



« *Ambassadeurs métier, formation professionnelle, VAE* »  
« *Région Basse-Normandie* »

NOTE DE RESTITUTION FINALE  
DU PORTEUR DE PROJET

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative  
Mission d'Animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95, avenue de France – 75650 Paris cedex 13  
[www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse)



## INTRODUCTION

---

Ce projet a été financé par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°AP1\_331 lancé en décembre 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Le contenu de cette note n'engage que ses auteurs et ne saurait, en aucun cas, engager le Ministère.

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative  
Mission d'Animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95, avenue de France – 75650 Paris cedex 13  
[www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse)

Pour plus d'informations sur l'évaluation du projet, vous pouvez consulter le rapport d'évaluation remis au Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse par l'évaluateur du projet sur le site [www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse).



## FICHE SYNTHÉTIQUE DU PROJET

<b>THÉMATIQUE : Orientation</b> <b>Numéro du projet AP1_331</b>
<b>LE DISPOSITIF EXPERIMENTÉ</b>
<b>Titre : Ambassadeurs métier, formation professionnelle, VAE</b>
<b>Objectifs initiaux :</b> Contribuer à sécuriser les parcours d'orientation scolaire et professionnelle et favoriser le partage d'expérience par la mise en relation entre différents acteurs (réseaux d'information et d'orientation, branches professionnelles).
<b>Public(s) cible(s) :</b> Les jeunes scolaires (collégiens, lycéens), les jeunes sortants du système éducatif sans qualification, les jeunes suivis par les missions locales
<b>Descriptif synthétique du dispositif expérimenté :</b> Mettre en place un réseau d'ambassadeurs métier, formation, VAE pour répondre directement aux questions des utilisateurs (scolaires, famille, salariés, demandeurs d'emploi).
<b>Territoire(s) d'expérimentation :</b> Basse-Normandie
<b>Valeur ajoutée du dispositif expérimenté :</b> Ce projet repose sur le transfert d'expériences, c'est-à-dire un échange construit à partir d'un « vécu » entre un professionnel reconnu par les pairs et un jeune à la recherche d'informations professionnelles. Il réunit les conditions d'une prise de contact directe, sans intermédiaire, à n'importe quel moment. Il favorise l'autonomie du jeune en permettant une prise de contact directe.
<b>Partenaires techniques opérationnels :</b> (1) Partenaires initialement visés dans la convention : L'Etat (Préfecture de région, Académie de Caen et notamment ses réseaux CIO et MGI, Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, Direction Régionale du Travail, de l'Emploi de la Formation Professionnelle ...), le réseau des Missions Locales, Pôle Emploi, les représentants du monde économique (organisations consulaires, branches professionnelles). (2) Partenaires effectifs de l'expérimentation : les précédents + Association ALFAH
<b>Partenaires financiers (avec montants): -</b>
<b>Durée de l'expérimentation :</b> (1) Durée initiale : 24 mois (décembre 2009 à décembre 2011) (2) Durée effective : jusqu'en juin 2012 (30 mois)
<b>LE PORTEUR DU PROJET</b>
<b>Nom de la structure : Région Basse-Normandie</b> <b>Type de structure :</b> collectivité territoriale
<b>L'ÉVALUATEUR DU PROJET</b>
<b>Nom de la structure : CEREQ</b> <b>Type de structure :</b> Centre associé



# PLAN DE LA NOTE DE RESTITUTION

---

*Proposition de plan à titre indicatif sachant que la structure générale et l'ensemble des items devront être traités.*

Sommaire (ajouter les numéros de pages correspondantes)

<b>Introduction</b> .....	(page 5)
<b>I - Rappel des objectifs et du public visé par l'expérimentation</b> .....	(pages 6 à 12)
A. Objectifs de l'expérimentation.....	(page 6)
B. Public visé et bénéficiaires de l'expérimentation (analyse quantitative et qualitative) (page 6)	
1. Public visé.....	(page 6)
2. Bénéficiaires directs.....	(page 7)
2.1. Statistiques descriptives.....	(pages 7 à 11)
2.2. Analyse qualitative.....	(page 11)
3. Bénéficiaires indirects.....	(page 12)
<b>II – Déroulement de l'expérimentation</b> .....	(pages 12 à 17)
A. Actions mises en œuvre.....	(pages 12-13-14)
B. Partenariats.....	(page 14)
1. Partenaires opérationnels.....	(page 15)
2. Partenaires financiers.....	(page 16)
C. Pilotage de l'expérimentation.....	(page 16)
<b>III – Enseignements généraux de l'expérimentation</b> .....	(pages 17 à 21)
A. Modélisation du dispositif expérimenté.....	(pages 17-18)
B. Enseignements et conditions de transférabilité du dispositif.....	(page 19)
1. Public visé.....	(page 19)
2. Actions menées dans le cadre du dispositif.....	(pages 19-20)
3. Partenariats, coordination d'acteurs et gouvernance.....	(pages 20)
4. Impacts sur la structure.....	(page 21)
<b>Conclusion</b> .....	(page 21)

**Annexes obligatoires à joindre au fichier :**

- **Tableau 1 sur les publics**.....(pages 8-9-10)
- **Tableau 2 sur les actions**
- **Tableau 3 sur les outils développés dans le cadre de l'expérimentation**
- **Tableau 4 sur l'exécution financière**

## **Introduction**

Cette expérimentation s'inscrit dans les orientations de la politique régionale d'information sur les métiers et d'orientation tout au long de la vie.

