des éléments d'information:**

Pour que ces éléments soient utiles, il faut que les organismes les communiquent d'une façon telle que les utilisateurs y aient accès, les utilisent ou les parcourent à l'aide d'un logiciel de navigation, et sachent quand des organismes connexes ou des tiers leur fournissent de la documentation ou des procédés.

 - 2.1 Soutien apporté à l'utilisateur

Les organismes fournissent des indications contextuelles appropriées qui permettent d'utiliser le produit.

Les organismes déterminent les éléments qui nécessitent, pour les utiliser, l'aide ou la supervision d'un spécialiste formé.
 - 2.2 Interface avec l'utilisateur

L'interface est adaptée à l'utilisation par le public visé.

L'interface est accessible aux personnes handicapées conformément aux lois en vigueur.
 - 2.3 Liens

L'organisme a une politique bien établie concernant l'inclusion d'éléments connexes et d'éléments provenant de tiers.

L'organisme examine les sites connexes pour s'assurer que le contenu est adapté au public visé.

L'organisme s'assure que les liens avec des éléments extérieurs au site fonctionnent et continuent de répondre aux critères pour figurer sur le site.

Les utilisateurs reçoivent une indication lorsqu'ils quittent le site du système et des instructions ou des aides à la navigation pour retourner sur le site.
3. **Normes fondamentales applicables au soutien:**

Les organismes devraient fournir un appui, une assistance technique et une méthode pour communiquer avec les utilisateurs pour faire en sorte que les besoins et les préoccupations de ceux qui utilisent le ou les éléments du système sont pris en compte. Comme exemples de méthode de soutien, on peut mentionner la communication de documentation, de dossiers d'aide, de courrier électronique, de numéros gratuits, de lettres, et les visites sur place.

 - 3.1 Processus

Une documentation et une méthodologie sont disponibles pour tous les principaux éléments du produit ou du système, y compris des évaluations, et des processus de planification, de recherche/tri et de gestion de carrière.
 - 3.2 Contenu

Une assistance est disponible sur demande pour aider les utilisateurs à comprendre les informations données.
 - 3.3 Assistance technique

Une assistance est disponible sur demande pour aider à faire fonctionner tel ou tel élément.
 - 3.4 Accès pour les personnes handicapées

Une assistance est disponible pour aider les utilisateurs handicapés à accéder aux informations ou aux services fournis.

4. Normes fondamentales applicables à l'évaluation:

L'évaluation est la comparaison de la performance et des normes pour déterminer les écarts entre les résultats visés et ceux qui sont obtenus. Les processus de réexamen et de révision en cours devraient servir à améliorer les informations sur les carrières et la manière dont elles sont communiquées, les méthodes pour répondre aux besoins des utilisateurs et atteindre les objectifs organisationnels.

4.1 Plan d'évaluation

L'organisme a un plan d'évaluation pour le(s) produit(s) et service(s) qu'il fournit.

4.2 Utilisation des informations en retour

L'organisme a un processus pour inclure les informations en retour provenant des utilisateurs.

4.3 Recherches

L'organisme valide l'efficacité des informations et services concernant les carrières au moyen de fonctions de recherche et d'évaluation qui permettent de déterminer l'utilité, la navigabilité et l'adaptation à des publics spécifiques.

5. Normes fondamentales en matière de divulgation:

Divers organismes élaborent, gèrent et distribuent les éléments et systèmes relatifs aux informations sur les carrières. Ces organismes devraient exposer clairement et publiquement ce qu'ils sont, pourquoi ils fournissent des informations sur les carrières, à qui ces informations s'adressent, et quelles sources de données ils utilisent.

5.1 But

L'organisme met en évidence son but ou sa mission relativement à la communication d'informations sur les carrières.

5.2 Intérêts particuliers

L'organisme divulgue les éventuels intérêts particuliers pris en compte dans les décisions ou les plans des utilisateurs.

5.3 Public(s) visé(s)

L'organisme met en évidence les publics visés et met ces informations à la disposition des utilisateurs.

5.4 Informations pour contacter le fournisseur

L'organisme communique les informations permettant aux utilisateurs de prendre contact avec lui pour lui poser des questions et lui communiquer des informations en retour.

5.5 Principales sources d'information

L'organisme identifie les principales sources utilisées pour réunir les informations sur les carrières qu'il met à disposition.

5.6 Utilisation appropriée

L'organisme décrit l'utilisation appropriée du contenu des informations sur les carrières et des processus y relatifs.

5.7 Finances

L'organisme divulgue les principales sources de soutien financier en ce qui concerne l'élaboration, la gestion et la diffusion de ses informations sur les carrières.

5.8 Recueil et utilisation des données

L'organisme divulgue les données qui sont recueillies, le cas échéant, au sujet de l'utilisateur et comment elles sont utilisées.

6. Normes fondamentales en matière de confidentialité:

L'organisme devrait s'employer à préserver la plus grande confidentialité des données et dossiers concernant les utilisateurs.

6.1 Recueil et divulgation des données

Aucune donnée concernant tel ou tel individu n'est recueillie ou diffusée sans son consentement explicitement donné en toute connaissance de cause.

6.2 Justification du recueil de données

Pour tout traitement dans le cadre du programme fondé sur les données concernant l'utilisateur (par exemple, nom, adresse, résultats de tests, préférences personnelles), le programme explique à l'utilisateur comment les données sont utilisées.

6.3 Sécurité des données

Les données concernant les utilisateurs, l'utilisation des divers systèmes de fourniture, ou toute autre donnée personnelle obtenue ou utilisée par le système dans quelque but que ce soit sont sécurisées et confidentielles. Il est prévu d'effacer les données lorsque les services ne sont plus fournis au client en question.

