

**OCDE**

Ministère du Travail et de  
l'Emploi

Administration de l'Emploi

Orientation Professionnelle

Ministère de l'Education Nationale,  
de la Formation Professionnelle et  
des Sports

Centre de Psychologie et  
d'Orientation Scolaire

Action Locale pour Jeunes

**Les politiques d'information, d'orientation et de conseil**

**RAPPORT NATIONAL**

**Grand Duché de Luxembourg**

**Mai 2002**

## TABLE DES MATIERES

### **A Introduction**

1. Contexte
2. Rôle des systèmes d'information, d'orientation et de conseil
3. Approche

### **B Réponses au questionnaire**

1. Vue d'ensemble des systèmes d'information, d'orientation et de conseil
  - A. Les systèmes d'éducation et de formation
    - i. La structure de l'enseignement luxembourgeois
    - ii. Spécificités de l'enseignement luxembourgeois
    - iii. La formation des adultes
  - B. Les systèmes de guidance
2. Objectifs, principes, problèmes et initiatives récentes
3. Moyens utilisés pour la mise en œuvre des politiques publiques
4. Rôle des parties concernées
5. Publics visés et accès à ces services
6. Personnel
7. Conditions de fonctionnement
8. Méthodes utilisées
9. Information professionnelle
10. Financement
11. Assurance qualité
12. Informations de base

## **A Introduction**

### **1. Contexte**

De nos jours l'adaptabilité au changement devient un facteur clé de survie pour tout citoyen. Être capable de suivre les mutations sociologiques et technologiques présuppose une volonté d'éducation et de formation tout au long de la vie. Le monde du travail n'offre désormais que peu de certitudes et chaque personne est amenée à s'orienter continuellement au cours de sa vie, aussi bien pour ce qui est du choix de sa filière d'études que de sa (ré)insertion respectivement de son maintien sur le marché de l'emploi. Aussi, la nécessité de disposer de systèmes d'information, d'orientation et de conseil performants devient-elle d'autant plus importante. Ceci signifie qu'il faut en même temps être à l'écoute du client, jeune ou adulte, et pouvoir l'aider à trouver des solutions adaptées à son profil de compétences et à ses aptitudes.

Dans une société démocratique, une personne est libre de se positionner dans ses choix par rapport à ses systèmes de référence, en parallèle toutefois, elle doit aussi répondre aux exigences du contexte économique qui l'entoure.

Deux angles d'approche peuvent lui faciliter cette décision :

- d'un côté, des informations objectives, telles des panneaux indicateurs qui lui indiquent dans quelle direction elle devrait se diriger pour arriver à son but ;
- de l'autre, des informations explicatives, telle une boussole qui la renseigne quant à sa position, afin qu'elle puisse prendre une décision vers où se diriger.

Ces deux aspects définissent le cadre de travail qui se décline dans des actions concrètes telles que l'éducation, l'information, la guidance et le conseil.

Richard Sweet (Division Education et Formation de l'OCDE) a constaté dans son intervention lors du congrès mondial de l'Association Internationale de l'Orientation Scolaire et Professionnelle à Berlin en août 2000, qu'il est très difficile d'imaginer que les différents volets de l'éducation et de la formation tout au long de la vie se réalisent sans une guidance, un conseil et une information bien structurés, et ceci aussi bien pour les jeunes que pour les adultes. C'est d'ailleurs dans cette direction qui est celle de l'optimisation de la qualité des services que les coordinateurs de l'étude et les autorités nationales perçoivent la présente analyse.

### **2. Rôle des systèmes d'information, d'orientation et de conseil**

Les acteurs luxembourgeois de la guidance scolaire et professionnelle sont conscients de la nécessité d'adopter une approche holistique et inter-départementale en matière d'orientation. Ainsi, depuis plusieurs années déjà, leurs interventions ne se limitent plus aux actions uniques que constituent l'orientation vers un métier, l'orientation de jeunes en milieu scolaire ou le conseil et l'accompagnement de personnes non-qualifiées ou de demandeurs d'emploi.

Leurs tâches commencent à se diversifier et à s'adresser à de nouvelles populations. Ce nouveau groupe cible va d'individus apparemment sans problèmes en passant par ceux qui se trouvent en situation difficile pour des raisons conjoncturelles jusqu'à ceux qui sont en voie de marginalisation voire qui le sont déjà et ceci à tous les niveaux d'âge. Toutes ces populations sont en besoin de services d'assistance, de

conseil et d'orientation personnalisés et se situent dans un champ d'action allant du préventif à l'insertion, voire à la réinsertion et à la transition qu'on définit comme la construction d'un projet de vie. A cela, il convient d'ajouter dans la perspective européenne des demandes croissantes de services motivés par la mobilité tant aux niveaux des conditions de travail d'un pays que de l'équivalence des qualifications.

Forts de ces constats, trois des services luxembourgeois de la guidance scolaire et professionnelle que sont le Service Orientation Professionnelle de l'Administration de l'Emploi, l'Action Locale pour Jeunes et le Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires du Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle et des Sports, ont déjà associé de manière informelle et à plusieurs niveaux leurs compétences dans une collaboration inter-services qui s'est concrétisée à travers différentes actions, comme notamment :

- Les stages OSNA („Op der Sich no Arbecht“)
- Le projet „aide à l'orientation des élèves des classes de 9e“
- La prise en charge de jeunes quittant le système scolaire et ceci à tous les niveaux
- Le développement de matériel conjoint au sein d'un Centre national de ressources.

### **3. Approche**

La demande du présent questionnaire s'insère dans une approche conjointe du Comité de l'éducation et du Comité de l'Emploi, du Travail et des Affaires sociales de l'OCDE visant à recueillir des informations comparatives de base sur la manière dont les différents pays gèrent leurs services d'information, d'orientation et de conseil.

Au Luxembourg, la coordination de la récolte des données a été organisée à travers la collaboration du Service de l'Orientation Professionnelle de l'Administration de l'Emploi avec l'Action Locale pour Jeunes qui fait partie du Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle et des Sports. Au Luxembourg l'enquête, mandatée par l'OCDE, a été menée au cours des mois de mars et avril 2002 par les responsables de l'Orientation professionnelle et de l'Action Locale pour Jeunes auprès des différents services de guidance, tant aux niveaux de l'enseignement secondaire, de l'enseignement supérieur, de la transition entre l'école et la vie active que de la (ré)insertion professionnelle, ainsi que les représentants professionnels (chambres professionnelles).

Suivant les champs de compétences des experts nationaux, les douze thèmes du questionnaire ont été abordés au cours des entretiens par les coordinateurs du projet. Les réponses sont synthétisées dans le présent document. Le questionnaire traite en particulier des domaines suivants :

1. Vue d'ensemble des systèmes d'information, d'orientation et de conseil
2. Objectifs, principes, problèmes et initiatives récentes
3. Moyens utilisés pour la mise en œuvre des politiques publiques
4. Rôle des parties concernées
5. Publics visés et accès à ces services
6. Personnel
7. Conditions de fonctionnement
8. Méthodes utilisées

9. Information professionnelle
10. Financement
11. Assurance qualité
12. Informations de base

## **B Réponses au questionnaire**

### **1. VUE D'ENSEMBLE**

#### **A. Les systèmes d'éducation et de formation**

##### **i. Spécificités de l'enseignement luxembourgeois**

Par rapport à d'autres nations, l'enseignement luxembourgeois intègre un certain nombre de particularités qui se reflètent aussi dans ses besoins pour des services d'information, d'orientation et de conseil multidimensionnels. Il s'agit en particulier des facteurs clés suivants :

- l'âge de la scolarisation obligatoire va de 4 à 15 ans,
- les rythmes scolaires varient au plan national entre les scolarisations en régimes primaire et post-primaire,
- les journées scolaires sont scindées par des interruptions plus ou moins longues et les après-midis du mardi et du jeudi sont libres, de même que dans la plupart des communes du pays le samedi (dans l'enseignement primaire et de plus en plus souvent dans l'enseignement secondaire)
- la scolarisation des enfants est faite dans une langue qui diffère de leur langue maternelle,
- la composition multiculturelle des populations scolaires, qui est le reflet de la structure des nationalités du pays, est un facteur d'enrichissement culturel, mais aussi de tensions qui se manifestent par un degré significatif de difficultés d'intégration dans le système d'enseignement et un degré plus élevé de risque d'abandon prématuré de la qualification par les jeunes non-luxembourgeois,
- l'enseignement supérieur existe, mais se concentre dans quelques spécialisations :
  - ISERP (Institut Supérieur d'Etudes et de Recherches Pédagogiques) qui assure la formation des enseignant-e-s de l'enseignement préscolaire et primaire au cours d'un cycle de trois années
  - IEES (Institut d'Etudes Educatives et Sociales) qui prépare au diplôme d'éducateur/trice gradué-e, soit en régime de formation à plein temps au cours de trois ans, soit en formation en cours d'emploi sur 6 ans
  - IST (Institut Supérieur de Technologie) qui dispense un cycle d'études supérieures d'une durée de quatre ans dans les métiers de l'ingénierie,
  - Quelques premiers cycles de type universitaire (2 années) en sciences économiques et en droit, en lettres et en sciences humaines, en sciences, en gestion et en informatique
  - Quelques brevets de technicien supérieur (2 années), en marketing-commerce international, en comptabilité et gestion d'entreprises, en secrétariat et bureautique, en animateur/trice de dessins animés, ainsi qu'en opérateur média
  - quelques 3<sup>e</sup> cycles universitaires