Lors des travaux préalables à l'élaboration du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP), les constats ont été les suivants :

- un nombre de sorties sans qualification significatif (22620 pour l'année scolaire 2010-2011),
- un taux de rupture de contrats d'apprentissage significatif dans certaines branches,
- des places vacantes dans certaines filières de formation particulièrement dans des filières à fort potentiel d'insertion professionnelle.

En Basse-Normandie, certains jeunes n'accèdent pas aux différents dispositifs de formation et d'insertion et l'égalité des chances reste un objectif prioritaire.

L'amélioration de l'insertion professionnelle est une priorité ce qui incite notamment à mieux informer les jeunes, de tout niveau scolaire et tout au long de leur orientation, sur les métiers, les qualifications attendues et les débouchés professionnels.

La Région, au titre de ses compétences en matière de formations professionnelles initiales et continues et de ses partenariats avec les branches professionnelles au travers des Chartes Qualité Emploi Formation (accords cadres avec les branches professionnelles portant sur l'emploi et la formation pour une durée de 4 ans), favorise la mise en relation entre les jeunes, les conseillers en orientation et les futurs ambassadeurs des métiers et de la formation professionnelle.

Cette expérimentation se situe dans le processus d'orientation scolaire et professionnelle des jeunes. Elle intervient en complémentarité des supports et dispositifs déjà existants (ONISEP, CRIJ, stages, parcours de découverte des métiers et des formations...).

L'objectif est de sécuriser les parcours scolaires et professionnels et de développer l'orientation active en mettant en relation des usagers (scolaires, salariés, demandeurs d'emploi) et des Ambassadeurs.

L'expérimentation a été mise en place sur une période de décembre 2009 à juin 2012. Le réseau a été lancé institutionnellement en janvier 2010 avec la présence du Rectorat, de la DRAAF, des branches professionnelles, des chambres consulaires, des réseaux AIO et d'une vingtaine d'Ambassadeurs métiers. Le réseau a commencé à être constitué avant le lancement grâce au travail fait en partenariat avec les branches professionnelles et les partenaires.

## **I. Rappel des objectifs et du public visé par l'expérimentation**

### **A. Objectifs de l'expérimentation**

L'objectif est de sécuriser les parcours scolaires et professionnels et de développer l'orientation active en mettant en relation des utilisateurs (scolaires, famille, salariés, demandeurs d'emploi) et des professionnels ou jeunes en formation disponibles pour échanger sur leur expérience. Ces personnes sont des Ambassadeurs de leur métier, de leur formation ou de leur parcours de VAE.

Cette expérimentation permet à des acteurs « non institutionnels » (professionnels salariés ou chefs d'entreprise, jeunes ou moins jeunes en formation et des personnes ayant réussi leur VAE) de participer et de contribuer au processus d'orientation scolaire professionnelle en lien avec les acteurs de l'orientation. Pour les personnes qui sont déjà dans la dynamique de parler de leur métier, de leur formation, de leur parcours scolaire ou professionnel, il s'agit, à travers ce réseau, d'être pleinement reconnues par leurs pairs et identifiées comme Ambassadeur.

Ce projet vise à favoriser l'autonomie des jeunes en leur proposant de contacter directement un Ambassadeur pour un échange construit à partir d'un « vécu » et avoir ainsi son retour d'expérience. De plus, cela permet à l'utilisateur du réseau de connaître la réalité du métier et l'environnement de travail. Cette expérimentation rentre donc pleinement dans le cadre de l'information et de l'orientation.

### **B. Public visé et bénéficiaires de l'expérimentation (analyse quantitative et qualitative)**

#### **1. Public visé**

Le public cible est le public scolaire en classe de 3ème de découverte professionnelle (2500 jeunes) ainsi que les lycéens désirant s'orienter vers la filière professionnelle (4000 jeunes), mais aussi les jeunes sortants du système scolaire sans qualification (2500 jeunes) et les jeunes suivis par les missions locales (6800 jeunes). Par la suite, ce projet s'est élargi à l'ensemble des niveaux de collèges et lycées ainsi qu'à un public adulte : demandeurs d'emploi ou salariés dans une démarche de construction d'un projet professionnel.

Ils sont repérés et informés de l'existence du réseau, du rôle des ambassadeurs et de la façon de prendre contact par différentes structures relais : établissements scolaires, SAIO et Mission Générale d'Insertion de l'Académie de Caen, réseau des CIO, Missions locales, Cité des métiers de l'Orne, Université de Caen Basse-Normandie.

L'information est, par ailleurs, relayée par les structures relais dans différentes instances d'animation et de coordination territoriale comme, par exemple, les réunions de Bassin d'Education Concerté de l'Education Nationale (BEC).

Le public visé correspond pleinement aux priorités inscrites dans le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles notamment dans le cadre de la prévention et de la lutte contre le décrochage scolaire.

