



Mission d'assistance technique au profit du Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi en Tunisie dans le cadre du Programme d'appui à l'Education, à la Formation Professionnelle, l'Enseignement Supérieur et à l'Employabilité des diplômés (PEFESE)

Référence du marché : EuropeAid/133871/D/SER/TN

Contrat No. 2013-335-600

## Rapport intermédiaire - phase 1, sous-phase 1

22 avril

Auteur : M. John McCarthy



Le présent projet a été financé par l'Union européenne



Le présent projet a été mis en œuvre par le consortium dirigé par Institutions et Développement et composé de GOPA et FICOM Conseil

I&D – Institutions et Développement  
27, rue Jean-Noël Pelnard  
92260 Fontenay- aux-Roses, FRANCE

Tél: +33.1.46.600.500  
Fax : +33.1.46.603.306  
[www.ietd.net](http://www.ietd.net)



En consortium avec



Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de I&D et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis de l'Union européenne

# **Rapport intermédiaire sous-phase 1 de phase 1 du Composante C « Mise en place d'un dispositif d'information et d'orientation »**

Expert de la mission : Dr John McCarthy, spécialiste en orientation professionnelle

Mission du 3 mars au 28 mars 2014

## **Table des matières**

Introduction.....	2
1. Résumé exécutif.....	3
2. Revue de l'avancement et de la performance du projet .....	5
2.1 Revue du contexte du programme.....	5
2.2 Progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs et des résultats .....	5
2.3 Activités exécutées (descriptions, difficultés rencontrées, etc...).....	7
2.4 Hypothèses et risques pesant sur la réalisation du projet à jour.....	7
2.5 Analyse du management et de la coordination du projet .....	8
3. Plan d'action pour la période à venir .....	8
3.1 Résultats à atteindre .....	8
3.2 Planning des activités avec des dates buttoir, la présentation des responsabilités de chacun	9
3.3 Ressources : budget dépenses accessoires à estimer.....	9
4. Annexe : Le rapport diagnostic et benchmarking .....	10

## Introduction

Le projet vise le renforcement des capacités techniques des structures centrales et des établissements de tutelle de la formation professionnelle et de l'emploi, en partenariat avec des autres parties prenantes : ministères de l'éducation, de l'enseignement supérieur, et de la jeunesse ; les partenaires sociaux ; la société civile, et le secteur public. Il poursuit l'objectif général de l'adaptation dynamique des systèmes de développement des ressources humaines pour améliorer l'adéquation formation/emploi.

La présente intervention s'inscrit dans le cadre du programme d'appui budgétaire aux secteurs « éducation/formation – enseignement supérieur – employabilité des diplômés » programme PEFESE.

Les objectifs de la Composante C sont d'appuyer le Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (MFPE) dans la conception et la mise en œuvre :

- d'un dispositif national d'information et d'orientation professionnelle
- d'un cadre de concertation pour l'ensemble des intervenants publics (institutions spécialisées du MFPE, éducation, enseignement supérieur, jeunesse), partenaires sociaux et la société civile au niveau national, régional et local.

Les objectifs de sous-phase 1 de phase 1 étaient :

- d'effectuer un diagnostic des programmes actuels en matière d'information et d'orientation professionnelle afin d'en déceler les lacunes.
- d'effectuer un benchmarking des sous-systèmes d'information et d'orientation selon les critères de l'OCDE et de l'UE

Les principaux résultats de la phase sous-1 de la phase 1 sont les suivants :

- tous les acteurs importants (ministères, partenaires sociaux, les organismes gouvernementaux et les institutions publiques) ont pris conscience des buts et des objectifs du projet. Cette activité, bien que principalement entreprise à travers des réunions face à face, a pris beaucoup de temps à la fois pour le responsable du ministère concerné et pour l'expert. **Il doit être reconnu que la construction de la transparence, de la confiance mutuel et de l'engagement est un processus lent**, surtout là où il n'y a pas une tradition formelle de la collaboration entre les différents ministères, organismes gouvernementaux et autres parties prenantes.
- un rapport d'analyse et de diagnostic du fonctionnement des services d'informations et d'orientation professionnelle existants en Tunisie (Education, formation professionnelle, enseignement supérieur, bureaux de l'emploi) y compris un benchmarking selon les critères des systèmes d'orientation professionnelle de l'OCDE et UE a été réalisé.

Ce rapport a été rédigé par le Dr John McCarthy à l'issue de la phase sous-1 de la phase 1. Les objectifs poursuivis sont:

- d'aider le MFPE et le comité de pilotage à suivre l'état d'avancement du projet et préparer la période à venir
- de permettre aux acteurs de préparer les éléments nécessaires avant le retour de l'expert.

## 1. Résumé exécutif

Il s'agit d'un projet très stimulant et ambitieux car il concerne tous les sous-systèmes (éducation, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur) qui préparent des citoyens Tunisiens pour le marché du travail en Tunisie ainsi que les organismes du marché du travail qui aident l'insertion professionnelle. Il s'agit en particulier des acteurs et des activités (d'informations et d'orientation) qui soutiennent les citoyens tunisiens à faire des transitions à l'intérieur de et entre ces sous-systèmes, vers et dans le marché du travail. Il y a donc beaucoup d'enjeux en termes de politique publique pour les ministères concernées et pour les citoyens tunisiens de tous âges. Dans ce contexte, le projet doit être considéré comme un processus de galvanisation d'un effort collectif de tous les acteurs concernés, pour aboutir finalement à des solutions et à des actions collectives et inclusives.

Le comité de pilotage du projet ont convenu d'utiliser des critères OCDE et de l'UE pour l'orientation professionnelle afin de comparer et d'analyser les services d'information et d'orientation existants en Tunisie.

La méthodologie adoptée lors de cette première sous-étape a été d'identifier tous les acteurs clés et de demander leurs conseils et soutiens. Le comité de pilotage, en représentant plusieurs acteurs-clés tels que les ministères et organismes gouvernementaux, a été très utile dans l'identification des acteurs clés et leurs réseaux. Une deuxième étape a consisté à élargir les possibilités de participation de tous les acteurs et leurs réseaux à l'évaluation comparative et au diagnostic. Pour atteindre cet objectif, une lettre explicative a été préparée pour créer une conscience nationale et régionale du projet et obtenir l'avis et les suggestions de toutes les régions de la Tunisie. Elle a été envoyée aux réseaux et aux membres du Comité de Pilotage. Une troisième étape a consisté à identifier et demander l'avis d'un échantillon de la population qui a eu une expérience récente d'information et d'orientation professionnelle (lycéens, étudiantes universitaires, demandeurs d'emploi).

Beaucoup de temps a été consacré à des discussions directes avec les responsables ministériels pour l'information et l'orientation, les responsables nationaux, régionaux de l'éducation, l'ANETI et l'ATFP, mais aussi avec les conseillers d'orientation qui-travaillent dans l'éducation, la formation professionnelle et les bureaux de l'emploi. Il y avait aussi des réunions avec les partenaires sociaux (UTICA, UGTT) et avec le Ministère de la jeunesse. Les réponses de tous ont montré une très forte prise de conscience de l'importance nationale de ce sujet, un vif intérêt pour améliorer l'information et l'orientation professionnelle, et une grande volonté de soutenir un tel changement.

Trente réponses e-mail ont été reçues d'étudiantes universitaires (ISSHT), et de personnels du MFPE, de l'ANETI et de l'ATFP des différentes régions de la Tunisie. Le manque de réponses des réseaux du Ministère d'éducation et de l'enseignement supérieur est à noté.

A l'aide de tous les renseignements obtenus auprès des sources mentionnées ci-dessus le consultant a réalisé un rapport d'analyse et de diagnostic du fonctionnement des services d'information et d'orientation professionnelles existants en Tunisie (Education, formation professionnelle, enseignement supérieur, bureaux de l'emploi) y compris un benchmarking par rapport aux critères des systèmes d'orientation professionnelle de l'OCDE et de l'UE.

Les prochaines étapes sont les suivantes:

- la diffusion du rapport diagnostic et de benchmarking accompagné d'une demande de commentaires, suggestions et recommandations qui devraient être restitués au MFPE durant

la première partie du mois de mai. Le rapport doit être distribué aux cadres supérieurs des ministères (éducation, enseignement supérieur, MFPE, jeunesse), aux agences ministériels, aux directions régionales (commissariats) des ministères, aux directeurs d'universités et instituts d'enseignement supérieur pour i) les informer des résultats et ii) leur demander leurs commentaires selon une échéance convenue.

- quand leurs réponses sont reçues et analysées, des questions pour la journée de réflexion en septembre prochain devraient être formulées. Ces questions doivent être posées sur deux axes: des questions communes à tous les sous-systèmes, des questions spécifiques à chaque sous-système, des questions demandant une réponse nationale, les questions demandant des réponses régionales.
- l'organisation de la conférence nationale pour le mois de septembre couvrant tous les aspects de la réforme.

## **2. Revue de l'avancement et de la performance du projet**

### **2.1 Revue du contexte du programme**

Le projet vise le renforcement des capacités techniques des structures centrales et des établissements de tutelle de la formation professionnelle et de l'emploi en partenariat avec les autres parties prenantes: Ministères de l'éducation, de l'enseignement supérieur, et de la jeunesse; les partenaires sociaux; la société civile, et le secteur public. Il poursuit l'objectif général de l'adaptation dynamique des systèmes de développement des ressources humaines pour améliorer l'adéquation formation/emploi.

La présente intervention s'inscrit dans le cadre du programme d'appui budgétaire aux secteurs « éducation/formation – enseignement supérieur – employabilité des diplômés » programme PEFESE.

Les objectifs de la Composante C sont d'appuyer le Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (MFPE) dans la conception et la mise en œuvre :

- d'un dispositif national d'information et d'orientation professionnelle
- d'un cadre de concertation pour l'ensemble des intervenants publics (institutions spécialisés du MFPE, éducation, enseignement supérieur, jeunesse), partenaires sociaux et la société civile au niveau national, régional et local.

### **2.2 Progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs et des résultats**

Les objectifs de sous-phase 1 de phase 1 étaient :

- d'effectuer un diagnostic des programmes actuels en matière d'information et d'orientation professionnelle afin d'en déceler les lacunes.
- d'effectuer un benchmarking des sous-systèmes d'information et d'orientation par rapport avec des critères de l'OCDE et l'UE.

Ces deux objectifs ont été atteints (voir le rapport de diagnostic et d'analyse comparative ci-joint).

#### **Les avancées réalisées lors de la sous-phase 1 de phase 1**

La première avancée est que tous les acteurs importants (ministères, partenaires sociaux, les organismes gouvernementaux et les institutions publiques) ont pris conscience des buts et des objectifs du projet. Bien que cette activité, principalement entreprise à travers des réunions face, ait pris beaucoup de temps, à la fois au responsable du ministère concerné et à l'expert, il doit être reconnu que la construction de la transparence, de la confiance mutuelle et de l'engagement est un processus lent, surtout là où il n'y a pas une tradition formelle de la collaboration entre les différents ministères, les organismes gouvernementaux et les autres parties prenantes.

Le second point positif est le niveau et la qualité des réponses des responsables des sous-systèmes aux questions posés par le projet. La plupart des personnes consultées étaient au courant des points forts et faibles de leurs sous-systèmes propres et étaient prêts à les communiquer. Dans presque tous les sous-systèmes, il y a soit de bons exemples de pratiques ou des mesures pertinentes qui sont prises et qui vont dans la bonne direction.

Troisièmement, à travers le processus de consultation, les intervenants ont pris conscience du rôle des autres acteurs dans le domaine de l'information et de l'orientation. Cela s'est produit non seulement entre les sous-systèmes, mais aussi au sein de chaque sous-système.

Quatrièmement, les parties prenantes sont également de plus en plus conscientes de la place de leur sous-système d'information et d'orientation dans les systèmes plus larges de l'éducation, de la formation et de la politique de l'emploi. Ils sont davantage conscients aussi de la contribution de leur sous-système d'information et d'orientation à la performance des systèmes de l'éducation, de la formation professionnelle et du marché du travail

Cinquièmement tous les intervenants sont conscients que s'il y a un réel besoin d'améliorer le dispositif national de l'information et de l'orientation, les problèmes systémiques existent dans les secteurs de l'éducation et de la formation professionnelle qui ont un impact à la fois sur l'efficacité de l'information et de l'orientation et sur l'efficacité du marché du travail et des services du marché du travail. Les améliorations apportées à un dispositif d'information et d'orientation auront de meilleures chances d'aboutir efficacement si des réformes importantes sont opérées dans les systèmes d'éducation et de la formation aux niveaux national et régional.

La sixième avancée de la sous-phase 1 a été la participation et l'engagement des usagers potentiels des services d'orientation et d'information. Les jeunes personnes contactées étaient très enthousiastes et prolifiques dans leurs réponses quant aux objectifs du projet et dans le retour des questionnaires (voir tableau 1 en-dessous). Ils ont perçus l'importance de ce projet pour la prochaine génération de jeunes Tunisiens et leurs parents.

La septième avancée était la qualité des réponses des conseillers d'orientation et des conseillers de la formation ainsi que des responsables du MFPE et leurs agences ANETI et ATFP lorsqu'on leur a demandé leur avis sur la mise en place d'un dispositif national d'information et d'orientation (voir le tableau 1 ci-dessous). Leurs réponses ont montré une très forte reconnaissance de l'importance nationale de ce projet, leur vif intérêt dans l'atteinte des objectifs d'amélioration de l'information et de l'orientation, ainsi qu'une grande volonté de soutenir un tel changement.

Tableau 1 Des réponses écrites reçues à la demande d'avis et d'idées 17 avril 2014

Sources	Nombre de réponses écrites
Etudiants universitaires ISSHT	9
ANETI	7
ATFP	7
MFPE	5
Société civile	2
Enseignement supérieur	0
Education	0



## 2.3 Activités exécutées (descriptions, difficultés rencontrées, etc...)

La sous-phase 1 de phase 1 de la composante C a comporté plusieurs activités:

- rédaction d'une note méthodologique et son adoption par le Comité de Pilotage
- consultations avec les représentants du ministère : l'éducation, l'enseignement supérieur, la formation professionnelle et l'emploi, la jeunesse
- consultations avec des représentants des partenaires sociaux
- consultations avec les personnels d'une direction régionale de l'éducation
- consultations avec les personnels de la Direction générale et régionale des services d'emploi et de travail indépendant (ANETI)
- consultations avec des personnel des universités, des centres de formation professionnelle, des bureaux de l'emploi et de travail indépendant (ANETI), des centres d'entreprendre, des écoles (collèges, lycée)
- consultations avec des demandeurs d'emploi dans des bureaux de l'ANETI
- consultations avec des jeunes dans un centre de jeunesse
- consultations avec des étudiants ISSHT (Master en Anglais) et une demande d'avis par écrit
- la diffusion aux réseaux des Ministères d'une lettre explicative sur le projet et d'une demande d'avis par écrit
- étude de documents officiels des Ministère relatifs aux services d'orientation
- étude des sites officiels dédiés à l'orientation professionnelle
- étude de matériaux d'information sur les carrières fournis par la plupart des acteurs mentionnés ci-dessus
- rédaction d'un Aide-Mémoire et son adoption par le Comité de Pilotage
- rédaction d'un rapport de diagnostic y compris un benchmark
- rédaction d'un rapport intermédiaire.

Compte tenu de l'approche consultative adoptée, son succès dépend de la coopération des personnes contactées. Alors que pour la plupart, cette coopération a été facile, dans certains cas, il a fallu de nombreux appels téléphoniques et des e-mails répétés.

Dans les secteurs de l'éducation et de l'enseignement supérieur, les personnes clés contactées dans ces Ministère n'ont pas transmises à leurs réseaux la lettre et la demande d'avis par écrit.

## 2.4 Hypothèses et risques pesant sur la réalisation du projet à jour

Il convient de répéter ici que la construction de la transparence, de la confiance mutuelle et de l'engagement est un **processus lent**, surtout là où il n'y a pas une tradition formelle de la collaboration entre les divers ministères, les organismes gouvernementaux et les autres parties prenantes.

Il doit également être affirmé qu'au cours de cette première mission, plusieurs dysfonctionnements du système sont apparus à l'analyse, surtout l'inadéquation entre l'offre et la demande du marché du travail. Ces dysfonctionnements révèlent d'autres dysfonctionnements dans les systèmes d'éducation, d'enseignement supérieur et de la formation professionnelle. La prestation d'une orientation professionnelle de qualité est une partie importante de la solution mais elle ne peut pas en elle-même

résoudre tous les problèmes créés par les mécanismes existants au stade de la sélection et de la progression des élèves dans l'enseignement et la formation professionnelle. L'amélioration de la prestation d'orientation professionnelle sera efficace si elle s'intègre dans un cadre de réforme plus large de l'éducation, de l'enseignement et de la formation professionnelle. A cette fin, la coopération du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur s'avère nécessaire pour la mise en œuvre de la composante « C » de ce projet.

## 2.5 Analyse du management et de la coordination du projet

L'expert est satisfait de la façon dont le projet a été géré par M. Ammar Mejri du MFPE. Compte tenu de la large gamme d'acteurs impliqués et que la réussite du projet dépend de la coopération volontaire de nombreux acteurs, ce n'est pas un projet facile à gérer et cela exige de la patience et de la persévérance.

Une dimension que je ressens vraiment, c'est le temps alloué à la rédaction des rapports (Note méthodologique, Aide-mémoire, Rapport de diagnostic et d'analyse comparative, et Rapport Intermédiaire). La note méthodologique et l'aide-mémoire sont rédigés pendant la mission de terrain. Le temps donné pour la rédaction de rapport à domicile (3 jours pour la sous-phase 1) pour écrire à la fois le Rapport de diagnostic et d'analyse comparative et le rapport intermédiaire a été totalement sous-estimé dans la planification.

## 3. Plan d'action pour la période à venir

### 3.1 Résultats à atteindre

La première tâche à accomplir après sous la phase 1 est la diffusion du rapport de diagnostic et de benchmark à tous les acteurs concernés. L'expert suggère que le rapport soit distribué à toutes les personnes consultées par le biais des réunions pour leurs commentaires et suggestions supplémentaires. Avant tout, il doit être distribué aux cadres supérieurs des ministères (éducation, enseignement supérieur, MFPE, jeunesse), aux agences ministérielles, aux directions régionales (commissariats) des ministères, aux directeurs d'universités et instituts d'enseignement supérieur, aux partenaires sociaux, pour les informer du résultat du benchmark et **demandeur leurs commentaires à une date buttoir**. Il devrait également être distribué à tous ceux qui ont répondu à la demande d'avis, y compris aux étudiants de l'université.

Quand leurs réponses seront reçues et analysées, des questions pour la journée de réflexion prévue en septembre prochain devraient être formulées. Ces questions doivent être posées selon deux axes : des questions communes à tous les sous-systèmes, des questions spécifiques à chaque sous-système, des questions d'intérêt national, des questions d'intérêt régional.

L'organisation et la tenue d'une journée de réflexion est essentielle pour atteindre les résultats de la sous-phase 2, qui aura lieu en septembre 2014. En plus d'agencer des détails pratiques d'une journée

de réflexion (le lieu, la date, le budget etc.), les organisateurs doivent accorder une attention particulière au processus de facilitation lors de ce séminaire (ordre du jour, en minimisant les présentations, en maximisant les discussions en petits groupes, la composition des groupes de discussion pour les différents points de l'ordre du jour, la sélection des présidents et des rapporteurs efficaces pour les petits groupes de discussion etc.) Cela nécessite une planification avancée. En outre, une stratégie de communication multimédia sur la journée de réflexion doit être préparée ainsi que des documents de travail pour l'événement même.

La sélection des participants et la délivrance des invitations à participer au séminaire national sont d'autres tâches à réaliser. Les participants doivent être représentatifs de l'ensemble des acteurs décrits à l'annexe 2 avec une préférence pour ceux qui ont déjà contribué lors de réunions et par email (voir annexe 6) en sous-phase 1 de la phase 1. Les invitations à participer doivent être adressées aux participants potentiels au moins un mois à l'avance, avec l'ordre du jour du séminaire.

L'objectif de la journée de réflexion est de répondre aux questions fondamentales soulevées par le rapport de diagnostic et l'analyse comparative selon deux axes :

- les enjeux communs à tous les sous-systèmes,
- les enjeux spécifiques à une chaque sous-système,
- les enjeux qui demandent une réponse nationale,
- les enjeux qui demandent une réponse régionale.

A partir de ces recommandations, une stratégie sera définie qui englobera tous les acteurs concernés : l'éducation, l'enseignement supérieur, la formation professionnelle, les partenaires sociaux, et les médias.

Un temps sera également accordé à la planification de la visite d'étude.

### **3.2 Planning des activités avec des dates buttoir, la présentation des responsabilités de chacun**

Mon rôle en tant qu'expert sera i) d'aider le MFPE à définir l'ordre du jour et les questions pour le séminaire, si possible d'ici la fin du mois de mai, ii) de présenter une synthèse des résultats du rapport de diagnostic et de référence du séminaire, si nécessaire, iii) à aider le MFPE de définir une stratégie globale pour l'orientation professionnelle après le séminaire, et iv) d'aider le MFPE avec la préparation de la visite d'étude en novembre. Le rôle du MFPE sera de définir et d'organiser tous les aspects du séminaire, d'enregistrer ses résultats, de définir ensuite une stratégie globale pour l'orientation professionnelle, et de préparer la visite d'étude en novembre.

### **3.3 Ressources : budget de dépenses accessoires à estimer**

Budget de dépenses accessoires reste à estimer avec le MFPE en fonction de la taille et du lieu des événements et ateliers à organiser.