6.4 Traitement sécurisé des données confidentielles

Toute transmission et tout stockage de données confidentielles suivent des processus sécurisés qui préservent la confidentialité des données concernant les utilisateurs et les protègent contre toute utilisation non autorisée.

6.5 Recherche

Toute utilisation des données à des fins de recherche exclut les données permettant d'identifier l'individu concerné, hormis lorsqu'il l'autorise à de telles fins.

4. Making career sense of labour market information

Cette publication d'Elaine O'Reilly, qui a reçu l'appui de la Fondation canadienne pour l'avancement de la carrière, de Développement des Ressources Humaines Canada et du Ministère de l'enseignement supérieur de Colombie britannique, offre des conseils utiles au sujet de la manière d'adapter les informations relatives au marché du travail à des fins d'orientation professionnelle. Cette publication peut être trouvée à l'adresse suivante:

- <http://www.makingcareersense.org>

5. Ensemble d'informations sur les carrières à l'intention des parents

Le site web Jobguide 2005 du Département australien de l'éducation, de la science et de la formation comporte un ensemble d'informations sur les carrières à l'intention des parents. Ces informations peuvent être utilisées par les parents pour discuter de questions relatives aux carrières avec leurs enfants. Cette publication peut être trouvée à l'adresse suivante:

- <http://www.jobguide.dest.gov.au>

B. Sources d'informations destinées aux spécialistes

1. Compétences internationales pour les spécialistes de l'orientation scolaire et professionnelle

Ces compétences figurent ici intégralement, ainsi que sur le site web de l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP), à l'adresse suivante:

- <http://www.iaevg.org/IAEVG/>

Cadre des compétences

(Approuvé par l'Assemblée générale de l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle, à Berne, en Suisse, le 4 septembre 2003.)

Compétences fondamentales

- C1 Faire preuve d'un comportement éthique et d'une conduite professionnelle appropriés dans l'exercice des rôles et des responsabilités
- C2 Faire preuve de persuasion et de sens des responsabilités pour favoriser l'apprentissage et le développement de carrière des bénéficiaires des services et répondre à leurs préoccupations
- C3 Etre capable de percevoir et d'apprécier les différences culturelles entre les bénéficiaires des services pour dialoguer avec tous les publics
- C4 Intégrer la théorie et la recherche dans la pratique en matière d'orientation, de développement de carrière, de conseils et de consultation
- C5 Posséder les compétences pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer des programmes d'orientation et de conseils et faire des interventions dans ce domaine
- C6 Etre capable de percevoir les capacités et les limitations des bénéficiaires des services
- C7 Avoir la capacité de communiquer efficacement avec les collègues ou les bénéficiaires des services, en utilisant le niveau de langue approprié
- C8 Connaître les informations actualisées concernant les tendances en matière d'éducation, de formation et d'emploi, le marché du travail et les questions sociales
- C9 Etre sensible aux aspects sociaux et culturels
- C10 Posséder les compétences permettant de coopérer efficacement dans une équipe de spécialistes
- C11 Faire preuve d'une bonne connaissance du processus de développement de carrière tout au long de la vie.

Compétences spécialisées

1. Évaluation

- 1.1 En se fondant sur différents outils et techniques d'évaluation, formuler et diagnostiquer précisément et intégralement les besoins des utilisateurs
- 1.2 Utiliser correctement les données issues de l'évaluation, en fonction de la situation
- 1.3 Déterminer les situations qui exigent un renvoi à des services spécialisés
- 1.4 Faciliter un renvoi efficace en établissant des contacts entre les sources vers lesquelles se fait le renvoi et les individus
- 1.5 Maintenir à jour des listes de sources à cette fin

- 1.6 Procéder à une évaluation des besoins en ce qui concerne le contexte propre à chaque bénéficiaire des services
2. **Orientation scolaire**
 - 2.1 Faire preuve d'attention au potentiel et aux compétences des élèves pour faciliter leur épanouissement
 - 2.2 Orienter les individus et les groupes d'élèves pour élaborer des plans d'enseignement
 - 2.3 Aider les élèves dans leur processus de prise de décisions
 - 2.4 Aider les élèves à mieux se connaître
 - 2.5 Aider les élèves à choisir leurs matières
 - 2.6 Aider les élèves à surmonter les difficultés qu'ils rencontrent dans l'apprentissage
 - 2.7 Inciter et aider les élèves à participer à des programmes d'échanges internationaux
 - 2.8 Consulter les parents au sujet des progrès et du développement de leurs enfants dans leurs études
 - 2.9 Aider les enseignants à améliorer les méthodes pédagogiques
 - 2.10 Aider les enseignants à mettre en œuvre l'orientation dans le programme scolaire.
3. **Développement de carrière**
 - 3.1 Connaissance des questions relatives au développement de carrière et de la dynamique du comportement professionnel
 - 3.2 Faire preuve d'une bonne connaissance des facteurs juridiques pertinents et de leurs conséquences pour le développement de carrière
 - 3.3 Planifier, concevoir et mettre en œuvre des programmes et interventions en matière de développement de carrière
 - 3.4 Bonne connaissance des modèles de prise de décisions et de transition pour préparer et planifier les étapes transitoires: transition de l'école au travail, réorientations de carrière, départ à la retraite, licenciement, réduction d'effectifs
 - 3.5 Identifier les facteurs qui exercent une influence (famille, amis, possibilités d'études et possibilités financières) et les attitudes dictées par des préjugés (préjugés à l'égard du sexe, de la race, de l'âge et de la culture) dans la prise de décisions concernant la carrière
 - 3.6 Aider les individus à fixer des objectifs, identifier des stratégies pour les atteindre et réévaluer en permanence leurs objectifs, valeurs, intérêts et décisions relatives à leur carrière
 - 3.7 Bonne connaissance des services ou des organismes de documentation au niveau de l'État et au niveau local en ce qui concerne les questions d'emploi et les questions financières, sociales et personnelles
 - 3.8 Bonne connaissance de la documentation en matière de planification de carrière et des systèmes informatisés d'information sur les carrières, de l'Internet et des autres matériels en ligne
 - 3.9 Compétences permettant d'utiliser à bon escient ces matériels et techniques concernant le développement de carrière
 - 3.10 Compétences permettant d'utiliser les matériels consacrés au développement de carrière conçus pour répondre aux besoins de groupes spécifiques (migrants, groupes ethniques et populations à risque)
 - 3.11 Aider les utilisateurs à élaborer leur projet concernant leur carrière et leur vie.