## 2. Bénéficiaires directs

### 2.1. Statistiques descriptives

Près de 50% des bénéficiaires ont moins de 25 ans.

Près de 20% déclarent être scolaires, apprentis ou étudiants et 80% salariés, demandeurs d'emploi ou en formation continue.

Selon les statistiques, il y a eu 857 demandes de rendez-vous depuis le lancement de l'expérimentation. Nous pouvons constater que les demandes se font surtout auprès d'un public qui a plus de 18 ans et qui est étudiant dans le supérieur, salarié ou demandeur d'emploi. Le site Ambassadeurs a connu 18336 visites depuis son lancement en janvier 2011 dont 10674 visiteurs différents.

	Bénéficiaires prévus pour toute la durée de l'expérimentation	Bénéficiaires entrés pendant toute la durée de l'expérimentation
<b>Nombre de bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif, par caractéristiques</b>		
<b>1. Jeunes</b>		
<b>Âge</b>		
Moins de 6 ans		
6-10 ans		
10-16 ans		88
16-18 ans		42
18-25 ans		256
Autres : 26-50ans		456
Autres : plus de 50 ans		15
<b>Situation</b>		
Elèves en pré-élémentaire		
Elèves en élémentaire		
Collégiens		
Lycéens en LEGT		
Lycéens en lycée professionnel		
Jeunes apprentis en CFA		4
Étudiants du supérieur		41
Demandeurs d'emploi		480
Actifs occupés		128
Autres : scolaire		76
Autres : (préciser)		128
<b>Niveau de formation</b>		
Infra V		
Niveau V		
Niveau IV		
Niveau III		
Niveau III		
Niveau I		



<b>Sexe</b>		
Filles		
Garçons		
<b>2. Adultes</b>		
<b>Qualité</b>		
Parents		
Enseignants		
Conseillers d'orientation-psychologues		
Conseillers principaux d'éducation		
Conseillers d'insertion professionnelle		
Animateurs		
Éducateurs spécialisés		
Autres : <i>(préciser)</i>		
Autres : <i>(préciser)</i>		

	Prévision initiale	Réalisation
<b>Autre information concernant les bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif</b>		
<b>1. Les jeunes bénéficiaires sont-ils inscrits et suivis par la mission locale (ML) ?</b>		
Oui, tous les bénéficiaires directs sont inscrits et suivis par la ML Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML Non, aucun bénéficiaire direct n'est inscrit et suivi par la ML		<b>Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML</b>
<b>Echelle et territoire d'intervention de l'action mise en place</b>		
<b>1. L'action que vous menez dans le cadre de cette expérimentation est-elle à l'échelle :</b>		
Communale (une ou plusieurs communes dans un même département) Départementale (un ou plusieurs départements dans une même région) Régionale (une seule région) Inter-régionale (2 et 3 régions) Nationale (plus de 3 régions) ?		Régionale

2. Votre territoire d'intervention inclut-il des quartiers "politique de la ville" ?	
<p>Oui, la totalité de mon territoire d'intervention est en quartiers politique de la ville</p> <p>Oui, une partie de mon territoire d'intervention est en quartiers politique de la ville</p> <p>Non, mon territoire d'intervention n'inclut pas de quartiers politique de la ville</p>	Non

#### Remarques

*Il est important de prendre en compte le fait que :*

- ces données ne correspondent qu'aux utilisateurs qui ont contacté un ambassadeur par mail. En effet, lors d'une prise de contact directement par téléphone, nous n'avons pas de trace, donc pas de statistique.
- ces données sont faites sur la base d'une déclaration de bonne foi de la part de l'utilisateur. Certaines peuvent donc être fausses (ex: âge).

*Il est donc nécessaire de nuancer ces données statistiques*

Concernant le nombre de bénéficiaires touchés, nous ne l'avons pas renseigné car les tableaux de bord ne permettent pas de distinguer le nombre d'utilisateurs par année. De plus, il est nécessaire de préciser que les données apportées ne correspondent qu'aux indications que les utilisateurs ont mentionné et ne résultent que des demandes effectuées par mail. En effet, lorsque l'utilisateur prend contact avec l'Ambassadeur directement par téléphone, nous n'avons pas de « traçabilité » ou de suivi de cette demande de rencontre. Ce tableau n'a pu être rempli qu'en partie car dans les tableaux de bord, les paramètres concernant le niveau des utilisateurs étaient facultatifs. Les personnes n'ont donc pas toutes indiqué leur niveau d'étude. Quant à l'analyse par sexe ou par type de public, particulièrement les adultes et leur lien par rapport aux jeunes, les paramètres n'ont pas été mis en place.

## 2.2. Analyse qualitative

400 personnes ont pris contact avec un ou plusieurs Ambassadeurs pour un total de 857 demandes de rendez-vous. La présence du stand Ambassadeurs lors des forums a permis de communiquer auprès d'un public de plus de 50000 visiteurs. Il est nécessaire de renouveler cette expérience lors des prochains forums pour renforcer et améliorer la communication sur le réseau et faire en sorte que son existence soit ancrée dans l'esprit du public et sur le territoire.