#### **4. Annexe : Le rapport diagnostic et benchmarking**

# DIAGNOSTIC DE L'INFORMATION ET DE L'ORIENTATION EN TUNISIE ET ETUDE COMPARATIVE, MARS 2014

<b>Contexte.....</b>	<b>4</b>
<b>Méthodologie de l'étude.....</b>	<b>4</b>
<b>Informations utilisées pour l'analyse comparative .....</b>	<b>6</b>
<b>Limites du rapport .....</b>	<b>6</b>
<b>Les critères pour les systèmes d'orientation à long terme .....</b>	<b>7</b>
<b>Bref descriptif des services d'orientation et d'information professionnelle.....</b>	<b>7</b>
<b>Structure du rapport.....</b>	<b>8</b>
<b>Résumé général.....</b>	<b>9</b>

## **Critère 1 : La transparence et la facilité d'accès tout au long de la vie, notamment la capacité à répondre aux besoins de catégories diverses de citoyens ..... 11**

1.1. Définition .....	11
1.2. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans le secteur de l'éducation .....	11
1.3. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans l'enseignement supérieur.....	12
1.4 La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans la formation professionnelle .....	14
1.5. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans les bureaux d'emploi (ANETI). ..	15
1.6. Résumé .....	15

## **Critère 2 : Une attention particulière portée aux principaux points de transition qui jalonnent la vie..... 17**

2.1. Définition .....	17
2.2. Transition de l'école primaire au collège (sélection de collège normal, collège pilote, collège technique).....	17
2.3. Transition du collège au lycée (lycée normal ou pilote), aux centres de formation, au travail, ou au chômage .....	18
2.4. Le choix des filières en deuxième année de lycée .....	18
2.5. Transition du centre de formation professionnelle au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat ..	19
2.6. Transition du lycée à l'enseignement supérieur (université, ISET), aux centres de formation professionnelle, à l'emploi, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat .....	19
2.7. Réorientation dans l'enseignement supérieur .....	20
2.8. Transition de l'enseignement supérieur au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat .....	20
2.9. Transition du chômage ou de l'auto-entrepreneuriat à l'emploi.....	20
2.10. Transition de l'emploi au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat .....	20
2.11. Autres transitions : échecs scolaires et abandon .....	20
2.12. Résumé .....	21

## **Critère 3 : Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation pour refléter les situations et les besoins divers des différentes catégories de clients ..... 22**

3.1. Définition .....	22
3.2. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans le secteur de l'éducation .....	22
3.3. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans l'enseignement supérieur.....	22
3.4. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans la formation professionnelle .....	23
3.5. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans les bureaux d'emploi .....	23
3.6. Résumé .....	23

<b>Critère 4 : Des programmes visant à préparer les individus à gérer leur carrière .....</b>	<b>25</b>
4.1. Définition .....	25
4.2. Des programmes dans l'éducation visant à préparer les individus à gérer leur carrière .....	25
4.3. Des programmes dans l'enseignement supérieur visant à préparer les individus à gérer leur carrière ..	25
4.4. Des programmes dans la formation professionnelle visant à préparer les individus à gérer leur carrière .....	25
4.5. Des programmes dans les bureaux d'emploi visant à préparer les individus à gérer leur carrière .....	26
4.6. Résumé .....	26
 <b>Critère 5 : Des occasions d'étudier les possibilités d'apprentissage et de travail et d'en profiter avant de faire un choix .....</b>	<b>27</b>
5.1. Définition .....	27
5.2. Opportunités pour l'apprentissage expérientiel d'une carrière en Tunisie .....	27
 <b>Critère 6 : L'accès à une information complète et intégrée sur l'éducation, les métiers et professions, et le marché du travail .....</b>	<b>28</b>
6.1. Définition .....	28
6.2. Opportunités pour les individus d'accéder à une information professionnelle complète et intégré en Tunisie .....	28
6.3. Résumé .....	30
 <b>Critère 7 : L'accès à l'orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui en ont besoin et au moment où ils en ont besoin .....</b>	<b>31</b>
7.1. Définition .....	31
7.2. L'accès à l'orientation à titre individuel dans l'éducation par des spécialistes formés .....	31
7.3. L'accès à l'orientation à titre individuel dans la formation professionnelle par des spécialistes formes .....	32
7.4. L'accès à l'orientation à titre individuel dans l'enseignement supérieur par des spécialistes formés ...	32
7.5. L'accès à l'orientation à titre individuel dans les bureaux d'emploi par des spécialistes formés .....	32
7.6. Résumé .....	32
 <b>Critère 8 : L'accès garanti à des services qui sont indépendants des intérêts d'entreprises et d'établissements particuliers .....</b>	<b>33</b>
8.1. Définition .....	33
8.2. L'indépendance des services d'information et d'orientation professionnelle en Tunisie .....	33
8.3. Le biais institutionnel qui affecte les choix de carrière des lycéens .....	33
8.4. Le biais institutionnel qui affecte les choix de carrière des collégiens .....	34
8.5. Résumé .....	35
 <b>Critère 9 : Des processus visant à favoriser l'examen et la planification pratiqués à intervalles régulier .....</b>	<b>36</b>
9.1. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans l'éducation .....	36
9.2. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans la formation professionnelle .....	37
9.3. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans les bureaux d'emploi .....	37
9.4. Résumé .....	38

<b>Critère 10 : La participation des parties prenantes concernées.....</b>	<b>40</b>
10.1. Définition .....	40
10.2. Les utilisateurs et les publics cibles.....	40
10.3. Les décideurs et les ministères représentants les contribuables.....	41
10.4. Les agences gouvernementales.....	41
10.5. Les partenaires sociaux (UTICA, UGTT) .....	41
10.6. La société civile.....	42
10.7. Les conseillers d'orientation (éducation, formation professionnelle, bureaux d'emploi ANETI).....	42
10.8. Les formateurs de conseillers d'orientation.....	42
10.9. Les media .....	43
10.10. Coordination et coopération entre les parties prenantes. ....	43
10.11. Résumé .....	43
 <b>Annexes .....</b>	 <b>45</b>
<b>Annexes 1 : Information et orientation professionnelle en Tunisie – Cartographie des acteurs.....</b>	<b>45</b>
<b>Annexe 2 : Carte de participation des intervenants et leurs liens dans l'information et l'orientation professionnelle en Tunisie .....</b>	<b>47</b>
<b>Annexe 3 : La voix des utilisateurs des services d'information et d'orientation – leur point de vue à partir de leur expérience d'orientation professionnelle dans les lycées, les universités et les bureaux d'emploi .....</b>	<b>50</b>
<b>Annexe 4 : La voix du personnel du MFPE, de l'ANETI et de l'ATFP.....</b>	<b>53</b>
<b>Annexe 5 : Bons exemples de pratique internationale d'information et d'orientation professionnelle suite aux critères de référence de l'OCDE et de l'UE.....</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXE 6 : LISTES (1) DES PERSONNES CONSULTEES LORS DE LA PREPARATION DE CE RAPPORT, (2) DES PERSONNES QUI ONT DONNE LEUR AVIS PAR E-MAIL ET (3) DU MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE.....</b>	<b>60</b>

## CONTEXTE

Le MFPE, dans le cadre du programme de PEFESE, et avec le soutien de l'Union Européenne a souhaité procéder à une analyse comparative des informations de carrières et d'orientation en Tunisie en vue de situer les dispositions actuelles, d'identifier ses points forts, de clarifier ses défis. Cette étude fait partie d'un examen plus large de l'éducation et de la formation professionnelle de la stratégie nationale des ressources humaines 2012-2017 (HRD). Un des rôles clés de l'éducation, la formation professionnelle et les systèmes d'enseignement supérieur dans un pays est celui de la préparation de la main-d'œuvre (DRH) pour les marchés du travail nationaux, régionaux et locaux existants et émergents. Cette préparation est achevée non seulement par le développement, le transfert, la production et la transformation des connaissances et compétences, mais également par des transitions fluides au sein et entre ces sous-systèmes. Les différents gouvernements à travers le monde, individuellement et collectivement<sup>1</sup>, ont depuis longtemps reconnu le rôle de l'information et de l'orientation professionnelle pour soutenir ces transitions et optimiser l'efficacité de l'éducation et du marché du travail. Quand les liens entre ces sous-systèmes sont faibles ou inexistantes, ou les services d'information et d'orientation sont faibles ou inexistantes, des problèmes de décalage entre l'offre et la demande du marché du travail se produisent souvent. Ceux-ci deviennent encore plus importants lorsque l'économie traverse une phase difficile. Si l'objet de cette étude avait été limité à l'information et l'orientation professionnelle à la formation professionnelle, son impact aurait été très limité en tant que un sous-système du développement des ressources humaines. Le MFPE a pris l'initiative de profiter de cette opportunité d'examiner l'information et l'orientation professionnelle dans un contexte plus large de développement de ressources humaines en Tunisie. Il s'agit de la première évaluation nationale de l'orientation professionnelle tunisienne à travers tous ses sous-systèmes.

## METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Cette étude comporte plusieurs étapes. La première a été de mettre en place un Comité de Direction pour l'examen des ministères responsables des sous-systèmes (Education, Enseignement et MFPE). La seconde étape a été de convenir des différents stades de l'examen (consultation initiale des représentants des principales entités intervenantes ; questionnaire accompagné d'une lettre explicative envoyé à toutes les personnes des réseaux du Ministère de l'éducation, du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de l'ANETI et de l'ATFP ; élaboration d'un rapport de référence ; débats sur les conclusions du rapport ; organisation d'un séminaire national sur la base de questions découlant du rapport ; visite d'étude pour exposer les expériences pertinentes d'autre pays ; élaboration d'un plan national et d'autres consultations menant à l'action). Ainsi, cet examen est un processus par lequel les parties prenantes tunisiennes, à l'aide d'un expert externe, examinent les questions et les défis de leurs sous-systèmes, développent leurs propres solutions pour répondre à ces problèmes et défis, et de convenir un plan d'action collectif.

L'examen est donc un processus dont le présent rapport diagnostique et l'analyse comparative fait partie. Pour qu'un examen national réussisse à avoir lieu, compte tenu de l'existence de plusieurs sous-systèmes

---

<sup>1</sup> En 2004 et 2008, le Conseil des Ministres de l'Education de l'Union Européenne a adopté des résolutions visant à renforcer les politiques, les systèmes et les pratiques d'orientation tout au long de la vie et leur intégration dans les stratégies d'apprentissage à vie. En 2004, les pays membres du BIT (Bureau International du Travail) ont adopté une modification de la Recommandation du Développement des Ressources Humaines (1975) pour prendre en compte la politique de formation continue et le rôle de soutien des services d'information et d'orientation professionnelle.



de l'orientation professionnelle en Tunisie, il est nécessaire d'établir une approche de partenariat de politiques (éducation, enseignement supérieur, formation professionnelle, jeunesse) sous-tendue par les principes de la transparence et de la confiance mutuelle. Cette approche par processus est très complexe et prend du temps dans sa construction et son maintien, en particulier quand n'y a pas d'habitude de coopération entre les sous-systèmes. Les développements des sous-systèmes d'information et d'orientation professionnelle existants devraient être considérés comme des « accidents historiques » : ils sont nés et ont évolués sans prendre en compte l'existence des autres. Jusqu'à ce jour, ils ont travaillé dans l'isolement. De travailler réellement ensemble aujourd'hui représente un grand défi. L'approche de partenariat de politiques de cet examen fait partie de la stratégie nationale de développement des ressources humaines. Elle reconnaît qu'une approche collective profitera à tous les sous-systèmes et versera des dividendes à long terme aux citoyens et aux contribuables tunisiens.

Ce dernier point mérite d'être souligné. La façon dont le citoyen tunisien est traité et pris en charge par les services d'information et d'orientation professionnelle est un point central de ce rapport (voir la structure cartographique des services en annexe 1 et les retours des utilisateurs des services en annexe 3). En d'autres termes, l'attention est portée autant sur la demande (les besoins des citoyens) que sur l'offre<sup>2</sup> (les services qui existent). Des services publics d'information et d'orientation professionnelle existent en Tunisie pour servir les citoyens.

La troisième étape de l'examen a été de convenir d'un ensemble de critères ou de repères pour évaluer les services existants. Bien qu'initialement une méthode comparative entre pays a été considérée (Suisse, Irlande, Canada, Suède), le Comité de Direction ne connaissait pas l'existence des critères de l'OCDE et de l'UE pour les systèmes d'orientation tout au long de la vie et de la valeur très limitée d'une méthode comparative entre pays. Le Comité a choisi d'utiliser les critères qui se dégagent des analyses internationales des politiques d'orientation professionnelle entreprises par l'OCDE et la Commission européenne et ses agences, publiées dans la publication conjointe CE-OCDE (2004) « L'Orientation professionnelle : Guide pratique pour les décideurs »<sup>3</sup>.

Enfin, il n'existe pas dans ce rapport des recommandations qui comprennent des réponses « expertes », faciles et instantanées. Ceci est délibéré<sup>4</sup>. L'expert aidera les parties prenantes tunisiennes à trouver des réponses mais dans un premier temps, ces réponses seront basées sur les réflexions des différents acteurs, sur les résultats contenus dans ce rapport et sur les besoins qu'ils identifient. Dans une approche menée par un processus, les acteurs doivent d'abord s'appropriier les conclusions de ce rapport. Ils seront invités à soumettre des réponses écrites au rapport dans un délai fixé. Après la réception de ces observations, des questions seront élaborées pour échanger lors de la conférence nationale en Septembre. Elles seront classées par catégories : communes à tous les secteurs ; propres à chaque secteur ; nécessitant une intervention nationale ; et nécessitant une intervention régionale.

---

<sup>2</sup> Les résultats des réponses des personnes des réseaux des ministères et leurs agences reçues par mails peuvent être trouvées dans l'annexe 4

<sup>3</sup> CE-OCDE *L'orientation professionnelle : guide pratique pour les décideurs*, Paris : OCDE, 2004.

<sup>4</sup> En annexe 5, les lecteurs trouveront des liens vers des exemples de bonnes pratiques pour chacun des 10 critères de l'OCDE et de l'UE.

## INFORMATIONS UTILISEES POUR L'ANALYSE COMPARATIVE

Les informations pour cette étude ont été obtenues à partir de différentes sources par différents moyens :

- entretiens avec les représentants de différents ministères : l'Education, l'Enseignement Supérieur, la Formation Professionnelle et l'Emploi, la Jeunesse.
- entretiens avec les représentants des partenaires sociaux
- entretiens avec la Direction Régionale de l'Education
- entretiens avec l'Administration régionale et nationale des services de l'emploi et de la formation professionnelle
- entretiens avec le personnel d'universités, d'écoles, de centres de formation professionnelle et du service public de l'emploi
- entretiens avec des étudiants d'université (ISSHT) en Master Anglais et leurs réponses à un questionnaire sur leur expérience de l'orientation professionnelle dans le système éducatif
- entretiens avec des demandeurs d'emploi et des bureaux d'emploi
- entretiens avec des jeunes rencontrés dans un centre de jeunesse
- suggestions et commentaires du personnel récoltés par les ministères, à travers différents réseaux
- étude de documents officiel / ministériel relatifs aux services d'orientation professionnelle
- étude de sites web officiels dédiés à l'orientation professionnelle
- étude des outils d'information sur les cursus et carrières fournis par les acteurs énumérés ci-dessus

L'auteur souhaite souligner la contribution de toutes les personnes consultées pour ce rapport qui ont su aimablement partager leurs connaissances, leur expertise et leur temps<sup>5</sup>.

## LIMITES DU RAPPORT

De nombreux entretiens se sont déroulés à Tunis et dans ses alentours, à l'exception de Sousse. Il n'était pas possible d'entreprendre de visiter d'autres régions. Les personnes que l'auteur a rencontrées dans et autour de Tunis ont facilement reconnu qu'il existait de grandes disparités dans les services d'orientation professionnelle entre les régions. Pour combler les déficits régionaux, tous les efforts ont été déployés pour utiliser les réseaux des ministères (MFPE, Education, Enseignement Supérieur) et organismes nationaux pour faire participer le personnel d'autres régions à l'étude. Ils ont été informés de cette étude nationale et leurs réponses ont été collectées par le réseau d'agences à l'échelle nationale et régionale. Le taux de réponse en date du 18 avril 2014 étant très bas, l'auteur tient à remercier tous ceux qui ont répondu pour leurs efforts et leur intérêt. L'auteur tient également à souligner que les vues exprimées dans ce rapport lui sont propres et que les erreurs de contenu sont les siennes dans les limites de l'information qui lui a été fournie par toutes les parties.

---

<sup>5</sup> Les noms des personnes consultées et interrogées à travers les questionnaires sont précisés en annexe 6 de ce rapport

## LES CRITERES POUR LES SYSTEMES D'ORIENTATION A LONG TERME

Selon l'OCDE et l'UE, les systèmes d'orientation professionnelle durables doivent avoir un certain nombre d'aspects :

- la transparence et la facilité d'accès tout au long de la vie, notamment la capacité à répondre aux besoins de catégories diverses de citoyens ;
- une attention particulière portée aux principaux points de transition qui jalonnent la vie ;
- des services caractérisés par la souplesse et l'innovation pour refléter les situations et les besoins divers des différentes catégories d'individu ;
- des programmes visant à préparer les personnes à gérer leur carrière ;
- des occasions d'étudier les possibilités d'apprentissage, de travail et d'en profiter avant de faire un choix ;
- l'accès à une information complète et intégrée sur l'éducation, les métiers et professions et le marché du travail ;
- l'accès à l'orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui ont besoin d'une aide, au moment opportun ;
- l'accès garanti à des services qui sont indépendants des intérêts d'entreprises et d'établissements particuliers ;
- des processus visant à favoriser l'examen et la planification pratiqués à intervalles réguliers ;
- la participation des parties prenantes concernées.

En annexe 5, les lecteurs trouveront des liens vers des exemples de bonnes pratiques pour chacun des 10 critères de l'OCDE et de l'UE.

## BREF DESCRIPTIF DES SERVICES D'ORIENTATION ET D'INFORMATION PROFESSIONNELLE EN TUNISIE

Dans le secteur de l'éducation, le Ministère de l'Education offre un service d'information et d'orientation professionnelle aux lycéens. Il emploie des conseillers d'orientation qui travaillent au niveau régional et qui sont soutenus par des professeurs d'orientation dans les écoles.

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur produit et distribue un guide national annuel sur les programmes universitaires aux lycéens de 4<sup>ème</sup> année.

Dans le secteur de l'emploi, le MFPE procure des services d'orientation professionnelle aux demandeurs d'emploi à travers les conseillers d'orientation dans les bureaux d'emploi et dans les centres Entreprendre (ANETI), et aux demandeurs de formation à travers les conseillers de formation qui sont employés par les centres de formation professionnelle (ATFP).

Le MFPE produit et diffuse également un guide national annuel des programmes et des formations professionnelles ainsi que des centres.

Une cartographie détaillée des services d'information et d'orientation professionnelle est disponible en annexe 1. L'engagement de chaque partie prenante (y compris du public, des ministères, des partenaires sociaux et de la société civile) dans ces services et les liens existants entre eux sont consultables en annexe 2.

## STRUCTURE DU RAPPORT

Ce rapport comprend un diagnostic et une analyse comparative. Les services d'information et d'orientation professionnelle en Tunisie sont une responsabilité partagée de politique et de systèmes de plusieurs ministères mais qui concerne particulièrement les ministères de l'Education, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation Professionnelle et de l'Emploi et plusieurs organismes gouvernementaux comprenant l'ANETI et l'ATFP. Ce rapport étudie comment les citoyens tunisiens sont actuellement soutenus par les politiques, les systèmes et les pratiques existants dans les démarches d'information et d'orientation professionnelle. Ceux-ci sont comparés aux dix critères de référence des politiques et des systèmes d'orientation tout au long de la vie (OCDE, UE). Un chapitre est consacré à chaque critère de référence. Le critère lui-même est d'abord défini avant d'être commenté par les informations apprises et observés par l'auteur.

Le rapport commence par un résumé exécutif. Dans les annexes se trouve i) une cartographie des services existants en référence à des points clés de transitions et aux choix que les citoyens ont à faire, ii) une cartographie des parties prenantes et liens qui les unissent, iii) les retours sur les services existants obtenus à partir d'un échantillon de la population, iv) des suggestions et commentaires du personnel récoltés par les ministères, à travers différents réseaux, v) des bonnes exemples de pratique pour chaque critère de référence de l'OCDE et de l'UE, et vi) des listes des personnes consultées dans le processus de développement de ce rapport.

## RESUME EXECUTIF

Ce rapport compare les dispositions actuelles d'information et d'orientation professionnelle en Tunisie selon les critères de l'OCDE et de l'UE relatifs aux politiques d'orientation professionnelles.

Du point de vue de l'individu, les tunisiens reçoivent peu de support d'orientation professionnelle, en particulier lors des transitions entre les différentes étapes du système éducatif (de l'école primaire au collège, du collège au lycée et de la formation professionnelle, le choix de filière au lycée du lycée à l'enseignement supérieur et à la formation professionnelle). L'actuelle politique d'éducation est explicitement et intrinsèquement biaisée en faveur de l'université comme destination pour tous les lycéens au moment des sélections et durant la progression dans ces transitions<sup>6</sup>. Ce fait est renforcé par la pondération (de 25%) donnée à l'évaluation scolaire dans le calcul des points pour entrer à l'université<sup>7</sup>. Le biais des sélections et de progression a un effet pervers sur l'orientation professionnelle reçu par les lycéens et réduit leurs possibilités de choix de carrière responsables liés aux opportunités du marché du travail. Les jeunes qui entrent dans les centres de formation professionnelle (ATFP) sont soutenus dans leur choix de programme de formation et dans leur future insertion professionnelle. Ce n'est pas le cas de ceux qui quittent le collège ou le lycée pour entrer dans la vie active. Aucune tentative n'est faite au niveau des systèmes formels de l'éducation et de l'enseignement supérieur pour inculquer aux élèves des compétences de gestion de carrière et d'entrepreneuriat.

Ce biais de sélection et de progression dans le système éducatif entraîne le fait que les universités ont un taux d'échec et d'abandon élevé, en particulier en première année. Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et les directions des universités ne prêtent peu ou pas d'attention aux liens entre leurs programmes et l'employabilité de leurs diplômés. De plus, ils ne fournissent pas de services de soutien aux diplômés en transition vers le marché du travail. Il en résulte que les bureaux d'emploi sont seuls à faire face à un nombre considérable de diplômés qui ont des qualifications qui ne correspondent pas aux opportunités du marché du travail. L'activité principale de l'ANETI est de gérer les programmes de l'insertion professionnelle pour les diplômés. Les diplômés en suivent plusieurs sans obtenir d'emploi. Les choix faits à partir de mauvaise information au collège et au lycée ont d'importants effets en aval. Les bureaux d'emploi donnent la première et seule occasion pour de nombreux individus d'avoir une orientation professionnelle individualisée. Ils aident également les citoyens à gérer les transitions du travail au chômage et inversement, du chômage au retour à l'emploi.

