



L'information « Grand public »

L'information du grand public est une mission historique des Carif depuis leur fondation en 1985: la circulaire n° 7 du 3/01/1985 sur la « Mise en place des Centres d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation ; informatisation de l'information sur l'offre de formation et création de bases de données » cible à l'époque explicitement deux publics, le « grand public » et ses « relais ».

De ce texte presque trentenaire proviennent toutes les difficultés de la mission qui tend simultanément à abonder **une information du grand public** qui doit être claire, explicite, vulgarisant un champ de compétence, la formation professionnelle, réputé complexe et **une information des relais** qui doit apporter les éléments techniques nécessaires et une complétude d'information permettant à ces professionnels d'apporter une information de proximité et le plus souvent individualisée.

De ce fait, les Carif, localisés pour leur très grande majorité en un seul lieu de leur territoire ont peu ouvert physiquement au grand public des services documentaires rapidement constitués. Ils ont opté pour une diffusion papier de l'information qui, l'évolution technologique aidant, a très vite été remplacée par l'usage de supports dématérialisés qui ont permis d'accroître l'impact de l'information.

L'évolution a été rapide en ce domaine, confirmant le rôle pionnier et innovant des Carif dans leur champ :

De **nouvelles modalités** de diffusion : A la **diffusion papier**, puis à la **diffusion sur minitel** s'est substituée, au début des années 2000, une **diffusion centrée sur l'usage d'internet**. Le web a permis la diffusion, au fur et à mesure que le grand public s'équipait lui-même, d'une information mise à jour plus rapidement, permettant d'associer les partenaires régionaux à la production d'une information enrichie, assise sur les bases de données produites en interne, partagée entre régions dans le cadre d'une mutualisation des services documentaires, d'un accès interrégional et géo-localisé aux informations sur l'offre de formation et aux certifications. Ce travail commun a permis d'abonder les sites portails nationaux, relais centraux de diffusion de l'information auprès du grand public, les Carif conservant une large diffusion et audience régionale au travers de leurs sites d'information grand public.

De **nouveaux supports** sont apparus: l'information dématérialisée des Carif intéresse les nouveaux supports mobiles d'information et s'adapte à de **nouveaux formats** (tablettes, téléphones portables, bornes ...), à de **nouveaux usages** du WEB 2.0 (blogs, flux RSS...). Cette galaxie est complétée pour certains Carif par des **plateformes téléphoniques régionales de conseil**, apportant une première information, aiguillant le grand public vers les lieux d'information de proximité ou vers l'information internet disponible. Enfin, certains

CARIF se sont orientés plus spécifiquement vers l'information directe du grand public au travers de la création d'une **Cité des métiers** ou d'**espaces métiers**.

De nouveaux champs d'information ont vu le jour, venant enrichir l'information initiale centrée sur les services documentaires et la diffusion de l'offre de formation. Cette dernière a souvent été élargie aux formations par alternance. En parallèle, la fusion, au sein de structures Cari-Oref, des missions Carif et des missions Oref (Observatoires régionaux de la formation et de l'Emploi), mais également l'évolution des textes ont conduit à informer sur le **champ de l'emploi**. En liaison avec la formation, les Carif se sont dotés de contenus **d'information sur les métiers**, mais également, progressivement, de **données issues de travaux des Oref** en région. En complémentarité et en parallèle opérationnel à la CNCP, les Carif se sont pourvus d'un **outil partagé d'information et de référencement sur les diplômes, titres et certifications (Certifinfo)** riche de plus de 20 000 références, permettant d'abonder les sites régionaux et les portails nationaux. Pour apporter une réponse aux difficultés rencontrées par le grand public dans le cadre de la mise en œuvre de leur formation, les CARIF s'orientent également vers une information en ligne sur **l'environnement de la formation** : transports, santé, logement...

De nouveaux enjeux : à la cohérence de l'information emploi formation se sont ajoutés ces dernières années la nécessité d'informer de manière plus transversale le grand public dans ses spécificités (handicap, égalité homme-femme, lutte contre les discriminations) et de répondre à la **territorialisation de l'information** à destination du grand public : l'information dématérialisée ou diffusée physiquement doit être une **information de proximité**.

La **palette de l'offre de service en matière d'information du grand public s'est élargie**, les modalités de diffusion se sont enrichies, ce qui a démultiplié la capacité des Carif, notamment au travers de leurs sites, plateformes et espaces physiques. Ils apportent au grand public le service attendu, diffusent une information précise, généraliste et de proximité, adaptée aux nouveaux usages et en veille sur les besoins émergents, techniquement en constante évolution, répondant aux spécificités et à la diversité des territoires régionaux. La multiplicité des partenariats mis en place tant au niveau régional que national illustre leur rôle nodal dans l'information du grand public tel que défini dans la circulaire N 92 du 20 novembre 2006 : Les Carif garantissent, et au-delà, par leur caractère innovant, *« sur l'ensemble du territoire un égal accès du citoyen à l'information et à l'offre de formation sur la formation professionnelle »*