Nous constatons que le public qui utilise ce réseau est plutôt un public adulte, salarié ou demandeur d'emploi. Cette part importante de ce public est due à une plus grande maturité du projet de formation ou d'emploi. Ce public s'approprie plus facilement ce réseau car il permet aux utilisateurs de s'orienter dans une voie qui leur correspond mieux. Les personnes en recherche d'emploi ou d'information sont dans une démarche de rencontre individuelle avec les professionnels (ex : enquête métier, bilan de compétences...). L'offre que propose le réseau des Ambassadeurs correspond à leurs attentes et leurs besoins. Ce réseau est bien relayé par les structures relais (Missions Locales, dispositif Esp'OIR\*) ce qui favorise son utilisation par le public qu'elles accompagnent.

Le public jeune connaît plusieurs freins :

- parfois des difficultés de mobilité peuvent apparaître pour rencontrer l'Ambassadeur au sein de son établissement (même si l'échange peut se faire par téléphone ou mail) ;
- un manque de maturité et de recul pour se rendre compte de la réelle plus-value du réseau et de ce qu'il pourrait lui apporter dans le cadre de son orientation.

Toutefois, des séances de présentation de la plateforme ambassadeurs sont organisées dans les collèges depuis avril 2012 et devraient à terme contribuer à développer le réseau en collèges.

Pour repérer les jeunes qui pouvaient participer à ce projet, un travail commun a été effectué avec les partenaires comme les Centres d'Information et d'Orientation, les Missions Locales,.

*\*Dispositif financé par la Région dont l'objectif est d'accompagner les personnes en recherche d'emploi et en situation d'emploi précaire dans leur démarche d'orientation*

*professionnelle et de construction d'un parcours pour la qualification professionnelle et l'accès à un emploi qualifié.*

### 3. Bénéficiaires indirects

Des bénéficiaires tels que des conseillers d'orientation, des professeurs principaux, des directeurs d'établissements scolaires, les parents ou encore des psychologues dans les centres de bilan de compétences.

Ces bénéficiaires sont des professionnels du monde de l'éducation et des acteurs de l'orientation. Ce dispositif leur a servi car c'est un nouvel outil qui leur est utile dans le cadre de leur travail. C'est aussi un procédé innovant qui permet concrètement à l'utilisateur d'obtenir des informations sur la réalité du métier ou de la formation grâce à un vécu et à un parcours.

## II. Déroulement de l'expérimentation

### A. Actions mises en œuvre

En amont :

Des actions ont été mises en œuvre pour fédérer le réseau et organiser les conditions de son développement et de la mise en relation directe.

La **plateforme collaborative** permettant la mise en relation demandeur-ambassadeur est en ligne : <http://ambassadeurs.region-basse-normandie.fr>. Elle comporte 3 volets :

- Information : ce qu'est un ambassadeur, les différents types d'ambassadeurs (métier, formation, VAE).
- Prise de contact : possibilité de rechercher un ambassadeur en fonction d'un certain nombre de critères (type d'ambassadeur, métier, formation, VAE, secteur professionnel, zone géographique) avec la localisation des ambassadeurs sur une carte.
- La possibilité pour les ambassadeurs de gérer directement les informations les concernant et leur participation au réseau (un guide d'utilisation a été réalisé pour les ambassadeurs).

Le cadre et les conditions d'adhésion au réseau ont été définis : une **charte ambassadeur** a été rédigée définissant la mission de l'ambassadeur et ses engagements. Une procédure d'adhésion au réseau a été mise en place avec une fiche d'adhésion qui permet de recueillir l'engagement de l'ambassadeur dans le cadre de la charte et les informations nécessaires à la mise en relation.

Un **groupe « structures relais »** a été constitué. Il a défini, de manière concertée, le rôle des structures relais. Elles sont chargées de :

- repérer la personne ;
- l'informer en expliquant le rôle de l'ambassadeur métier et ce qu'il peut lui apporter ;
- Préparer avec elle son entretien, notamment pourquoi elle va le rencontrer et les questions qu'elle souhaite lui poser ;
- Montrer le site, comment trouver l'ambassadeur recherché et prendre contact ;
- Communiquer l'adresse du site ;

- Eventuellement accompagner l'intéressé dans la prise de rendez-vous.

Pour la reconnaissance de la qualité d'Ambassadeur et pour officialiser le réseau initié par la Région, un **courrier du Président de Région** a été adressé à chaque ambassadeur.

Le **lancement officiel** du réseau a eu lieu le 19 janvier 2011 en présence du Vice-Président Yanic SOUBIEN, 2ème Vice-Président en charge de la formation et de la politique de l'emploi de la Région Basse-Normandie. Les partenaires, structures relais, établissements de formation et ambassadeurs ont été conviés.

Plus de 100 personnes étaient présentes dont 27 ambassadeurs métier et 6 ambassadeurs formation. La manifestation a eu une bonne couverture média (Normandie FM, France Bleu, Normandie TV, Cocktail FM, TSF 98, Ouest-France, Presse de la Manche, Normandie Magazine Radio TV presse, AEF). Cette manifestation officielle a été appréciée de tous notamment des Ambassadeurs présents.

Une **campagne de communication** a été faite à l'attention du public et des Ambassadeurs durant toute l'expérimentation.