Il y a un énorme manque d'information sur le monde du travail. Il n'existe pas de système complet d'information professionnelle qui se nourrit de renseignements du marché du travail et explique ce que sont les emplois, leur filière d'apprentissage et les possibilités d'emploi dans une profession ou un secteur particulier. Les médias et le secteur privé n'ont pas encore reconnu l'exploitation et le potentiel commercial ainsi que la valeur éducative du besoin éprouvé par les citoyens pour ces informations. Ainsi, les conseillers d'orientation des lycées travaillent en ignorant les métiers et les opportunités du marché du travail. La plupart des décisions d'ordre professionnelles sont prises à partir d'informations

---

<sup>6</sup> Voir l'organigramme (p.251) du rapport du Ministère de l'Éducation : *Statistiques Scolaires Année Scolaire 2012-13* qui ne montre aucune passerelle entre le lycée et la formation professionnelle et qui explique (p.252) la baisse d'élèves inscrits à la formation professionnelle « en raison d'un manque de visibilité pour ce type d'enseignement » - pas très profonde comme explication !

<sup>7</sup> En 2013, 92% des élèves ont reçus le maximum des points, 25%, à l'évaluation scolaire – un taux de réussite étonnant. Le taux d'échec global pour la Baccalauréat était alors de 48% !

issues de l'expérience de la famille et des amis ou d'anecdotes d'anciens élèves. Aucun des secteurs de l'éducation (Education, Enseignement Supérieur) ne recueillent d'information sur le devenir des étudiants sortants et ils n'ont aucune obligation à le faire. Pire encore, il n'y a pas collecte de données sur les élèves qui abandonnent à l'école primaire, au collège, au lycée, à la formation professionnelle et à l'université et ils ne reçoivent aucune aide en orientation professionnelle. Ainsi, le processus de cheminement professionnel est fait d'essais et d'erreurs pour la plupart des jeunes en Tunisie.

C'est une approche très coûteuse pour les contribuables, les citoyens concernés, leurs familles et pour l'économie dans son ensemble. Selon une estimation récente, le budget total de l'Education et de l'Enseignement supérieur représente 13,1% de l'ensemble des dépenses du gouvernement. Aucune étude n'a été menée sur coût de l'échec, du redoublement<sup>8</sup> et de l'abandon dans l'Education, dans l'Enseignement Supérieur et dans la formation professionnelle pour le contribuable. Ce sont des retards qui pourraient mettre en lumière le besoin de réformer des politiques et des systèmes et le besoin d'un service d'assistance technique d'information et d'orientation. Le coût de la prévention est, pour n'importe quelle société et économie, toujours plus avantageux que le coût de remédiation.

Alors que les différents services d'orientation professionnelle utilisent une gamme d'outil de contrôle managérial, les résultats ne sont pas évalués et il n'y a pas de système d'assurance de qualité dans tous les services. L'intervenant principal dans l'orientation professionnelle, le grand public jeune et moins jeune, n'est jamais consulté au sujet de leurs expériences de l'orientation professionnelle et sur la façon dont les services pourraient être améliorés. D'autres parties prenantes importantes, les employeurs et les syndicats, n'ont jamais été consulté. Les ministères, en particulier de l'Education et de l'Enseignement Supérieur, travaillent dans l'isolement du marché de travail et d'autres acteurs même si ils prétendent d'être au service de la société et de l'économie tunisienne et utilisant l'argent des contribuables dans ce sens. Il y a un réel manque de leadership et de la réflexion stratégique. Ce cloisonnement n'est plus tenable, tant du point de vue de l'investissement humain que financier. L'isolement et le cloisonnement décrivent également bien la façon dont les conseillers d'orientation travaillent dans les différents secteurs (Education, Formation Professionnelle, bureaux d'emploi), sans référence les uns avec les autres et sans soutien mutuel.

Bien que tous les points ci-dessus se tiennent, il doit être précisé que l'auteur a trouvé de nombreux exemples de bonne pratique et de première étape de développement, en particulier dans le secteur des services à l'emploi. Beaucoup de ces évolutions restent invisibles ; certaines sont liées à des projets et se terminent lorsque l'aide internationale fournie cesse ; d'autres se terminent à cause du manque de valorisation ou de l'ignorance de la direction des ministères et autres décideurs qui sont parfois démunis face à des dysfonctionnements du système dans son ensemble (Education, Enseignement Supérieur, Formation Professionnelle, marché de l'emploi). L'auteur a également été impressionné par l'intérêt et l'enthousiasme pour leur travail des conseillers d'orientation qu'il a rencontrés dans le secteur de l'éducation, dans les centres de formation professionnelle et dans les bureaux d'emploi.

Bien que l'objet de cette étude a été de fournir un diagnostic et une analyse comparative de prestations de l'information et de l'orientation professionnelle en Tunisie, il est évident afin d'effectuer des améliorations, une réforme radicale des politiques et des systèmes de l'Education et de l'Enseignement supérieur est nécessaire.

---

<sup>8</sup> Les taux globaux de redoublement (17% dans les collèges et 16.8% dans les lycées en 2011/12) sont très élevés par rapport aux normes internationales.

## **Critère 1 : La transparence et la facilité d'accès tout au long de la vie, notamment la capacité à répondre aux besoins de catégories diverses de citoyens**

### **1.1. Définition**

La transparence concerne la connaissance des citoyens de l'existence des services d'orientation professionnelle, et de la nature de ces mesures. La facilité d'accès se réfère à l'aisance avec laquelle les citoyens peuvent accéder aux services qui les concernent, à un moment et un endroit donné, et comment cet accès est organisé (ex : téléphone, email, média sociaux, entretien individuel, réunion de groupe petit ou grand). Dans une perspective de sous-systèmes, l'orientation professionnelle existe dans le service de l'emploi depuis 1993, dans l'éducation (dans les lycées uniquement) depuis 1993, dans la formation professionnelle depuis 2011 et dans l'enseignement supérieur depuis 2012.

### **1.2. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans le secteur de l'éducation**

Le service d'orientation professionnelle a été créé dans le secteur de l'éducation (les lycées) en 1993. On pourrait s'attendre à ce qu'en 2014, les utilisateurs potentiels du service dans le secteur de l'éducation connaissent sa nature et son existence. Un laps de temps raisonnable s'est passé depuis sa création pour assurer sa notoriété par bouche-à-oreille dans le cadre de la famille ou d'autres moyens. De plus, la structure du service dans le secteur de l'éducation – un certain nombre de professeurs d'orientation dans un lycée, soutenus par des conseillers d'orientation des Commissariats régionaux de l'éducation et par la Direction de la Vie Scolaire au niveau ministériel, mènerait à croire que la majorité des parents et élèves connaissent l'existence du service. Cependant, il n'y a aucune preuve tangible, obtenu par le biais d'évaluation ou d'étude marketing, que tel est le cas et que cette information est partagée équitablement entre les parents et élèves des différentes régions et différents lycées de Tunisie<sup>9</sup>. Il n'existe pas de campagne publicitaire nationale qui informe les parents et élèves de la mise en place du service, de la nature de son travail et cette cible n'est pas encouragée à l'utiliser. Il y a un site web national pour l'orientation professionnelle dans le secteur de l'éducation : le Centre de Ressources d'Information et d'Orientation (CRIO), [www.tawjih.tn](http://www.tawjih.tn) mais aucune donnée n'a été fournie à l'auteur sur la façon dont il a été porté à l'attention du public et de leur utilisation.

Au niveau régional, certains conseillers d'orientation essayent de faire prendre conscience aux parents que le service d'orientation professionnelle existe en envoyant des dépliants sur la question de l'orientation professionnelle avec les bulletins scolaires. Ils utilisent également une page Facebook pour interagir avec les élèves et organisent des réunions pour les élèves et les parents. Il n'y a pas de statistique disponible sur le taux de participation sur Facebook et au cours des réunions, et pas de recherche entreprise sur la connaissance et la vision des parents et élèves au sujet de ce service. Bien que ces initiatives visant à atteindre les parents et élèves soient régionales et scolaires et dépendent de l'intérêt et l'activité d'un conseiller d'orientation particulier, il semblerait qu'en dehors des réunions avec les parents que les conseillers d'orientation sont tenus d'organiser en 1ère, 2ème et 4ème année au lycée, il existe des variations considérables dans les approches pour atteindre les parents selon le conseiller d'orientation. Par conséquent, certains parents, élèves et certaines écoles sont plus chanceux que d'autres.

---

<sup>9</sup> Voir les réponses d'étudiants d'ISSHT en annexe 3. La majorité d'entre eux n'étaient pas au courant qu'un tel service existait dans leurs lycées.

Des statistiques sur le nombre de réunions individuelles, en classe et avec les parents avec un conseiller d'orientation sont rapportées à la Direction de la Vie Scolaire chaque trimestre. Il serait très utile pour les tunisiens de connaître le nombre de personnes (parents et élèves) réellement atteintes par le message des conseillers d'orientation annuellement, par région, par lycées, tous moyens confondus (réunions, entretiens individuels Facebook, dépliants, etc.), de connaître également leur pourcentage sur le nombre total de la population des lycéens dans une région, ainsi que le véritable impact du travail des conseillers d'orientation et leurs résultats. Certains facteurs limitent les notions de transparence et de facilité d'accès : le rapport entre le nombre de conseillers d'orientation et le nombre total d'élèves par région. Il n'existe pas de lieu dédié à l'orientation professionnelle dans les lycées pour les activités individuelles et de groupe. Les professeurs d'orientation perçoivent une rémunération supplémentaire pour seulement 2 heures d'orientation professionnelle par semaine et les conseillers ont certaines autres tâches à effectuer dans le cadre de leur travail 'hors orientation scolaire' dans ou en dehors des écoles, comme la formation et l'intégration des nouveaux enseignants.

Certaines populations dans le secteur de l'éducation n'ont pas accès à un conseiller d'orientation. Les premiers sont les collégiens (et leurs parents). Ce fait est surprenant dans la mesure où ces jeunes commencent à développer leur identité professionnelle à cette période et qu'avoir accès à des informations sur les métiers et formations par quelques moyens peut soutenir leur développement. Ensuite et surtout, les élèves qui abandonnent entre l'école primaire et le collège, pendant la scolarité au collège et lycée et entre le collège et la formation professionnelle, ne reçoivent aucun suivi. Aucune donnée n'est collectée auprès des élèves qui ont abandonné leur scolarité et aucune orientation ou toute autre information ne leur est fournie. Ce point n'est pas obligatoire pour les écoles qui n'ont pas de toute façon de ressources pour suivre ces élèves.

En résumé, des questions importantes de transparence et d'accès à l'orientation professionnelle existent dans le secteur de l'éducation. Un dispositif existe au moins sur le papier pour les lycéens et leurs parents. Il est difficile d'estimer le nombre d'élèves et de parents qui accèdent à ces services d'orientation par rapport au nombre total d'élèves et de parents et d'en connaître le réel impact. Bien qu'il y ait des similitudes dans le travail du personnel impliqué dans l'orientation, il y a aussi d'importantes variantes et cela doit affecter le résultat de leur travail. Cependant, nous n'avons pas de données précises sur les résultats et les conséquences de leurs actions. Beaucoup d'élèves (et leurs parents) dans le secteur de l'éducation n'ont pas accès à un service d'orientation professionnelle. Une mention particulière doit être faite sur l'absence d'orientation professionnelle pour les élèves qui abandonnent à n'importe quel niveau du système d'éducation.

L'auteur tient à exprimer que le personnel responsable de l'éducation (collège, lycée, commissariat, Direction de la vie scolaire) et les conseillers d'orientation qu'il a rencontré ont fait preuve de passion, de dévotion et d'innovation dans leur travail. Les points soulevés ci-dessus et dans le reste du présent rapport représentent des déficiences systémiques.

### **1.3. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans l'enseignement supérieur**

Dans l'enseignement supérieur, il est difficile d'affirmer qu'un sous-système d'orientation professionnelle existe. Des initiatives de lancement de centres de carrières dans les universités publiques ont commencées en mai 2013. Une formation nationale d'une durée de 2 jours à 2 reprises a été assurée auprès de 2 membres du personnel de six universités publiques pour les soutenir dans la mise en place de centres d'orientation professionnelle avec l'aide de l'USAID. L'USAID a doté chaque université d'un ordinateur et ont fourni des fonds pour la création de matériels publicitaires. Il



sera intéressant d'examiner ce qui s'est produit à l'Université d'El Manar, Tunis dans une étude de cas (il n'était pas possible pour l'auteur de visiter chacune des 6 universités).

L'Université d'El Manar compte 40.000 étudiants, plus de 3.000 enseignants répartis sur 15 établissements. Il y a approximativement 7.000 diplômés par an. La responsabilité du développement du centre de carrière a été donnée à un membre du personnel de l'Observatoire qui assiste aux formations de l'USAID. Cependant, cette personne ne se voit pas attribuer de ressources et de temps supplémentaire pour effectuer cette nouvelle tâche. Il n'y a pas de lieu physique, de bureau pour le centre de carrière mais un site web et une brochure. La Direction de l'université est favorable à l'idée du centre de carrières et a assisté à son lancement mais il n'y a aucun cadre supérieur responsable de la politique de l'emploi à l'université. Jusqu'à présent, le responsable a organisé une session de formation aux techniques de recherche d'emploi avec 20 diplômés et il est prévu de renouveler l'expérience 6 fois par an, soit 120 diplômés sur un total potentiels de 7.000. Il a envoyé un courrier à tous les Directeurs de Départements de l'université afin d'obtenir le profil de compétences obtenus par les élèves grâce à leur programme et formation afin de les aider dans leurs techniques de recherche d'emploi. Il a également aidé un employeur à la recherche de salariés en informatique en sélectionnant des candidatures de diplômés.

Bien que le programme de formation soutenu par l'USAID soit une étape dans la bonne direction, c'est également une goutte dans l'océan quand on regarde les statistiques globales des étudiants et des établissements de l'enseignement supérieur. Sur l'année académique 2012-13, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique a déclaré<sup>10</sup> qu'il y avait 198 établissements dans l'enseignement supérieur dont 168 sont directement sous sa responsabilité ; il partage la responsabilité avec d'autres ministères pour les 30 autres établissements. En supplément, il existe 46 établissements d'enseignement supérieur privés. Le nombre total d'étudiants dans l'enseignement supérieur public est de 315.513. Dans un seul domaine de l'enseignement supérieur, Institut Supérieur des Etudes Technologiques (ISET) rassemble 25.000 étudiants dans 25 établissements. Bien que les programmes des ISETs soient plus connectés au marché du travail que beaucoup de programmes universitaires, ils souffrent aussi de mêmes dysfonctionnements comme les taux d'échec en 1<sup>ère</sup> année qui varient entre 17% et 48% selon le programme<sup>11</sup>. Les enseignants de ses établissements ont des contacts avec les employeurs mais aucun service d'orientation professionnelle n'est prévu pour aider les étudiants à choisir le meilleur programme à leur arrivée, à se réorienter quand ils échouent, et pour faciliter l'entrée des diplômés sur le marché du travail.

Du point de vue de la transparence et de la facilité d'accès du dispositif d'orientation, les étudiants de l'enseignement supérieur et les diplômés sont désavantagés. Personne n'est réellement responsable de la politique d'employabilité des diplômés au niveau de l'université, de la Direction des ISETs et du Ministère de l'Enseignement Supérieur. De l'avis de l'auteur, les diplômés universitaires vont continuer à vivre des transitions difficiles à leur entrée sur le monde du travail encore longtemps si aucune amélioration radicale et immédiate n'est apportée dans la politique et la pratique d'orientation et d'information professionnelle au Ministère de l'Education et au Ministère de l'Enseignement Supérieur.

---

<sup>10</sup> Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, Caractéristiques de l'enseignement supérieur et de la recherche académique Année 2012-13 Tunis : études, planification et programmation de l'Office du Ministère de l'Enseignement Supérieur (2013).

<sup>11</sup> Voir le commentaire pertinent de conseillers de l'ANETI en annexe 4 sur les motivations et les choix des programmes universitaires des diplômés.

#### 1.4 La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans la formation professionnelle

Il y a 136 centres de formation professionnelle sous l'autorité du MFPE et d'autres sous l'autorité d'autres ministères (Défense, Tourisme, Agriculture, etc.). Le profil des candidats aux centres varie considérablement entre ceux qui ont progressé dans un collège technique et les diplômés de l'enseignement supérieur, mais qui sont incapables, pour diverses raisons (notamment le peu d'expérience pratique au cours de leur parcours dans l'enseignement supérieur), d'obtenir un emploi. Le centre offre 4 niveaux de qualification différente dans les spécialités prévues. Ces centres utilisent une approche basée sur les exigences du marché du travail. Les profils d'emploi et de formation sont élaborés avec la participation d'associations et d'entités professionnelles. Environ 50% des demandeurs de formation en savent très peu sur le monde du travail. Des conseillers d'orientation aident les stagiaires dans leurs choix de programme et suivent leur évolution et progression.

L'initiative d'intégrer des conseillers d'orientation aux centres de formation professionnelle date de septembre 2011, dans le cadre du programme PEFESE. Leur rôle consiste à présélectionner les candidats aux programmes du Centre, de les rencontrer eux et leurs parents, de définir leur motivation et s'assurer de leur capacité à suivre un programme de formation particulier, au niveau de qualification approprié. Souvent, les parents souhaitent que leur enfant suive une spécialité particulière sans tenir compte de son intérêt et de ses capacités d'apprendre. Il est obligatoire pour le conseiller d'orientation de rencontrer toutes les parties prenantes. Les résultats de ces entretiens peuvent conduire à orienter le jeune demandeur et ses parents vers un autre conseiller, dans un autre centre qui propose une spécialité et un niveau qui correspond aux intérêts et aux capacités de l'adolescent. Les dimensions clés abordées dans les entretiens de sélection sont :

- la représentation de soi
- la représentation / connaissance du métier
- la représentation / connaissance de la spécialité

Les entretiens donnent également l'opportunité au jeune et à ses parents de se renseigner sur la spécialité et les métiers choisis. L'une des conséquences du processus de sélection est le faible taux d'échec et d'abandon (entre 7% et 10%). La plupart des difficultés apparaissent en 1<sup>ère</sup> année en particulier pour les stagiaires issus du collège qui suivent l'ensemble de leur cours en français pour la première fois.

Les conditions de travail des 66 conseillers d'orientation dans les centres de formation varient considérablement, entre ceux qui ont des moyens et espaces bien identifiés (salle de réunion) et ceux qui ne dispose d'aucune ressource. Les conseillers d'orientation de quelques centres se déplacent dans les collèges et les lycées, accompagnés de collègues afin d'expliquer les programmes de leur centre.

Etant donné le caractère récent de cette initiative, les efforts se déploient pour normaliser les installations et les pratiques de travail pour tous les conseillers d'orientation, dans tous les centres.

La décision de l'Etat d'investir et de placer un conseiller d'orientation dans les centres de formation pour dépister et informer les candidats avant le début de la formation et de soutenir leurs progrès a été rentabilisée par une baisse significative des taux d'échec et d'abandon. Cela a également contribué à améliorer le taux de réussite et la participation des centres de formation voisins grâce à un système de référencement efficace et informel pour les candidats géré par les conseillers d'orientation, à leur initiative. S'il faut reconnaître que le nombre de stagiaires qui participent aux centres de formation professionnelle est inférieur au nombre d'étudiants dans les secteurs de l'éducation et l'enseignement supérieur, cette nouvelle initiative pour les centres de formation montre à d'autres secteurs l'importance d'investir dans les interventions d'information et d'orientation en temps voulu. Du point

de vue de la transparence et de la facilité d'accès, il s'agit d'un bon exemple pratique, même si tous les centres n'ont pas encore de conseiller d'orientation.

### **1.5. La transparence et la facilité d'accès aux services d'orientation dans les bureaux d'emploi (ANETI)**

Les bureaux d'emploi disposent d'un réseau national de 103 bureaux ; 8 supplémentaires sont établis en 2014. Ils ont une expérience de plus de 20 ans et sont une ressource bien connue des demandeurs d'emploi. Ils sont la première des étapes avant l'accès à l'emploi pour un certain nombre des 60.000 diplômés qui émergent annuellement de l'enseignement supérieur et pour les élèves qui sortent des lycées, collèges et centres de formation professionnelle. Une des raisons principales de leur popularité est qu'ils suivent plusieurs types de programme gouvernementaux d'insertion professionnelle pour le MFPE. La plupart des familles connaissent l'existence des bureaux de sorte que mêmes si les liens entre les bureaux d'emploi et l'ensemble des types et niveaux d'établissement scolaires et universitaires sont faibles (ils doivent être invités par ces derniers et cela arrive rarement), leurs services sont bien connus (via le bouche-à-oreille) et utilisés par le public. En plus d'avoir une présence physique à travers leurs bureaux, ANETI a un site web très bien présenté, visuel et ergonomique qui informe sur les différents services fournis dans les bureaux et propose les bases de données à jour des offres d'emploi et des CV des candidats.

Les employeurs et les entreprises constituent également une cible et certains salariés travaillent principalement avec les employeurs. Les bureaux d'emplois collaborent étroitement (et partagent parfois les bureaux) avec l'Espace Entreprendre, une autre initiative d'ANETI. De nombreux bureaux proposent un espace de libre-service où les demandeurs d'emploi peuvent accéder au site web de l'ANETI et entreprendre des démarches de recherche d'emploi. Les offres d'emploi locales, régionales, nationales et internationales sont mises en avant dans cet espace et mises à jour quotidiennement. De nombreuses activités collectives (recherche d'emploi, entrepreneuriat) sont proposées aux personnes inscrites sur la base de données des demandeurs d'emploi. Environ 900 conseillers d'orientation et d'emploi travaillent avec les demandeurs d'emploi qui utilisent le service à différents moments de leur carrière (insertion professionnelle, chômage, changement d'emploi, entrepreneuriat). Cependant, de nombreux conseillers d'emploi sont engagés dans la gestion et le suivi des programmes gouvernementaux pour l'insertion professionnelle, ce qui réduit leur disponibilité pour l'information et l'accompagnement. Du point de vue de la transparence et de la facilité d'accès de référence, l'information et l'orientation dans les bureaux d'emploi sont potentiellement un bon exemple pratique.