## ii. La structure de l'enseignement luxembourgeois

Etudes supérieures et universitaires	Etudes techniques supérieures	Maitrise
--------------------------------------	-------------------------------	----------

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE	ENSEIGNEMENT SECONDAIRE TECHNIQUE				
Diplôme de fin d'études secondaires	Diplôme de fin d'études secondaires techniques	Diplôme de technicien	Certificat d'Aptitude Technique et Professionnelle CATP	Certificat de Capacité Manuelle CCM	Certificat d'Initiation Technique et Professionnelle CITP

		Régime technique	Régime de technicien	Régime professionnel		
18	1 <sup>e</sup>	13 <sup>e</sup>	13 <sup>e</sup>			
17	2 <sup>e</sup>	12 <sup>e</sup>	12 <sup>e</sup>	12 <sup>e</sup>	12 <sup>e</sup>	
16	3 <sup>e</sup>	11 <sup>e</sup>	11 <sup>e</sup>	11 <sup>e</sup>	11 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup> année
15	4 <sup>e</sup>	10 <sup>e</sup>	10 <sup>e</sup>	10 <sup>e</sup>	10 <sup>e</sup>	1 <sup>e</sup> année

### ORIENTATION

14	5 <sup>e</sup>	9e théorique	9e polyvalente	9e pratique	9 <sup>e</sup> modulaire
13	6 <sup>e</sup>	8e théorique		8e polyvalente	8 <sup>e</sup> modulaire
12	7 <sup>e</sup> ES	7 <sup>e</sup> ST, 7 <sup>e</sup> ST-ADAPT			Régime préparatoire 7 <sup>e</sup> modulaire

### ORIENTATION

ENSEIGNEMENT PRIMAIRE	
11	6 <sup>e</sup>
10	5 <sup>e</sup>
9	4 <sup>e</sup>
8	3 <sup>e</sup>
7	2 <sup>e</sup>
6	1 <sup>e</sup>

EDUCATION PRESCOLAIRE	
5	Education préscolaire
4	Education préscolaire
3	Education précoce

Âge  
théorique

## iii. La formation des adultes

Au Luxembourg, la formation des adultes offre les types d'enseignement ou de formation suivants :

- la formation professionnelle continue
- l'apprentissage des adultes qui leur permet d'obtenir une qualification professionnelle (CATP, CCM, CITP)
- les mesures de lutte contre le chômage – mesures d'intégration sur le marché de l'emploi
- l'enseignement et le perfectionnement des langues
- des cours d'intérêt général

- la préparation aux diplômes et certificats délivrés par l'enseignement du jour au moyen de cours du soir

## **B. Les systèmes de guidance**

<b>Cibles</b>	<b>Services offerts</b>	<b>Prestataires</b>
Enfants âgés entre 11 et 12 ans, lors du passage de l'enseignement primaire à l'enseignement secondaire	Accompagnement de la procédure d'orientation pour permettre le passage du primaire au post-primaire Publication : Que faire après la 6 <sup>e</sup> année scolaire ?  Appui psychologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Enseignant-e-s du primaire</li> <li>❑ CPOS (Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaire)</li> <li>❑ Service de guidance de l'enfance</li> </ul>
Jeunes entre 12 et 15 ans en classes de 7 <sup>e</sup> , 8 <sup>e</sup> et 9 <sup>e</sup>	Appui lors de la formulation d'un projet professionnel (p.ex. projet d'établissement : AVANTI au Lycée technique d'Esch)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Lycée technique d'Esch-sur-Alzette</li> <li>❑ ADEM-Orientation professionnelle (OP)</li> </ul>
Jeunes entre 14 et 15 ans, après l'âge de l'obligation scolaire d'une part et entre le passage du niveau inférieur d'un régime d'enseignement secondaire (classique ou technique) au régime moyen	Publication : Que faire après la V <sup>e</sup> ?  Aide à l'orientation professionnelle (projet pilote au Lycée technique Nic Bieber)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Enseignant-e-s du secondaire</li> <li>❑ CPOS en collaboration avec les SPOS (Service de Psychologie et d'Orientation Scolaire) dans les différents lycées</li> <li>❑ SPOS du Lycée technique Nic Bieber avec ADEM-OP</li> </ul>
Jeunes, entre 18 et 19 ans après le bac (classique ou technique) en vue du passage vers des études supérieures ou universitaires, voire des études techniques supérieures	Publication : Que faire après le lycée ?  Publication : Guide l'étudiant – Allemagne, Belgique, France, Luxembourg	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ CEDIES (Centre de Documentation et d'Information sur l'Enseignement Supérieur)</li> <li>❑ Centre de Ressources et de Documentation EURES</li> </ul>
Jeunes désirant s'orienter ou se réorienter en cours de	Accompagnement dans la prise de décision, bilan des aptitudes et intérêts scolaires et professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ CPOS</li> </ul>

<p>vie scolaire (surtout les jeunes entre 14 et 16 ans)</p>	<p>Guidance psychologique</p> <p>Information et orientation professionnelles individuelles</p> <p>Information standardisée et actualisée sur les métiers, BiZ (« Berufsinformationszentrum »)</p> <p>Banque de données regroupant environ 80 fiches métiers accessible via Internet, projet BIF</p> <p>Sensibilisation : « Girls' Day » pour inciter des jeunes filles de 13 à 17 ans à diversifier leurs choix professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ADEM-OP</li> <li><input type="checkbox"/> Action Locale pour Jeunes (ALJ)</li> <li><input type="checkbox"/> ADEM-OP</li> <li><input type="checkbox"/> ADEM-OP</li> <li><input type="checkbox"/> Chambre de commerce</li> <li><input type="checkbox"/> Chambre des métiers</li> <li><input type="checkbox"/> Chambre des employés privés</li> <li><input type="checkbox"/> Chambre de travail</li> <li><input type="checkbox"/> Chambre de l'agriculture</li> <li><input type="checkbox"/> CTE (Centre de Technologie du MENFPS)</li> <li><input type="checkbox"/> Ministère de la Promotion Féminine (MPF)</li> <li><input type="checkbox"/> CID Femmes</li> <li><input type="checkbox"/> MPF</li> </ul>
<p>Jeunes en transition entre l'école et la vie active</p>	<p>Stages OSNA (« Op der Sich no Arbecht »)</p> <p>Stages d'orientation professionnelle (StOP) pour jeunes en classes de terminale</p> <p>Accompagnement dans la prise de décision, bilan des aptitudes et intérêts scolaires et professionnels Guidance psychologique</p> <p>Formation de 7 fois 1 journée destinée à faire découvrir aux jeunes les interdépendances entre le travail et les autres aspects de l'existence avec certains lycées ; Projet « Liewen no der Schoul » (vie après l'école)</p> <p>„ Ech entdecken d'Arbechtswelt“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ADEM-OP</li> <li><input type="checkbox"/> ALJ</li> <li><input type="checkbox"/> Entreprises</li> <li><input type="checkbox"/> Enseignant-e-s</li> <li><input type="checkbox"/> ADEM-OP</li> <li><input type="checkbox"/> ALJ</li> <li><input type="checkbox"/> Entreprises</li> <li><input type="checkbox"/> Enseignant-e-s</li> <li><input type="checkbox"/> CPOS-SPOS</li> <li><input type="checkbox"/> ALJ</li> <li><input type="checkbox"/> Lycée technique Ettelbruck</li> <li><input type="checkbox"/> Lycée du Nord</li> <li><input type="checkbox"/> Lycée Technique Mathias Adam</li> </ul>

	stage de découverte du monde du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ ALJ</li> <li>❑ Lycées Techniques</li> </ul>
Femmes désirant se (ré)orienter en cours de vie active ou de retour à la vie active	Ateliers d'information et formations spécifiques pour aider à la préparation à l'emploi de femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ ADEM-Emploi féminin</li> <li>❑ Communes : Bettembourg, Sanem</li> <li>❑ Asbl : Femmes en détresse Initiativ Rëm Schaffen Zarabina, etc.</li> </ul>
Jeunes et adultes (hommes et femmes) devant se (ré)orienter en cours de vie active ou de retour à la vie active	Modules d'information et de formation à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ ADEM</li> <li>❑ ALJ</li> <li>❑ Asbl : CIGL - Centres d'initiative et de gestion locale CNDS – Comité national de défense sociale COLABOR Forum pour l'emploi Objectif plein Emploi Pro-actif, etc.</li> </ul>

## 2. OBJECTIFS, PRINCIPES, PROBLEMES ET INITIATIVES RECENTES

2.2 Quels sont les principaux objectifs des politiques nationales en matière d'information, d'orientation et de conseil ? Décrivez les éventuelles différences entre les objectifs visés par les différents ministères. Lorsque ces objectifs s'appuient sur une base légale, donnez des précisions sur celle-ci.