Plusieurs outils ont été créés :

- des plaquettes Ambassadeurs métiers qui sont adressées à chaque Ambassadeur et qui lui donnent des explications sur son rôle, comment il peut être contacté...
- un clip-vidéo mis en ligne sur la plateforme collaborative ;
- un stand Ambassadeurs qui reprend la charte graphique et des portraits d'Ambassadeurs ;
- des cartes de visite avec les coordonnées du site ;
- une newsletter mise en ligne sur le site internet et envoyée à tous les Ambassadeurs ;
- Pour remercier les Ambassadeurs formation qui se sont investis dans le réseau, une attestation de reconnaissance leur a été décernée par le Président de la Région. Cette attestation permet de mettre en valeur l'engagement des jeunes.

La création de ces outils a permis de mener différentes actions :

- La participation à plusieurs forums bas-normands, de manière à être visible auprès du public le plus largement possible. Cette présence sur le territoire a permis de communiquer auprès d'un public (scolaire, étudiant, salarié ou demandeur d'emploi) de plus de 50000 personnes.
- Des visites dans les établissements scolaires. Le public scolaire, public ciblé à l'origine, s'approprie difficilement le réseau. Dans ce cadre, une présentation du réseau a été faite directement dans les établissements scolaires (collèges et lycées) volontaires pour participer à cette expérimentation. Le Rectorat a eu le retour de 8 établissements (7 collèges et 1 lycée).

Chaque établissement a choisi la façon dont la présentation serait effectuée. Pour certains, la présentation a été faite à l'équipe de direction ou encore aux professeurs principaux. Pour d'autres, une présentation a été faite directement aux élèves de 4ème, 3ème ou 2nde. 182 élèves ont donc été informés du réseau lors de cette expérimentation.

Les retours sont positifs car l'équipe de direction et les professeurs principaux considèrent que ce projet permet aux jeunes de les aider dans leur choix d'orientation. C'est un outil qui vient en complément de ce qui existe déjà (fiche métier, information du conseiller d'orientation, « Place aux métiers »...).

La présentation se fait de façon très ludique puisque les jeunes sont dans la salle informatique et utilisent eux-même le site après la démonstration.

- Le projet a été présenté aux différents acteurs du territoire notamment aux structures de l'AIO, aux Points Relais Conseil VAE ainsi qu'au réseau de prestataires Esp'OIR. Un article est aussi paru dans le magazine de la Région « Reflets » et dans les revues des partenaires (Chambre de Métiers et de l'Artisanat, Travaux publics...).

## B. Partenariats

Les relations entre le porteur et les partenaires s'inscrivent dans la coopération déjà établie par la Région, dans le cadre du pilotage du CPRDFP :

- les conventions de coopération avec le Rectorat et la DRAAF ;
- les 22 Chartes Qualité Emploi Formation signées avec les Branches Professionnelles, les Chambres régionales consulaires et les Commissions Paritaires Régionales Emploi Formation ;
- les manifestations et actions menées (« Place aux métiers », par exemple).

Ce partenariat existant a permis d'élargir rapidement l'expérimentation à d'autres branches professionnelles que le bâtiment et l'industrie hôtelière (partenaires initiaux du projet) et de diversifier ainsi les métiers proposés (sanitaire et social non lucratif, industrie agro-alimentaire, filière horticole, métallurgie, spectacle vivant, filière équine...).

Pour constituer le réseau d'ambassadeurs métiers, le porteur s'appuie aussi sur le réseau de professionnels participant aux Olympiades des Métiers.

L'expérimentation a été étendue aux métiers de la fonction publique (d'Etat et territoriale), avec des ambassadeurs identifiés par le Rectorat, le CNFPT et la Région Basse-Normandie.

## 1. Partenaires opérationnels

<b>Nom de la structure partenaire</b>	<b>Type de structure partenaire</b>	<b>Rôle dans l'expérimentation</b>
Rectorat	Institution/Service de l'Etat	Membre fondateur du projet : - permet la constitution de réseau Ambassadeur Formation - communique sur le réseau auprès des établissements scolaires - mobilise les CIO dans le cadre de l'orientation
Fédération française du Bâtiment	Branche professionnelle	Membre fondateur du projet et partenaire actif durant toute l'expérimentation
Industrie hôtelière	Branche professionnelle	Membre fondateur du projet et partenaire actif durant toute l'expérimentation
Missions locales	Association/« Structures relais »	Membre du comité technique tout au long du projet
CIO	Membre du réseau AIO/« Structures relais »	Membre du comité technique tout au long du projet
ALFAH	Association	Membre du comité technique tout au long du projet
Chambres consulaires	Institution	Favorise le recrutement des Ambassadeurs métiers dans son secteur
DRAAF	Institution	Favorisent le recrutement des Ambassadeurs formation
Autres branches	Branches professionnelles	Favorisent le recrutement des Ambassadeurs métiers dans leurs secteurs
Université/CFA	Etablissement scolaire	Favorisent le recrutement des Ambassadeurs formation dans leurs établissements

## 2. Partenaires financiers

<b>Financements</b>	<b>Part de ces financements dans le budget total de l'expérimentation (hors évaluation) en %</b>
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse	73%
Cofinancements extérieurs à la structure	27%
Autofinancement	0%

### C. Pilotage de l'expérimentation

Le projet est piloté par la Région Basse-Normandie et coordonné par le chargé de mission Ambassadeurs.

