

10 axes pour améliorer le SPRO

1. Réaffirmer et actualiser la stratégie poursuivie par la Région à travers le SPRO et mettre en place une instance de coordination régionale réunissant les différents réseaux.
2. Préciser le rôle à jouer des réseaux régionaux dans la diffusion et l'animation de leur réseau sur le sujet SPRO.
3. Clarifier les indicateurs de suivi 
4. Valoriser les actions locales 
5. Outiller et accompagner les coordonnateurs
6. Réinterroger la configuration de l'échelle des grands réseaux 
7. Réguler et remobiliser par le biais des animateurs régionaux 
8. Poursuivre la professionnalisation des acteurs
9. Développer le sentiment d'appartenance 
10. Poursuivre les échanges entre professionnels en veillant à l'implication de tous



Le rapport, les recommandations et la synthèse sont disponibles sur [www.etoile.regioncentre.fr /rubrique SPRO](http://www.etoile.regioncentre.fr/rubrique_SPRO)



Un service public de qualité, pour tous, jeunes et adultes !



Édito

Le SPRO, c'est le moyen de vous **rassembler et de vous fédérer entre professionnels de l'orientation tout au long de la vie** pour améliorer le service apporté au public.

C'est aussi la garantie qu'en région Centre-Val de Loire, quels que soient sa situation, son âge ou son lieu d'habitation, l'orientation tout au long de la vie **sera facile, utile et efficace**.
C'est encore l'engagement que grâce au SPRO, le public n'ait **pas plus de deux portes à franchir** avant de trouver le réseau d'orientation professionnelle le mieux adapté à sa situation et à son projet, celui que vous représentez.

Dès 2015, je me suis engagée avec l'ensemble des membres du SPRO, et grâce au soutien de l'Europe, à **ce que le service soit évalué régulièrement** : nos engagements sont-ils devenus réalité ? Quels sont les progrès à réaliser ? Nos objectifs doivent-ils être revus ? Plusieurs études et rapports d'évaluation sont ainsi attendus jusqu'en 2021 sur des thèmes qui se complètent.

Nous avons travaillé tous ensemble pour définir les enjeux et les questions clés que nous souhaitons nous poser pour comprendre les succès, les échecs et les marges d'amélioration de notre SPRO.

Aujourd'hui en 2018, je suis heureuse de partager avec vous les premiers résultats des travaux d'évaluation qui ont été conduits **sur l'interconnaissance des acteurs**. Je souhaite que la dynamique engagée se poursuive, dans le même esprit de co-construction, pour que le service apporté à nos habitants s'améliore chaque année. Sans l'implication des acteurs régionaux et locaux, nous n'aurions pas pu identifier les facteurs de progrès.

Vous trouverez dans ce document la description des résultats et des recommandations faites. Je souhaite que nous puissions travailler aux changements à apporter au service pour atteindre nos objectifs. J'insiste pour que cette évaluation conduite chaque acteur à envisager et à mettre en œuvre les évolutions nécessaires.

Merci à tous pour votre participation, bonne lecture.

Isabelle GAUDRON
Vice-Présidente déléguée à la Formation Professionnelle, à l'Insertion et à l'Orientation

LE SPRO QU'EST-CE QUE C'EST ?

150 structures et 1 800 conseillers : Le SPRO est un service d'information de proximité qui répond à toutes les questions concernant les formations et les métiers. Le SPRO est organisé par la Région Centre-Val de Loire depuis 2015.

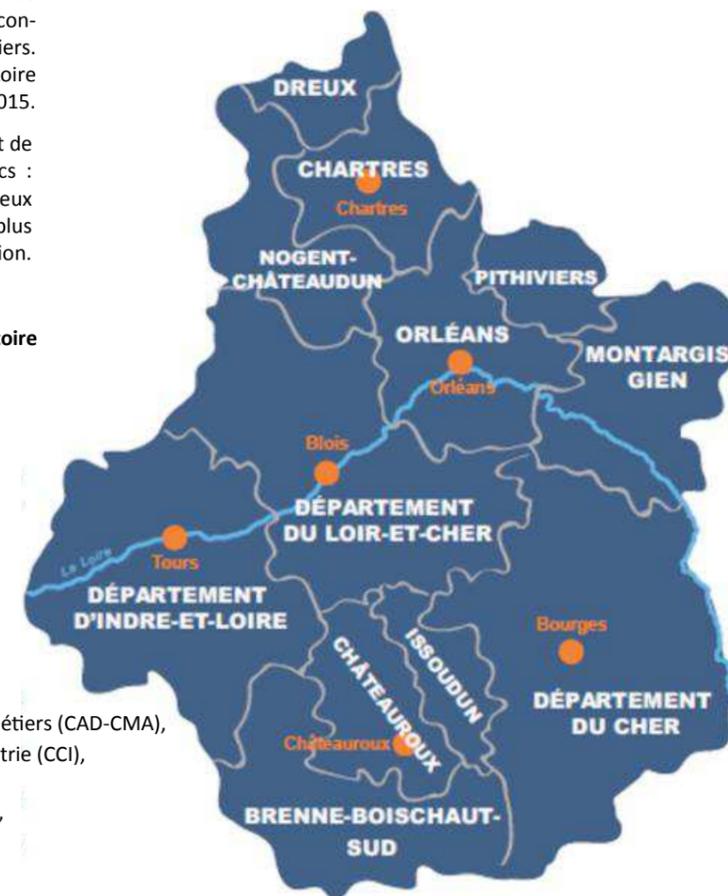
LE SPRO ÇA SERT À QUOI ?

Le SPRO permet de faciliter les démarches de tous les publics : réduction du nombre d'interlocuteurs / pas plus de deux portes à franchir avant de trouver le bon interlocuteur, réponse plus immédiate et adaptée à chaque situation.

LE SPRO QUI EST-CE ?

Le SPRO est représenté sur le territoire de la région Centre-Val de Loire par 12 réseaux locaux. Ses membres sont :

- Pôle emploi,
- Cap emploi,
- Les Missions locales,
- L'Association pour l'emploi des cadres (APEC),
- Les Centres d'information et d'orientation (CIO),
- Le réseau Information jeunesse (CRIJ, BIJ, PIJ),
- Les Services d'Information et d'Orientation des Universités (SUIO),
- L'Association pour l'Emploi des Cadres de l'Agriculture (APECITA),
- Les Centres d'aide à la décision des Chambres de Métiers (CAD-CMA),
- Les Points A des Chambres de commerce et d'industrie (CCI),
- Les organismes paritaires agréés au titre du Congé Individuel de Formation (OPACIF),
- Les Points Info Conseil en VAE,
- Les Maisons de l'emploi.



UNE ÉVALUATION PRÉPARÉE DÈS 2015

L'évaluation du SPRO est née de la volonté partagée de la Commission européenne, des parties-prenantes du SPRO et de la Région Centre-Val de Loire. Tous ont souhaité que ce dispositif qu'ils soutiennent ou mettent en œuvre entre dans une démarche **d'amélioration permanente**.

UN OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION

Le 1er enjeu de la démarche était de disposer de **résultats régulièrement** pour permettre de **réorienter, au fil de l'eau, les objectifs ou l'organisation du SPRO**. L'évaluation devait aussi **poser des questions qui soient utiles à tous les niveaux d'acteurs (européen, régional, local)**.

DES CLÉS DE RÉUSSITE POUR LES ACTEURS DE TERRAIN

Pour les SPRO locaux, il fallait que l'évaluation puisse les **aider dans l'exercice quotidien de leurs missions**.

UNE MÉTHODE PARTICIPATIVE



La méthode qui a été choisie pour définir et mettre en œuvre cette évaluation repose sur le principe de la **co-construction**. La Région s'est ainsi appuyée sur le réseau volontaire de Nogent-Châteaudun pour définir les questions évaluatives, les critères de réussite et les indicateurs, le quizz etc. Les résultats sont ensuite partagés avec les acteurs de terrain et les coordonnateurs de chaque réseau local. Une implication de tous tout au long de la démarche !

L'évaluation souhaitée par l'ensemble des partenaires comprend trois grandes questions :

DES RÉPONSES AUX 3 QUESTIONS ÉVALUATIVES ATTENDUES ENTRE 2018 À 2020

- 1- Les acteurs se connaissent-ils bien ?
- 2- Les fonds alloués par la Région et le FSE permettent-ils au SPRO d'atteindre ses objectifs ?
- 3- Dans quelle mesure le SPRO a-t-il permis d'améliorer le service au public ?

2018 : LES ACTEURS SE CONNAISSENT-ILS BIEN ?

Apporter une réponse à la première question et réorienter le projet selon les résultats est une première étape indispensable avant d'envisager l'évaluation de l'efficacité ou des impacts du projet.

QUESTIONS À LUDOVIC SARRAZIN, COORDONNATEUR DU RÉSEAU DE NOGENT-CHÂTEAUDUN

Comment êtes-vous entré dans cette démarche d'évaluation ?

Lorsque le Conseil Régional a lancé la démarche, notre réseau a été le 1^{er} volontaire. Nous avons constitué un groupe de travail et nous nous sommes rencontrés régulièrement. Il fallait définir l'évaluation et la suivre, pour notre réseau, mais surtout pour tous ceux de la région.

Qu'est ce que cette démarche vous a apporté ?

Avec des échanges constructifs, une meilleure compréhension de chacun, cette démarche a permis à notre réseau de mieux comprendre le rôle de notre SPRO et celui de chaque partenaire, mais aussi son application sur nos territoires et son intérêt pour le public.

Pensez-vous qu'il est utile d'associer les réseaux locaux à l'élaboration de la suite du programme d'évaluation ?

Chaque réseau doit apporter sa pierre à l'édifice ! C'est ensemble que nous pouvons donner du sens aux services que nous proposons. Le réseau de Nogent-Châteaudun a peut-être pu lancer les premières pistes, mais chaque territoire qu'il soit local ou départemental, a son rôle à jouer pour traiter les autres questions prévues !



Conclusions de la 1ère phase d'évaluation sur l'interconnaissance des acteurs

À la suite des travaux de préparation, le cabinet ITINERE Conseil est intervenu fin 2017 pour apporter une réponse à la première question évaluative. Focus groupes, interviews et quizz ont été conduits sur les territoires et au niveau régional à partir de la question suivante :

3 ans après, est-ce que vous vous connaissez mieux ? Vos réseaux sont-ils dynamiques, ? Avez-vous développé une culture commune ?

Après 3 ans d'actions communes pour l'orientation, le cabinet Itinere Conseil dresse le panorama des résultats obtenus, des forces et des faiblesses observées : « En Centre-Val-de-Loire le SPRO a été rapidement décliné et animé sur les 12 territoires. Les SPRO locaux sont des instances de coordination dynamiques qui mettent en place et participent à diverses initiatives : événementiels de type forum de l'orientation, actions d'interconnaissance entre acteurs, de connaissance du territoire et de ses acteurs, création d'outils, etc. Pour cela, ils ont été accompagnés par deux référents au sein du Conseil régional et par le centre de ressources GIP Alfa Centre.

Grâce à ces initiatives et lors de rencontres fréquentes, les membres des réseaux locaux se connaissent mieux et peuvent ainsi mieux orienter les publics vers les acteurs adéquats.

Après 3 ans de déploiement du SPRO, on peut considérer que la première étape indispensable au bon fonctionnement du service public est atteinte : des dynamiques locales ont été créées, des initiatives se mettent en place, au profit d'un développement de l'interconnaissance entre les acteurs. Ces avancées ont notamment été permises par cette volonté d'ancrer le SPRO dans le local mais aussi par le rôle primordial joué par les coordonnateurs des réseaux.

Cependant, quelques limites sont observées : l'échelle des réseaux n'est pas toujours la plus propice à une dynamique collective ou nécessite un plus fort « outillage ». C'est le cas des grands réseaux, pour lesquels l'animation est plus complexe. De même, la mobilisation des partenaires est inégale et dépendante de volontés personnelles.

Aussi, le développement de la connaissance entre acteurs a progressé mais ne concerne pas encore tous les professionnels au contact des publics. Une attention particulière mérite d'être portée aux agents d'accueil qui identifient moins bien que les conseillers les objectifs du SPRO.

La présente évaluation préparatoire interrogeait également le « développement d'une culture commune ». Cette notion a fait débat lors des travaux évaluatifs, tous les acteurs n'adhérant pas à cet objectif. Des divergences de points de vue ont pu alors s'exprimer entre les acteurs qui souhaitent valoriser en premier lieu leur appartenance au SPRO lors des événements du grand public quand d'autres perçoivent la mise en lumière du SPRO auprès du grand public comme un risque (perte de lisibilité de chaque structure).

Le SPRO est ainsi un outil vivant sur les territoires. Il a permis de développer des initiatives communes et aux acteurs de mieux appréhender les spécificités et l'offre de chacun. Aujourd'hui, il apparaît cependant nécessaire de redonner une place plus forte aux acteurs du niveau régional dans la coordination globale de ce service public afin que chaque réseau s'implique pleinement dans celui-ci. En effet, les têtes de réseau régionales se sont investies dans la conception du SPRO (élaboration du cahier des charges) mais cette dynamique n'a pas perduré dans le temps.

Ces résultats et ces enseignements évaluatifs devraient permettre de donner un nouveau souffle au SPRO, pour atteindre l'objectif attendu d'amélioration du service rendu au public grâce à l'implication de chacun.

2015	Oct 2015	2016	2017	2018	2019	2020
Naissance du SPRO	Achèvement des conventions : 100% du territoire	Communication et événements	Interconnaissance des acteurs	Validation des évolutions à conduire	Validation des évolutions à conduire	Poursuite du service et amélioration permanente
Préparation de l'évaluation avec le réseau de Nogent-Châteaudun		Définition des 3 questions évaluatives	Lancement du recueil des indicateurs	Réponse à la 1ère question	Récolte d'indicateurs et enseignements pour les questions 2 et 3	Evaluation d'impact du SPRO