Tous les acteurs économiques et politiques sont d'accord qu'une politique en matière d'information, d'orientation et de conseil fait défaut au Luxembourg. Les compétences correspondantes sont définies en fonction de groupes cibles et se retrouvent rattachées aux ressorts de plusieurs administrations. Celles-ci sont localisées dans le Ministère du Travail et de l'Emploi (MTE), dans le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle et des Sports (MENFPS), ainsi que dans le Ministère de la Culture, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MCESR). Beaucoup d'autres acteurs privés interviennent également dans ce domaine : il s'agit d'entreprises de conseil, de travail intérimaire, de prestataires variés du milieu associatif, passant d'organismes sans but lucratif à vocation sociale, à des syndicats, voire des réseaux locaux. Ces prestataires ciblent en particulier des adultes en activité professionnelle ou à la recherche d'un emploi, voire ils s'adressent à des personnes à besoins spécifiques qui sont désireuses de (ré)intégrer le marché du travail, ceci souvent en étroite collaboration avec l'Administration de l'Emploi.

2.3 Quelles sont les préoccupations sociales, éducatives et en matière d'emploi sur lesquelles se fondent actuellement les politiques nationales des services d'information, d'orientation et de conseil ?

La situation socio-économique du Luxembourg se caractérise par une pénurie certaine de main-d'œuvre et de qualifications, mais la dynamique du marché du travail luxembourgeois est largement transfrontalière. Le travail frontalier est une dimension incontournable de l'activité économique luxembourgeoise vu qu'il y occupe une quote-part ascendante depuis la dernière décennie. En 2001, la quote-part frontalière dans l'emploi intérieur s'élève à 38%, la part nationale est de 36% et la part résidente étrangère de 26%. Cette possibilité de recours à un réservoir de main-d'œuvre transfrontalière, disponible et bien qualifiée, explique que le Luxembourg a pu jusqu'à présent concentrer ses efforts politiques sur son développement économique et a dû moins investir dans l'excellence de ses ressources humaines (à travers les moyens de la formation initiale et continue, ainsi que de l'activation du réservoir de main-d'œuvre résidente non-utilisé).

A court et à moyen terme, l'attrait du marché transfrontalier luxembourgeois semble venir à ses limites et tous les acteurs socio-économiques paraissent être conscients du défi d'une politique adéquate de coordination des systèmes d'information, d'orientation et de conseil et demandent l'instauration d'une plate-forme de coordination unique dans ce domaine. Toutefois les accents de la politique actuelle ne sont pas encore dirigés dans cette direction.

2.4 Quels sont les principaux problèmes rencontrés par les décideurs politiques de votre pays en ce qui concerne l'organisation, la gestion et le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

Les décideurs à tous les niveaux (chambres professionnelles/Etat) focalisent leur attention sur leurs clientèles spécifiques et sur l'orientation traditionnelle de certains groupes d'âge classiques (passage du cycle inférieur au cycle moyen en classes de 9<sup>e</sup> ; transition du post-primaire à la vie active).

Il ressort des opinions exprimées par les acteurs du terrain que la sensibilité pour l'éducation au choix et pour l'orientation tout au long de la vie existent, mais qu'elles se fondent encore actuellement sur des expériences ponctuelles.

Au niveau étatique, le problème principal consiste dans l'absence d'une structure de coordination nationale. Certains champs de collaboration sont institutionnalisés sur des aspects limités de l'information et de la guidance professionnelles entre le service de l'Orientation professionnelle de l'ADEM, l'Action locale pour jeunes, le Centre de psychologie et d'orientation scolaires, ainsi que les Chambres professionnelles. Toutefois la collaboration repose principalement sur la bonne volonté des intervenants et la tendance négative risque de montrer que les acteurs continuent à se focaliser sur leurs bases légales respectives et leurs traditions administratives. Les partenaires sociaux sont unanimes soit pour revendiquer l'instauration d'une structure d'orientation professionnelle unique hors de la psychologie et orientation scolaires soit pour au moins créer une coordination en la matière au niveau national. Outre ce constat, ils regrettent que la psychologie scolaire et l'orientation scolaire soient regroupées.

2.5 Décrivez les initiatives et les changements intervenus récemment (dans les cinq dernières années) qui ont des conséquences significatives pour l'organisation, la gestion, le financement, le personnel, ou le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil.

*Par exemple, décrivez des initiatives telles que :*

- \* Des rapports des pouvoirs publics ayant recommandé de nouvelles approches ou de nouvelles priorités.
- \* De nouvelles méthodes et de nouveaux principes sur lesquels se fondent ces services par exemple dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie.
- \* Une législation ou une réglementation nouvelles ou en projet.
- \* Des services nouveaux ou améliorés, ou bien la réduction ou l'élimination de services existants.
- \* D'autres priorités pour l'accès aux services
- \* Une autre répartition des responsabilités entre organismes pour la prestation des services.
- \* De nouvelles exigences de formation pour le personnel.
- \* Des initiatives pour engager la population à participer à l'organisation et au fonctionnement des services.
- \* Des initiatives pour sensibiliser le public à l'existence de ces services et à leur utilisation.
- \* Des changements dans l'implication du secteur privé.
- \* Des évolutions technologiques qui ont entraîné des modifications réelles de fonctionnement de ces services, et/ou des conditions de leur accès.

Comme exemples de bonnes pratiques en matière de systèmes d'information, d'orientation et de conseil, développés au cours des dernières années, il y a lieu de se référer au point 3.4.

### 3. MOYENS UTILISES POUR LA MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

*Indiquez ici les moyens utilisés pour diriger les services d'information, d'orientation et de conseil et pour traduire concrètement les objectifs des politiques publiques,*

3.1 Quelle est l'importance de la législation sur les services d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays ? Décrivez brièvement les principaux éléments de cette législation. Les détails et les exemples peuvent figurer en annexe.

La politique d'information, d'orientation et de conseil est réglementée notamment par les législations suivantes :

- En ce qui concerne les attributions de l'Orientation Professionnelle dans le champ de compétences de l'Administration de l'Emploi :
  - o loi du 21 février 1976 concernant l'organisation et le fonctionnement de l'Administration de l'Emploi et portant création d'une Commission nationale de l'Emploi : les articles 19 à 25 traitent de l'Orientation professionnelle ;
- En ce qui concerne l'organisation et les attributions de l'Action Locale pour Jeunes dans le champ de compétences du Service de la Formation Professionnelle :
  - o règlement grand-ducal du 15 mai 1984 modifiant le règlement grand-ducal du 21 février 1978 portant organisation de cours d'orientation et d'initiation professionnelle : l'article 1, paragraphes 2 et 3, ainsi que l'article 2, au paragraphe 4 réglementent les domaines d'action de l'ALJ ;
  - o loi du 3 juin 1994 portant création du régime préparatoire de l'enseignement secondaire technique qui sous l'article I. modifie l'article 6 de la loi 4 septembre 1990 sur l'enseignement secondaire technique et la formation professionnelle continue : plus particulièrement le sous-article 5 fixe la collaboration entre l'ALJ et les SPOS (Service de Psychologie et d'Orientation Scolaires) en ce qui concerne les mesures d'accompagnement de jeunes en transition scolaire ;
  - o règlement grand-ducal du 3 octobre 1997 portant organisation de la formation préparatoire au certificat d'initiation technique et professionnelle (CITP) : l'article 16 attribue le suivi à l'ALJ des jeunes qui ont abandonné l'apprentissage du premier degré ainsi que de ceux de niveau CITP qui sont entrés en vie active;
- En ce qui concerne l'encadrement des demandeurs d'emplois:
  - o loi du 31 juillet 1995 relative à l'emploi et à la formation professionnelle : sous l'intitulé « 5. Formation professionnelle », l'article VI institue la création au MENFP d'un pool d'éducateurs/d'éducatrices pouvant être affectés aux CNFPC (Centre National de Formation Professionnelle Continue), à l'ALJ ou à l'ADEM en vue d'assurer le suivi socio-pédagogique des demandeurs d'emploi ;
  - o même loi : sous son intitulé « 6. Encadrement des demandeurs d'emplois placés dans une mesure de mise au travail ou de formation », l'article VIII réglemente l'encadrement ou le tutorat de demandeurs d'emploi par une affectation volontaire de salariés préretraités à cette tâche;
- En ce qui concerne l'information, l'orientation et le conseil dans l'enseignement :
  - o Loi du 1 avril 1987 portant organisation du Centre de psychologie et d'orientation scolaires : l'article 1 fixe les objectifs du CPOS (information, guidance et orientation scolaires, faciliter la transition vers le monde professionnel) ; l'article 2 détaille les missions du CPOS et notamment sous « g) assurer la collaboration avec les administrations et services publics

concernés par la transition des jeunes de l'école à la vie active, c'est-à-dire notamment avec l'Administration de l'Emploi ainsi qu'avec les chambres professionnelles ;

- En ce qui concerne la procédure d'orientation dans l'enseignement:
  - o Règlement grand-ducal du 24 octobre 1996 : il établit la procédure d'orientation qui permet le passage de l'enseignement primaire au post-primaire. Les modalités correspondantes sont fixées d'année en année par règlement ministériel ;
  - o Loi du 12 février 1999 (en modification de la loi modifiée du 4 septembre 1990) : l'article 25 renseigne sur la procédure d'orientation relative au passage du cycle inférieur au cycle moyen ;
- En ce qui concerne l'information, l'orientation et le conseil ayant trait à l'enseignement supérieur :
  - o Règlement grand-ducal du 11 août 1999 portant organisation des ministères : le chapitre 5 concernant le Ministère de la Culture, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche attribue au point 6, l'information et l'orientation universitaire au ministère concerné. Suite à la constitution du nouveau gouvernement luxembourgeois un Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur (CEDIES) est créé comme service de ce ministère. Il s'agit ici d'une mission qui était attribuée avant 1999 au CPOS.