Un comité de pilotage a été constitué sous la responsabilité de l'élu, Vice-Président en charge de la formation et de la politique de l'emploi. Ce comité de pilotage a validé la mise en place d'un comité technique restreint pour la mise en œuvre.

Le comité de pilotage est composé du SAIO du Rectorat de l'Académie de Caen, du SRFD de la DRAAF, du Service Emploi de la DIRECCTE, de Pôle Emploi, de l'Association Régionale des Missions Locales de Basse-Normandie, d'ALFAH, de l'Université de Caen Basse-Normandie, du FONGECIF, de la CPRF-IH Basse-Normandie, de la Fédération Française du Bâtiment Basse-Normandie, de l'UNIFAF, de l'ARDEFA et des représentants du secteur du spectacle vivant.

La constitution d'un comité technique restreint a permis de mettre en place un premier degré de partenariats en impliquant ses membres à la définition du projet et à la préparation de l'expérimentation. Animé par la Région et réuni régulièrement, il permet une co construction et une coordination dans la mise en œuvre et l'implication des opérateurs.

Ce comité technique est animé par le chargé de mission Ambassadeurs. Il est composé de la FFB Basse Normandie, de la délégation interrégionale de la FAFIH, du Rectorat de Caen, de la Mission Locale de l'agglomération de Caen, du CIO de Bayeux, de Vire et d'Avranches, d'ALFAH (Association Alternance, formation Apprentissage, Handicapés), en présence de l'évaluateur, le CEREQ de Bordeaux. Ces comités techniques se sont réunis 10 fois durant l'expérimentation avec une fréquence d'environ une fois par trimestre.

La présence de ces structures dans le comité technique a permis qu'elles soient des acteurs majeurs. Les branches professionnelles ainsi que certains partenaires ont permis de faciliter le recrutement des Ambassadeurs métiers, et les membres du réseau AIO ont été un relai dans le cadre de la communication auprès du public.



### III. Enseignements généraux de l'expérimentation

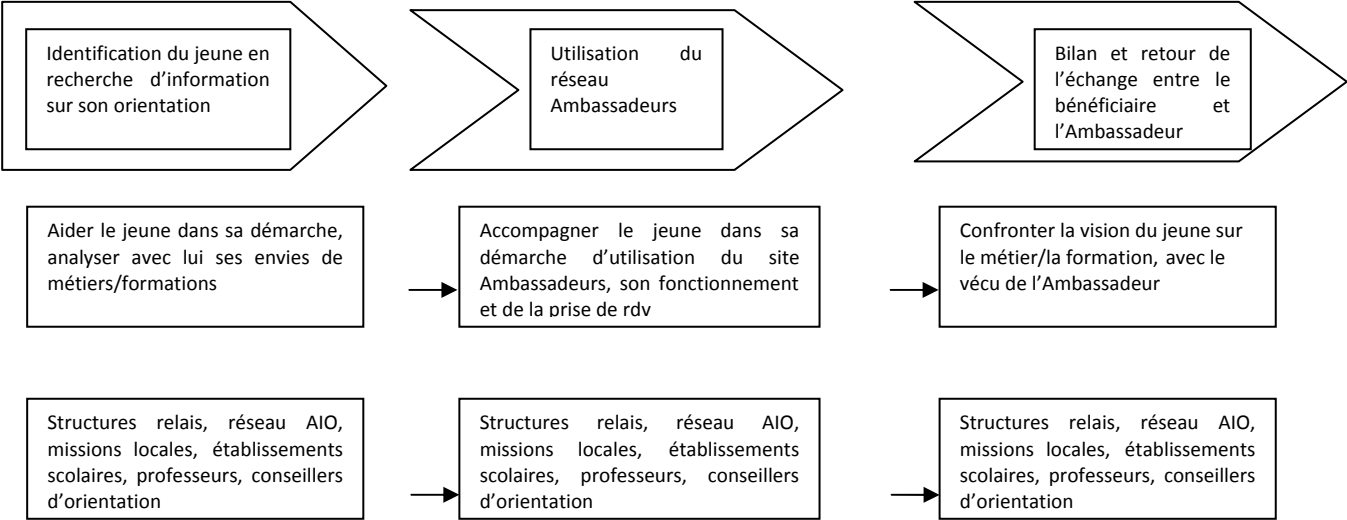
#### A. Modélisation du dispositif expérimenté

Le réseau Ambassadeurs métier, formation, VAE a pour but de faciliter l'orientation. Il s'adresse à tout public (scolaire, salarié, demandeur d'emploi) et permet la prise de contact directement avec un professionnel ou une personne en formation. Cet échange permet à l'utilisateur d'avoir des réponses à ses interrogations tout en voyant l'environnement dans lequel se trouve l'Ambassadeur. Le fait de rencontrer directement un Ambassadeur dans son environnement ou d'échanger avec lui par mail ou par téléphone permet à l'utilisateur d'obtenir des informations concrètes sur le métier ou la formation qui l'intéresse.