### **1.6. Résumé**

Du point de vue de l'analyse comparative, ceux qui se rapprochent des services de l'ANETI ont actuellement plus de chance d'accéder à un dispositif d'orientation professionnelle et ont une compréhension plus claire (et transparente) des services fournis. Le travail de l'ANETI peut correspondre aux meilleures pratiques internationales des services publics de l'emploi. Cependant, les conseillers d'orientation disposent de peu de temps pour donner des conseils professionnels aux demandeurs d'emploi quand les demandes administratives des programmes d'insertion professionnelle sont importantes et qu'elles sont prioritaires. Les centres de formation n'ont que récemment commencé à prêter attention à l'importance de l'orientation professionnelle et leurs premiers pas sur la transparence et l'accès sont très encourageants. En comparaison, les élèves (et leurs parents) dans les collèges, lycées et établissements de l'enseignement supérieur sont très mal servis en terme de

transparence et d'accès. En conséquence, les bureaux d'emploi et les centres de formation professionnelle sont tous les jours confrontés aux problèmes de carrière d'individus qui auraient pu être évités grâce à un service d'orientation professionnelle au cours de leur parcours scolaire. Beaucoup de ces problèmes résultent également de dysfonctionnement dans les mécanismes de sélection de progression du secteur de l'éducation dans son ensemble (éducation, enseignement supérieur).

## **Critère 2 : Une attention particulière portée aux principaux points de transition qui jalonnent la vie**

### **2.1. Définition**

Cette référence se réfère au service d'orientation professionnelle pour les personnes qui vivent des transitions importantes dans leur apprentissage et leur travail. Du point de vue de l'auteur, voici les points de transitions principaux vécus par les tunisiens :

- de l'école primaire au collège (sélection de collège normal, collège pilote, collège technique)
- du collège au lycée (lycée normal, lycée pilote), aux centres de formation, au travail, ou au chômage
- le choix de spécialité et de niveau dans les centres de formation professionnelle
- le choix des filières en deuxième année de lycée
- du centre de formation professionnelle au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat
- du lycée à l'enseignement supérieur (université, ISET), aux centres de formation professionnelle, à l'emploi, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat
- Réorientation dans l'enseignement supérieur
- de l'enseignement supérieur au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat
- du chômage ou auto-entrepreneuriat à l'emploi
- de l'emploi au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat

Il y a d'autres points de transitions significatifs :

- l'échec ou l'abandon à n'importe quel point de la scolarité et de la formation professionnelle
- le concours de réorientation en 1<sup>ère</sup> année de l'enseignement supérieur

Il convient également de noter que le passage d'une année à l'année suivante à l'école primaire, au collège et au lycée n'est pas automatique. Les élèves doivent atteindre un certain niveau pour progresser et les taux de redoublement sont importants<sup>12</sup>, surtout en 1<sup>ère</sup> année au lycée et en formation professionnelle lorsque la langue d'enseignement et d'apprentissage change de l'arabe au français.

Le service d'orientation professionnel va maintenant être examiné à travers ces différents points.

### **2.2. Transition de l'école primaire au collège (sélection de collège normal, collège pilote, collège technique)**

Outre le soutien informel des enseignants de l'école primaire, il n'y a pas de service formel d'orientation professionnelle pour ce moment de transition. C'est étonnant dans un contexte où des décisions doivent être prises. En 2013, plus de 40.000 élèves ont passé le concours national<sup>13</sup> pour les

---

<sup>12</sup> Les taux globaux de redoublement (17% pour les collèges, 16.8% pour les lycées en 2011/12) sont très élevés par rapport aux normes internationales

<sup>13</sup> Dans le passé, il y avait un examen national à la fin de la 6<sup>ème</sup> année de l'école primaire et à la fin de la 9<sup>ème</sup> année du collège. Avec la disparition de ces examens, l'examen de concours pour les collèges et lycées pilotes ont devenu des examens nationaux par procuration pour certains

3.367 places des collèges pilotes. Les conditions d'apprentissage dans les collèges pilotes sont largement meilleures que dans les collèges normaux mais étant donné la pénurie de places disponibles, un très bon élève peut se sentir lui-même en échec s'il n'obtient pas une place par le biais des concours. Obtenir une place dans de tels lieux prouve un certain prestige social. La transition vers les collèges techniques est aussi problématique pour les jeunes et leurs parents car elle est considérée plus comme une affectation par défaut pour les élèves ayant de faibles capacités intellectuelles que comme un choix positif lié aux aptitudes et aux intérêts de chacun. Certains parents considèrent également à ce stade une autre option : inscrire leurs enfants dans des collèges privés car ils s'interrogent au sujet de la qualité de l'enseignement, de l'apprentissage et de la discipline dans les collèges normaux.

### **2.3. Transition du collège au lycée (lycée normal ou pilote), aux centres de formation, au travail, ou au chômage**

Encore une fois, outre l'appui informel des professeurs aux élèves, il n'existe aucun dispositif formel d'orientation professionnelle à ce point de transition. La scolarité est obligatoire jusqu'à l'âge de 16 ans. Il n'y a pas non plus de dispositif d'orientation professionnelle pour les élèves qui choisissent de travailler et d'être au chômage en ce moment.

Il y a un concours d'entrée pour intégrer les lycées pilotes. Les parents peuvent également inscrire leur enfant dans un lycée privée à ce point.

Les collégiens qui candidatent aux centres de formation professionnelle sont beaucoup plus avantagés car ils bénéficient d'entretiens individuels avec les conseillers de formation avant d'effectuer leurs rentrées et sont suivis de près tout au long de leur programme de formation. Comme les stagiaires, ces nouveaux lycéens doivent s'adapter au français en tant que langue d'enseignement à la place de l'arabe.

### **2.4. Le choix des filières en deuxième année de lycée**

Des services formels d'orientation professionnelle commencent en 1ère année, puis continuent en 2<sup>ème</sup> année au lycée pour aider les étudiants et leurs parents à choisir leur spécialité pour les 3 prochaines années. Ce point de décision est critique pour les jeunes et leurs parents. C'est également à ce moment que les élèves doivent s'adapter à leur nouvelle langue d'enseignement, le français à la place de l'arabe. L'accent est mis sur l'information donnée sur les liens entre le choix de filière et les programmes d'étude universitaire proposés après l'obtention du baccalauréat. Les principaux outils utilisés par le personnel de l'orientation professionnelle (voir point 1.2 ci-dessus) comprennent des rencontres scolaires avec l'élève, les parents et la diffusion des dépliants joints aux bulletins publiés à la fin de la période scolaire<sup>14</sup>. Il est possible pour un élève ou un parent en particulier d'avoir une entrevue plus approfondie avec le conseiller d'orientation mais c'est très rare étant donné leurs conditions de travail mentionnées au paragraphe 1.2 ci-dessus.

---

<sup>14</sup> Voir l'annexe 3. La réalité de ces interventions varie fortement. Deux personnes que l'auteur a rencontrés, l'une âgée de 16 ans et l'autre de 25 ans qui ont fréquenté des différents lycées dans des régions différentes ont décrit l'intervention comme la suivante : une intervention de 15 minutes dans la salle de classe en 1ère année lycée sans préavis

## **2.5. Transition du centre de formation professionnelle au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat**

En plus d'avoir des conseillers de formation, de nombreux centres de formation disposent de personnel chargé des élèves sortants et de leur insertion professionnelle. Certains centres ont des liens étroits avec les bureaux d'emploi et sensibilisent les stagiaires aux possibilités qu'offre l'entrepreneuriat. Tout en reconnaissant que les chiffres de la formation professionnelle sont moindres que dans le secteur de l'éducation (collège, lycée), il s'agit d'un bon exemple d'aide aux jeunes en transition.

## **2.6. Transition du lycée à l'enseignement supérieur (université, ISET), aux centres de formation professionnelle, à l'emploi, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat**

Un service d'orientation professionnelle formel comparable à ceux de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année mentionnés ci-dessus est fourni aux lycéens de 4<sup>ème</sup> année et leurs parents, principalement une transmission d'information, avec les mêmes limitations. Le Ministère de l'Enseignement Supérieur (Direction des affaires étudiantes) a prévu un guide papier (et un site web : [www.orientation.tn](http://www.orientation.tn)) qui présente les programmes d'études organisés de façon thématique, la liste des institutions qui les proposent, les exigences académiques pour les intégrer, les résultats à obtenir l'année précédente pour intégrer un programme et la façon de postuler aux programmes en ligne. Il en distribue 80 000 exemplaires à toutes sortes de lycées pour que tous les élèves en aient un. Dans les lycées, l'objectif principal de l'orientation professionnelle est de transmettre des informations sur la progression vers et dans l'enseignement supérieur. Que l'on postule dans l'enseignement supérieur ou non, tous les bacheliers sont affectés à un établissement de l'enseignement supérieur. Ceux qui candidatent (la plupart) sont invités à hiérarchiser leurs préférences. Les places dans l'enseignement supérieur sont attribuées sur la base de la performance au Baccalauréat (valeur 75%) et de l'évaluation scolaire de 4<sup>ème</sup> année (valeur 25%). En 2011, près de 92% des élèves ont obtenu les 25% de l'évaluation scolaire !

Quand les résultats du placement dans l'enseignement supérieur sont annoncés en juillet, le personnel de la Direction des affaires étudiantes est inondé d'appels téléphoniques de parents et d'élèves qui n'ont pas eu de place dans l'université, la région ou le programme qui constituait leur premier choix. Pour faire face à ces appels de détresse, la Direction des affaires étudiantes a mis en place en 2011 un centre d'appel dans la Cité des Sciences grâce au soutien de 20 conseillers d'orientation du Ministère de l'Education. Il a fonctionné avec succès le matin durant 4 semaines. Cependant, c'était un événement ponctuel. Les conseillers d'orientation ont considéré qu'ils travaillaient pour un autre ministère (Enseignement supérieur) et qu'ils devraient être payés en plus. Le Ministère de l'enseignement supérieur n'avait pas de budget pour cela.

Pour ceux qui ne souhaitent pas ou qui ne sont pas capables de poursuivre un programme dans l'enseignement supérieur, il n'y a pas ou peu d'informations disponibles sur les autres options ou d'orientation professionnelle<sup>15</sup>. Les liens entre les lycées, les centres de formations et les bureaux d'emploi sont faibles, voire inexistants. Il n'y a pas de place pour l'éducation entrepreneuriale dans le programme des lycées et peu ou pas de réorientation vers une entité qui traite du sujet.

---

<sup>15</sup> C'est étonnant étant donné que le taux global annuel d'échec à l'examen du Baccalauréat est environ de 50%.



## **2.7. Réorientation dans l'enseignement supérieur**

Les universités organisent un concours de réorientation au mois de mars généralement pour donner aux étudiants de première année une seconde chance d'obtenir le premier ou l'un des leurs premiers choix d'université, de région ou de programme qu'ils n'ont pas pu obtenir à partir de leurs résultats au Baccalauréat. Outre les informations administratives sur la façon de participer aux concours, aucune aide à l'orientation professionnelle n'est assurée.

## **2.8. Transition de l'enseignement supérieur au travail, au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat**

L'orientation professionnelle dans l'enseignement supérieur à ce moment critique de l'insertion professionnelle est inexistante aujourd'hui en Tunisie. Certains professeurs d'université en ont conscience et font des efforts à titre individuel mais le cas reste rare alors que le nombre d'étudiants sortants est énorme. Il n'existe pas de politique de l'employabilité au Ministère de l'Enseignement Supérieur, sur les liens entre l'enseignement supérieur et le marché du travail. Il y a un chargé de mission pour ce sujet mais il ne dispose pas de ressource et de budget. En 2011, un indicateur de performance de la qualité de l'enseignement supérieur est exigé auprès des établissements : ils doivent avoir une cellule d'employabilité. 52% des établissements ont indiqué avoir atteint cet objectif. Il n'y a eu aucun suivi de l'activité de ces cellules. Il n'y a pas de texte ministériel réglementaire, pas de ligne budgétaire et donc peu d'intérêt envers les diplômés sortants de la part des directions universitaires. En 2012, l'USAID est intervenu avec la formation et le léger financement de 6 universités (voir point 1.3 ci-dessus) mais aucune ressource n'a été associée par les universités et le Ministère, ce qui n'a pas permis de développement, ou peu. En général, dans tout le pays, les établissements d'enseignement supérieur n'invitent pas les personnels des bureaux d'emploi et de l'espace Entreprendre à rencontrer et échanger avec les étudiants de dernière année. Aucun partenariat avec les bureaux d'emploi n'a été mis en place pour assurer la formation de compétences de recherche d'emploi pour ces étudiants.

## **2.9. Transition du chômage ou de l'auto-entrepreneuriat à l'emploi**

La plupart des personnes sans emploi en Tunisie ont moins de 30 ans et sont diplômés de l'enseignement supérieur. Ils se tournent vers les bureaux d'emploi et l'espace Entreprendre pour un soutien et une orientation professionnelle de base dans une logique d'insertion professionnelle (voir le point 1.5 ci-dessus).

## **2.10. Transition de l'emploi au chômage ou à l'auto-entrepreneuriat**

Les bureaux d'emploi et l'espace Entreprendre fournissent différents supports aux individus à ce point de transition (voir le point 1.5 ci-dessus).

## **2.11. Autres transitions : échecs scolaires et abandon**

Les taux de redoublement dans l'ensemble du système d'éducation sont élevés en raison, mais pas seulement, du fait que les jeunes tunisiens doivent franchir un obstacle supplémentaire important : leur langue d'enseignement change de l'arabe au français (ce qui désavantage les jeunes tunisiens dans le rendement scolaire par rapport à leurs pairs des autres pays) à l'entrée des lycées et de la formation professionnelle.

Peu de soutien est fourni après un échec et un abandon scolaire. En fait, il n'existe pas de politique sur la façon de gérer l'abandon qui dans de nombreux cas, se développe en chômage de longue durée.



Comme dans tous les domaines de politique publique, le coût de la prévention est toujours plus intéressant pour le contribuable et les finances publiques que le coût du traitement.

## **2.12. Résumé**

Les neuf points de transitions, et les autres mentionnés au point 2.11 illustrent le fait que l'appui en terme d'orientation professionnelle est le plus souvent extrêmement limité ou inexistant dans le secteur de l'éducation (éducation, enseignement supérieur). En terme d'analyse comparative, le secteur de l'éducation doit beaucoup s'améliorer. Les liens avec le marché du travail sont inexistants pour la majorité des entités. Le Ministère d'Education et d'Enseignement Supérieur devraient veiller à la vision interne, à l'élaboration de politiques, aux ressources et aux partenariats externes afin de mieux servir leurs publics cibles. Le marché du travail et les services d'orientation professionnelle sur ce même marché (bureaux d'emploi) ne peuvent pas résoudre les problèmes de dysfonctionnements systémiques des politiques et pratiques de l'éducation (certains dans la formation professionnelle<sup>16</sup>). Les jeunes tunisiens (et leurs familles) ne doivent pas subir une approche de tests et d'erreurs dans leur parcours scolaire et professionnelle dans les systèmes d'éducation, d'enseignement supérieur, et de formation afin d'être mener vers l'échec sur le marché du travail.

---

<sup>16</sup> Certains centres de formation professionnelle (privés et publics) continuent de proposer des programmes de formation aux tunisiens pour des emplois qui n'existent plus sur le marché du travail. Le personnel du centre le sait, ainsi que la direction de l'ATFP. Il n'existe aucun programme de remise à niveau du personnel des centres afin qu'ils puissent enseigner un programme qui répond aux besoins du marché du travail. Ils ne sont pas inciter à se reconverter. Ceci est un exemple d'une approche de l'offre centrée sur l'offre de formation professionnelle. Il représente un grand gaspillage de l'argent des contribuables. Un problème similaire existe dans l'Enseignement supérieur.

### **Critère 3 : Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation pour refléter les situations et les besoins divers des différentes catégories de clients**

#### **3.1. Définition**

Cette benchmark se réfère à une approche multicanaux : la flexibilité des services d'orientation professionnelle dans leurs façons de répondre aux attentes des individus au niveau temporel (moment de la journée), spatial (physique, virtuel) et continu (transition et stade de vie) en matière d'information et d'orientation professionnelle. Elle fait aussi référence à la façon dont ils prennent en compte les particularités de différents groupes cibles (travailleurs, étudiants, parents, personnes handicapées, habitants des zones rurales), les différences individuelles (et les différences des groupes sociaux) des citoyens dans la capacité à obtenir des informations sur eux-mêmes, sur les métiers, et sur les possibilités d'apprentissage et de prendre des décisions sur ces opportunités. La capacité d'adaptation des services d'orientation professionnelle aux progrès technologiques pour améliorer l'accès à leurs services est également prise en compte.

#### **3.2. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans le secteur de l'éducation**

Le premier élément à noter est que les services d'orientation professionnelle actuels sont seulement fournis aux élèves qui fréquentent les lycées (point 1.2 ci-dessus). Des heures de travail consacrées aux activités d'orientation professionnelle (individuel, collectif) pour les élèves et les parents sont organisées sur le planning scolaire. Elles ne sont par conséquent pas accessibles aux parents qui travaillent à moins qu'ils ne prennent des heures de repos. Les parents doivent se déplacer (payer les frais de transport et organiser la garde de leurs enfants, s'ils en ont) pour rencontrer le conseiller d'orientation pour des consultations individuelles ou pour participer à des activités et obtenir des informations. Il n'y a pas de processus formel et systématique de filtrage pour les consultations individuelles.

Le système éducatif ne propose pas de site web actif et interactif sur l'orientation professionnelle aux élèves et leurs parents. Le site du CRIO (voir point 1.2) a été mis en place entre 2009 et 2010 mais il reste inactif.

Les conseillers d'orientation font preuve évidente d'innovation au plan individuel. Un conseiller d'orientation rencontré par l'auteur utilise la technologie et les media (Facebook) pour interagir avec les étudiants. Il n'existe pas toutefois de preuve qu'il s'agit d'une pratique courante à l'échelle nationale et il n'y a pas de donnée sur l'impact de cette utilisation.

#### **3.3. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans l'enseignement supérieur**

La Direction des affaires étudiantes du Ministère de L'enseignement supérieur a fait preuve d'innovation en mettant en place un centre d'appel pour aider les jeunes et leurs parents dans les problèmes de choix de programme universitaire découlant des résultats du baccalauréat et leur affectation aux programmes en 2011. Ce service a clairement répondu aux besoins des jeunes et de leurs parents dans ces circonstances. Cependant, une fois que les étudiants ont intégré l'université, ils ne reçoivent aucun support en terme d'orientation professionnelle (voir points 1.3 et 2.8 ci-dessus). Le secteur de l'Enseignement Supérieur arrive en deçà et à l'extérieur de cette benchmark. Cependant, tous les futurs développements de ce secteur devront prêter une grande attention à ce point.

### **3.4. Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation dans la formation professionnelle**

Le modèle du service délivré actuellement adopté repose sur un accès physique avec un conseiller de formation dans un centre de formation pendant les heures de travail standard. Ce système a l'avantage de montrer aux candidats et leurs familles la réalité des programmes du centre auquel ils postulent mais il n'inclue pas leurs frais de déplacements. Comme certains centres sont spécialisés et attirent des stagiaires de toutes les régions de Tunisie, il faudrait porter une attention particulière aux moyens et aux media professionnels autres que le téléphone et les brochures pour délivrer une information accessible au plan national sur les programmes professionnels. Les conseillers de formation répondent bien aux demandes d'information via le téléphone. Cela dit, le niveau de sensibilisation du grand public à l'existence des conseillers de formations et au travail des centres de formation est mal défini pour l'auteur. Les conseillers utilisent Facebook pour partager les ressources et apprendre les uns des autres ; ils utilisent le téléphone pour orienter des demandeurs vers leurs collègues d'autres centres.

### **3.5. Des services caractérisés la souplesse et l'innovation dans les bureaux d'emploi**

Les bureaux d'emploi (et les centres Entreprendre) ont mis en place une approche de modèle mixte de prestation d'orientation professionnelle : un accès direct pendant les heures de travail standards et également un accès aux activités collectives en dehors des heures de travail pour quelques centres ; des bornes libre-service dans les bureaux et un site web national qui est constamment mis à jour. Il y a un standardiste dans de nombreux bureaux qui a un rôle informatif sur les services (programmes, entreprises, conseiller d'orientation) et un rôle de support administratif. Le site web de l'ANETI permet l'accès à certaines activités d'orientation professionnelle comme un apprentissage aux techniques de recherche d'emploi, sans exiger des utilisateurs qu'ils se rendent dans un bureau. Il n'est pas aisé de savoir comment le service touche les individus qui n'ont pas accès à un ordinateur et qui, pour une raison quelconque ne peuvent pas se rendre dans un bureau d'emploi.

L'approche du modèle mixte des bureaux d'emploi, même si elle est limitée comme décrit ci-dessus, et très prometteuse et peut être comparée aux meilleures pratiques internationales en terme de services publics de l'emploi.

Les conseillers d'orientation dispose d'un outil / questionnaire très utile pour évaluer la maturité des diplômés qui candidatent au programmes d'insertion professionnelle. Il mesure quatre dimensions : la connaissance de l'environnement de travail ; la connaissance du choix professionnel ; la connaissance de soi et la connaissance des méthodes de recherche d'emploi. Sur la base de leurs réponses, les diplômés se voient accorder une note et sont classés en trois catégories : catégorie 1 – ils ont un projet professionnel ; catégorie 2 – ils ont un projet mais ont besoin de formation complémentaire et catégorie 3 – ils n'ont pas de projet. Ce système de filtre est très utile car il permet de distinguer les demandeurs qui n'ont pas besoin d'aide, qui en ont besoin un peu ou beaucoup. Malheureusement, hormis une catégorisation dans un dossier administratif, les résultats ne sont pas utilisés pour un suivi des diplômés. De plus, le questionnaire est administré dans un format papier manuel. Finalement, il est utilisé uniquement avec diplômés alors qu'un tel outil est important et pourrait classer tous les demandeurs d'emploi (diplômés et non-diplômés) pour identifier des différents niveaux d'aide et de besoin.

### **3.6. Résumé**

Seulement dans un secteur (les bureaux d'emploi), il y a une réelle volonté d'avoir une approche de modèle mixte sur la délivrance d'informations et de conseils professionnels, en prenant en considération la définition du repère au point 3.1 ci-dessus. De même, seulement dans les bureaux

d'emploi, nous trouvons une méthodologie pour identifier le niveau d'aide souhaité par un individu en définissant son projet professionnel même si, jusqu'à présent, il est seulement utilisé avec des diplômés. Un tel outil nécessite efficacité et effort des individus et du service.

Les termes « centrés sur l'individu » et « centré sur le consommateur » sont souvent utilisés dans le cadre des services publics, mais souvent, les étapes de vie des personnes sont ignorées dans la construction de ces services. Les TIC donnent aujourd'hui de nombreuses possibilités de favoriser l'accès du public aux services et ces mêmes services doivent être conçus et actualisés avec le groupe cible à travers des consultations sur les modes de prestation de service. Trop souvent, les services publics sont critiqués sur le fait qu'ils existent pour eux-mêmes et non pour le public. Un modèle mixte de prestation de service (multicanaux) pour l'information et les conseils d'orientation, construit et fourni en consultation avec les différents groupes cibles, a un long chemin à faire avant d'être reconnu dans le futur en Tunisie.

## **Critère 4 : Des programmes visant à préparer les individus à gérer leur carrière**

### **4.1. Définition**

Les compétences de gestion de carrière sont les connaissances et savoir-faire nécessaires à la construction d'un projet de carrière pour une mise en œuvre réussie. Les types de connaissance et de compétence sont :

- la représentation / connaissance de soi
- la représentation / connaissance du métier et des différents parcours qui y mènent
- la représentation / connaissance d'un programme d'éducation et de formation, notamment les compétences cognitives et autres nécessaires pour y progresser ainsi que les alternatives d'emploi auquel il conduit
- la représentation / connaissance de l'entrepreneuriat
- des compétences en recherche d'emploi
- des compétences en prises de décisions
- des compétences nécessaires pour réussir les transitions

Tout comme pour les connaissances et compétences en mathématiques, les individus, les familles et les communautés n'ont pas les mêmes capacités sur chacune de ces dimensions. Ils peuvent être aidés et ainsi améliorer leurs compétences en gestion de carrière à travers d'une approche d'apprentissage systémique.

### **4.2. Des programmes dans l'éducation visant à préparer les individus à gérer leur carrière**

Autant que l'auteur le sache, il n'existe pas de tel programme dans les collèges et lycées tunisiens.

### **4.3. Des programmes dans l'enseignement supérieur visant à préparer les individus à gérer leur carrière**

Une formation en techniques de recherche d'emploi, une des dimensions ci-dessus, est donnée dans quelques (6) établissements mais la plupart (192) des établissements de l'enseignement supérieur ne dispensent pas d'une telle formation.

### **4.4. Des programmes dans la formation professionnelle visant à préparer les individus à gérer leur carrière**

Certains conseillers de formation, dans certains centres, ont commencé à offrir des formations en techniques de recherche d'emploi, parfois soutenu par l'ANETI. Pour beaucoup de jeunes, leur premier entretien avec un conseiller d'orientation est leur première occasion de réfléchir et d'apprendre sur eux-mêmes, sur les programmes de formation, et sur les emplois possibles à l'issue de ces programmes.

#### **4.5. Des programmes dans les bureaux d'emploi visant à préparer les individus à gérer leur carrière**

Pour de nombreux jeunes, les bureaux d'emploi leur fournissent la première occasion de leur vie :

- d'accéder à des services d'orientation professionnelle
- de réfléchir sur la connaissance d'eux-mêmes et sur les passerelles vers le monde du travail
- d'apprendre sur la réalité du travail, des métiers et de l'entrepreneuriat par le biais de participation à l'un des nombreux programmes d'expérience de programme
- de prendre des décisions importantes et de réussir les transitions

Ils sont assistés dans cet apprentissage par des entretiens, des séances d'information collectives, des ateliers de recherche d'emploi, et par le site web de l'ANETI.

Pour la plupart des jeunes (et leurs familles), ce service d'information et d'orientation arrive trop tard car ils ont déjà pris plusieurs décisions personnelles et financières significatives tôt dans leur vie impliquant des investissements familiaux et personnels importants et soutenus par les contribuables qui financent l'enseignement et la formation. Il est très coûteux, voire impossible de se réorienter à ce moment là. Beaucoup n'arrive pas à obtenir un emploi alors que d'autres suivent des programmes de conversions supplémentaires.

#### **4.6. Résumé**

Les bureaux d'emploi sont souvent la dernière étape du processus d'essai et d'erreur de choix de carrière réalisé dans l'éducation, l'enseignement supérieur et la formation professionnelle. Pour la plupart des jeunes diplômés et des non-diplômés inactifs, les bureaux d'emploi sont également la première occasion d'acquérir des compétences de gérer son carrière. Pour beaucoup, cela intervient trop tard dans un processus de décision qui débute au collège. L'apprentissage le plus important de l'analyse en utilisant ce benchmark est le quasi absence totale d'action d'information et d'orientation de tous les acteurs impliqués et financés par l'État avant que les jeunes arrivent aux bureaux d'emploi.

## **Critère 5 : Des occasions d'étudier les possibilités d'apprentissage et de travail et d'en profiter avant de faire un choix**

### **5.1. Définition**

Ce point se réfère aux opportunités données aux élèves, étudiants, stagiaires et adultes d'apprendre sur plusieurs sujets et emplois par un apprentissage expérientiel. Dans le contexte des matières et des programmes de formation, cette apprentissage est souvent appelé « cours d'initiation ». Dans le contexte du travail, cet apprentissage est souvent désigné comme « expérience ou stage de travail ». « L'observation de travail » est un autre procédé d'apprentissage expérientiel.

### **5.2. Opportunités pour l'apprentissage expérientiel d'une formation ou métiers en Tunisie**

En général, aucune attention n'est accordée à ce point. Les élèves des collèges techniques disposent généralement à l'entrée du collège d'une période de 2 semaines pour visiter et observer les ateliers des spécialités dans le cadre de la formation initiale. Les candidats aux centres de formation professionnelle peuvent se rendre dans les centres et voir les équipements avant de prendre leur décision finale. Cependant, en Tunisie, l'apprentissage professionnel par des méthodes expérientielles et expérimentales n'est pas habituel avant de s'investir dans un programme d'étude, de commencer une formation professionnelle ou un nouvel emploi.

La formation professionnelle fonctionne sur un principe d'« alternance » où les stagiaires suivent leur formation dans un milieu professionnel lié à leur spécialité mais cela fait partie intégrante de leur formation et ne peut être pris comme un « essai » avant de commencer une spécialité.

## **Critère 6 : L'accès à une information complète et intégrée sur l'éducation, les métiers et professions, et le marché du travail**

### **6.1. Définition**

Ce point se réfère à l'accès à l'information relative aux métiers, au marché du travail et aux voies d'apprentissage (éducation, enseignement supérieur et formation professionnelle) vers ces métiers qui est organisé de manière globale et intégrée pour les individus. Ces informations sont pédagogiques dans leur conception et prend en compte les besoins des utilisateurs et leurs capacités d'apprentissage<sup>17</sup>. De construire un système d'information complète et intègre implique la collecte, l'organisation et la diffusion de données sur les métiers et leurs filières d'apprentissage à travers tous types de media.

### **6.2. Opportunités pour les individus d'accéder à une information professionnelle complète et intégré en Tunisie**

Durant l'étude, l'auteur n'a pas été capable de trouver un système d'information professionnelle en Tunisie. Il y a d'énormes besoins et demandes pour de telles informations, comme on témoigne la réaction du public à la diffusion d'une série télévisée sur le travail des architectes en 2012-2013. Le nombre de candidats pour le concours d'entrée en Architecture à l'université en 2013 a augmenté de 300% par rapport aux années précédentes. Mais en général, les médias jouent peu ou pas de rôle dans la diffusion d'information sur les métiers même s'il est clair qu'il y a une demande de la part du public.

Il y a quelques outils d'information de carrière tels que des dépliants produits par les centres de formation professionnelle pour expliquer leurs spécialités : un guide national annuel pour les programmes de formation professionnelle de tous les centres et un guide national annuel pour les 700 programmes dispensés par les universités, dont 80.000 exemplaires sont distribués aux lycées à l'échelle nationale. Ils ne font aucune référence aux types d'emplois accessibles à l'issue des programmes et ne donnent pas les statistiques sur l'emploi des diplômés de l'année précédente.

Des tentatives de diffusion conjointe du guide national de formations professionnelles et du guide national des universités dans les lycées à l'échelle nationale ont été mises en place (avec la coopération du MFPE et du Ministère de l'Enseignement Supérieur) mais les lycées auraient une réaction assez négative à la réception de ces deux guides en même temps<sup>18</sup> !

Dans les commissariats d'éducation, les conseillers d'orientation produisent individuellement leurs propres dépliants pour les élèves et parents pour diffuser des informations sur les possibilités d'apprentissage mais ils ne les partagent pas avec des pairs de toutes régions confondues<sup>19</sup>. L'une des fonctions prévues du CRIO (voir point 1.2. ci-dessus) était de faciliter le partage des ressources mais

---

<sup>17</sup> Voir Tricot, André *L'amélioration de l'information sur les métiers* CE-OCDE : Paris, 2002. Voir aussi Norton Grubb, W. *Qui suis-je ? Les insuffisances de l'information professionnelle à l'ère de l'information* CE-OCDE: Paris, 2002

<sup>18</sup> Voir 8.2 et 8.4 sur le biais institutionnel d'information et d'orientation dans l'éducation

<sup>19</sup> La raison du non partage des ressources vient du fait que le développement des ressources est un critère de promotion salariale et en faisant preuve de partage, un conseiller d'orientation risque de voir ses ressources plagiées.



cela ne s'est jamais produit pour des raisons évidentes. Le CRIO lui-même a un ensemble de titres de métiers peu organisés et de manière particulière qui n'ont pas de contenu.

Certains établissements de l'enseignement supérieur (par exemple El Manar, Sousse) ont des sites web relatifs aux carrières et sont présents sur Facebook mais ils viennent de se lancer et n'ont peu ou pas de contenu professionnel (voir point 1.3 ci-dessus).

Le site web de l'ANETI est un très bon exemple de pratique. Ses utilisateurs peuvent accéder à des offres d'emploi via différents procédés (par niveau de qualification, par région, etc.) et à des informations sur le marché de travail mise à jour chaque jour. Lors de ses visites dans différents bureaux d'emploi à Tunis, Sousse et Tebourba, l'auteur a noté que le personnel de chaque bureau actualise quotidiennement les offres d'emploi régionales et locales grâce aux informations des médias locaux et nationaux en plus des offres d'emploi publiées sur le site de l'ANETI. Toutes les offres sont affichées dans l'espace libre-service des bureaux. Le site web de l'ANETI a une excellente section de techniques de recherche d'emploi et propose un questionnaire d'intérêt professionnel pour aider les individus à identifier leurs centres d'intérêt professionnels. Ce questionnaire nécessite de nombreuses améliorations (ex : réduction significatives du nombre de questions), mais en particulier, les résultats obtenus devraient générer une liste de métiers pertinents et de descriptions de ces postes. En l'absence d'une base de données complète de descriptions de métiers, la valeur de ce questionnaire pour l'orientation professionnelle en Tunisie se trouve diminuée.

Les conseillers d'orientation de l'ANETI développent une quantité importante de connaissances des professions grâce à leur participation aux programmes d'insertion professionnelle et sont donc dans une meilleure position que leurs homologues de l'éducation<sup>20</sup> pour donner des informations en temps réel sur des emplois spécifiques et les opportunités du marché du travail. Mais ces précieuses informations, limitées par les entreprises visitées ne sont pas facilement diffusables. Il n'y a pas de moyen formel qui leur permette de partager ces données avec les collégiens, les lycéens, leurs parents les conseillers d'orientation des lycées, le personnel et les étudiants universitaires.

Les conseillers de formation collectent également des informations utiles sur les spécialités de formation dans leur centre et les autres et sur les opportunités du marché du travail qui y sont liées. Ils invitent également des anciens stagiaires à parler avec les actuels et les préparer au monde du travail. Cet apprentissage par les pairs est un bon exemple d'approche d'apprentissage expérimentale. Mais cette précieuse information, limitée soit-elle, est difficilement diffusable. Il n'existe pas non plus de moyen formel qui leur permette de partager ces données avec les collégiens, les lycéens, les conseillers d'orientation des lycées, le personnel et les étudiants universitaires.

Un membre du personnel de l'ANETI a mis au point un outil très utile et convivial appelé « La Boussole Professionnelle » qui contient des informations sur des prévisions relatives au marché du travail dans les une, cinq et dix années à venir. Les résultats sont ensuite pondérés pour une évaluation régionale et nationale. La boussole a été conçue principalement pour fournir une solution à tous ceux qui sont sur le point de faire un choix de carrière professionnelle.

Un dictionnaire des professions produit par le MFPE existe et a été utilisé par certains conseillers d'orientation, mais il n'a pas été actualisé depuis 2000.

---

<sup>20</sup> Les conseillers d'orientation des lycées vont du lycée à l'université en tant qu'élève pour se former et retournent dans les lycées une fois diplômés. Ils ont peu ou pas de contact avec le marché du travail.

Un outil de référence qui contient des descriptions de métiers liés à la formation professionnelle existe aussi mais sa fonction est celle d'un outil de gestion professionnel et de gestion de programmes d'étude et sa portée est limitée aux programmes de formation professionnelle.

### **6.3. Résumé**

Il est impossible d'avoir un système d'orientation professionnelle fonctionnel sans un système d'information sur les métiers, le marché du travail et les passerelles qui les lient. Les outils d'information qui présentent les formations, le marché du travail, l'éducation et le système de formation professionnelle sont des aides essentielles pour les jeunes, les parents et les adultes pour faire des choix significatifs sur le marché du travail. Ces outils sont également nécessaires aux conseillers d'orientation pour aider les individus dans leurs choix. Actuellement, de tels outils et un tel système d'information n'existent pas en Tunisie. Cependant, il y a des exemples d'initiatives d'information tels que décrit ci-dessus (6.2) qui combinées pourraient conduire à l'élaboration d'un système d'information professionnelle global et intégré. Sur ce point, il y a encore une énorme marge d'amélioration en Tunisie.

## **Critère 7 : L'accès à l'orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui en ont besoin et au moment où ils en ont besoin**

### **7.1. Définition**

Ce point fait référence à la formation initiale et continue du personnel pour effectuer les tâches qui leur sont demandées à travers les rôles qu'ils occupent dans l'orientation professionnelle, dans leur structure de travail. Il se réfère à la disponibilité du personnel du service d'orientation professionnelle au moment où les individus en ont besoin et de l'évaluation des besoins en matière de soutien individuel (peu d'aide, de l'aide ou beaucoup d'aide).

### **7.2. L'accès à l'orientation à titre individuel dans l'éducation par des spécialistes formés**

Comme mentionné précédemment, les élèves et parents des collèges n'ont pas accès à ce type d'orientation professionnelle.

Dans les lycées, c'est théoriquement possible. Les conseillers d'orientation ont des qualifications en orientation scolaire et professionnelle et peuvent avoir des entretiens individuels avec les élèves (et leurs parents) à leur demande. La façon dont ces derniers connaissent que ses services individuels existent n'est pas claire. Etant donné le rapport entre le nombre de conseillers et le nombre de lycéens<sup>21</sup>, le délai d'attente entre la prise de rendez-vous et la rencontre peut être long. L'absence de bureau permanent pour les consultations dans les écoles ou ailleurs est un facteur de complication supplémentaire. Les conseillers d'orientation doivent obtenir un diplôme d'étude supérieure spécialisée en information et en orientation scolaire et universitaire pour être nommé à l'un des quatre grades de conseiller d'orientation ou doivent obtenir la moitié des unités de valeur nécessaire à l'obtention du diplôme pour être conseiller adjoint. Ces certificats assurent un minimum de connaissances et compétences pour entreprendre des entretiens individuels. La formation des professeurs d'orientation est principalement constituée des sessions d'information délivrées par les conseillers d'orientation.

Bien qu'il y ait théoriquement, en 2013/14, 112 conseillers d'orientation pour informer et guider les lycéens, il faudrait noter que 41 d'entre eux (36%) ont les deux grades les plus élevés (conseiller d'orientation général et principal). Ils occupent des postes de gestion et de coordination au niveau régional et ne sont pas tenus d'avoir les des activités directes vers l'élèves et ses parents. Pour l'observateur externe, la proportion de poste de gestion par rapport au poste de conseiller d'orientation, 1 directeur / coordinateur pour 2,7 conseillers d'orientation est très déséquilibrée. Etant donné le rapport existant entre le nombre de conseillers et le nombre de lycéens on peut se poser les questions suivantes : à qui et à quoi sert le service d'information et d'orientation dans les lycées ? Existe-t-il pour lui-même ou de faire d'autres tâches administratives, ou de servir les élèves et les parents?

---

<sup>21</sup> En 2012/13, il y avait 122 conseillers d'orientation et 445.559 lycéens. 47 de ces 122 conseillers n'ont pas un rôle direct d'information et d'orientation pour les lycéens et leurs parents

### **7.3. L'accès à l'orientation à titre individuel dans la formation professionnelle par des spécialistes formés**

Depuis l'introduction de conseillers d'orientation en 2011, tous les candidats aux centres de formation professionnelle ont l'obligation de s'entretenir avec quelqu'un de qualifié en psychologie (professionnel, éducatif, clinique) qui met en place une approche scientifique (connaissance de soi, connaissance du métier, connaissance de la spécialité) pour aider l'individu dans son projet professionnel. Les stagiaires ont également accès aux services des conseillers durant leur formation. Bien qu'il soit vrai que tous les conseillers n'ont pas tous la même formation (certains n'ont pas de formation en psychologie), chaque effort est fait, au niveau de la gestion nationale, pour assurer des pratiques standards, des conditions de travail standards et l'obtention de résultats standards dans tous les centres. Une formation continue est prévue pour les conseillers dans le but de soutenir ce processus de normalisation.

### **7.4. L'accès à l'orientation à titre individuel dans l'enseignement supérieur par des spécialistes formés**

Comme un tel service n'existe pas dans les établissements de l'enseignement supérieur, certaines universités comme El Manar prévoient un service de conseil psychologique individuel pour les élèves qui connaissent des difficultés personnelle et scolaire mais il ne s'inclut pas dans cette étude.

### **7.5. L'accès à l'orientation à titre individuel dans les bureaux d'emploi par des spécialistes formés**

Ce type de service existe dans les bureaux d'emploi. La mise en place d'entretiens approfondis est l'un des objectifs ciblés par chaque bureau d'emploi. Cependant, compte tenu de la pression du chômage et des programmes d'insertion professionnelle, les conseillers pour l'emploi passent près de 80% de leur temps de travail (estimation donnée à l'auteur) dans la conduite de programmes et 20% dans les activités d'information et d'orientation professionnelles comprenant des entretiens approfondies. Ainsi, alors que des entretiens individuels sont proposées comme service et programmées sur une base mensuelle, la réalité est que le temps d'attente peut être long pour accéder à un tel service.

Les conseillers d'emploi ont une série de qualification mais il n'y a pas toujours de conseiller qualifié en psychologie dans les bureaux. L'ANETI assure une formation continue aux conseillers d'emploi pour assurer des entretiens normés et des résultats comparables dans toutes les régions de Tunisie.

Comme mentionné dans le point 3.5 ci-dessus, les bureaux d'emploi sont les seules entités qui ont une approche systématique pour identifier le niveau de l'orientation professionnelle dont les individus ont besoin, à titre individuel.

### **7.6. Résumé**

Selon cette étude, les candidats et les stagiaires dans les centres de formation professionnelle ont de meilleure chance d'accéder à une orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui ont besoin de cette aide et au moment où ils en ont besoin, suivi par les demandeurs d'emploi, en seconde place. Les collégiens n'ont pas accès à ce service. Les lycéens ont un accès d'ordre théorique. Les étudiants de l'enseignement supérieur n'y ont pas non plus d'accès. Il y a encore beaucoup à faire dans le secteur de l'éducation et l'enseignement supérieur.

## **Critère 8 : L'accès garanti à des services qui sont indépendants des intérêts d'entreprises et d'établissements particuliers**

### **8.1. Définition**

Ce point se réfère au droit des citoyens d'accéder à des informations et conseils professionnels indépendant et impartial. L'impartialité est définie comme : « l'orientation dispensée conforme aux seuls intérêts du citoyen, n'est pas influencée par les intérêts du prestataire, de l'établissement et les bailleurs de fonds et n'exerce aucune discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'origine ethnique, la classe sociale, les qualifications, l'aptitude etc. »<sup>22</sup>. Alors que tous les efforts devraient être faits pour offrir aux individus une information impartiale sur l'éducation, la formation et les opportunités du marché du travail et sur le manque ou l'excédent de compétence et de qualification sur le marché du travail, l'individu est responsable de ses propres choix et cela est respecté par les services d'orientation.

### **8.2. L'indépendance des services d'information et d'orientation professionnelle en Tunisie<sup>23</sup>**

Les champs de discussion et visites avec la direction concernée et les conseillers d'orientation, d'emploi et de formation et les services d'orientation professionnelle en Tunisie respectent le droit des citoyens de faire leurs propres choix en matière d'éducation, de formation professionnelle et de travail. Cette situation est difficile dans un contexte où certains secteurs économiques ont de nombreux emplois vacants et où de nombreux jeunes chômeurs de moins de 30 ans ont des compétences et qualifications qui ne sont pas recherchées sur le marché du travail. Pourtant, les établissements de l'enseignement supérieur principalement continuent de diplômer des étudiants, en ignorant les opportunités du marché du travail. L'auteur note l'impartialité des conseillers de formation qui, grâce à un système de référence informel, essaient de placer les candidats dans des programmes de formation adaptés à leurs capacités et intérêt dans d'autres centres de formation plutôt que de combler les places vides de leur propre centre de formation. Ce n'est pas seulement respectueux pour l'individu, cela contribue également à améliorer l'engagement, la motivation, la performance et la progression des stagiaires dans leur formation et contribue à améliorer l'enseignement et l'environnement d'apprentissage.

### **8.3. Le biais institutionnel qui affecte les choix de carrière des lycéens**

La société tunisienne accorde une grande importance à la formation universitaire et une faible importance à la formation professionnelle. Ce biais est devenu institutionnel de diverses façons. Dans l'éducation, les conseillers d'orientation sont appelés « conseiller en information et en orientation scolaire et universitaire ». Le décret n°93-1469 de 1993, révisé en 1997, indique clairement que leur rôle est de fournir aux élèves et parents des informations sur le système éducatif, les sections de l'enseignement secondaire et les perspectives universitaires et professionnelles offertes par chacune des sections. Ainsi, selon ce texte réglementaire, les conseillers d'orientation n'ont aucune obligation

---

<sup>22</sup> CEDEFOP, Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie en utilisant les outils de référence européens communs, Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2005

<sup>23</sup> Comme les services d'orientation professionnelle n'existent pas réellement dans l'enseignement supérieur, aucune référence n'y est faite dans ce point.

d'informer les lycéens et leurs parents sur les possibilités qu'offre la formation professionnelle. La supposition sous-jacente veut que tous les lycéens choisissent et finiront par aller à l'université et ne suivront pas la formation professionnelle. Mais est-ce vrai ? Pour aller à l'université, il faut être au minimum bachelier. Chaque année, le taux d'échec au baccalauréat est important (environ 50%). Ceux qui choisissent la formation sont-ils ceux qui ont échoué ? Qui les conseille ? Où vont-ils ensuite ?

Et qu'advient-il des bacheliers qui ne souhaitent pas aller à l'université ? Le biais universitaire devient institutionnel d'une autre façon par le système éducatif. Chaque bachelier se voit assigner une place dans l'enseignement supérieur même s'ils ne postulent pas pour une place. De plus, ces derniers ne sont pas informés de la place, du programme et de l'université obtenus. L'hypothèse sous-entendue mentionnée ci-dessus est maintenant explicite. Les bacheliers ne découvrent leur affectation que plus tard, quand adultes matures et expérimentés, ils décident de s'inscrire à un programme universitaire qui les intéresse et qui est pertinent pour leur travail. Mais surprise ! Quand ils font leur demande, ils sont alors informés qu'il ne peuvent obtenir une place que dans un programme universitaire et dans une université qui leur a été assigné 5 ans, 10 ans ou 15 ans auparavant, l'année où ils ont obtenu leur baccalauréat, sans être informé à ce moment-là. Il s'agit d'un résultat manifestement absurde d'un système de répartition qui ne tient pas compte du développement des ressources humaines et de la formation continue. Avant tout, il nie complètement le concept de choix de carrière responsable et d'orientation professionnelle indépendante et impartiale. Les bacheliers qui choisissent de ne pas aller à l'université sont assignés au hasard à des programmes d'études dans les universités qui ont des places vacantes.

Pour confirmer davantage ce biais institutionnel, les lecteurs peuvent noter que les bacheliers qui choisissent de ne pas aller à l'université ne sont pas assignés au hasard dans des programmes des centres de formation professionnelle qui ont des places vacantes!

#### **8.4. Le biais institutionnel qui affecte les choix de carrière des collégiens**

Les collèges techniques représentent la réponse du système éducatif aux élèves des écoles primaires qui ont de faibles performances. L'option par défaut suggère que l'enseignement technique et, par extension, la formation professionnelle ne devrait être entreprise que par les élèves faibles sur le plan académique et qu'il n'y a pas de place pour ces élèves dans un collège normal. Il n'existe aucune preuve de recherche en Tunisie ou ailleurs dans le monde qui soutienne une telle hypothèse. L'éducation technique et la formation exigent un large éventail de compétence (y compris techniques) des participants. La bipartition créée par le Ministère de l'Éducation pour les élèves (et leurs parents) à la fin de l'école primaire établit et institutionnalise le biais développé au point 8.3 ci-dessus : toutes les voies devraient conduire à l'université. L'effet de cette institutionnalisation veut que les personnes qui ont les compétences et l'intérêt pour suivre un programme de formation professionnelle soient parquées et doivent suivre le schéma collège – lycée – université. Cela réfute complètement l'idée de choix professionnel responsable et conduit à toutes sortes d'effets économiques et sociaux indésirables tels que des attitudes négatives envers la formation professionnelle, des pénuries de compétences dans l'économie accompagnées d'une saturation de diplômés universitaires dans certains secteurs qui ne nécessitent pas de leurs compétences.

### **8.5. Résumé**

Selon les données disponibles pour l'auteur, les services d'orientation dans les bureaux d'emploi et les centres de formation professionnelle fournissent des conseils professionnels impartiaux et indépendants aux tunisiens et répondent à ce critère. Les conseillers d'orientation dans le secteur de l'éducation, bien qu'impartiaux, travaillent pour un système intrinsèquement et délibérément biaisé en faveur de l'université, destination préférée des collégiens et lycéens. Sur ce critère d'impartialité de l'information et de l'orientation, le secteur de l'éducation a besoin de réformes radicales.

## **Critère 9 : Des processus visant à favoriser l'examen et la planification pratiqués à intervalles régulier**

Ce point se réfère à la façon dont les services d'orientation professionnelle sont gérés. Il se réfère à la surveillance et à l'évaluation dans le but d'assurer la garantie de la qualité, la mesure des résultats, l'examen et la planification.

### **9.1. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans l'éducation<sup>24</sup>**

Dans le secteur de l'éducation, les conseillers d'orientation sont tenus de fournir un rapport trimestriel à la Direction de la Vie Scolaire qui répertorie le nombre d'élèves qui ont été en contact avec eux (individuellement ou en groupe), les types d'activité réalisées, les difficultés rencontrées et des recommandations pour l'amélioration des services. Il s'agit d'un outil de gestion utile et nécessaire dans un contexte où les conseillers d'orientation ont une grande liberté dans la façon dont et où ils exercent leur fonction. Comme indiqué précédemment, les conseillers d'orientation n'ont pas de bureau dans la région dans laquelle ils travaillent, leur maison et leur voiture (s'ils en ont un) s'y substituent. Beaucoup des 71 conseillers qui ont des contacts directs avec les lycéens produisent des documents d'information de carrière sous forme de brochures pour les distribuer aux parents et élèves. Ils sont vus par la Direction de la Vie Scolaire seulement lorsqu'un conseiller postule pour une promotion ; la qualité et la quantité de publication de l'un des critères essentiels à l'obtention de cette promotion.

Bien que la Direction de la Vie Scolaire recueille des données sur les processus (les activités d'orientation professionnelle entreprises par les conseillers d'orientation), aucune donnée n'est collectée de manière standardisée sur les résultats de ces activités. En effet, il n'incombe pas aux conseillers d'orientation de fournir des détails sur les résultats et l'impact de leurs interventions auprès des élèves et parents. Ainsi, il n'existe pas d'évaluation réelle de l'impact du travail des conseillers d'orientation et aucune base pour prévoir ou organiser leur travail plus efficacement. Après 20 ans d'existence, il est temps de mesurer le réel impact du travail du service et de mettre clairement l'accent sur les résultats à atteindre par les activités d'orientation professionnelles qu'ils entreprennent.

En ce qui concerne l'existence d'un système d'assurance de qualité pour les informations et l'orientation professionnelle dans les lycées, ce n'est pas évident du point de vue de l'auteur. Les rapports trimestriels mentionnés ci-dessus fournissent une certaine forme de responsabilité et de contrôle, mais ne constituent pas un système d'assurance de qualité. Il n'existe pas de système en place permettant de recueillir des preuves des bénéfices et des expériences vécues par les élèves et les parents des services et activités des conseillers d'orientation dans les lycées et la façon dont leurs besoins sont comblés.

Au niveau du lycée, les professeurs d'orientation rendent un rapport trimestriel sur leur travail au conseiller d'orientation qui est insérer au rapport du conseiller d'orientation pour le Direction de la Vie Scolaire. Encore une fois, il n'y a pas d'évaluation des résultats ou de l'impact du travail des professeurs d'orientation et il n'y a pas non plus de système d'assurance de qualité.

---

<sup>24</sup> Comme les services d'orientation professionnelle n'existent pas réellement dans l'enseignement supérieur, aucune référence n'y est faite dans ce point.



Enfin, dans la mesure des connaissances de l'auteur, il n'y a pas encore d'évaluation nationale officielle du système d'information et d'orientation dans les lycées, entreprise par une partie tierce.

## **9.2. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans la formation professionnelle**

Le service d'information et d'orientation des centres de l'ATFP en est à un stade de développement précoce et la fiche de fonction elle-même est en cours de travail. Tous les 3 mois, les conseillers de formation sont tenus de rédiger un plan d'action sur l'information et l'orientation de leur centre qui est soumis au chef de l'unité d'information et d'orientation de l'ATFP. Ces plans d'action sont intégrés au plan d'action global de l'ATFP. Il est envisagé d'avoir des plans d'action élaborés par région et par secteur.

Les plans d'action sont des outils utiles pour le contrôle des travaux des conseillers de formation. Le chef de l'unité visite les centres et organise des réunions régionales avec les conseillers d'orientation. A ce jour, le recueil et l'évaluation des résultats des activités d'orientation professionnelle ne sont pas une priorité. La question de l'élaboration d'un système d'assurance de qualité n'a pas encore vu le jour car la Direction centrale de l'ATFP est d'abord concentré sur la normalisation des fiches de fonction et elle souhaite assurer des conditions de travail normales (rôle, bureau, téléphone, ordinateur, accès à Internet) aux conseillers de formation dans tous les centres. Pour le moment, les directeurs de centres de formation professionnelle ont une importante influence sur le rôle et les conditions de travail des conseillers de formation ce qui a des répercussions sur la qualité de leur travail et ses résultats. Il est nécessaire d'assurer la formation des directeurs de centre afin qu'ils puissent faire un usage optimal des du rôle des conseillers de formation.

## **9.3. Des processus visant à favoriser l'examen et la planification d'information et d'orientation pratiqués dans les bureaux d'emploi**

L'ANETI a développé une approche normalisée pour la planification de ses travaux dans les bureaux d'emploi en utilisant un système de gestion d'information. Des objectifs annuels et mensuels sont fixés au niveau du bureau pour toutes les activités, y compris l'information et l'orientation. Voici les activités d'orientation professionnelle pour lesquels des objectifs sont fixés :

- techniques de recherche d'emploi
- informations collectives
- traitements spécifiques
- entretiens approfondis
- journées d'information universitaires
- journées d'information dans les Maisons de jeunes
- journées d'information dans les délégations
- informations collectives dans le cadre PEE

Les bureaux d'emploi ont aussi des objectifs d'accompagnement spécialisé pour les cadres, les handicapés et les licenciés.

Comme un outil de suivi de gestion, c'est un bon exemple de pratique car il aide les gestionnaires à observer les flux de demande de service au niveau du bureau et à modifier la planification en réponse à l'évolution des demandes. Cependant, il ne donne pas de données sur les résultats d'apprentissage pour les individus issus des services d'information et d'orientation.

Un système d'assurance de qualité a été élaboré, dans le cadre d'un projet international, d'abord dirigé en faveur de personnel de l'accueil dans les bureaux d'emploi. Seul un petit nombre de conseillers d'orientation ont participé à cette formation. Un questionnaire de satisfaction des utilisateurs a également été développé mais les retours ont été difficiles à recueillir. Par la suite un système de gestion de qualité (ISO 9001) a été mis en place pour les procédures de documentation avec des formations pour les auditeurs internes. Autant que l'auteur le sache, il n'y a pas eu d'évaluation nationale des services d'orientation professionnelle dans les bureaux d'emploi menée par un tiers<sup>25</sup>.

#### 9.4. Résumé

En ce qui concerne ce point, il existe plusieurs systèmes de contrôle de gestion en fonction, à travers différents sous-systèmes de l'éducation, de la formation professionnelle et de l'ANETI : des rapports et des plans d'action trimestriels, des objectifs annuels et mensuels pour les activités d'orientation professionnelles. Dans le cas de l'ANETI, les activités d'orientation professionnelles sont spécifiques et il existe un système de gestion d'information qui répertorie la façon dont les objectifs de chaque activité sont atteints. L'approche de l'ANETI est un bon exemple de pratique. Au minimum, il est facile d'obtenir un rapide aperçu des activités d'orientation professionnelle des bureaux au niveau régional et national et de modifier la planification et le ciblage de ces activités quand les circonstances l'exigent. Les rapports trimestriels du système éducatif permettent aux conseillers d'orientation de décrire les difficultés qu'ils rencontrent dans leur travail et de suggérer des recommandations. C'est également une bonne pratique. Cependant, la façon dont les difficultés et les recommandations sont enregistrées, rendues visibles à l'échelle nationale puis traitées, n'est pas claire.

Les résultats d'apprentissage des bénéficiaires (les citoyens) des activités d'orientation professionnelle ne sont pas comptabilisés par l'un des sous-systèmes. Ainsi à l'heure actuelle, alors qu'il existe des outils de gestion pour le suivi et le contrôle des activités entreprises par le personnel, aucune preuve n'est recueillie à des fins d'évaluation sommative. Dans la mesure des vérifications de l'auteur, il n'y a pas eu d'évaluation nationale des politiques et pratiques en matière d'orientation professionnelle dans l'éducation et dans l'ANETI menée par un tiers.<sup>26</sup>

Aucun des sous-systèmes d'information et d'orientation ne dispose d'un système d'assurance de qualité des opérations autant que l'auteur ait pu le vérifier.

Pour résumer, alors qu'il y a quelques exemples de bonne pratique du personnel et des perspectives de management de système de contrôle, il y a des lacunes énormes dans l'évaluation des résultats et de la garantie de la qualité du système. Nous ne connaissons pas les réels bénéfices tirés de l'information et de l'orientation professionnelle par les utilisateurs des services existants. Aucun système en fonction n'assure la qualité d'un service ou d'une activité. Par conséquent, les utilisateurs finaux (lycéens, stagiaires et demandeurs d'emploi) peuvent vivre des expériences et obtenir des résultats d'activités

---

<sup>25</sup> Il y a deux rapports récents de l'évaluation du travail d'ANETI : Appui à l'évaluation des outils et techniques d'accompagnement utilisés par ANETI (janvier 2014) réalisée par l'OIT, et Étude diagnostic pour une meilleure lisibilité des attentes de l'ANETI en lien avec les besoins des usagers accueillis (mars 2014) réalisée par Kahn et Associates.

<sup>26</sup> Il y a deux rapports récents de l'évaluation du travail d'ANETI qui mentionnent l'information et l'orientation : (i) *Appui à l'évaluation des outils et techniques d'accompagnement utilisés par ANETI* (janvier 2014) réalisée par l'OIT, et (ii) *Étude diagnostic pour une meilleure lisibilité des attentes de l'ANETI en lien avec les besoins des usagers accueillis* (mars 2014) réalisée par Kahn et Associates.

d'orientation professionnelle très différents en fonction de leur conseiller qui est responsable de ces activités et de leur mise en œuvre (éducation, formation professionnelle, bureaux d'emploi).

## **Critère 10 : La participation des parties prenantes concernées**

### **10.1. Définition**

Ce point fait référence à l'engagement de toutes les parties prenantes des services d'orientation professionnelle dans leur conception, construction, entretien, surveillance, évaluation et amélioration.

Les parties prenantes sont des individus, des groupes ou des organisations qui sont :

- impliqués dans l'opération ou la mise en œuvre d'information et d'orientation professionnelle,
- directement ou indirectement affectés par ses activités (des groupes cibles),
- capables d'influencer le programme, d'aider financièrement, ou qui peuvent bénéficier de ses résultats,

Ils peuvent également utiliser les résultats des activités d'information et d'orientation professionnelle ou les résultats de leur évaluation.

En Tunisie, les intervenants sont les suivants :

- le public, les utilisateurs actuels et potentiels des services (lycéens, parents, étudiants à l'université où dans un ISET, demandeurs de formation, demandeurs d'emploi, chômeurs)
- les contribuables représentés par les décideurs (Ministères de l'Education, l'Enseignement Supérieur, la Formation Professionnelle et l'Emploi, la Jeunesse)
- les agences gouvernementales (ANETI, ATEP)
- la société civile
- les partenaires sociaux (UTICA, UGTT)
- les conseillers d'orientation (dans l'éducation, la formation professionnelle, les bureaux d'emploi et l'ANETI)
- les formateurs des conseillers d'orientation
- les gestionnaires des collèges, lycées, centres de formation professionnelle, bureaux d'emploi, espaces Entreprendre, universités et ISET
- les media

Ce point rapporte également du niveau de coordination et de coopération entre ces intervenants.

### **10.2. Les utilisateurs et les publics cibles**

La population tunisienne constitue la première partie prenante. Différents services d'orientation professionnelle leur ont été construits par différents ministères. Malgré le fait d'être les acteurs principaux, les publics cibles ne sont pas impliqués dans les efforts visant à améliorer les services (à l'exception de la participation à une étude de satisfaction de l'utilisateur dans les bureaux d'emploi il y a quelques années). Ils ne sont jamais consultés. Cela représente une approche très traditionnelle de l'élaboration de politique publique, une approche descendante (top-down). L'approche moderne de l'élaboration de politique publique consiste à considérer les utilisateurs et les cibles actuels et potentiels comme des partenaires dans la construction conjointe et l'amélioration des politiques et des services.

### **10.3. Les décideurs et les ministères représentant les contribuables**

Le Ministère de l'Education et le MFPE ont joué un rôle clé dans la mise en place des services d'orientation professionnelle et dans leur suivi, leur évaluation et leur amélioration. Cependant, comme mentionné aux points 9.1 et 9.3 ci-dessus, ils n'exercent pas ces deux dernières fonctions de manière significative.

Il y a 14 ans, le Ministère de la Jeunesse a mis en place des services d'information des jeunes (comprenant des informations professionnelles) à travers 342 centres de jeunesse à l'échelle nationale. Il a ensuite entrepris une évaluation nationale de ce service d'information. Le Ministère a décidé de ne pas continuer car les buts et objectifs fixés et les frontières entre le travail du service et les bureaux d'emploi étaient trop flous. C'est un bon exemple de responsabilité du ministère au nom des contribuables.

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur supervise un énorme investissement des contribuables en faveur des établissements de l'enseignement supérieur mais néglige encore les liens entre ses activités et le marché du travail. Il n'existe pas de politique sur l'employabilité des diplômés, pas d'orientation à suivre, pas de texte réglementaire et les établissements ne reçoivent aucun financement pour la gestion de l'aide des diplômés pour réussir leur transition vers le marché du travail. Avec une telle approche isolationniste et un manque de leadership, la situation n'est pas tenable.

### **10.4. Les agences gouvernementales**

L'ANETI, agence du MFPE a ouvert la voie en essayant constamment d'améliorer ses services d'orientation professionnelle, notamment en essayant de recueillir les commentaires des utilisateurs sur les services qu'elle fournit. Elle a bien profité des initiatives d'apprentissage internationales (avec la Suède et la France en particulier) et est très réactive aux changements du marché du travail.

L'ATFP, également agence du MFPE, a récemment introduit des services d'orientation professionnelle dans ses centres de formation et semble prendre le temps et le soin de mettre en place les meilleures pratiques dans les centres. Cela deviendra encore plus important lorsque la coordination des services deviendra une responsabilité régionale.

### **10.5. Les partenaires sociaux (UTICA, UGTT)**

Les employeurs sont d'importants bénéficiaires des résultats d'une orientation professionnelle de bonne qualité. Avoir des salariés motivés, productifs et compétents, en accord avec les opportunités offertes par le marché du travail permet de favoriser le système économique dans son ensemble. Il est dans l'intérêt des employeurs qu'un système d'orientation professionnelle de bonne qualité existe en Tunisie pour informer les citoyens des réalités du marché du travail et des tendances émergentes. En effet, les employeurs peuvent fournir à la fois du capital et d'autres ressources pour que les citoyens soient bien informés et puissent faire des choix de voies significatifs vers et dans le système éducation, formation, emploi.

De même, les syndicats tunisiens qui représentent les intérêts des travailleurs et de leur employabilité ont un intérêt légitime dans la façon dont l'éducation, l'Enseignement supérieur et la formation professionnelle soutiennent l'employabilité de la main-d'œuvre et les systèmes d'aide à l'employabilité comme les services d'orientation professionnelle.

À ce jour, les partenaires sociaux n'ont pas été impliqués dans le soutien des services d'orientation professionnelle. Cette étude est la première occasion qui leur est donnée à l'échelle nationale d'exprimer une opinion sur l'offre d'information et d'orientation professionnelle.

Les deux partenaires sociaux en Tunisie devraient s'assurer que les politiques du secteur de l'éducation et de l'enseignement supérieur ne faussent pas les perspectives professionnelles des jeunes et que l'employabilité est l'un des principaux résultats de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle.

#### **10.6. La société civile**

Les organisations de société civile peuvent jouer de nombreux rôles dans la politique et la pratique de l'orientation professionnelle. Ils peuvent soutenir les activités des services officiels d'orientation professionnelle en fournissant deux ressources : du capital humain et en tant que voix de la société civile pour l'amélioration des services d'orientation professionnelle dans tous les secteurs. Edupartage.com a été cité par le conseiller d'orientation à Ariana, Tunis, comme une organisation de la société civile qui supporte son travail. L'association Edupartage parraine une émission de radio de 90 minutes intitulé Visa Emploi sur Radio Jeune le lundi matin en mars et en avril. Les personnes invitées à parler de ce programme sont des conseillers d'orientation de l'éducation et de l'ANETI et des entrepreneurs. Le site Edupartage communique également sur des emplois et des concours du secteur public (techniciens, CAPES etc.).

#### **10.7. Les conseillers d'orientation (éducation, formation professionnelle, bureaux d'emploi ANETI)**

Tous ces professionnels sont employés par les contribuables pour soutenir le développement professionnel des citoyens tunisiens aux différents points de transition dans leur vie (voir Annexe 1 en-dessus). On pourrait s'attendre à ce que leurs tâches et objectifs communs conduiraient à la création d'une association de professionnels tunisiens soutenant leur développement professionnel à travers l'échange d'expériences (au minimum). Elle aurait permis aux différentes parties qui s'occupent de ces services de s'exprimer d'une voix unifiée. Malgré le fait que les services d'orientation professionnelle dans l'enseignement et l'ANETI existent depuis plus de 20 ans, il n'y a toujours aucune association nationale de professionnels. Cela n'est pas surprenant dans la mesure où les critères actuels de promotion de grades des conseillers d'orientation dans l'éducation (voir point 6.2, note 18, bas du page) sont autodestructeurs et ne favorisent pas le développement d'un sentiment collégial à l'échelle nationale.

#### **10.8. Les formateurs de conseillers d'orientation**

Ce groupe constitue une partie prenante importante et ne renvoie pas uniquement à ceux qui enseignent à l'Institut Supérieur de l'Éducation et de la Formation Continue (Master en Conseil, Information et Orientation) à l'Université Virtuelle de Tunis. La plupart des conseillers d'orientation à l'ANETI et l'ATFP ont des expériences dans différents domaines de la psychologie comme en témoigne leur travail très professionnel et innovant au sein de ces agences et organisent des formations internes pour les conseillers. Ce groupe de formateurs devrait inclure également les enseignants intéressés de tous les départements de psychologie. Compte tenu de l'absence d'association de professionnels (voir point 10.7 ci-dessus), il n'est pas surprenant qu'il n'y ait pas d'association de

formateurs. Il est également important pour ce groupe d'intervenants de s'inspirer de pays non-francophones et d'échange avec eux pour enrichir leurs connaissances et leur enseignement.

### **10.9. Les media**

Les media, publics et privés, ont un rôle éducatif très important pour informer le public tunisien de la réalité du monde du travail, des métiers, et des passerelles qui les lient. Ils jouent ce rôle dans plusieurs pays développés et sous-développés. Ils ont aussi le rôle essentiel de contester les politiques de l'éducation et de l'enseignement supérieur vers le monde de travail et les stéréotypes de la société en matière de métiers. Pour l'instant, selon l'auteur, les media en Tunisie sont également sourds et aveugles.

### **10.10. Coordination et coopération entre les parties prenantes.**

Dans un contexte de développement de ressources humaines nationales et d'élaboration de politique d'apprentissage tout au long de la vie, il est essentiel de réunir les représentants de tous les intervenants mentionnés au paragraphe 10.1 ci-dessus au niveau national. Les objectifs d'une telle approche sont de permettre des échanges d'information, des discussions et des consultations entre les parties prenantes et de soutenir le développement des politiques et des systèmes<sup>27</sup> d'information et d'orientation. Cela devrait conduire, par exemple, à un meilleur rendement des investissements dans les produits et service d'orientation professionnelle, à la mise en place de normes de garantie de qualité et d'approche communes d'évaluation et à réduire la duplication des efforts et des coûts. A ce jour, il n'existe pas de tel mécanisme au niveau national. Le comité de pilotage pour cette enquête qui compte des représentants des ministères de l'Education (invité mais pas encore représenté) et l'Enseignement Supérieur, le MFPE, l'ANETI et ATEP, est un premier petit pas dans cette direction.

Les liens qui existent entre les parties prenantes aux niveaux national, régional et local sont faibles voire inexistantes. L'absence de liens au niveau national est maintenant abordée au sens très large grâce à des consultations sur une stratégie de développement des ressources humaines couvrant plusieurs ministères et partenaires sociaux, mais il doit y avoir un mécanisme de dialogue spécifique pour l'information et l'orientation professionnelle qui est une préoccupation transversale de tous les ministères concernés et autres parties prenantes. Sans liens visibles et efficaces au niveau de la politique et la gestion nationale, il n'y a pas d'incitation à la coopération régionale et locale. Les initiatives prises pour renforcer les liens au niveau local, qu'elles soient-elles, sont informelles et il n'y a pas de réel processus pour les soutenir.

### **10.11. Résumé**

D'un point de vue extérieur, en Tunisie, quelques éléments en référence à ce point se démarquent :

- l'absence totale de considération accordée à l'acteur majeur, le grand public, en tant que partenaire politique
- l'absence totale de prise en compte des partenaires sociaux en tant que partenaires stratégiques

---

<sup>27</sup> CEDEFOP La Création et le Développement de Forums Nationaux sur la Politique d'Orientation Tout au Long de la Vie, Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2008

- Le choix des ministères et des organismes gouvernementaux de travailler isolés plutôt que conjointement, malgré le fait que l'ensemble de leurs missions est de servir les citoyens tunisiens.

En Irlande, le pays d'origine de l'auteur, il existe deux proverbes pertinents en langue gaélique :

- “Ni neart go chur le cheile” qui se traduit par “notre force est de travailler ensemble”
- “I scath a cheile a mhaireann an phobal” qui se traduit par "les gens vivent dans l'ombre des uns et des autres"

Avancer le développement d'information et d'orientation professionnelle et la mise en place d'un dispositif d'orientation en Tunisie exige un effort collectif. Sur ce point, il y a d'énormes améliorations à mettre en place pour tout le monde.



## ANNEXES

### Annexes 1 : Information et orientation professionnelle en Tunisie – Cartographie des acteurs

Choix de transition	Public cible	Ministère(s) responsable(s)	Acteurs d'orientation	Activités
<b>-1-</b> Ecole primaire vers collège : choix de collège	Elèves en dernière année primaire et leurs parents	Education	Aucun	Aucune
<b>-2-</b> Collège au lycée : choix de lycée, de filière sport, et de formation professionnelle	Elèves en dernière année de collège et leurs parents	Education	Aucun	Aucune
<b>-3-</b> Choix de filières au lycée	Elèves en 1ère et 2ème année de lycée et leurs parents	Education	Conseillers d'orientation et professeurs d'orientation	Principalement des réunions d'information
<b>-4-</b> Choix de spécialité et de niveau de la formation professionnelle	Demandeurs de formation et leurs parents	MFPE et autres ministères (ex : Défense, Tourisme, Agriculture)	Conseillers de formation ATFP et formateurs employés par d'autres ministères	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien individuel</li> <li>- Publication et diffusion d'un guide national</li> <li>- Processus de sélection</li> </ul>
<b>-5-</b> Lycée vers enseignement supérieur : choix des programmes de l'enseignement supérieur	Elèves en 4 <sup>ème</sup> année de lycée et leurs parents	Education et Enseignement Supérieur	Conseillers d'orientation et professeurs d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surtout des réunions d'information</li> <li>- Publication et diffusion d'un guide universitaire national</li> </ul>
<b>-6-</b> Lycée vers les centres de formation professionnelle ou vers le travail, le chômage, l'auto emploi et l'entrepreneuriat	Elèves en 4 <sup>ème</sup> année de lycée et leurs parents	Education	Conseillers d'orientation et professeurs d'orientation	Il n'y a pas de données disponibles qui montrent que le soutien d'orientation est fourni pour de telles transitions
<b>-7-</b> Abandon de la scolarité	Elèves de primaire, collège et lycée et leurs parents	Education	Aucun	Aucune

<b>-8-</b> Réorientation : choix de programme ou abandon	étudiants en 1 <sup>ère</sup> année pour le concours de réorientation et tous les autres étudiants	Enseignement Supérieur	Aucun	Aucune
--	---	---------------------------	-------	--------

### Annexe 1 suite : Information et orientation professionnelle en Tunisie – Cartographie des acteurs

Choix de transition	Public cible	Ministère(s) responsable(s)	Acteurs d'orientation	Activité
<b>-9-</b> L'insertion professionnelle du stagiaire : travail, chômage, auto emploi et entrepreneuriat	Stagiaires en dernière année de formation professionnelle	MFPE et autres ministères (ex : Défense, Tourisme, Agriculture)	Conseillers de formation et responsables des sortants ATPF, et formateurs employés par d'autres ministères	Activités visant à préparer les stagiaires à la recherche d'emploi et à l'entrepreneuriat
<b>-10-</b> L'insertion professionnelle d'étudiants de l'enseignement supérieur : travail, chômage, auto emploi et entrepreneuriat	Etudiants en dernière année de cursus universitaire (Licence, Master et doctorat)	Enseignement Supérieur	Aucun	Aucune
<b>-11-</b> Du chômage au travail, à l'auto emploi ou l'entrepreneuriat	Demandeurs d'emploi	MFPE	Conseillers d'orientation et d'emploi (ANETI) et conseillers de centres Entreprendre (ANETI)	- entretiens individuels - séances de formation de recherche d'emploi - suivi des participants des programmes d'insertion - séances de formation de l'auto-emploi et de l'entrepreneuriat
<b>-12-</b> Changement de travail ou passage à l'auto emploi ou l'entrepreneuriat	Salariés	MFPE	Conseillers d'orientation et d'emploi (ANETI) et conseillers de centres Entreprendre (ANETI)	- entretiens individuels - séances de formation de l'auto-emploi et de l'entrepreneuriat

## Annexe 2 : Carte de participation des intervenants et leurs liens dans l'information et l'orientation professionnelle en Tunisie

**Définition de partie prenante :** les parties prenantes sont des individus, des groupes ou des organisations qui :

- sont impliqués dans l'opération ou la mise en œuvre d'information et d'orientation professionnelle
- sont directement ou indirectement affectés par ses activités (groupes cibles)
- sont capables d'influencer les programmes d'information et d'orientation, d'aider financièrement qui bénéficient de ses résultats
- peuvent utiliser les résultats des activités d'information et d'orientation professionnelle ou les résultats de leur évaluation

Intervenant	Nature de leur participation et / ou de leur responsabilité	L'intervenant <u>consulte / est consulté</u> par la suite par d'autres parties prenantes sur les politiques, les systèmes et les pratiques d'information et d'orientation professionnelle
<p><b>- 1 -</b></p> <p>Les citoyens Tunisiens de tous les âges qui peuvent être classés selon les catégories des groupes cibles suivantes: parents, jeunes, collégiens et lycéens, abandons scolaires, stagiaires en formation professionnelle, étudiants à l'université, adultes, salariés, sans emploi, auto entrepreneur</p>	<p>Ils font de leur mieux pour faire des choix d'apprentissage et d'emploi en l'absence d'information sur les métiers et sur le marché de travail. Pour beaucoup, c'est un processus d'essai et d'erreur dans l'Education et l'Enseignement Supérieur. Ils reçoivent divers degrés de soutien des ministères. Ils ont plus de chance d'avoir une telle aide dans les bureaux d'ANETI et les centres d'ATFP</p>	<p>Ils ne sont jamais consultés sur leurs besoins en matière d'information et d'orientation professionnelle et sur leurs opinions sur les services qu'ils reçoivent et comment les améliorer</p>
<p><b>- 2 -</b></p> <p>Ministère de l'Education</p>	<p>- Il finance et administre les dispositifs d'information et d'orientation professionnelle dans les lycées, essentiellement pour les élèves qui souhaitent aller à l'université</p> <p>- Il fonctionne par des Commissariats d'éducation régionaux</p>	<p>- Il aide le Ministère de l'Enseignement Supérieur de gérer les demandes d'université et la sélection des élèves en leur fournissant les résultats au Baccalauréat</p> <p>- Il ne consulte pas d'autre intervenant sur les questions d'information et d'orientation professionnelle</p>

<p><b>- 3 -</b> Ministère de l'Education Supérieure</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il s'occupe des candidatures et de la sélection à l'entrée de l'enseignement supérieur</li> <li>- Il produit et diffuse un guide national annuel des programmes universitaires aux lycéens</li> </ul>	<p>Il ne consulte pas d'autre intervenant sur les questions d'information et d'orientation professionnelle</p>
<p><b>- 4 -</b> Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il finance le dispositif d'orientation professionnelle administré par l'ANETI pour les demandeurs d'emploi</li> <li>- Il finance le dispositif d'orientation professionnelle administré par l'ATFP pour les demandeurs de formation professionnelle</li> <li>- Il produit et diffuse un guide national annuel sur les programmes de formation professionnelle et les centres</li> </ul>	<p>Il ne consulte pas d'autre intervenant sur les questions d'information et d'orientation professionnelle</p>
<p><b>- 5 -</b> Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Culture</p>	<p>Aucune</p>	<p>Il n'est jamais consulté, même si ce Ministère dispose de 342 maisons et complexes de jeunesse, 212 clubs de jeunes ruraux, et 62 maisons et clubs itinérantes, dont certains s'adressent aux jeunes les plus marginalisés</p>
<p><b>- 6 -</b> Les partenaires sociaux : UTICA, UGTT</p>	<p>Aucune</p>	<p>Ils ne sont jamais consultés, même si ils ont un rôle clé dans la production d'information sur le marché du travail, l'insertion professionnelle et le développement de main d'œuvre</p>
<p><b>- 7 -</b> Les conseillers d'orientation dans l'Education, l'ANETI et l'ATFP</p>	<p>Ils offrent des informations et des conseils professionnels aux lycéens, aux demandeurs d'emploi et aux demandeurs de formation professionnelle</p>	<p>Les contacts personnels et individuels sont très occasionnels au niveau régional et local entre les personnes de ces 3 groupes. Ce niveau de contact reflète celui de leur ministère respectif (voir ci-dessus). Il n'y a pas d'association nationale</p>
<p><b>- 8 -</b> Société civile et ONG</p>	<p>Ils fournissent rarement un appui au niveau local ; un exemple d'un programme radio est exposé au point 10.6 du présent rapport</p>	<p>Les conseillers d'orientation rarement demandent un soutien à l'information et à l'orientation de la société civile, d'associations, et d'ONG</p>
<p><b>- 9 -</b> Gestionnaires régionaux de l'Education, de l'ANETI et de l'ATFP</p>	<p>Ils surveillent les activités d'information et d'orientation professionnelle de leurs groupes cibles au niveau régional</p>	<p>Il n'y a pas de liens formels entre eux</p>

<p align="center"><b>- 10 -</b></p> <p>Gestionnaires des collèges, des lycées, des universités, des ISET, des centres de formation professionnelle, des bureaux ANETI et des espaces Entreprendre</p>	<p>Leur rôle est de mettre en œuvre les politiques gouvernementales d'information et l'orientation professionnelle dans les milieux dans lesquels ils travaillent. Dans le cas des lycées, les conseillers d'orientation sont gérés par la division de la Vie Scolaire du Ministère de l'Education et non par la direction des lycées</p>	<p>Il n'y a pas de liens formels entre ces gestionnaires</p>
<p align="center"><b>-11-</b></p> <p>Media (TV, radio, la presse, publications)</p>	<p>Leur rôle est de i) décrire de façon responsable le monde du travail en Tunisie: les secteurs, les métiers/professions, les possibilités d'emploi, l'offre et la demande du marché du travail, et les parcours d'apprentissage à ces métiers par collègue, lycée, formation professionnelle, et l'Enseignement supérieur, ii) de diffuser cette information, iii) de contester les images stéréotypées et dépassées de professions telles que perçues par la population, et iv) de contester des politiques et des pratiques existants de l'éducation, de l'enseignement supérieur, et de l'information professionnelle qui contribuent à toutes sortes de problèmes d'insertion professionnelle sur le marché du travail</p>	<p>Dans l'ensemble les médias ont été extraordinairement négligents de ce domaine de la politique publique qui est un sujet de discussion dans chaque famille presque au quotidienne. Ils n'ont pas consulté les autres acteurs clés (ministères et agences nationales). Ils n'ont pas été consultés par ces acteurs.</p>

### **Annexe 3 : la voix des utilisateurs des services d'information et d'orientation – leur point de vue à partir de leur expérience d'orientation professionnelle<sup>28</sup> dans les lycées, les universités et les bureaux d'emploi**

#### **1. Le rôle clé des parents et des enseignants**

Une grande variété d'expérience a été rapportée par les étudiants en Master de l'ISSHT. Le plus commun est le rôle clé joué par leurs parents pour leur aider à faire des choix et leur soutenir dans ces choix. Les enseignants des lycées ont également essayés d'influencer leurs choix.

#### **2. Il n'y a pas de service d'orientation dans certains lycées**

La plupart des personnes consultées ont déclaré qu'il n'y avait aucun soutien en matière d'orientation professionnelle dans les lycées qu'ils ont fréquentés. En rencontrant l'auteur et en répondant au questionnaire, beaucoup ont découvert pour la première fois qu'il y a des conseillers d'orientation et des professeurs d'orientation qui travaillent dans les lycées ! Ils n'avaient reçu aucune aide dans leur lycée et ils n'avaient jamais assisté à un salon professionnel ou à des journées portes ouvertes ; ils ne savaient pas que de tels services existaient. Une personne décrit avoir essayé les Technologies d'Information (IT) pendant un mois en 1<sup>ère</sup> année de lycée, changer pour les Sciences Techniques en 2<sup>ème</sup> année et enfin choisir d'étudier l'anglais après le Baccalauréat. Si elle pouvait recommencer le lycée, elle choisirait l'Economie ! C'est un cas classique d'essai et d'erreur en l'absence de tout soutien en matière d'orientation professionnelle au lycée.

#### **3. Il y a seulement un service minimal d'orientation dans d'autres lycées**

Parmi ceux qui ont signalé la présence d'un conseiller d'orientation dans leur lycée, deux d'entre eux ont déclaré que le conseiller est venu dans leur classe à l'improviste en début de 2<sup>ème</sup> année, a parlé pendant 15 minutes environ sur les différentes filières, puis est parti. Un autre, qui décrit sa vie professionnelle en tant que professeur à Gabès, a déclaré que le conseiller d'orientation est venu dans sa classe deux fois dans l'année, accompagné par le Directeur de l'école, et a parlé aux élèves. Mais les élèves étaient trop timides pour oser poser des questions à une personne qu'ils ne connaissaient pas. Ils ont attendu que le conseiller parte pour poser leurs questions à leur enseignant. Dans une autre école d'une zone défavorisée, une telle collaboration entre le conseiller d'orientation, le Directeur du lycée et l'enseignant n'existe pas. Plusieurs ont déclaré d'avoir reçu des brochures du conseiller et le guide des universités, mais il n'y avait pas de personne disponible pour les aider à l'exception de leurs parents au moment de faire réellement les bons choix pour les programmes universitaires. Leurs parents n'ont pas reçu de soutien d'orientation ; aucune réunion n'a été organisée en leur faveur. « Les lycéens sont constamment laissés dans l'ignorance des bourses, de la formation professionnelle et de travail de l'ANETI ».

---

<sup>28</sup> Ces points de vue ont été recueillis à partir d'un questionnaire ouvert ou de discussions directes avec des individus et groupes dans les lieux suivants : l'Institut Supérieur des Sciences Humaines de Tunis (ISSHT), les bureaux d'Emploi de Sousse et de Tunis, et le centre de jeunesse de Mantouba. Les répondants de l'ISSHT étaient originaires de Tunis, Sousse, Siliana, Bizerte (Rasjebal), et Jendoubah. L'auteur ne prétend pas que ce soit une étude scientifique, mais ses résultats sont informatifs.

#### **4. La conséquence des mauvais choix et du manque d'information aggravée par la rigidité de l'enseignement supérieur**

Un étudiant a expliqué qu'il s'est rendu compte qu'il n'aimait pas le programme universitaire choisi, il a eu des difficultés d'apprentissage avec son contenu, et a échoué aux 1<sup>ers</sup> examens de l'année. Quand il a essayé de modifier son programme universitaire, il a été incapable de le faire car personne ne l'avait informé de l'existence du concours de réorientation dans les temps. Suite à son échec en 1<sup>ère</sup> année, il n'a pas été autorisé à participer à un concours de réorientation. En conséquence, il n'a pas pu continuer ses études dans une université publique. Ses parents ont été obligés de payer pour ses prochaines études dans une université privée.

#### **5. La satisfaction des demandeurs d'emploi et des employeurs**

Les demandeurs d'emploi ont exprimé leur satisfaction concernant les services d'information et d'orientation dont ils disposent. Ils apprécient l'espace libre des bureaux d'emploi qui leur donne accès au site de l'ANETI pour la recherche d'emploi et la publication de leur CV sur une base de données à destination des employeurs. Ils ont également exprimé leur satisfaction à propos de la formation en techniques de recherche d'emploi proposé par les bureaux d'emploi.

Les employeurs sont également satisfaits des services d'emploi fournis par le personnel des bureaux d'emploi<sup>29</sup>.

#### **6. Suggestions pour améliorer les services d'information et d'orientation**

- Fournir une aide spécialisée au bon moment pour faire les bons choix ; l'orientation professionnelle devrait commencer en 1<sup>ère</sup> année du lycée
- Recruter du personnel spécialisé qui se déplace de lycée en lycée pour aider les élèves à faire les bons choix
- Les lycéens devraient recevoir une formation pour acquérir des compétences en prise de décision et en techniques de recherche d'emploi
- Les élèves doivent avoir accès à des activités et des ressources d'information sur les métiers
- Donner aux enseignants un rôle plus important dans l'orientation professionnelle
- Créer un comité dans chaque collège, lycée et université pour soutenir l'activité d'orientation professionnelle
- Offrir des informations professionnelles qui font des liens entre les filières lycéennes et l'emploi sur le marché du travail
- Fournir à tous les élèves des informations via des sites web qui traitent des choix professionnels, d'orientation et de réorientation
- Fournir des formes plus actives d'apprentissage professionnel sur les futurs choix de formation et de travail comme des stages, des journées portes ouvertes, des expositions, des opportunités de formation professionnelle

---

<sup>29</sup> BREC, Tunis

- Les collèges, les lycées, les universités et les ministères doivent faire d'avantage d'efforts pour fournir des informations et de l'aide aux jeunes et leurs parents, en particulier des informations sur les opportunités d'emploi liées à chaque programme d'études
- Les universités doivent intégrer l'apprentissage en milieu professionnel dans tous les programmes de Master
- Les universités doivent renforcer les liens entre leurs programmes et les exigences du marché du travail



## Annexe 4 : La voix du personnel du MFPE, de l'ANETI et de l'ATFP

Les réponses écrites, données par le personnel du MFPE, de l'ANETI et de l'ATFP, sont classés selon les 10 critères de référence de l'OCDE et de l'UE. Les commentaires qui ne relèvent pas de ces critères sont ensuite résumés.

Critères de l'OCDE et de l'UE	Commentaires et suggestions du MFPE, de l'ANETI et de l'ATFP
<p align="center"><b>- 1 -</b></p> <p><b>La transparence et la facilité d'accès tout au long de la vie, notamment la capacité à répondre aux besoins de catégories diverses de citoyens</b></p>	<p>Il y a un manque de transparence de l'offre d'information et d'orientation dans l'Education, l'Enseignement Supérieur, l'ANETI et l'ATFP</p>
<p align="center"><b>- 2 -</b></p> <p><b>Une attention particulière portée aux principaux points de transition qui jalonnent la vie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement des jeunes pendant leur cursus scolaire, la formation professionnelle, et l'enseignement supérieur</li> <li>- la création de postes de conseillers d'orientation au niveau de collèges et lycées afin de mettre en place un suivi personnalisé, et une aide à choisir une filière ou son futur carrière</li> <li>- Dans les collèges et lycées, les élèves ont le temps de réfléchir sur leur future formation et leur futur emploi : les interventions d'orientation professionnelle sont à ce moment sont essentielles pour éviter de futures erreurs sur marché du travail</li> <li>- Les écoles devraient offrir des journées de sensibilisation / d'information collectif ou des ateliers, et des entretiens individuels aux élèves de 9<sup>ème</sup> année et de 1<sup>ère</sup> année de lycée avant de faire les choix de filières lycéennes. Elles devraient proposer également des réunions des parents et d'élèves</li> <li>- Les universités devraient mettre l'accent sur l'employabilité durant toutes les années de leurs programmes et d'enseigner les techniques de recherche d'emploi à tous les étudiants diplômés</li> </ul>
<p align="center"><b>- 3 -</b></p> <p><b>Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation pour refléter les situations et les besoins divers des différentes catégories ciblées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une plate-forme interactive (web, téléphone) pour plus d'information et d'orientation professionnelle, soutenue par un service local de face-à-face</li> <li>- Utiliser tous les médias pour toucher les jeunes: web, réseaux sociaux, radio, etc.</li> </ul>
<p align="center"><b>- 4 -</b></p> <p><b>Des programmes visant à préparer les individus à gérer leur carrière</b></p>	<p>- L'orientation professionnelle dans les lycées consiste simplement à présenter rapidement des informations, sans accompagnement pour aider l'élève à construire son projet professionnel</p>
<p align="center"><b>- 5 -</b></p> <p><b>Des occasions d'étudier les possibilités d'apprentissage, de travail et d'en profiter avant de faire un choix</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les collèges doivent entretenir des liens étroits avec les centres de formation professionnelle;</li> <li>- Les stagiaires potentiels doivent avoir la possibilité d'essayer quelques éléments d'un programme de formation avant de faire un choix</li> <li>- L'expérience de travail et des stages d'observation des métiers devraient faire une partie intégrante de la vie scolaire</li> <li>- Plus de stages en entreprise et en alternance</li> </ul>

<p align="center"><b>- 6 -</b></p> <p><b>L'accès à une information complète et intégrée sur l'éducation, les métiers et professions, et le marché du travail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les media ont un rôle important à jouer dans l'éducation des familles sur les réalités du marché du travail, y compris les limites et les insuffisances de l'enseignement universitaire</li> <li>- Les écoles et les conseillers d'orientation favorisent la construction d'images erronées sur les emplois, le monde et le marché du travail ; ils laissent beaucoup de place à la libre l'interprétation des élèves et des parents et contribuent à renforcer des stéréotypes professionnels qui existent dans l'esprit des tunisiens ; ils contribuent à perpétuer les stéréotypes sur la formation professionnelle</li> <li>- Il est essentiel de partager les informations régionales sur les opportunités du marché du travail et leurs voies d'apprentissage</li> <li>-le mis en place d'une structure qui saura donner des informations et des statistiques précises et actualises sur le monde d'emploi aux niveaux local, régional et national</li> </ul>
<p align="center"><b>- 7 -</b></p> <p><b>L'accès à l'orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui en ont besoin et au moment où ils en ont besoin</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucun soutien d'orientation professionnelle n'est prévu pour les abandons scolaires</li> <li>- Beaucoup de conseillers d'orientation ne connaissent peu ou pas le marché du travail et les possibilités de leur région ; ils ne savent rien à propos de la formation professionnelle et des compétences requises ; ils ne conseillent jamais les élèves de suivre une formation, qui n'est pas considéré comme un choix positif mais négatif en raison de l'échec d'étude préliminaires</li> <li>- Les conseillers d'orientations nécessitent des mises à niveau et des formations constantes (séances d'information cycliques) sur le monde et le marché du travail. La formation doit être commune à tous les conseillers (collège, lycée, centre de formation professionnelle, BETI) de la même région</li> <li>- Ils ont besoin d'outils adéquats pour faire leur travail, comme un accès à internet et un téléphone</li> <li>- Les conseillers d'orientation des BETI ont peu de chance de réaliser ce travail compte tenu de la forte demande des programmes d'insertion professionnelle</li> </ul>
<p align="center"><b>- 8 -</b></p> <p><b>L'accès garanti à des services qui sont indépendants des intérêts d'entreprises et d'établissements particuliers</b></p>	
<p align="center"><b>- 9 -</b></p> <p><b>Des processus visant à favoriser l'examen et la planification pratiqués à intervalles régulier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'y a pas de véritable évaluation des activités d'orientation professionnelle dans les secteurs de l'éducation et de l'emploi</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>- 10 -</b></p> <p><b>La participation des parties prenantes concernées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au niveau national, il n'y a pas de coordination entre les principaux acteurs et il n'y a pas de structure de coordination pour ces acteurs</li> <li>- Instaurer une instance en charge de l'orientation qui coordonne les différentes structures</li> <li>- Au niveau régional et local, une coordination beaucoup plus forte est nécessaire pour conjuguer les différents efforts des services publics : collèges, lycées, CFP, BETI, et partenaires sociaux</li> <li>- La société civile et les associations peuvent jouer un rôle important de soutien dans l'orientation professionnelle en raison de leur souplesse de réponse, de leur proximité avec les gens, et de la nouvelle loi de 2013 sur le financement des services publics par le biais des associations</li> <li>- les entreprises ne le font pas, mais ils pourraient s'impliquer dans l'orientation professionnelle dans les écoles en proposant aux élèves des visites en milieu de travail</li> <li>- Organiser des rencontres pour tous conseillers d'orientation (éducation, BETI, CFP) aux niveaux régional et local pour apprendre ce que font les autres, partager, s'auto-soutenir, et permettre un développement professionnel</li> <li>- Valoriser des maisons des jeunes pour l'entreprendre</li> </ul>
--	--

## Autres commentaires reçus

### Des principes organisateurs :

- L'information et l'orientation revêtent un caractère d'intérêt social. Par conséquent l'Etat devrait définir toute une politique publique en la matière qui traite de la régulation des flux d'entrée dans les différents maillons du dispositif national des RH, et ce à partir de la structure des qualifications des emplois et son éventuelle évolution par rapport aux plans de développement stratégique (c'est cette politique qui oblige tous les maillons des RH à œuvrer en ce sens, de façon à ce que tous les efforts convergent vers les mêmes points focaux. De cet effet, l'administration ici est force de proposition et permet sa mise en œuvre)
- L'orientation et l'information sont des éléments qui font parties des pratiques de bonne gouvernance externe du système de l'éducation, FP et de l'Enseignement Supérieur (réactivité des systèmes par rapport à leur capacité à attirer les jeunes, création de passerelles entre les secteurs, réponses aux demandes du marché de l'emploi)

### La formation professionnelle privée :

- Le choix du cycle d'apprentissage prend en considération le niveau académique du candidat beaucoup plus que son profil et ses aptitudes
- Exception faite de quelques écoles de formation professionnelles privées, la majorité priorise le but lucratif par rapport aux buts éducatif et pratique
- Un contrôle plus rigoureux des écoles de formation professionnelle privées est nécessaire
- Les programmes de formation professionnelle sont statiques/archaïques et ne prennent pas en considération les besoins des professionnels

### Caractéristiques des jeunes diplômés chômeurs :

- La plupart des diplômés qui ont des spécialités difficiles à insérer ont suivi ces filières car leur score ne leur permet pas de suivre les spécialités dont ils rêvaient réellement (d'après nos contacts quotidiens avec eux)
- Pour un jeune diplômé, « le fait d'avoir un diplôme universitaire est synonyme de compétence professionnelle dans le domaine »
- Pour un jeune diplômé « il faut qu'il trouve un emploi qui coïncide avec son diplôme même si ça peut durer des années »
- Il faut mettre en place des spots publicitaires, des actions en collaboration avec la société civile et les media pour faire comprendre qu'un diplôme universitaire seul est insuffisant pour juger une compétence dans un domaine.
- Tout au long du cursus universitaire, la question de l'emploi futur n'a jamais été abordée comme si ce n'était pas encore le moment pour en parler.
- Seule la fonction publique est le rêve de tout candidat quel que soit le poste, le lieu et même si ça ne coïncide pas avec son niveau et ses diplômes

### Dialoguer avec la société :

- L'ANETI, avec tous ses bureaux, s'est enfermée sur elle-même (aucune émission ou programme avec les radios ou les chaînes télévisées et un rapport unilatéral avec les associations)
- Il faut organiser des émissions et des programmes dans les radios / télévisions / media pour les chômeurs afin de les sensibiliser pour une meilleure adéquation diplôme-emploi

### Centralisation et localisations des programmes :

- Les programmes d'information et d'orientation émanent souvent de la hiérarchie supérieure ce qui découle d'une forte centralisation des services concernés sans prendre en compte les spécificités régionale et locale

**Annexe 5 : Bons exemples de pratique internationale d'information et d'orientation professionnelle suite aux critères de référence de l'OCDE et de l'UE**

<p><b>- 1 -</b>  <b>La transparence et la facilité d'accès tout au long de la vie, notamment la capacité à répondre aux besoins de catégories diverses de citoyens</b></p>	<p><b>Nouvelle Zélande</b>  <a href="http://www.careers.govt.nz/">http://www.careers.govt.nz/</a>  Careers NZ est un organisme gouvernemental qui utilise Internet, téléphone et face à face afin d'aider les citoyens néo-zélandais <u>de tout âge</u> dans leur parcours professionnelle. Il offre des programmes de sensibilisation spécifiques à certaines minorités telles que les Maoris et les peuples du Pacifique. Il supporte le travail des professeurs d'orientation dans les écoles et dans l'Enseignement Supérieur. On voit sur son site web i) l'offre d'aider des citoyens à planifier son projet professionnel et un recherche d'emploi, ii) l'offre d'une base de données des métiers, y compris des prévision sur la disponibilité des emplois pour chaque métier, iii) l'aide à choisir les sujets scolaires et les filières, et iv) une base de données qui contient tous les cours de l'enseignement supérieur (qui combine des informations sur les universités et la formation professionnelle) et des bourses d'études.</p>
<p><b>- 2 -</b>  <b>Une attention particulière portée aux principaux points de transition qui jalonnent la vie</b></p>	<p><b>Royaume Uni</b>  <a href="https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/Pages/Home.aspx">https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/Pages/Home.aspx</a>  Le Service d'Orientation National est, comme Careers NZ, <u>un service pour tout âge</u> fourni par le gouvernement du Royaume-Uni que les citoyens britanniques peuvent contacter pour des informations et des conseils professionnels. Il combine web, téléphone et face à face. Son site Internet propose une section spéciale pour les jeunes âgés de 13 à 18 ans qui comprend des guides professionnels, des retours d'expérience, et un programme de formation en ligne pour aider les jeunes à développer leurs compétences relatives à l'employabilité. Il conseille également sur ce qu'il convient de faire si l'on devient chômeur.</p>
<p><b>- 3 -</b>  <b>Des services caractérisés par la souplesse et l'innovation pour refléter les situations et les besoins divers des différentes catégories de clients</b></p>	<p><b>Royaume Uni</b>  <a href="https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/Pages/Home.aspx">https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/Pages/Home.aspx</a>  Le Service d'Orientation National est, comme Careers NZ, un service pour tout âge fourni par le gouvernement du Royaume-Uni. Les citoyens britanniques peuvent le contacter pour des informations et des conseils professionnels. Il combine des services web, téléphone et face à face. Les citoyens peuvent accéder au service téléphonique en anglais, en cinq langues asiatiques, en une langue africaine, et deux langues européennes (français compris). Le service téléphonique est ouvert au public de 8h00 à 22h00, 7/7 jours</p>
<p><b>- 4 -</b>  <b>Des programmes visant à préparer les individus à gérer leur carrière</b></p>	<p><b>Ecosse</b>  <a href="http://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk/our-services/career-management-skills/">http://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk/our-services/career-management-skills/</a>  Skills Development Scotland (SDS) est une agence nationale responsable de la préparation de la main-d'œuvre écossais et de son développement. Il rassemble des carrières, des compétences, des formations et des financements. En 2012, il a publié un cadre de compétences de gestion de carrière pour permettre aux écoliers et aux adultes de faire et de prendre des décisions sur le choix de travail et de l'apprentissage qui façonneront leurs parcours professionnelle</p>

<p>- 5 -</p> <p><b>Des occasions d'étudier les possibilités d'apprentissage et de travail et d'en profiter avant de faire un choix</b></p>	<p><b>Irlande</b>  <a href="http://www.pdst.ie/TY/curriculum">http://www.pdst.ie/TY/curriculum</a>  L'Année de Transition (The Transition Year - TY) est un programme d'un an qui constitue la première année d'un cycle supérieur de trois années dans de nombreuses écoles. L'année de transition offre aux apprenants la possibilité de mûrir et de se développer sans la pression d'un examen. Il fournit également une occasion pour les apprenants de réfléchir sur leur avenir dans le monde de travail. L'échantillonnage des matières, l'expérience et l'observation des métiers, et le service communautaire sont des éléments communs au programme d'enseignement de chaque école participant</p>
<p>- 6 -</p> <p><b>L'accès à une information complète et intégrée sur l'éducation, les métiers et professions, et le marché du travail</b></p>	<p><b>France</b>  <a href="http://www.onisep.fr/">http://www.onisep.fr/</a>  L'ONISEP est inclus car il est présente en français et compréhensif. Toutefois, les exemples précédentes, Careers NZ et Le Service d'Orientation National (Royaume Uni) ont également d'excellents systèmes d'information professionnelle complets et intégrés. Il est également suggérer de consulter le site australien <a href="http://www.myfuture.edu.au/">http://www.myfuture.edu.au/</a> qui a une section spéciale pour les <u>parents</u>. Le Service d'Orientation National (Royaume Uni) et l'ONISEP (France) proposent des applications mobiles téléchargeables.</p>
<p>- 7 -</p> <p><b>L'accès à l'orientation dispensée à titre individuel par des spécialistes formés et qualifiés pour ceux qui en ont besoin et au moment où ils en ont besoin</b></p>	<p>Il y a d'énorme variation entre les pays dans la formation des praticiens de l'orientation. Ils diffèrent selon la tradition et le contexte. Ils diffèrent aussi sur la façon dont la formation est liée à l'actualité de l'emploi lui-même. Les deux documents suivants, un rapport d'experts de l'OCDE (2002) et une étude du CEDEFOP (2009) sont instructifs :  <b><i>Les qualifications et la formation des conseillers d'orientation</i></b>  <a href="http://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/2698207.pdf">http://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/2698207.pdf</a>  <b><i>Professionaliser l'orientation professionnelle: les compétences des praticiens et des voies de qualification en Europe</i></b>  <a href="http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_en.pdf">http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_en.pdf</a></p>
<p>- 8 -</p> <p><b>L'accès garanti à des services qui sont indépendants des intérêts d'entreprises et d'établissements particuliers</b></p>	<p>Les services d'orientation qui sont financés publiquement (ex : Careers NZ, Le Service d'Orientation National - Royaume Uni, SDS - Ecosse, ONISEP - France) sont indépendants. D'avoir une indépendance et de l'impartialité sont des valeurs et des principes clés d'information et d'orientation pour servir les citoyens</p>
<p>- 9 -</p> <p><b>Des processus visant à favoriser l'examen et la planification pratiqués à intervalles réguliers</b></p>	<p><b>France</b>  <a href="http://www.legifrance.gouv.fr/jopdf/common/jo_pdf.jsp?numJO=0&amp;dateJO=20110505&amp;numTexte=21&amp;pageDebut=07690&amp;pageFin=07692">http://www.legifrance.gouv.fr/jopdf/common/jo_pdf.jsp?numJO=0&amp;dateJO=20110505&amp;numTexte=21&amp;pageDebut=07690&amp;pageFin=07692</a>  L'arrêté du 4 mai 2011 énonce le cahier des charges des critères de qualité des activités d'orientation proposées dans les organismes participant au service public de l'orientation. Il s'agit <u>d'une approche très complète de l'assurance de qualité</u>.  En référence à l'évaluation des résultats, Careers NZ a publié deux documents utiles qui décrivent <u>les résultats d'apprentissage de l'éducation à la carrière</u> pour les élèves du secondaire et de l'université :  <b><i>Career Education Benchmark- secondary</i></b>  <a href="http://www.careers.govt.nz/fileadmin/docs/Career_Education_Benchmarks.pdf">http://www.careers.govt.nz/fileadmin/docs/Career_Education_Benchmarks.pdf</a>  <b><i>Career development benchmarks – tertiary</i></b>  <a href="http://www.careers.govt.nz/fileadmin/docs/tertiary_career_development_benchmarks.pdf">http://www.careers.govt.nz/fileadmin/docs/tertiary_career_development_benchmarks.pdf</a></p>

<p>- 10 - La participation des parties prenantes concernées</p>	<p>Presque tous les pays de l'UE ont désormais un Comité National de coordination ou une Unité de représentation de plusieurs ministères et d'autres représentations des parties prenantes telles que les partenaires sociaux et la société civile. En France par exemple, il y a <b>le délégué à l'information et à l'orientation auprès du Premier-ministre</b> : <a href="http://www.education.gouv.fr/cid4008/le-delegue-a-l-information-et-a-l-orientation-aupres-du-premier-ministre.html">http://www.education.gouv.fr/cid4008/le-delegue-a-l-information-et-a-l-orientation-aupres-du-premier-ministre.html</a></p> <p>En Irlande et au Danemark, par exemple, il y a des <b>forums nationaux d'orientation</b>. La publication suivante du CEDEFOP (2008) est instructive : <i>Création et développement de forums nationaux sur la politique d'orientation tout au long de la vie</i> <a href="http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5188_fr.pdf">http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5188_fr.pdf</a></p>
---	---

**Annexe 6 : Listes des (i) personnes consultées lors de la première phase de ce rapport, (ii) des personnes qui ont donné leur avis par e-mail, et (iii) des membres du comité de pilotage**

**Liste 1: Les personnes consultées**

**ANETI** : Hela Tlili, Hafedh Ghouil, Hichem Abassi, Hafedh Donis, Aounallah Ahlem Khadija, Nafel Galooui, Lofti Haddaji, Saida Koski, Mohamed M'hamdi, Faten Ayari, Salel Lachar, Imem Aouchaoui, Anne-Catherine Bellier

**ATFP** : Faten Benina, Ines Guesmi, Hanen Hammami, Boukazna Medhioub, Sawssen Tourir, Hanen Boughanmi, Abdelholim Zemzmi

**FP privé** : Ramzi Ben Choboya, Abdel Karim Bra, Raja Hamdi, Kais Queslali, Jarraya Bouraoui, Tarak Boukaili, Melin Rim Gliozz, Chalid Bellagla, Hetem Kemli, Imem Zemni, Henen Bedoni, Wissem Chatti, Chaourf Abdelleou

**UGTT** : Bouraui Jabrane, Anouar Ben Kaddoui

**UTICA** : Rached Chelly, Housseem Ben Attia, Khemais Saadaoui, Sim Ben Mahmoud,

**Ministère de l'Enseignement Supérieur**: Ismail Haddad, Sihem Bouras, Kamel Kdiss, Lassad Dridi, Mohamed Riadh Khemiri

**Ministère de l'Education**: Nejmeddine Aloui, Abdel Waheb Ben Amor, Mehmed Ali Saidome, Riadh Oueslati, Tarek Loussaief, Ahmed Sellimi

**Ministère de la Jeunesse**: Kamel Hnid

**Liste 2: Les personnes qui ont répondu par e-mail**

**ISSHT** : Rihab Moharrem, Ziad Moharrem, Marwa Toumi, Eve Guezguez, Nadia Yacoubi, Abir Arfaoui, Oubaida M'naceur, Marwa Hamdi, Mohamed Anas Touati

**BETI**: Salmene Salem Abdelhamid, Zohra Ben Waer, Nabil Benmansour, Sami Ben Ghyadha, Belgacem Sakhri, Belgacem Ilhem

**ATFP**: Khaldi Nizar, Zouhaier Agrbaoui, Sawssen Tourir, Ibtissem Maraouch Elgaied, Layla Ben Salem, Kais Zouaghia, Mohsen Hadji

**MFPE**: Walid Hadj Ali, Amjed Mahmoud, Amjed Benhamoud, Mohamed Charfeddine, Youssef Naouer

**SOCIETE CIVILE**: Ali Grab, Karima Dhieb

**Liste 3: Le comité de pilotage**

Ammar Mejri (MFPE), Chef du Projet, Heli Tlili (ANETI), Taoufik Omrani (MFPE), Noez Ouerbi (MFPE), Jihen Srioui Dahmen (ONEQ), Mohamed Charfeddine (MFPE), Sihem Bouras (MESRS), Hanen Hammami (ATFP), Hoihel Mejri (CENAFPIP), Ins Ben Tibor (CENAFPIP). Les représentants des ministères de l'éducation et de la jeunesse ne sont pas encore connus.