3.2 Quels sont les autres moyens utilisés pour orienter les services d'information, d'orientation et de conseil et suivre leur fonctionnement ?

*Par exemple, vous pouvez faire référence à des objectifs de résultats, des normes de qualité obligatoires ou volontaires, des normes également obligatoires ou volontaires de compétence et de qualification du personnel, des dispositifs de mise en concurrence pour ces services, etc.*

Suivant l'avis des partenaires consultés, il ressort que l'absence d'une vraie politique de coordination en matière services d'information, d'orientation et de conseil entrave le fonctionnement transversal des missions et rend la fixation d'objectifs d'orientation professionnelle conjoints difficile à réaliser.

3.3 Indiquez comment la réglementation, les règles de financement et le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil sont reliés entre eux. Le même organisme (public) est-il normalement responsable de ces trois domaines, ou bien sont-ils pris en charge par des organismes différents ?

Tel qu'il a été dit plus haut, des interactions ponctuelles entre différents départements existent, sans toutefois pouvoir se baser sur une cellule de coordination conjointe. Le financement et le fonctionnement des différents services est de la compétence des départements ministériels concernés et relève des budgets ministériels. Certaines dépenses liées à l'insertion des demandeurs d'emploi et qui peuvent se baser sur une mission inter-services sont prises en charge par le Fonds pour l'Emploi du Ministère du Travail et de l'Emploi.

3.4 Existe-t-il des dispositifs pour assurer la coordination des services d'information, d'orientation et de conseil assurés par différents ministères; par différents niveaux de l'administration; entre les organismes administratifs et d'autres structures (employeurs, syndicats, secteur privé et associations locales) ; entre les services qui s'adressent aux jeunes et aux adultes; et entre les différents organismes qui offrent ces services ?

De tels dispositifs existent et se concrétisent essentiellement au plan de la transition entre l'école et la vie active :

- ❑ édition commune de documentation d'information (Que faire après la 6<sup>e</sup> année scolaire ?; Que faire après la V<sup>e</sup> ?; Que faire après le lycée ?; Guide l'étudiant – Allemagne, Belgique, France, Luxembourg ;
- ❑ établissement de bases de données regroupant environ 80 fiches métiers accessibles via Internet, [www.bif.lu](http://www.bif.lu) avec plusieurs ministères et des chambres professionnelles patronales;
- ❑ Stages OSNA (« Op der Sich no Arbecht »); Stages d'orientation professionnelle (StOP) pour jeunes en classes de terminale entre le service de l'Orientation professionnelle de l'ADEM, l'ALJ, des entreprises, les enseignant-e-s
- ❑ Projet « Liewen no der Schoul » (vie après l'école) qui consiste dans une formation de 7 fois 1 journée destinée à faire découvrir aux jeunes les interdépendances entre le travail et les autres aspects de l'existence en collaboration entre l'ALJ et certains lycées ;
- ❑ Projet « Portefeuille des carrières » de l'ALJ qui s'inscrit dans la logique de la documentation individuelle de la carrière scolaire et professionnelle et qui cible tous les jeunes en transition vers la vie active: il s'agit d'un projet développé en 2001 et dont la phase d'expérimentation pilote se déroule en 2002 ;
- ❑ Projet d'établissement du Lycée technique de Bonnevoie (« Construire et développer des compétences au cycle inférieur »), débuté en 1999-2000 en vue de lutter contre l'échec scolaire, un encadrement renforcé des élèves du cycle inférieur est proposé. La procédure d'orientation du cycle inférieur est améliorée et il est veillé à transmettre aux élèves des compétences transversales et sociales.
- ❑ Projet d'établissement du Lycée technique d'Ettelbruck (« PHENIX – Partnership, Health, Environment, Identity, Exchange ») qui a commencé en 1996-1997, en vue d'améliorer les chances de départ de tous les élèves au cycle inférieur. A partir d'un encadrement renforcé de toutes les classes du cycle inférieur et des mesures de tutorat, il est veillé à perfectionner le système d'orientation et d'ouverture au monde du travail.
- ❑ Projet d'établissement du Lycée technique Nic Biever (« Pour une meilleure orientation »), lancé en 2001 –2002, ce projet vise à améliorer l'orientation scolaire et professionnelle par le biais de la définition des critères de compétences-clés et de l'intégration des savoir-faire des élèves dans les profils d'orientation.
- ❑ Projet d'établissement « PHENIX » du Lycée technique d'Ettelbrück, lancé en 1998 qui a comme but d'encadrer par des cours d'appui des classes pilotes pour une meilleure réussite scolaire et de mieux orienter les élèves par l'acquisition de compétences sociales et transversales.
- ❑ Projet d'établissement AVANTI du Lycée technique sous le thème de promouvoir une action éducative de qualité. Au niveau des élèves ce projet repose sur trois points fondamentaux, à savoir la fourniture d'un appui aux élèves en difficulté, l'encadrement de tous les élèves par le biais d'un tutorat et l'optimisation du processus de l'orientation en collaboration avec des spécialistes du monde du travail (ADEM-OP)

3.5 Quels sont les obstacles qui s'opposent à une coordination et à un travail en réseau des prestataires ?

L'absence d'une base réglementaire commune constitue le principal obstacle à cet égard.**4.**

## ROLE DES PARTIES CONCERNEES

*Précisez ici le rôle des parties concernées, autres que les administrations publiques -telles que les organisations patronales et les syndicats.*

Remarque : Suivant le contexte luxembourgeois, l'Etat a en matière d'information, d'orientation et de conseil comme interlocuteur principal les chambres professionnelles qui participent aux différentes commissions consultatives en la matière. Dans ce sens, ce sont les chambres professionnelles, tant patronales que salariales, qui ont été consultées en vue de compléter ce questionnaire et non les partenaires sociaux classiques (représentations patronales et syndicales).

### **Organisations patronales**

4.1 Les organisations patronales jouent-elles un rôle dans l'organisation ou le financement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

***Par exemple**, en participant à des instances de coordination et de conseil; en contribuant au financement de fonds communs pour les services d'information, d'orientation et de conseil; en permettant aux salariés de prendre un congé pour participer à l'orientation professionnelle; ou en participant à des comités chargés de la gestion de programmes.*

A travers le Comité de Coordination Tripartite qui réunit les partenaires sociaux (patronat et syndicats) et le gouvernement et qui est l'organe de consultation politique du gouvernement, les organisations patronales et syndicales participent à l'élaboration et à l'orientation des politiques, elles ne participent pas au financement des politiques. En outre le financement des politiques est intégralement public, alimenté par le budget de l'Etat.

4.2 Quelles initiatives les organisations patronales ont-elles prises pour fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ?

***Par exemple:** implication dans les programmes d'orientation professionnelle des établissements scolaires et dans ceux de l'enseignement tertiaire; organisation d'orientation et de conseil : organisation de forums des métiers et d'expositions; ou production d'information dans ce domaine.*

Les partenaires sociaux sont associés aux commissions consultatives à travers la participation des chambres professionnelles qui les représentent.

D'autre part, les organisations patronales soutiennent activement certains projets pilotes menés en matière de services d'information, d'orientation et de conseil. Ainsi est à signaler leur engagement au niveau des foires et concours sur les métiers (Worklife et Luxskill) ou encore chez les manifestations d'information organisées par les lycées techniques. En outre, ils interviennent activement dans le cadre d'analyses et enquêtes sur les métiers et qualifications de demain.

Deux des acteurs sociaux concernés relèvent d'une situation à part par rapport à la guidance professionnelle : La Chambre d'Agriculture quant à elle se différencie des autres chambres professionnelles, étant donné qu'elle s'adresse à un secteur à caractère particulier et à envergure plus limitée dans le contexte national. Ici les relations fonctionnent en circuit fermé et sans difficultés majeures entre l'enseignement, la chambre professionnelle et les entreprises. D'autre part, les préoccupations de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics diffèrent-elles de celles des autres secteurs : il s'agit ici de carrières fermées, bien

définies et la guidance y a un rôle différent.

4.3 La participation des organisations patronales aux services d'information, d'orientation et de conseil est-elle plutôt ;

Rare		Occasionnelle		Régulière
1	2	3XX	4	5
Locale	Surtout locale, parfois nationale	50-50	Surtout nationale, parfois locale	Nationale
1	2	3	4XX	5

*Pour répondre à cette question, cochez la case qui correspond le mieux. Vous pouvez aussi ajouter des documents pour compléter votre réponse*

### **Syndicats**

4.4 Les syndicats jouent-ils un rôle dans l'organisation et le financement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

*Par exemple par la participation à des instances de conseil et de coordination, ou à des comités chargés de la gestion de programmes.*

Même réponse que sous le point 4.1.

4.5 Quelles initiatives les syndicats ont-ils prises pour fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, en participant à des programmes d'information dans les écoles; en offrant des services d'orientation et de conseil ; ou en diffusant une information sur les carrières. Indiquez aussi les initiatives prises par les syndicats pour donner une information, une orientation et des conseils à leurs propres membres.*

Même réponse que sous 4.2.

4.6 La participation des syndicats aux services d'information, d'orientation et de conseil est-elle

Rare		Occasionnelle		Régulière
1	2	3XX	4	5
Locale	Surtout locale, parfois nationale	50-50	Surtout nationale, parfois locale	Nationale
1	2	3	4XX	5

*Pour répondre à cette question, cochez la case qui correspond le mieux. Vous pouvez aussi ajouter des documents pour compléter votre réponse.*

## **Autres parties prenantes**

4.7 Indiquez comment les politiques publiques encouragent d'autres parties prenantes (parents, associations d'élèves et anciens élèves, associations locales, établissements d'enseignement ou utilisateurs de ces services) à jouer un rôle dans l'information, l'orientation et le conseil.

*Par exemple en définissant ce rôle de manière réglementaire; en sous-traitant des services auprès d'organismes privés; en participant à des instances de conseil ou de gestion de programmes.*

Par exemple, le Conseil Supérieur de l' Education Nationale est un organe à large base de consultation sous la compétence du MENFPS qui peut être saisi sur les thèmes de l'information, de l'orientation et du conseil.

Au niveau du MTE, il n'y a pas d'organe de consultation similaire plus spécifique qui puisse être saisi de questions sur la guidance professionnelle. Néanmoins ces questions peuvent être abordées au Comité pour l'emploi (CPE).

Au niveau local, il y a lieu de relever qu'il existe des implications informelles entre différents acteurs individuels (parents, personnel enseignant, initiatives d'anciens élèves...) qui mènent des actions ponctuelles en la matière. De telles initiatives, cependant, sont fortement liées à l'engagement des particuliers concernés et ne sont pas spécifiquement encouragées par les politiques générales.

## **5. PUBLICS VISES ET ACCES A CES SERVICES**

*Précisez ici les publics auxquels s'adressent en priorité les services d'information, d'orientation et de conseil, ainsi que les conditions dans lesquelles ils sont accessibles aux adultes,*

5.1 Indiquez les objectifs et les publics prioritaires éventuels que doivent viser ces services et la manière dont les priorités sont définies,

*Par exemple, les publics prioritaires peuvent être: les élèves des écoles; les jeunes; les adultes; les chômeurs; les bénéficiaires d'une aide sociale; les étudiants; les salariés; les réfugiés ou les membres de minorités ethniques,*

Se référer à la typologie des services de guidance présentée sous le point 1.

5.2. Comment ces objectifs et ces priorités sont-ils définis ?

*Par exemple, précisez si une législation donne l'accès à ces services à certains groupes de population.*

Se référer au point 3.

5.3. Lorsque des priorités ont été définies, quelles mesures actives sont prises pour s'assurer que certains groupes visés ont accès à ces services ?

*Par exemple, guichet unique; services accessibles sans rendez-vous ; numéros d'appel téléphonique; participation d'associations locales; publicité ciblée,*

Se référer aux points 2 et 3.

Exemples : conduite de projets pilotes, campagnes de sensibilisation spécifiques en collaboration avec les partenaires sociaux et les ONG...

5.4. Différentes méthodes sont-elles habituellement utilisées pour s'adresser à différents groupes ?

Il n'y a pas de méthodologie spécifique d'orientation.

5.5. Y a-t-il des cas dans lesquels il est exigé de certaines personnes qu'elles participent à des activités d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, pour continuer à percevoir des allocations ou des pensions, ou pour éviter d'être exclu d'un établissement scolaire*

Il n'y a pas d'obligation d'orientation par rapport aux élèves respectivement les personnes intéressées. Néanmoins il y a obligation de par la législation (cf. p.14) pour le système d'orienter.

5.6. Les politiques d'information, d'orientation et de conseil favorisent-elles :

- une approche globale (de manière à ce que les services soient accessibles à tous et répondent à une grande diversité de besoins) ; ou
- une approche ciblée favorisant ceux qui ont les plus grands besoins; ou
- une combinaison de ces deux approches ?

Les politiques d'information, d'orientation et de conseil favorisent une combinaison entre une approche globale s'adressant à tout le monde et le ciblage sur des groupes à besoins plus spécifiques.

5.7 Indiquez, le cas échéant, les principales lacunes dont souffrent les services d'information, d'orientation et de conseil. Les besoins de certains groupes de population sont-ils insuffisamment satisfaits ?

Comme principale lacune, il y a lieu de se référer à l'absence de coordination des politiques d'information, d'orientation et de conseil.

En principe, toutes les cibles (jeunes et adultes) sont couvertes par les services d'orientation :

- Il ressort que les initiatives s'adressant aux publics jeunes en cours de formation scolaire et au moment de la transition vers la vie active sont prises en charge dans le cadre des services du MENFPS, par le CPOS et l'ALJ et ponctuellement dans le cadre de l'Orientation professionnelle de l'ADEM, ainsi qu'à travers les diverses mesures pilotes (projets d'établissement, ...) décrites jusqu'à présent.
- Les initiatives pour les jeunes en difficulté d'insertion professionnelle au-delà de l'obligation scolaire sont traitées par l'ALJ (MENFPS), par l'ADEM et notamment par son service de l'Orientation professionnelle, ainsi que par différentes ONG.
- Les mesures d'insertion professionnelle pour publics adultes (dont des groupes à besoins spécifiques) sont assurées par le MTE, avec les différents services de l'ADEM et avec différentes ONG (financées par le Fonds pour l'Emploi, voire par le FSE).

### **Services s'adressant aux adultes**

5.8 Indiquez comment les services d'information, d'orientation et de conseil sont organisés et proposés aux adultes.

*Par exemple: Quels sont les organismes (établissements scolaires, associations locales, service public de l'emploi) qui proposent normalement ces services aux adultes ? Sont-ils différents de ceux qui s'adressent aux jeunes ? Comment les divers organismes sont-ils coordonnés ? Quelle priorité est attribuée aux services pour adultes par rapport à ceux qui s'adressent aux jeunes ? Quelles sont les initiatives récentes prises pour offrir ces services aux adultes ?*

Se référer au point précédent 5.7.

## **6. LE PERSONNEL**

Donnez ici des informations sur les types de personnels chargés de l'information, de l'orientation et du conseil, et sur leurs qualifications et leurs compétences.

**Par répondre à cette section**, indiquez les différences entre les personnels des diverses structures: par exemple écoles, établissements d'enseignement tertiaire, associations locales, service public de l'emploi.

6.1 Quels types ou quelles catégories de personnels emploie-t-on dans votre pays dans les services d'information, d'orientation et de conseil ?

**Par exemple**, documentaliste, enseignant chargé de la formation professionnelle, conseiller d'orientation, conseiller professionnel.

*Types de personnel occupé par les services de guidance hormis les cadres – Classification suivant les catégories d'âge croissantes des cibles des services :*

Enseignement primaire : enseignant-e-s breveté-e-s, consultants

CPOS (+SPOS) : psychologues, assistant-e-s sociaux/les, éducateurs/éducatrices gradué-e-s, documentaliste, professeurs-orienteurs, autres

ALJ : éducateurs/éducatrices gradué-e-s

CEDIES : psychologues, éducateurs/éducatrices gradué-e-s, autres

ADEM-OP : conseillers/ères d'orientation, éducateurs/éducatrices gradué-e-s

ONG : psychologues, éducateurs/éducatrices gradué-e-s, autres suivant les besoins et

l'approche des responsables des associations concernées

6.2 Quelles données pouvez-vous fournir sur les effectifs des différentes catégories de personnel employés dans ces services. Indiquez s'il existe des données sur l'âge, le sexe et les groupes de population.

Remarques :

La liste ne reprend ni le personnel-cadre, ni les personnes à mission strictement administrative.

Les effectifs sont en ETP (emplois en plein-temps).

L'orientation dans le cadre de l'enseignement primaire est ponctuelle, variable et donc difficilement chiffrable en indicateurs d'effectifs.

L'orientation opérée dans le cadre des associations (ONG) relève de la compétence des opérateurs privés et n'est de manière générale pas réglementée par le biais de conventions. En conséquence, peu d'informations sont disponibles quant à l'envergure des tâches rattachées plus spécifiquement à la guidance professionnelle.

<i>Effectifs des services</i>	<i>Total</i>	<i>hommes</i>	<i>femmes</i>	<i>Cible des services</i>
Enseignement primaire	?	?	?	Jeunes en scolarité primaire, en transition primaire-secondaire
CPOS (y inclus les SPOS des lycées)	47.5 (4 43.5)	8.5 0.5 8	39 3.5 35.5)	Jeunes en transition primaire-secondaire, en scolarité post-primaire/en transition scolaire-vie active
ALJ	12	5	7	Jeunes en transition scolaire-vie professionnelle/ en (risque) de décrochage scolaire
CEDIES	2	1	1	Jeunes en transition post-primaire-enseignement supérieur
ADEM-OP	8	6	2	Jeunes et adultes
ONG	?	?	?	Jeunes et adultes à besoins spécifiques

6.3 Quelles sont les qualifications exigées pour les différents types ou catégories de personnels chargés de l'information, de l'orientation et du conseil ?

(Lorsque des qualifications sont exigées, indiquez si cette demande vient d'un organisme public ou d'une organisation professionnelle et décrivez les organismes chargés de les décerner).

**Par exemple**, formation pédagogique, diplômes universitaires en psychologie, diplômes spécifiques d'orientation et de conseil, diplômes de troisième cycle, formations continues, etc.), Décrivez la durée de la formation et le type de qualification auquel elle conduit, Décrivez les différences d'exigences entre les diverses structures dans lesquelles sont proposés ces services.

**En répondant à cette question**, vous pouvez vous inspirer du modèle suivant qui ne constitue qu'un exemple (le modèle proposé n'est pas adéquat dans le cas luxembourgeois et nous faisons la proposition de tableau suivante)

*Types et qualification du personnel occupé par les services de guidance ( hormis les cadres)*

Enseignement primaire	enseignant-e-s breveté-e-s consultants	Formation pédagogique d'instituteur (BAC+3) Diplôme universitaire en psychologie
CPOS+SPOS	psychologues assistant-e-s sociaux/les, éducateurs/educatrices gradué-e-s documentaliste autres	Diplôme universitaire en psychologie Diplôme d'une école supérieure dans le domaine de la santé de minimum BAC+3 Diplôme pédagogique et social (BAC+3) Professeurs ou autres BAC+4
ALJ	éducateurs/educatrices gradué-e-s	Diplôme pédagogique et social (BAC+3)
CEDIES	psychologues éducateurs/educatrices gradué-e-s autres	Diplôme universitaire en psychologie Diplôme pédagogique et social (BAC+3) Professeurs ou autres BAC+4
ADEM-OP	conseillers/ères d'orientation éducateurs/educatrices gradué-e-s	Divers BAC, BAC+ Diplôme pédagogique et social (BAC+3)
ONG	?	?

Au Luxembourg, il n'existe ni une formation en matière de conseil – orientation, ni un profil professionnel pour les conseillers – orienteurs. Par conséquent il n'existe aucune exigence au niveau du recrutement du personnel travaillant dans ce domaine.

6.4 Quels sont, généralement, le type de compétences (ou de connaissances et de qualifications) demandées à ces différentes catégories de personnel ?

**Par exemple**, compétences de communication, d'animation de groupe, d'évaluation individuelle et de groupe, connaissance du marché du travail et de la gestion de carrière.

**En répondant à cette question**, vous pouvez vous inspirer du modèle suivant qui ne constitue qu'un exemple :

Dans le cas luxembourgeois, il serait inadéquat de répondre à cette question sous le format d'un tableau qui serait un modèle trop formel et définitif.

Les compétences requises par les différents personnels des services concernés dépendent au-delà des conditions de qualification (diplômes) et de recrutement (examens d'entrée dans le service public) de la bonne volonté des candidat-e-s. Il est essentiel que le personnel des missions d'orientation et de placement ait de bonnes connaissances du marché du travail. Il est certain qu'il serait idéal de pouvoir recourir à du personnel disposant de compétences de

communication, d'animation de groupe, d'évaluation des compétences. Actuellement cependant de telles connaissances transversales ne sont pas systématiquement encouragées par le biais de mesures de formation continue.

6.5 Comment évoluent les connaissances, les qualifications et les compétences exigées des personnels de ces services et pourquoi ? Que fait-on pour répondre à ces évolutions ?

La formation continue est un objectif proposé aux titulaires des services de guidance de statut public. Les fonctionnaires et employés publics peuvent bénéficier de mesures de formation continue en cours d'emploi, organisées dans le cadre de l'Institut National d'Administration Publique (loi du 15 juin 1999), le personnel enseignant en particulier peut recourir à des mesures de formation continues organisées dans le cadre des services du MENFPS.

Les personnels des organismes privés concernés par la guidance professionnelle, peuvent bénéficier de mesures de formation continue inter-entreprises, organisées par les chambres professionnelles (patronales et salariales), ainsi que l'OLAP (Office luxembourgeois pour l'accroissement de la productivité) ou le cas échéant à des formations internes des entreprises.

La loi du 12 février 1999 prévoit l'obligation de négocier le thème de la formation professionnelle continue dans le cadre des conventions collectives, mais ne prévoit pas d'obligation de résultat. La situation de la formation continue des personnels concernés est donc à voir au cas par cas. D'autre part, la loi-cadre sur la formation professionnelle continue (22 juin 1999) régleme l'accès collectif à la formation continue pour les salarié-e-s du secteur privé. Les partenaires sociaux luxembourgeois sont actuellement en train d'examiner l'opportunité et les modalités d'un accès individuel à la formation continue pour toute personne occupée.

Toutefois il faut noter que toutes ces possibilités de formation continue ne sont pas orientées vers le domaine du conseil.

6.6 Quelles sont les possibilités de perfectionnement de ces personnels ?

**Par exemple:** *les conventions collectives prévoient-elles du temps pour la formation ? Combien de temps les organismes publics prévoient-ils à cet effet et pour quels types de programmes de formation ? Quelles sont les formations continues proposées par les institutions d'enseignement supérieur ?*

Se référer au point 6.5

6.7 Décrivez les politiques qui supposent de manière systématique le concours d'anciens élèves, de parents d'élèves et d'employeurs.

**Par exemple** *en tant que tuteurs ou bien pour visiter des classes et leur apporter des informations sur les professions.*

De telles initiatives peuvent exister de manière ponctuelle ou dans le cadre de projets pilotes, mais ne sont pas développées et soutenues de façon systématique.

## 7. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

*Cette section doit permettre le recueil d'informations sur les conditions de fonctionnement des différents types d'organismes.*

### **Les établissements scolaires**

7.1 Des cours consacrés à l'orientation professionnelle font-ils partie intégrante du programme de l'école secondaire? Dans ce cas, indiquez si cet enseignement est obligatoire et pour combien d'heures par année

Remarque : dans le cas luxembourgeois, il est difficile de répondre à cette question en suivant le tableau ci-dessous.

	Sixième (6 <sup>e</sup> année d'études)	Cinquième (7 <sup>e</sup> année)	Quatrième (8 <sup>e</sup> année)	Troisième (9 <sup>e</sup> année)	Seconde (10 <sup>e</sup> année)	Première (11 <sup>e</sup> année)	Terminale (12 <sup>e</sup> année)
Obligatoire ?							
Nbre D'heures/an							

A cet égard il faut constater que des cours d'orientation scolaire et professionnelle peuvent faire partie du curriculum sans être obligatoires. De tels cours n'ont pas non plus un caractère transversal, de manière à être intégrés à tout type d'enseignement post-primaire.

De telles initiatives existent dans le cadre de projets d'établissement d'une part. Elles sont organisées de manière plus systématique d'autre part dans le cadre des 9<sup>e</sup> préparatoires par le biais de l'offre des stages à la recherche d'un emploi (OSNA). Il faut dire que l'approche OSNA est en voie d'être généralisée (voir aussi la typologie des systèmes de guidance au point 1 notamment).

7.2 S'il n'y a pas de cours d'orientation professionnelle, est-il prévu d'intégrer cet enseignement dans d'autres matières ? Des précisions peuvent être fournies en annexe.

Tel qu'il a été dit, les stages OSNA notamment, menés actuellement dans le cadre des classes de 9<sup>e</sup> préparatoire, sont en voie de généralisation. De manière globale cependant, il faut constater qu'il n'est pas prévu d'intégrer l'enseignement sur l'orientation professionnelle de manière transversale dans les systèmes d'enseignement.

7.3 Des stages en entreprise<sup>1</sup> sont-ils prévus dans le programme des enseignements secondaires ? Indiquez pour chaque année scolaire si c'est le cas et pour combien d'heures par an.

Remarque : dans le cas luxembourgeois, il est difficile de répondre à cette question en

---

<sup>1</sup> Il s'agit de stages en entreprise que doivent effectuer les élèves pour les aider à choisir leur orientation et à comprendre le monde du travail. Il ne s'agit pas de périodes de travail en entreprise prévues dans l'enseignement professionnel pour acquérir ou mettre en pratique des compétences professionnelles.

suivant le tableau ci-dessous.

	Sixième (6 <sup>e</sup> année d'études)	Cinquième (7 <sup>e</sup> année)	Quatrième (8 <sup>e</sup> année)	Troisième (9 <sup>e</sup> année)	Seconde (10 <sup>e</sup> année)	Première (11 <sup>e</sup> année)	Terminale (12 <sup>e</sup> année)
Obligatoire ?							
Nbre d'heures/an							

Actuellement des stages d'orientation en entreprise sont prévus dans le cadre de courtes insertions en entreprise d'une durée de deux fois une semaine en 9<sup>e</sup> professionnelle et en 9<sup>e</sup> modulaire, ainsi que dans le cadre d'un stage d'orientation de deux semaines en 10<sup>e</sup> paramédicale.

7.4 Quelles autres modalités d'information, d'orientation et de conseil sont-elles proposées aux élèves des établissements scolaires (en dehors des cours et des stages) ?

*Par exemple: forums des métiers; conseil personnel; accès à des bibliothèques d'information professionnelle; programmes comportant le concours d'anciens élèves ou des parents ; programmes utilisant Internet ou autres programmes informatisés.*

Ici il faut constater que de telles initiatives relèvent de l'engagement personnel, tant du personnel enseignant que de parents ou d'anciens élèves. De telles actions existent au plan de certains établissements scolaires sans toutefois être institutionnalisées.

### **Les services publics de l'emploi**

7.5 Quels sont les services d'information, d'orientation et de conseil fournis par le service public de l'emploi ?

*Par exemple: quel est le rôle relatif des services d'information professionnelle d'une part et d'orientation et de conseil d'autre part ? Quels sont les publics qui ont principalement recours à ces services ? Comment tiennent-ils compte des politiques nationales d'emploi.*

Loi du 21 février 1976 et ses modifications:

Art. 6. (1) Dans le domaine de la main-d'œuvre, l'Administration de l'emploi doit aider les personnes en quête d'emploi à trouver un poste de travail approprié, et à aider les employeurs à trouver le personnel qui convient à l'entreprise.

Art. 8. (2) Dans le cadre de cette activité, les agents de placement sont notamment chargés :

- de recevoir les demandeurs d'emploi et de recueillir à l'aide d'interviews, toutes informations utiles sur leur formation et sur leurs aptitudes, qualifications et expérience professionnelles ; de prendre connaissance des désirs professionnels et des intérêts des demandeurs d'emploi, ainsi que de toutes autres indications utiles à un placement approprié ; de les renseigner sur les possibilités d'emploi
- d'enregistrer les offres d'emploi et de renseigner les employeurs sur les disponibilités de main-d'œuvre (...)

Art. 19 (1) Le service d'orientation professionnelle a pour mission d'aider les individus dans le choix de la carrière professionnelle et de la profession, de telle manière qu'ils soient capables de l'exercer valablement et qu'ils s'en trouvent satisfaits, en s'assurant aussi, par ces choix,

la satisfaction des besoins professionnels de la collectivité, tout en favorisant le développement individuel.

(2) Il exerce en outre les fonctions de placement et d'orientation lui attribuées en vertu de la législation sur l'apprentissage et la formation professionnelle.

Art. 20 Le service d'orientation professionnelle fonctionne d'après les principes suivants :

- dans le processus d'orientation il est tenu compte avant tout des intérêts, des aptitudes et des capacités des consultants
- la situation de l'emploi, son évolution et les chances d'avenir dans les professions sont prises en considération
- les suites à donner par le consultant, tant en ce qui concerne le conseil d'orientation que le poste d'apprentissage ou de travail proposé, sont facultatives
- la consultation d'orientation professionnelle est gratuite

Art. 24 Le service d'orientation professionnelle :

- constitue et tient à jour une documentation sur les professions et sur la formation professionnelle
- procède à une large diffusion d'informations sur les professions et les carrières, sous forme collective, au moyen de conférences publiques et individuellement lors de la consultation d'orientation
- coopère avec l'orientation scolaire, les écoles des différents ordres d'enseignement, les chambres professionnelles, les organisations professionnelles ainsi que les institutions qui s'occupent du développement éducatif et professionnel des jeunes et des adultes
- assure les relations techniques avec les services d'orientation professionnelle et scolaire de l'étranger

Art. 25 (1) Le service d'orientation professionnelle apporte à l'orientation scolaire sa collaboration pour chaque élève dont la formation et l'intégration professionnelles requièrent un conseil sur des questions d'information et d'orientation professionnelles.

(2) Il est chargé d'organiser des conférences d'information sur la vie professionnelle dans les écoles primaires et leurs classes complémentaires ainsi que dans les classes préparatoires de l'enseignement technique et professionnel, en collaboration avec le service de l'orientation scolaire.

## **L'enseignement tertiaire**

**Pour répondre aux questions de cette section**, décrivez séparément les services offerts par les institutions universitaires (CITE 97 5A et 6) et par les établissements d'enseignement tertiaire non universitaire tels que les collèges communautaires et les écoles techniques (donnant des formations de niveau CITE 5B).

Décrivez si possible les services proposés par les institutions post-secondaires, non tertiaires (CITE 974) et par les institutions de formation continue.

7.6. Décrivez les services d'information, d'orientation et de conseil de l'enseignement tertiaire.

**Par exemple:** s'agit-il de services généralisés dans l'ensemble de ces institutions, ou seulement dans certaines d'entre elles ? S'agit-il de services distincts ou sont-ils intégrés au conseil personnel et scolaire ? Sont-ils intégrés avec le placement professionnel des diplômés ou bien distincts ?

Se référer à la description de l'enseignement post-secondaire sous les point 1.A.i.-ii. et 1.B.

Il faut dire que dans le cas de l'enseignement post-secondaire, la mission du service correspondant, le CEDIES (Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur) est d'informer et non d'orienter. Comme exception, il convient de citer l'exemple de la Foire de l'Étudiant. Pour le reste, il y a une collaboration entre le CEDIES et l'ADEM-OP avec l' 'Arbeitsamt' de Trèves dans le cadre d'une information mensuelle sur les possibilités d'études post-secondaires en Allemagne.

### **Les organismes privés<sup>2</sup> (secteur marchand)**

7.7 Que sait-on des services d'information, d'orientation et de conseil offerts par des institutions privées, par exemple consultants en gestion, services *d'outplacement*, ou praticiens privés ?

*Par exemple, précisez leur clientèle, leur niveau de rémunération, les types de services qu'ils fournissent et ce que l'on sait de la croissance de ces services.*

Comme il n'y a pas de collaboration formalisée entre les services publics de guidance et les prestataires privés marchands, de telles informations ne sont pas disponibles.

7.8 Décrivez les initiatives publiques visant à encourager les organismes privés à fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ou à contrôler ces services.

*Par exemple, en créant des bons qui peuvent être utilisés pour bénéficier de ces services, en modifiant la législation, en sous-traitant ces services, en déterminant les qualifications du personnel, en fixant le niveau de leur rémunération.*

Il n'y a pas d'initiatives publiques visant à encourager les organismes privés à fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ou à contrôler ces services.

---

<sup>2</sup> La section 8 concerne le rôle du secteur privé dans 1. production d'information sur les formations et les emplois pour leur utilisation par les services d'information, d'orientation et de conseil.

## **Autres organismes**

7.9 Quel est le rôle joué par d'autres organismes - par exemple des associations locales - dans l'information, l'orientation et le conseil ? A quel public s'adressent-ils ? Et à quels besoins répondent-ils ?

Au Luxembourg, les organisations locales qui interviennent dans des missions d'emploi et de formation, dont font partie e.a. des services d'information, d'orientation et de conseil professionnels, s'adressent à des publics à besoins spécifiques (jeunes et adultes) qui ont plus de difficultés que la moyenne des demandeurs d'emplois à être placés sur le marché du travail. Plusieurs organismes de ce type se sont développés ces dernières années principalement dans le courant des pactes territoriaux de l'emploi. Les conditions d'organisation et les modalités de travail de ces organisations qui oeuvrent dans une zone intermédiaire entre les services publics et le secteur marchand et qui poursuivent une mission de lutte contre le chômage, sont en voie d'être clarifiées en donnant un cadre légal à l'économie sociale .

7.10 Les pouvoirs publics ont-ils voulu accroître leur rôle (par exemple par la sous-traitance) ? Si oui, pourquoi ? Ont-ils cherché à contrôler la manière dont ces services fonctionnent ?

Se référer à la réponse précédente au point 7.9.

## **8. METHODES UTILISEES**

*Précisez ici les méthodes utilisées par ces services et dans quelle mesure elles tiennent compte des politiques publiques.*

8.1 Les services d'information, d'orientation et de conseil peuvent avoir recours à des méthodes variées. Dans quelle mesure ces méthodes ont-elles été affectées au cours des cinq dernières années par des politiques gouvernementales ? (Il peut s'agir de politiques pour améliorer l'utilisation des ressources, pour faciliter l'accès à ces services, pour mieux répondre aux besoins des usagers, pour une meilleure équité, ou d'autres types de politiques. Pour vous aider à répondre, voici une liste de quelques-unes des méthodes qui peuvent être utilisées).

Les méthodes suivantes font partie des dispositifs luxembourgeois :

- Batterie de tests psychologiques
- Information, orientation et conseil par téléphone
- Documents sur CD-ROM permettant d'effectuer un bilan personnel et de rechercher soi-même un emploi
- Dispositifs semblables utilisant Internet
- Forums des métiers et expositions
- Forums des métiers et expositions
- Séances d'orientation et de conseil en groupe
- Entretiens individuels
- Recours systématique à des personnalités locales, telles que les employeurs, les parents, les anciens élèves: par exemple comme source d'information professionnelle ou comme tuteurs et comme modèles
- Bibliothèques d'information professionnelle
- Techniques d'auto-évaluation par écrit
- Stages organisés en entreprise ou dans la communauté locale

8.2 Décrivez d'éventuelles initiatives récentes pour développer le recours à Internet pour l'information, l'orientation et le conseil.

Ici, il convient de rappeler le projet présenté plus haut, intitulé Bif (« Berufsinformationen - fiches d'information professionnelle »).

Il s'agit d'un set de monographies professionnelles organisées sous forme d'une banque de données accessible au grand public via Internet ([www.bif.lu](http://www.bif.lu)). La base de données contient les références à tous les CATP (Certificat d'aptitude technique et professionnelle) envisageables au Luxembourg. Le site est accessible en allemand et en français et permet une recherche multicritères des formations répertoriées (dénomination du métier, compétences personnelles, cadre et lieu de travail, formation initiale ...).

La base de données est une action conjointe de l'ADEM-OP, de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Métiers, de la Chambre des employés privés, de la Chambre de travail, de la Chambre de l'agriculture, du Centre de Technologie de l'Education, du Ministère de la Promotion Féminine et du CPOS resp. des SPOS).

8.3 Pouvez-vous donner des exemples de dispositifs permettant d'orienter l'utilisateur suivant sa catégorie ou suivant ses besoins vers le type de service approprié ? S'ils existent, précisez pour quels motifs ils ont été créés et expliquez leur mode de fonctionnement.

A part le recours à Internet et aux sites des services publics qui autorisent une certaine interactivité (ex. base de données à l'attention des employeurs sur le site de l'ADEM, site de la Sécurité Sociale, site du Service national d'action sociale ...), il ne semble pas y avoir de dispositifs particuliers permettant d'orienter l'utilisateur suivant sa catégorie ou suivant ses besoins vers le type de service approprié.

## 9. Information PROFESSIONNELLE

*Décrivez les types d'information sur les formations et sur les professions utilisées.*

9.1 Quel est le rôle du secteur public dans la production de l'information professionnelle?

*Par exemple, indiquez quelles sont les administrations responsables de cette production; comment elle est assurée; si elle est produite au niveau national ou régional. Indiquez également s'il existe une réglementation de l'information, de sa classification, de sa diffusion et de sa conservation.*

Le secteur public développe toute l'information professionnelle, soit en finançant la production et publication, soit en la publiant lui-même.

9.2 Sous quelle forme se présente habituellement l'information professionnelle ?

*Par exemple: guides imprimés contenant des informations sur un grand nombre d'emplois et de formations ; dépliants ou notes d'information; CD-ROM; dispositifs utilisant Internet.*

L'information professionnelle est présentée soit sous forme de dépliants, de guides détaillés et ciblés, ainsi qu'à travers une présentation sur les différents sites Internet des prestataires publics.

9.3. A quel type de population s'adresse généralement cette documentation ?

**Par exemple:** *élèves des établissements scolaires; usagers du service public de l'emploi; étudiants; l'ensemble du public.*

Ces publications sont généralement axées sur les jeunes à partir du post-primaire et du post-secondaire.

9.4. Quelles sont les méthodes utilisées pour réunir l'information ?

L'information est réunie à travers des rencontres (non systématiques et non régulières) des responsables des services des différentes administrations en vue d'une action concrète et bien définie.

9.5 Décrivez les mesures prises pour s'assurer de l'exactitude de cette information et de sa disponibilité en temps utile.

Voir 9.4.

9.5. Indiquez les mesures prises pour s'assurer qu'elle est conviviale et répond aux besoins des usagers.

Voir 9.4.

9.7 Comment est-elle diffusée ?

**Par exemple,** *par l'intermédiaire de centres d'information; dans des bibliothèques publiques ; par des associations locales; par des établissements d'enseignement.*

Voir 9.4.

9.8 Quel est le rôle du secteur privé (marchand et non marchand) dans l'information professionnelle ?

**Par exemple:** *que sait-on de l'importance et de la nature du marché pour des guides publiés par des éditeurs privés sur les emplois ou sur les formations supérieures ? y a-t-il des exemples de sites Internet sur l'information professionnelle avec un financement privé ? y a-t-il des exemples d'un rôle actif des médias dans l'information professionnelle?*

Le rôle du secteur marchand se limite à produire des journaux spécialisés en matière d'informations sur l'emploi, ainsi que dans la production de bourses d'emploi sur Internet (p.ex. [www.jobs.lu](http://www.jobs.lu)) Des informations quant à l'efficacité de tels systèmes ne sont pas connues.

9.9 Les pouvoirs publics ont-ils cherché à accroître le rôle du secteur privé dans l'information professionnelle ?

**Par exemple**, en sous traitant la production de documents d'information.

Non.

9.10 Indiquez la manière dont les données sur le marché du travail sont habituellement comprises dans l'information professionnelle.

**Par exemple**, par la prise en compte de données sur les taux de chômage elles rémunérations ; de données sur les différences régionales en matière d'emploi et de chômage pour certaines professions ; de données résultant d'enquêtes sur l'emploi des diplômés et sur le degré de satisfaction vis-à-vis des formations.

Les données sur le marché du travail qui sont à la libre disposition de tous les acteurs intéressés (chercheurs, organisations professionnelles, partenaires sociaux, administrations, associations ...), toutefois l'intégration et l'analyse de ces données dans l'information professionnelle est de la responsabilité des acteurs.

## 10. FINANCEMENT

*Cette section doit permettre le recueil de données sur le financement des services d'information, d'orientation et de conseil, sur les mécanismes de répartition des fonds et sur les ressources financières consacrées à ces services.*

10.1 Comment les pouvoirs publics financent-ils les services d'information, d'orientation et de conseil ?

**Par exemple**, prestation directe de services; sous-traitance/appel d'offres; partenariats public/privé. Si possible, indiquez la part de financement allant à chacune de ces trois composantes dans le financement public total des services d'information, d'orientation et de conseil.

Les services d'information, d'orientation et de conseil sont financés à travers le budget de l'Etat.

10.2 Est-ce que les usagers sont tenus de participer aux coûts des services publics d'information, d'orientation et de conseil ? Dans ce cas, quel type d'usagers et à quel niveau de contribution ?

Les services d'information, d'orientation et de conseil sont gratuits.

10.3 Indiquez les données sur les coûts et sur les dépenses dont disposent les pouvoirs publics et les parties concernées pour définir les politiques d'information, d'orientation et de conseil - par exemple sur les coûts relatifs des différents types de prestation de services, sur le coût d'un service donné, ou sur le coût de la prestation de services à des types particuliers d'usagers. Décrivez la manière dont cette information est utilisée, en donnant des exemples si possible.

Ces données ne sont pas disponibles sous cette forme. Des informations sont publiées dans le cadre du budget annuel, mais il n'y a pas de comptabilité analytique qui serait menée en particulier sur les services d'information, d'orientation et de

conseil, ni au plan des coûts prévisionnels, ni des dépenses effectives. Ici aussi il convient de rappeler qu'il n'y a au Luxembourg pas de cellule de coordination des services de guidance et a fortiori pas de politique financière coordonnée.

10.4 Veuillez donner les meilleures estimations possibles sur les coûts pour les pouvoirs publics (année la plus récente) des services d'information, d'orientation et de conseil.

**En répondant à cette question**, indiquez si possible la manière dont ce coût est réparti entre les différents ministères et les différents niveaux d'administration. Donnez si possible des indications sur l'évolution des coûts. Si possible, répartissez les coûts par type, par exemple les coûts salariaux; les coûts de production de l'information; les dépenses en capital et en équipement.

*En répondant à cette question, il peut être utile d'ajouter une annexe décrivant les problèmes rencontrés pour obtenir des données sur les dépenses et les coûts des services d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.*

Même remarque que sous 10.3.

10.5 Donnez des indications sur les salaires correspondant aux statuts des personnes employées dans les services d'information d'orientation et de conseil. Prenez comme base les fonctionnaires/conseillers possédant une qualification en orientation ou en conseil de niveau 5 de la CITE-97 (c'est-à-dire un diplôme universitaire ou équivalent) et indiquez :

- Le salaire de départ de ceux qui ont la formation minimum requise.
- Le salaire après 15 ans d'expérience.
- Le nombre d'années séparant le niveau de salaire de départ et celui du salaire maximum.
- Si elles existent, veuillez fournir des informations semblables pour d'autres catégories de personnels travaillant dans l'orientation et le conseil.

En ce qui concerne le secteur public les traitements resp. les avancements en carrière sont fixés par la loi sur le statut du fonctionnaire.

## 11. ASSURANCE QUALITE

Actuellement il faut constater qu'il n'y a pas de dispositifs qui soient pris afin d'assurer la qualité des services d'information, d'orientation et de conseil.

## 12. INFORMATIONS DE BASE

Actuellement les services d'information, d'orientation et de conseil ne disposent pas de données produites par la recherche dans ces domaines.