Ce réseau vient en complément des informations que les jeunes peuvent obtenir auprès d'un conseiller d'orientation, des fiches métiers ou de recherche sur internet. Ils peuvent, en effet, en amont, recueillir des éléments puis, dans un deuxième temps, contacter un Ambassadeur qui parle de son vécu. De cette façon, l'utilisateur peut se conforter dans son choix d'orientation et trouver une formation qui permet d'obtenir le diplôme ou la certification en adéquation avec le métier. Ou bien, l'utilisateur se rend compte en échangeant avec l'Ambassadeur, que l'idée qu'il avait du métier ou de la formation ne correspondait pas à la réalité. Dans ce cas, cet échange lui aura permis de ne pas s'orienter dans une filière de formation ou dans un métier qui ne le lui aurait pas convenu. On évite ainsi les sorties sans qualifications. L'originalité de ce projet est bien d'aller au-delà de ce qui peut déjà exister dans le droit commun : les stages, l'alternance, le « webclasser orientation », l'accompagnement personnalisé, ce qui rentre dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations à travers les visites dans les entreprises, les interviews de professionnels, les forums ...

Grâce au réseau Ambassadeurs, les jeunes peuvent contacter un professionnel ou un jeune qui parle de son métier ou de sa formation, à n'importe quel moment. Il n'y a pas besoin d'attendre le stage en 3<sup>ème</sup> pour rencontrer un professionnel et son confronter à l'entreprise. Les jeunes peuvent même contacter des professionnels en amont pour qu'ils leur parlent de leur métier et ainsi mieux cibler le stage qu'ils vont effectuer. De plus, cela permet au bénéficiaire d'être acteur de son orientation, de son parcours.

Parcours du jeune



## B. Enseignements et conditions de transférabilité du dispositif

### 1. Public visé

A l'origine, le public cible est le public scolaire. Or, durant cette expérimentation, il s'avère que ce public ne s'est pas bien approprié ce réseau. Il est nécessaire de créer et de donner des outils de communication à leur attention. Cependant, cela doit être appuyé par une communication en direct avec le public ciblé et son entourage (parents, conseillers d'orientation, professeurs...) pour que « l'outil Ambassadeurs » leur permette de faire un réel travail sur leur orientation. Les personnes en lien avec l'orientation des jeunes doivent avoir un rôle d'accompagnateur pour permettre un suivi : de la prise de connaissance du réseau Ambassadeurs, de ce qu'il peut apporter jusqu'à la prise de contact et la mise en relation pour l'entretien. L'adulte peut aider le jeune dans la préparation de son entretien, des questions qu'il doit poser à l'Ambassadeur.

Des actions de communication doivent être effectuées à l'attention de ces personnes accompagnatrices, que ce soit les parents ou des professionnels de l'orientation. Il est possible de leur présenter le site, la manière d'effectuer la recherche et aussi répondre à leur question. L'expérimentation nous a montré que les adultes qui accompagnent le public scolaire dans son orientation témoignent d'une grande satisfaction à la création de ce réseau et démontrent sa pertinence.

### 2. Actions menées dans le cadre du dispositif

Différentes actions ont été mises en œuvre pour cibler le public scolaire, mais certaines difficultés sont apparues :

- un courrier a été envoyé à tous les directeurs d'établissements scolaires bas-normands pour qu'ils relaient l'information auprès de leurs équipes pédagogiques. Mais nous constatons que cette information n'a pas toujours été parfaitement relayée, peut être à cause d'un trop grand nombre d'informations qui est envoyé aux directeurs d'établissements. L'impact n'est donc que faiblement perceptible : l'information se noyant dans la masse.
- Les cartes de visite ont été envoyées en milieu d'année scolaire à tous les lycéens de Basse-Normandie. Il serait nécessaire de les envoyer aussi aux collégiens de 3ème. L'envoi de ces cartes est pertinent, mais il doit se faire au moment du travail sur l'orientation.

Un point de vigilance est à noter au niveau de la plateforme collaborative qui est l'outil qui permet l'échange entre l'utilisateur et l'Ambassadeur. Elle doit être simple d'utilisation. Cette plateforme doit résulter d'un travail avec le service informatique sur sa conception, son développement et son évolution de manière à être opérationnelle et éviter toute défaillance et un coût financier important.

L'animation du réseau est importante, surtout pour les Ambassadeurs inscrits dans ce projet et qui n'ont pas encore été contactés par les bénéficiaires. C'est dans cet objectif qu'une newsletter a été créée pour informer les Ambassadeurs de l'actualité du réseau et montrer aux Ambassadeurs qui n'ont pas encore été sollicités qu'il y a des échanges et des rencontres. Cependant, il est nécessaire de prévoir un temps d'animation dans l'année pour remercier les Ambassadeurs de leur engagement, ce qui permet aussi la fidélisation des personnes à ce réseau.

### 3. Partenariats, coordination d'acteurs et gouvernance

L'expérimentation s'inscrit au cœur d'une triangulation : acteurs économiques/acteurs de l'accueil information orientation (AIO) et de la formation/population scolaire et demandeurs d'emploi. Le monde de l'économie et celui de l'orientation ont une volonté de travailler en collaboration dans le but d'atteindre le public.