4. Activités de conseil

- 4.1 Comprendre les principaux facteurs liés au développement personnel des bénéficiaires des services et la dynamique de leur comportement individuel
- 4.2 Faire preuve d'empathie et de respect et établir une relation constructive avec le bénéficiaire des services
- 4.3 Utiliser les techniques pour conseiller les individus
- 4.4 Utiliser les techniques pour conseiller les groupes
- 4.5 Répondre aux besoins des élèves à risque
- 4.6 Aider les bénéficiaires des services à :
 - 4.6.1 prévenir les problèmes personnels
 - 4.6.2 développer leur personnalité
 - 4.6.3 résoudre leurs problèmes personnels
 - 4.6.4 prendre des décisions
 - 4.6.5 déterminer leur identité sexuelle
 - 4.6.6 développer leurs compétences sociales
 - 4.6.7 faire leur éducation en matière de santé
 - 4.6.8 utiliser leur temps de loisir
- 4.7 Aider les bénéficiaires des services à élaborer un plan pour leur vie personnelle
- 4.8 Déterminer les cas particuliers et les renvoyer vers d'autres services spécialisés

5. Gestion de l'information

- 5.1 Bonne connaissance de la législation relative à l'éducation, à la formation et au travail au niveau local, national et international
- 5.2 Bonne connaissance de l'équivalence des diplômes et qualifications professionnelles obtenus dans différents pays
- 5.3 Recueillir, organiser et diffuser des informations actualisées en matière de carrière et d'éducation et dans le domaine personnel et social sur :
 - 5.3.1 l'éducation et la formation
 - 5.3.2 les professions
 - 5.3.3 les possibilités d'emploi
 - 5.3.4 d'autres questions (santé, loisirs...) (préciser):
- 5.4 Utiliser les technologies de l'information pour communiquer des renseignements sur l'éducation et les professions (bases de données, programmes informatisés d'orientation scolaire et professionnelle et Internet)
- 5.5 Aider les utilisateurs des services à accéder aux informations sur les études et les professions et à les utiliser à bon escient.

6. Consultation et coordination

- 6.1 Consulter les parents, enseignants, tuteurs, travailleurs sociaux, administrateurs et autres intervenants pour renforcer leur travail avec les élèves
- 6.2 Faire preuve des compétences relationnelles nécessaires pour établir et maintenir des relations de consultation, des objectifs et définir le changement de comportement souhaité
- 6.3 Faire preuve de compétences pour travailler avec diverses organisations (universités, entreprises, municipalités et autres institutions)
- 6.4 Interpréter et expliquer correctement les concepts et les nouvelles informations

- 6.5 Coordonner le personnel des écoles et de la collectivité locale pour regrouper des matériels didactiques pour les élèves
- 6.6 Utiliser un processus de renvoi efficace pour aider les élèves et d'autres à utiliser des programmes, services et réseaux spéciaux
- 6.7 Compétences pour coordonner et stimuler la créativité des élèves afin qu'ils puissent élaborer leurs propres programmes (études et travail)
- 6.8 Compétences pour forger une bonne image de spécialiste

7. Recherche et évaluation

- 7.1 Bonne connaissance des méthodes de recherche et des techniques de recueil et d'analyse de données
- 7.2 Promouvoir des projets de recherche en relation avec l'orientation et les activités de conseil
- 7.3 Utiliser des méthodes de présentation pour faire rapport sur les résultats de la recherche
- 7.4 Interpréter les résultats de cette recherche
- 7.5 Intégrer les résultats de cette recherche dans la pratique en matière d'orientation et de conseil
- 7.6 Évaluer les programmes et interventions dans le domaine de l'orientation, en appliquant des techniques et des modèles d'évaluation actualisés
- 7.7 Se maintenir informé des constatations des travaux de recherche en cours.

8. Gestion des programmes/services

- 8.1 Déterminer les publics visés
- 8.2 Procéder à l'évaluation des besoins
- 8.3 Répertorier les matériels pertinents pour la planification et la mise en œuvre des programmes
- 8.4 Bonne connaissance de la documentation, des tendances et des questions pertinentes
- 8.5 Sensibiliser la communauté locale aux programmes et services
- 8.6 Gérer (concevoir, mettre en œuvre, superviser) les programmes et interventions
- 8.7 Évaluer l'efficacité des interventions
- 8.8 Utiliser les résultats pour renforcer les programmes en recommandant des améliorations au niveau des institutions/organismes
- 8.9 Compétences pour organiser et gérer les services d'éducation, de conseil, d'orientation et de placement
- 8.10 Gérer et superviser le personnel
- 8.11 Promouvoir la mise en valeur des compétences du personnel

9. Renforcement des capacités au niveau de la communauté locale

- 9.1 Compétences pour développer des relations avec les partenaires locaux essentiels
- 9.2 Procéder à une analyse des ressources humaines et matérielles
- 9.3 Procéder à une évaluation des besoins de la communauté locale
- 9.4 Travailler avec la communauté locale pour utiliser efficacement ces ressources et répondre aux besoins

- 9.5 Travailler avec la communauté locale pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer des plans d'action destinés à réaliser des objectifs économiques, sociaux, éducatifs et des objectifs en matière d'emploi
- 9.6 Travailler avec des réseaux locaux, nationaux et internationaux dans le domaine de l'orientation scolaire et professionnelle (par exemple, l'AIOSP).

10. Placement

- 10.1 Guider les bénéficiaires des services dans les stratégies de recherche d'emploi
- 10.2 Utiliser l'Internet dans le processus de recherche d'emploi
- 10.3 Présenter les possibilités d'emploi aux bénéficiaires des services et les aider à choisir judicieusement un emploi
- 10.4 Établir une liaison avec les employeurs et les fournisseurs de services d'éducation et de formation pour obtenir des informations sur les possibilités qu'ils offrent
- 10.5 Consulter les responsables politiques
- 10.6 Donner suite aux propositions de placement
- 10.7 Rapprocher les individus des postes vacants en matière d'emploi, d'éducation ou de formation
- 10.8 Aider les bénéficiaires des services à maintenir leur emploi

2. Répertoires concernant l'évaluation professionnelle

1. Support for learning: <http://www.support4learning.org.uk/jobsearch/assess.htm>
On trouvera sur ce site du Royaume-Uni un inventaire complet des liens vers des tests d'évaluation professionnelle, dont certains peuvent être passés en ligne.
2. Minnesota ISEEK (Internet System for Education and Employment Knowledge-United States) <http://iseek.org/sv/81002.jsp>
On trouvera sur ce site américain un inventaire des liens vers divers tests d'évaluation professionnelle, dont certains peuvent être passés en ligne.

3. Processus pour le spécialiste de l'orientation professionnelle

Les processus modèles ci-après (élaborés par Catherine Casserly du Département du développement des ressources humaines et des compétences, Canada) définissent les étapes des interventions des spécialistes des carrières auprès des bénéficiaires des services et le cadre d'un manuel du conseiller. Ils pourraient être adaptés pour être utilisés au quotidien par les spécialistes de l'orientation professionnelle de base (écoles, organismes, services publics).

- A. Processus d'évaluation des activités de conseil et de solution des problèmes
- B. Processus de détermination des besoins individuels
- C. Plan d'action concernant le bénéficiaire des services
- D. Processus de gestion du cas
- E. Grandes lignes d'un manuel du conseiller

A. Processus d'évaluation des activités de conseil et de solution des problèmes

But:

Ce processus aide le conseiller ou le spécialiste de l'emploi à comprendre pleinement que son rôle dans le cadre de la fourniture totale de services conduisant à l'emploi effectif des bénéficiaires doit être fondé sur les besoins uniques, liés à l'emploi, de chaque bénéficiaire.

Description:

Le modèle décrit les 12 tâches de l'élément des activités de conseil en matière d'emploi qui concerne l'évaluation ainsi que les actions du conseiller dans le cadre de chacune des 12 tâches. Les tâches sont décrites selon quatre phases.

Phase 1: Identification de la difficulté au plan de l'emploi

Étape 1. Établir une relation de collaboration

- Respect mutuel et sincérité
- Accord quant à la nature du travail à accomplir ensemble
- Libre partage des informations
- Respect de la vie privée du bénéficiaire des services

Étape 2. Énoncer le problème, l'obstacle ou la difficulté au plan de l'emploi

- Les choses demeurent habituellement très générales à ce stade
- Obtenir le point de vue du bénéficiaire sur la question.

Étape 3. Élaborer l'énoncé des contraintes

- Employer les mots du bénéficiaire des services
- Définir ce qui rend l'emploi difficile du point de vue du bénéficiaire des services

Étape 4. Établir l'objectif de l'entretien

- Présenter l'objectif de l'entretien et vérifier la motivation du bénéficiaire par rapport au processus
- Faire attention aux signes de résistance manifestés par le bénéficiaire.

Phase 2: Clarification de la difficulté au plan de l'emploi

Étape 5. Clarifier les aspects cognitifs, affectifs, comportementaux et contextuels de la difficulté

- Identifier les pensées, perceptions et hypothèses du bénéficiaire des services
- Déterminer les sentiments et émotions du bénéficiaire engendrés par la difficulté
- Identifier les actions que le bénéficiaire a entreprises pour résoudre la difficulté
- Définir l'incidence de la difficulté sur la vie du bénéficiaire des services.

Étape 6. Déterminer clairement les moyens et les limitations liés à l'individu et à l'environnement par rapport à la difficulté au plan de l'emploi

- Déterminer l'identité du bénéficiaire (éducation, aptitudes, motivation, intérêts, capacités, défis)
- Déterminer l'environnement du bénéficiaire (ressources, soutien, services disponibles, etc.).

Étape 7. Clarifier les valeurs du bénéficiaire des services par rapport à la difficulté au plan de l'emploi

- Aider le bénéficiaire à identifier ses valeurs et à définir leur incidence sur la situation d'emploi.

Phase 3: Élaboration d'un plan d'action

Étape 8. Formuler un but en matière de conseil et déterminer les options

- Transformer l'énoncé des contraintes révisé en un énoncé d'actions, par exemple, «Si je veux... alors, je dois...»
- Rechercher en commun les solutions possibles.

Étape 9. Valider les options et déterminer l'ordre des priorités

- Analyser les éléments positifs et négatifs de chaque option, compte tenu des moyens et des limitations du bénéficiaire des services
- Choisir l'option la plus appropriée pour résoudre la difficulté concernant l'emploi.

Étape 10. Établir le plan d'action

- Traduire les options prioritaires en actions concrètes mutuellement convenues
- Valider la motivation et l'engagement du bénéficiaire des services.

Phase 4: Mise en œuvre et évaluation

Étape 11. Vérifier que l'objectif en matière de conseil est atteint

- Encourager, soutenir et guider le bénéficiaire des services
- Vérifier si les activités prévues par le plan d'action sont achevées
- Si l'objectif n'est pas atteint, examiner la situation et modifier les actions ou l'objectif, si nécessaire
- Consigner par écrit et corroborer.

Étape 12. Déterminer l'autonomie du bénéficiaire des services

- Le conseiller/le spécialiste de l'emploi et le bénéficiaire des services évaluent tous les deux s'ils peuvent chercher d'une manière indépendante à atteindre un objectif en ce qui concerne l'un quelconque des quatre aspects de l'employabilité.

B. Processus de détermination des besoins individuels

But:

Aider les conseillers dont l'approche est axée sur le bénéficiaire des services à déterminer, en collaboration, les besoins en matière d'emploi qu'il serait possible de satisfaire en faisant appel à l'intervention appropriée du service de conseil en matière d'emploi ou d'un partenaire local, et déterminer et fournir le soutien et le suivi nécessaires pour garantir des résultats positifs.

Description:

L'entretien visant à déterminer les besoins individuels est un processus en trois ou huit phases qui repose sur les trois aspects de l'employabilité: 1) prise de décisions concernant la carrière; 2) mise en valeur des compétences; 3) recherche d'emploi; et 4) conservation de l'emploi.

Phase 1: Détermination des besoins:

- Commencer l'entretien
 - Accueillir le bénéficiaire des services et faire la présentation
 - Établir l'objectif du bénéficiaire
 - Établir le but de l'entretien (en collaboration)
 - Confirmer la cible (répondre aux conditions requises pour les programmes et services disponibles)
 - Renvoyer les aspects ne correspondant pas à la cible vers d'autres services ou sources d'information disponibles
- Recueillir les informations
 - Recueillir les données concernant l'employabilité du bénéficiaire des services
 - Déterminer son but professionnel (ce qui peut exiger des recherches de sa part)
 - Déterminer s'il répond aux exigences professionnelles (qualifications, certifications, licences)
 - Déterminer sa capacité de rechercher un travail (par exemple, transports, soins des enfants, vêtements)
 - Déterminer sa capacité de conserver un travail (par exemple, santé, arrangements concernant les soins à donner aux enfants, transports, logement)
 - Recueillir des données sur son admissibilité au bénéfice des programmes de soutien du revenu
 - Recueillir des données sur ses besoins personnels et financiers
- Déterminer les besoins
 - Résumer les informations obtenues et confirmer avec le bénéficiaire des services
 - Déterminer le(s) besoin(s) du bénéficiaire
 - Obtenir son accord sur le(s) besoin(s) identifié(s)
- Examiner l'admissibilité
 - Résumer les informations et les comparer avec les exigences des programmes, par exemple, âge, citoyenneté, sexe
 - Confirmer que le bénéficiaire a bien compris la situation
- Examiner les options et les interventions
 - Décrire les options appropriées disponibles et les relier au(x) besoin(s) déterminé(s)
 - Aider le bénéficiaire des services à choisir les options pertinentes par rapport au(x) besoin(s) déterminé(s)
 - Confirmer la sélection pour d'autres services
 - Examiner les droits et obligations selon que de besoin
 - Convenir d'une option:
 1. Renvoi, si cela est approprié, vers un autre service ou une autre organisation
 2. Élaborer un plan d'action

Phase 2: Planification de l'action

- Élaborer un plan d'action
 - Discuter des étapes du plan d'action et les formuler
 - Procéder à une évaluation financière (si approprié)
 - Établir la version finale du plan d'action
 - Fixer les dates des réunions de suivi
- Obtenir l'engagement du bénéficiaire des services par rapport au plan d'action
 - Fixer les grandes lignes du suivi et du calendrier
 - S'assurer de l'engagement au plan financier (si approprié)
 - S'assurer de l'engagement par rapport au plan d'action
 - Identifier le conseiller, le préposé à l'emploi ou la personne chargée de gérer le dossier du bénéficiaire des services
 - Terminer l'entretien.

Phase 3: Compléter la documentation

- Compléter la documentation (formulaires sur papier, formulaires en format électronique).

C. Plan d'action concernant le bénéficiaire des services

Le plan d'action concernant le bénéficiaire des services est une série d'étapes ou d'activités élaborées par le bénéficiaire et le fournisseur des services (conseiller, spécialiste de l'emploi) pour aider le premier à répondre à ses besoins en matière d'emploi et l'aider à atteindre ses objectifs dans ce domaine.

Les besoins en matière d'employabilité sont les suivants:

1. La prise de décisions relatives à la carrière comprend les compétences et connaissances liées aux choix à faire ou à la capacité d'arrêter une ou plusieurs décisions concernant le choix d'une carrière.
2. La mise en valeur des compétences comprend les compétences génériques ou essentielles liées à la plupart des professions, et les compétences spécifiques requises pour une profession donnée.
3. Les compétences en matière de recherche d'emploi sont les compétences requises pour une recherche efficace ou pour être autonome dans une telle recherche.
4. Les compétences en matière de conservation de l'emploi sont les compétences liées à la stabilité de l'emploi de l'individu ou qui la favorisent, c'est-à-dire la capacité de conserver un emploi.

Le plan d'action concernant le bénéficiaire des services inclut les options et interventions qu'il juge les plus appropriées pour répondre à ses besoins.

Le plan d'action doit contenir les éléments suivants:

- un accord clair sur la teneur de l'intervention
- un énoncé clair des responsabilités du bénéficiaire et du fournisseur des services
- un accord clair sur la date prévue pour l'achèvement de l'intervention
- un accord clair sur le point d'achèvement de l'intervention
- un énoncé de ce que l'action est censée réaliser ou de ce à quoi elle est censée répondre.

D. Processus de gestion du cas

But:

Offrir aux conseillers et aux préposés à l'emploi un processus qui garantit que les bénéficiaires des services (qui ont des activités visant à satisfaire aux besoins identifiés en matière d'emploi) reçoivent le soutien et le suivi nécessaires pour favoriser des résultats finals positifs.

Description:

Le modèle de gestion du cas est un processus en huit étapes qui conjugue des activités de soutien axées sur le bénéficiaire et la consignation en temps utile des progrès accomplis par ce dernier jusqu'aux résultats des efforts déployés pour résoudre ses problèmes d'emploi et de carrière (à savoir, trouver un travail décent ou reprendre ses études).

1. Examiner le plan d'action du bénéficiaire des services

(établi dans le cadre du processus de détermination des besoins individuel)

- Avant de rencontrer le bénéficiaire des services, examiner toute la documentation existante et s'assurer qu'elle est claire et complète
- Comprendre clairement les besoins, moyens, questions, possibilités et plans du bénéficiaire
- Identifier les éventuelles incohérences, inexactitudes ou les problèmes potentiels
- Examiner les aspects financiers (par exemple, le bénéficiaire a-t-il reçu une aide financière promise?).

2. Prendre contact avec le bénéficiaire des services pour une action de suivi

- Rencontrer le bénéficiaire ou prendre contact par téléphone
- Expliquer le but du suivi dans le cadre de la gestion du cas, à savoir consigner les résultats positifs obtenus et traiter les difficultés et problèmes
- Préciser les attentes du bénéficiaire quant à l'intervention de suivi dans le cadre du plan d'action convenu
- Identifier les éventuelles incohérences, inexactitudes ou difficultés
- Vérifier si le bénéficiaire a bien compris par rapport aux documents écrits
- Réexaminer les dossiers qui contiennent des informations nouvelles ou modifiées
- Confirmer la date suivante pour le suivi.

3. Confirmer l'engagement

- Valider l'engagement du bénéficiaire des services vis-à-vis du plan d'action
- Confirmer le soutien du conseiller ou du spécialiste de l'emploi vis-à-vis du plan d'action
- Confirmer que le conseiller ou le spécialiste de l'emploi s'engage à mener à bien l'ensemble des activités convenues, par exemple, obtenir des informations sur le marché du travail ou un soutien financier.

4. Coordonner les activités de l'intervention

- Établir une liaison avec les fournisseurs de services, par exemple, un organisme de formation, un établissement de soins de santé local ou des services de conseil spécialisés
- Confirmer les dates de commencement et de fin de l'intervention pour le bénéficiaire

- S'assurer que le fournisseur de services peut répondre aux normes attendues pour les services afin de satisfaire aux besoins identifiés
- Surveiller les progrès accomplis par le bénéficiaire des services (par des rencontres ou par téléphone)
- Consigner les informations dans le dossier du bénéficiaire.

5. Soutenir les progrès accomplis par le bénéficiaire des services

- Tout au long du processus, soutenir le bénéficiaire en lui prodiguant des encouragements et en renforçant son action
- Déterminer l'adéquation permanente de l'intervention
- Identifier les éventuels problèmes/préoccupations et les traiter à mesure qu'ils se présentent
- Recommander une action corrective si nécessaire
- S'assurer que le bénéficiaire des services a conscience des conséquences de ses actions
- Garder une trace de tous les changements
- Vérifier si les besoins sont satisfaits, c'est-à-dire si les problèmes sont résolus d'une manière satisfaisante.

6. Réévaluer ou adapter le plan d'action

- Travailler avec le bénéficiaire des services pour adapter le plan d'action selon que de besoin, c'est-à-dire consigner les progrès accomplis ou les problèmes rencontrés et la manière dont ils ont été résolus
- S'assurer que le bénéficiaire des services connaît le contenu du plan d'action et exprime son engagement en faveur de celui-ci.

7. Choisir le plan d'action

- Confirmer l'achèvement du plan d'action (partiel ou intégral) avec le bénéficiaire des services
- Déterminer les résultats
- Consigner les résultats.

8. Suivi

- Si possible, établir un suivi avec le bénéficiaire à des moments déterminés à l'avance, par exemple, au bout d'un mois, puis de quatre mois, pour déterminer si le bénéficiaire a réussi ou s'il a besoin d'autres interventions.

E. Grandes lignes d'un manuel du conseiller

Un exemple de table des matières pourrait donner ceci:

1. Énoncé de la philosophie de l'organisation et du service, qui varie selon qu'il s'agit du système éducatif ou des services d'emploi
2. Points de contact – qui appeler pour obtenir de l'aide. Ce peut être le bureau principal ou les sources d'information locales
3. Directives organisationnelles, y compris les exigences liées au budget
4. Objectifs organisationnels, produits et responsabilités: par exemple, un plan d'action à court et moyen terme pour l'organisation dans son ensemble et ce bureau en particulier. À court terme: cette année calendaire, par exemple, l'objectif est de placer 70 pour cent de tous les bénéficiaires des services dans des emplois qu'ils conserveront au moins trois mois et de faire en sorte que 90 pour cent de tous les élèves remplissent une demande de formation postérieure au cycle secondaire. À long terme: améliorer le taux de placement de 20 pour cent sur trois ans. Mener à bien une évaluation des résultats positifs du programme au bout de trois ans, c'est-à-dire la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints.
5. Nom et description de chaque programme et conditions d'admissibilité
6. Informations sur les programmes d'aide au revenu et sur la façon d'en bénéficier
7. Informations connexes sur les programmes, par exemple, comment faire une demande d'inscription auprès d'un établissement d'enseignement post-secondaire, les aides financières éventuellement disponibles
8. Documents de référence, par exemple, si un catalogue est disponible pour commander de la documentation
9. Comment rechercher et interpréter les informations sur le marché du travail, par exemple, utilisation des journaux
10. Exigences en matière de consignation des informations, y compris la présentation tabulaire des résultats et la manière de les agréger
11. Comment faire la promotion des services auprès des bénéficiaires – travailleurs, employeurs, élèves
12. Questions relatives à la confidentialité – comment respecter les informations concernant le bénéficiaire des services, surtout en cas de diffusion des dossiers
13. Les références internet utiles – classées selon qu'elles concernent la formation des conseillers, l'information des élèves, l'information des travailleurs bénéficiaires des services ou l'évaluation des outils
14. Compétences des conseillers et manière de les acquérir et de les conserver
15. Sources d'information locales pour les problèmes et les questions qui ne sont pas à proprement parler des questions concernant l'emploi, par exemple, questions relatives à la santé, toxicomanies, besoin de logement
16. Comment empêcher l'épuisement, au plan personnel et professionnel.

Tous les matériels sont datés de façon que les informations dépassées puissent être écartées lorsqu'elles ne sont plus pertinentes.

4. Employment counselling, career guidance and occupational information

Fournis par un service public de l'emploi.

Ce guide du BIT rédigé par Catherine Casserly offre un cadre utile pour la fourniture de conseils personnalisés par l'intermédiaire du service public de l'emploi. Il figure sur le site web de l'OIT à l'adresse suivante:

- <http://mirror/public/english/employment/skills/empserv/public/publ/index.htm>

C. Principes directeurs

1. Career guidance: A handbook for policy makers

Ce guide établi par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) résume les constatations des examens des politiques en matière d'orientation effectués en 2001-2003 dans 36 pays de l'OCDE et pays européens et dans trois pays à revenu moyen ne faisant pas partie de l'OCDE. Il figure sur le site web de l'OCDE à l'adresse suivante:

- <http://www1.oecd.org/publications/e-book/9104021E.PDF> ou bien parmi les publications de l'OCDE.

Bibliographie

- Aisenson, D.; Aisenson, G.; Monedero, F.; Batlle, S.; Legaspi, L. 2004. Theoretical models and development of psychological and educational guidance programs in Argentina (École de psychologie de l'Université de Buenos Aires, Buenos Aires), disponible à l'adresse suivante: <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/guid-argentina>, site visité le 7 décembre 2005.
- Arulmani, G.; Arulmani, S. 2004. *Career counselling: A handbook* (New Delhi, Tata McGraw-Hill).
- Betcherman, G.; Olivas, K.; Dar, A. 2004. Impacts of active labour market programs: New evidence from evaluations with particular attention to developing and transition countries, série n° 0402 des documents de synthèse sur la protection sociale, (Washington, DC, Banque mondiale).
- Bezanson, L.; Turcotte, M. 2004. «Delivery of career guidance services», document du BIT non publié, disponible sur demande auprès de ifpskills@ilo.org.
- . Kellett, R. 2001. «Integrating career information and guidance services at a local level», document établi pour la Commission européenne et l'OCDE, novembre.
- Casserly, C. 1994. *Employment counselling, career guidance and occupational information provided through a public employment service*, document n° 40-2 du Service de l'administration du travail du BIT (Genève, BIT).
- Corbanese, G.; Rosas, G. À paraître. *Employment counselling and career guidance: A trainer's guide for employment service personnel* (Genève, BIT)
- Dar, A.; Tzannotos, Z. 1999. *Active labor market programs: A review of the evidence from Evaluations*, série n° 9901 des documents de synthèse sur la protection sociale, (Washington, DC, Banque mondiale).
- Fondation européenne pour la formation (ETF). 2003. *Review of career guidance policies in 11 acceding and candidate countries*, rapport de synthèse, (Turin, EFT), juillet.
- Godfrey, M. 2003. *Youth employment policy in developing and transition countries: Prevention as well as cure*, série n° 0320 des documents de synthèse sur la protection sociale, (Washington, DC, Banque mondiale).
- Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP). 1999. «Strategies for vocational guidance in the twenty-first century», document établi pour le deuxième congrès international de l'UNESCO sur l'enseignement technique et professionnel (Paris, UNESCO).
- Bureau international du travail (BIT). 2004. *Une approche équitable pour les travailleurs migrants dans une économie mondialisée*, rapport VI, Conférence internationale du travail, 92ème session, Genève, 2004.
- . 2004. *Commission mondiale sur la dimension sociale de la mondialisation: Une mondialisation équitable: Créer des opportunités pour tous* (Genève, BIT).
- . 2004. «Report of the Survey on School-to-Work Transition in Indonesia», document de travail n° 14 du Programme de promotion des questions de genre (Genève).
- . 2003. «Report of the Survey on School-to-Work Transition of Young Women and Men in Vietnam», document de travail n° 13 du Programme de promotion des questions de genre (Genève).
- . 2003. *S'affranchir de la pauvreté par le travail*, rapport du Directeur général, Conférence internationale du travail, 91ème session, 2003.
- . 2002. *Agenda global pour l'emploi* (Genève, BIT).

- 2002. Révision de la recommandation sur la mise en valeur des ressources humaines, ILO-IFP/SKILLS, (Genève, 2002), disponible à l'adresse suivante: <http://ilo.org/public/french/employment/skills/recomm/main.htm>, site visité le 7 décembre 2005.

- 1997. «Constructing a map of the world of work», document de travail n° 95-2 du Bureau des statistiques (Genève), p. 1.

Iwamoto, W.; Hoffman, A-M. 2003. «The life-skills dimension of the Dakar Framework on Education for All», in Skills for Life and Work, document 8 (Bonn, Groupe de travail de la coopération internationale pour la mise en valeur des compétences), avril, p. 21.

Kreft, W.; Watts, A.G. 2003. Public policies and career development: A framework for the design of career information, guidance and counselling services in developing and transition countries, Country Report on Poland, Banque mondiale, mai 2003, disponible à l'adresse suivante: http://www1.world-bank.org/education/lifelong_learning/pdf/Poland%20country%20report%20_final_.pdf, site visité le 7 décembre 2005.

Lim Lean, L. 1996. More and better jobs for women: An action guide (Genève, BIT).

Matthews, B. 2004. «Career guidance knowledge resources», document du BIT non publié, disponible sur demande auprès de ifpskills@ilo.org.

McCarthy, J. 2004. «The skills, training and qualifications of guidance workers», Journal international d'orientation scolaire et professionnelle, Vol. 4, n° 2 et 3.

Miller, J.V.; Vetter, L. 1996. «Vocational guidance for equal access and opportunity for girls and women in technical and vocational education», Études sur l'enseignement technique et professionnel de l'UNESCO-UNEVOC, document n° 6, (Bonn, UNEVOC).

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) Career guidance and public policy: Bridging the gap, EDC/EC(2003)5 (Paris).

- Commission européenne. 2004. Career guidance: A handbook for policy makers, également disponible en français, L'orientation professionnelle: Guide pratique pour les décideurs (Paris).

- 2002. Review of career guidance policies: Korea Country Note (Paris), septembre. Disponible à l'adresse suivante: <http://www.oecd.org>, site visité le 7 décembre 2005.

Phan, T.; Hansen, E.; Price, D. 2001. The public employment service in a changing labour market (Genève, BIT).

Riordan, T.; Rosas, G. 2003. «Core work skills: ILO perspective and recent developments», in Skills for Life and Work, document 8 (Bonn, Groupe de travail de la coopération internationale pour la mise en valeur des compétences), avril, p. 17 et 18.

Rychen, D.S. 2003. «Contribution from the OECD DeSeCo Project» in Skills for Life and Work, document 8 (Bonn, Groupe de travail de la coopération internationale pour la mise en valeur des compétences), avril, p. 13 et 14.

Sultana, R. 2004. «Comments on Draft ILO Career Guidance Manual», document du BIT non publié.

- 2003. Guidance policies in the knowledge society: Trends, challenges and responses across Europe, rapport de synthèse du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle, (CEDEFOP, Thessalonique), septembre.

du Toit, R. 2004. «Career guidance in a developing country context», document d'information non publié établi pour le BIT, disponible sur demande auprès de ipf.skills@ilo.org.

Nations Unies. 2004. World population to 2003 (New York, Département des affaires économiques et sociales de l'ONU).

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). 2004. L'éducation pour tous: Rapport mondial de suivi 2003-2004, chapitre 2, «Vers l'EPT – Évaluation des progrès accomplis». Disponible en anglais, français et espagnol à l'adresse suivante: http://portal.unesco.org/education/en/ev.php-URL_ID=23023&URL_DO=DOTOPIC&URL_SECTION=201.html, site visité le 7 décembre 2005.

Vargas Zuñiga, F. 2005. Key competencies and lifelong learning, Centre interaméricain de recherche et de documentation sur la formation professionnelle (Montevideo, CINTERFOR/BIT).

Watts, A.G.; Fretwell, D.H. 2004. Public policies for career development: Case studies and emerging issues to designing career information and guidance in developing and transition economies, rapport n° 28598, (Washington, DC, Banque mondiale), janvier, également disponible à l'adresse suivante: <http://www.wds.worldbank.org/>, site visité le 7 décembre 2005.

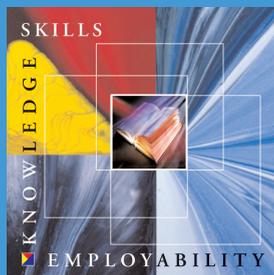
-. Sultana, R.G. 2004. «Career guidance policies in 37 countries: Contrasts and common themes», Journal international d'orientation scolaire et professionnelle, Vol. 4, n° 2 et 3, p. 105 à 122.

Fretwell, D.H. 2003. Public policies for career development: Policy strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies, document de synthèse, (Washington, DC, Banque mondiale), août.

-. Sultana, R.G. 2004. «Career guidance policies in 36 countries: Contrasts and common themes», document établi pour la Conférence sur l'orientation professionnelle et la politique publique: Comblent le fossé, Centre européen pour le développement de la formation professionnelle, Thessalonique, octobre.

Banque mondiale. 2003. Lifelong learning in the global knowledge economy: Challenges for developing countries (Washington, DC, Oxford University Press).

Organisation mondiale de la santé. 1996. Life skills education: Planning for research (Genève, OMS).



**Département des compétences
et de l'employabilité**

Bureau international du Travail
Route des Morillons 4
1211 Genève 22

Suisse

Fax +41 22 799 6310

Site: [http://ilo.org/public/english/
employment/skills/index.htm](http://ilo.org/public/english/employment/skills/index.htm)

ISBN 978-92-2-218376-0



9 789222 183760