Le projet Ambassadeurs ressort d'un partenariat tripartite initié par le Conseil Régional avec le Rectorat et les organisations professionnelles, notamment du bâtiment et de l'industrie hôtelière.

Pour le Rectorat, le principal objectif est l'information : parler de la réalité des métiers, remédier à la méconnaissance des métiers de la part des jeunes et des familles, donner envie d'aller vers des métiers qui peuvent avoir une image négative pour les familles mais qui sont en tension et cherchent à recruter. Cette expérimentation rentre dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (PDMF) et figure dans la publication de la Région « Construire son projet éducatif avec la Région », document à destination des EPLE qui présente les dispositifs mis en place par les Régions en faveur des lycées bas-normands.

Pour les branches professionnelles, il s'agit de communiquer sur les métiers à la fois pour « redorer » l'image du secteur et de ses métiers mais aussi pour pouvoir recruter plus facilement. Ce qui permettrait de pallier au déficit de personnel et obtenir une main d'œuvre plus qualifiée.

La mise en place de ce projet permet aux différents partenaires d'y trouver au final un intérêt commun. Permettre aux jeunes d'avoir une meilleure information sur les métiers et ainsi pourvoir leur fournir une bonne qualification pour les embaucher par la suite. Il y a donc une convergence entre l'intérêt des bénéficiaires du réseau et les partenaires.

C'est pourquoi leur participation à ce projet est nécessaire. Ils doivent aussi y être totalement impliqués pour favoriser la construction et le développement du réseau, d'un côté, et son utilisation de l'autre. Ils doivent être intégrés durant l'expérimentation, mais aussi au-delà pour que le dispositif perdure et que les partenaires restent mobilisés.

Ces partenariats ont permis à différents membres d'être intégrés au comité technique et de donner leurs avis ou d'échanger leur opinion sur le réseau, son fonctionnement et sa mise en œuvre. Ainsi les partenaires ont été concertés pour tout ce qui concerne le projet : communication (le visuel, plaquette, carte de visite, totems), la charte Ambassadeurs... Les partenariats instaurés perdureront après l'expérimentation puisque la mission se prolonge et que le projet Ambassadeurs est inscrit dans le CPRDFP. Les partenaires seront sollicités dans le cadre des chartes, mais aussi avec leur présence au comité technique et dans le cadre de certains événements.

#### 4. Impacts sur la structure

Dans le cadre de cette expérimentation, le Conseil Régional a recruté un chargé de mission dédié à ce projet. Cette personne :

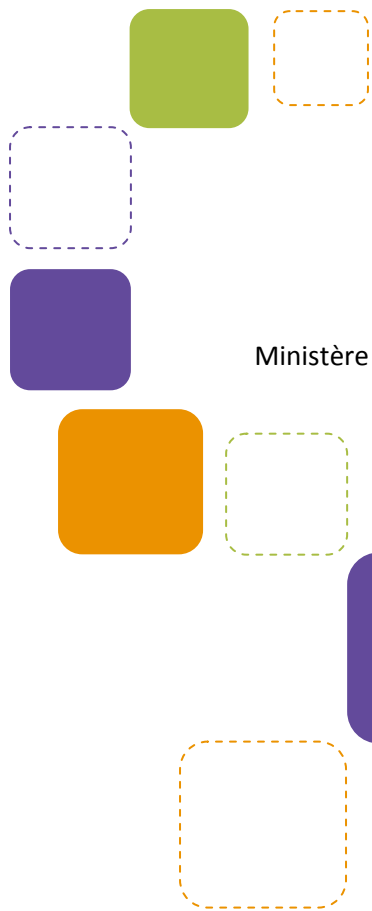
- s'assure du suivi et contribue, développe et anime le réseau des ambassadeurs ;
- gère l'espace collaboratif sur Internet et propose des évolutions et développements ;
- élabore avec les partenaires des outils en fonction des besoins exprimés ;
- conçoit et met en œuvre un plan communication en direction des réseaux d'information et d'orientation.

#### **Conclusion**

Le réseau Ambassadeurs est un nouvel outil à caractère innovant dans la politique d'orientation. Il est intégré dans l'esprit du réseau AIO et il y a une volonté de tous les partenaires à le rendre pérenne. Les retours que nous avons sont positifs : d'une part, par les Ambassadeurs contactés pour qui il est valorisant de parler de son parcours, de son métier et de le présenter à une personne. D'autre part, les témoignages des bénéficiaires montrent que la rencontre avec un Ambassadeur leur permet de les conforter dans leur choix d'orientation ou, au contraire, leur évite de s'orienter vers une formation ou un métier qui ne leur correspond pas.

#### **Annexes obligatoires à joindre au fichier :**

- **Tableau 1 sur les publics**
- **Tableau 2 sur les actions**
- **Tableau 3 sur les outils développés dans le cadre de l'expérimentation**
- **Tableau 4 sur l'exécution financière**



## Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Mission d'Animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95, avenue de France – 75650 Paris cedex 13  
[www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse](http://www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse)