



**CONSEIL REGIONAL
CENTRE-VAL-DE-
LOIRE**

TRAVAUX PREPARATOIRES A
L'EVALUATION DU SPRO DANS LE CADRE
DU PO FSE
Q1 : INTERCONNAISSANCE ENTRE ACTEURS
ET DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE
COMMUNE

Rapport final

Mars 2018

*Rédactrices : Elise CROVELLA, Béatrice MINET, Malika GRANGE, Carole
BEAUGENDRE*

Cette opération est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage en région Centre-Val de Loire avec le Fonds Social Européen.

TABLE DES MATIERES

I.CONTEXTE, OBJECTIFS DE LA MISSION ET METHODOLOGIE ADOPTEE	4
1.1. Le SPRO en région Centre-Val-de-Loire	4
1.2. L'évaluation in itinere du SPRO	4
1.3. Les travaux conduits dans le cadre de la question 1 portant sur l'interconnaissance entre acteurs	5
II. LE PILOTAGE REGIONAL DU SPRO	6
2.1. L'animation régionale du SPRO	6
2.1.1. Des travaux régionaux de construction du SPRO à son déploiement sur les territoires	6
2.1.2. Une mobilisation active sur les réseaux locaux au détriment d'une instance régionale et stratégique de pilotage ?	6
2.1.3. Un déploiement du SPRO concomitant avec la montée en charge et la structuration du CEP	7
2.2. La participation et la perception du SPRO par les institutions et têtes de réseau régionales	7
2.2.1. Une participation variable selon les réseaux	7
2.2.2. Une animation limitée des institutions régionales auprès de leur réseau	8
2.2.3. Des principes et des objectifs généraux plébiscités mais qui contiennent aussi des limites dans la mise en œuvre à dépasser	9
III. LES ACTIVITES ET LE DYNAMISME DU SPRO AU NIVEAU LOCAL	11
3.1. Les activités de l'animation régionale et des réseaux locaux : chiffres clés	11
3.1.1. Préalable : apports et limites du tableau de bord	11
3.1.2. Chiffres clés	12
3.2. Activités et dynamiques des 6 réseaux locaux rencontrés	13
3.2.1. Les différents modes de fonctionnement adoptés par les SPRO locaux	13
3.2.2. Les activités conduites par les réseaux locaux	18
IV. LES EFFETS DU SPRO SUR L'INTERCONNAISSANCE ENTRE ACTEURS ET SUR LE DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE COMMUNE	23
3.3. Les effets du SPRO en termes d'interconnaissance entre les acteurs et de développement des partenariats	23
3.4. Les effets du SPRO en termes de développement d'une culture commune	25
V. L'APPROPRIATION DU SPRO PAR LES PROFESSIONNELS AU CONTACT DES PUBLICS	28
3.5. Présentation de l'enquête	28

3.6.	La participation des acteurs au SPRO	30
3.7.	La perception et l'appropriation par les acteurs des grands principes et objectifs du SPRO	31
	<i>« Le principe de base » du SPRO.....</i>	<i>31</i>
	<i>Les principaux objectifs du SPRO.....</i>	<i>31</i>
	<i>Niveau(x) du CEP.....</i>	<i>32</i>
3.8.	La connaissance des acteurs qui composent le SPRO et de leur offre de services	33
	<i>La connaissance des membres du réseau.....</i>	<i>33</i>
	<i>La connaissance de l'offre de service.....</i>	<i>36</i>
	<i>L'orientation des publics et les sources d'information.....</i>	<i>37</i>
3.9.	Les apports du SPRO du point de vue des professionnels.....	39
	<i>Amélioration du service rendu et développement des collaborations.....</i>	<i>39</i>
	<i>Perception du SPRO.....</i>	<i>39</i>
	<i>Améliorations prioritaires pour le renforcement des partenariats.....</i>	<i>40</i>
VI.	CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	43
VII.	ANNEXES	48

I. CONTEXTE, OBJECTIFS DE LA MISSION ET METHODOLOGIE ADOPTEE

1.1. Le SPRO en région Centre-Val-de-Loire

Dès 2014, la Région Centre-Val de Loire a été parmi les premières à expérimenter la mise en place du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), avant sa généralisation au 1er janvier 2015. Depuis, la collectivité organise le SPRO et assure la mise en réseau des différentes structures qui concourent sur son territoire à la mise en œuvre de ce service public.

Cet investissement du Conseil régional dans l'orientation des Centrais rencontre la volonté de ses partenaires réunis au sein du Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP). En effet, « *l'accompagnement de chaque habitant dans ses choix d'information et d'orientation tout au long de la vie* » constitue la priorité 1 du CPRDFOP 2016-2021. Le contrat se donne comme objectif de « *poursuivre et renforcer les actions conduites dans le cadre du SPRO, visant à créer, pour tous, les conditions d'une orientation choisie et réussie tout au long de la vie* ». Il insiste notamment sur l'importance d'un accès à ce service sur l'ensemble du territoire et quelle que soit la situation professionnelle du bénéficiaire.

Les structures membres s'engagent collectivement, à travers le cahier des charges du SPRO, à assurer la complémentarité et la continuité du service rendu à l'utilisateur localement. Cette démarche se fait dans le respect des compétences et des spécificités de chaque réseau concourant au SPRO.

Le SPRO du Centre-Val de Loire s'organise aujourd'hui en douze réseaux locaux (4 urbains, 5 ruraux et 3 départementaux) dont la coordination est confiée à une des structures du territoire concerné.

Les réseaux sont donc organisés sur des territoires très différents en termes de taille (département et infra-départemental) et de nature (urbain, rural); ce qui peut vraisemblablement induire des particularités de fonctionnement, d'organisation et de mise œuvre des actions.

Deux animateurs du Conseil régional viennent en appui des coordonnateurs des réseaux locaux et veillent à la cohérence du service mis en place. De plus, le CARIF OREF (Gip Alfa Centre) vient en appui des douze réseaux et leur apporte des outils (ex : outils d'observation sur la situation économique et l'offre de formation locale.)

1.2. L'évaluation in itinere du SPRO

Assez tôt, la volonté d'évaluer le SPRO a été présente tant au sein de la Région que des structures membres. Celle-ci a été affirmée au sein du cahier des charges SPRO (article 9) et du CPRDFOP (engagement B : se placer dans une démarche d'amélioration continue du service).

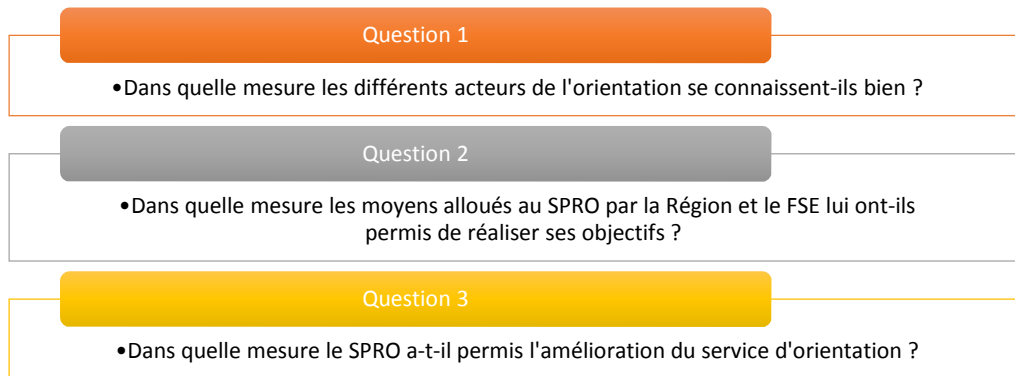
Le réseau local de Châteaudun, accompagné par les services de la Région (direction des politiques d'orientation et de formation et direction de l'Europe), s'est engagé volontairement dans la définition des objectifs et des modalités de l'évaluation à mener.

Cette évaluation vient répondre à un double objectif :

1. Se placer dans une démarche d'amélioration continue et d'apprentissage collectif ;
2. Répondre aux obligations réglementaires européennes, le SPRO bénéficiant de cofinancements du Fonds Social Européen.

La plus-value attendue par la Région, les membres du SPRO et la commission européenne est que cette évaluation soit utile aux acteurs et qu'elle produise des conclusions régulièrement et dès le 1^{er} semestre 2018.

Le projet d'évaluation défini avec le réseau de Châteaudun a en effet été conçu selon une logique progressive autour de trois questions :



Les travaux préparatoires à l'évaluation sont engagés dès 2017 sur la question n°1 pour apporter un jugement au printemps 2018.

Pour conduire les travaux relatifs à la question n°1, la Région a souhaité faire appel à un prestataire d'évaluation, le cabinet ITINERE Conseil.

1.3. Les travaux conduits dans le cadre de la question 1 portant sur l'interconnaissance entre acteurs

Les travaux conduits pour répondre à la question n°1 ont pris la forme :

- D'une exploitation des données quantitatives collectées par la Région auprès des SPRO locaux dans le cadre d'un tableau de bord ;
- D'entretiens avec les têtes de réseaux régionales¹ ;
- D'investigations de terrain au sein de six réseaux locaux² (entretiens avec les coordonnateurs et focus group avec les membres des réseaux) ;
- La réalisation d'une enquête en ligne à destination des responsables de structures locales, des conseillers et agents d'accueil. Cette enquête a permis de recueillir 676 réponses.

Le présent document constitue le rapport final. Il présente l'ensemble des conclusions évaluatives et préconisations. Celles-ci ont été discutées et amendées dans le cadre de réunions avec le réseau de Châteaudun-Nogent et avec les coordonnateurs locaux. L'ensemble des résultats ont également été partagés avec la commission orientation du CREFOP.

¹ DR Pôle emploi, ARML, Fongecif, APEC, Uniformation, Unifaf, Cheops, Gip Alfa Centre, CRIJ, Service académique à l'orientation du Rectorat, Université d'Orléans

² Deux réseaux « ruraux » : Pithiviers et Issoudun / Trois réseaux « urbains » : Orléans, Châteauroux et Dreux / Un réseau départemental : Indre-et-Loire.

II. LE PILOTAGE REGIONAL DU SPRO

2.1. L'animation régionale du SPRO

2.1.1. Des travaux régionaux de construction du SPRO à son déploiement sur les territoires

Lors de la mise en place du SPRO en 2014/2015, le Conseil régional a conduit des travaux et réflexions avec les différentes institutions et têtes de réseau régionales ayant abouti à la définition d'un cahier des charges, signé par les différentes structures.

Le SPRO a rapidement été décliné localement, par la mise en place de coordinations locales (12 réseaux) à des échelles locales ou départementales, organisées autour d'un coordonnateur dont la désignation a été réalisée sur chacun des territoires (et pas nécessairement en lien avec le niveau régional de structures).

Pour accompagner la mise en œuvre des SPRO, un chef de projet et un animateur ont été désignés au sein des services du Conseil régional (soit 1,8 ETP dédiés à l'animation du SPRO). Ceux-ci participent aux différentes réunions des réseaux sur les territoires et animent chaque trimestre une réunion régionale des coordonnateurs locaux afin de favoriser les échanges et la diffusion d'informations entre les différents réseaux. Ils apportent également un soutien aux coordonnateurs en fonction des besoins et des demandes (ex : prise de fonction, régulation des difficultés rencontrées au sein du réseau, etc.). Le Gip Alfa Centre intervient également en appui de ces réseaux locaux, par sa présence active aux réunions ainsi que par la création et mise à disposition d'outils et de ressources (rubrique SPRO du site Etoile, portraits de territoires, programme de professionnalisation...).

2.1.2. Une mobilisation active sur les réseaux locaux au détriment d'une instance régionale et stratégique de pilotage ?

Le Conseil régional a fortement mis l'accent sur le niveau local, avec pour objectif de favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de terrain et d'améliorer le service rendu aux usagers. En revanche, les instances et travaux mis en place au niveau régional au démarrage n'ont pas perduré dans le temps, le SPRO étant un sujet abordé dans le cadre de la commission orientation du CREFOP.

Cependant, les acteurs régionaux interrogés, s'ils identifient que le SPRO fait l'objet de discussions dans le cadre de cette dernière instance soulignent régulièrement l'absence d'une instance de travail de niveau régional dédiée au SPRO, absence perçue comme une limite : « *entre le CREFOP et les réseaux locaux, il manque un maillon pour que cela fonctionne* ».

De manière générale, les différents acteurs interrogés, qu'ils soient régionaux ou locaux soulignent le manque de visibilité et lisibilité d'ensemble sur les activités du SPRO. Certaines institutions régionales regrettent alors de ne pas être mieux informées de l'implication des structures de leur réseau et peuvent alors se sentir mises à l'écart de l'animation globale du SPRO.

2.1.3. Un déploiement du SPRO concomitant avec la montée en charge et la structuration du CEP

Autre élément de contexte influant sur les perceptions, le SPRO s'est déployé dans le même temps que certains acteurs du SPRO (Pôle emploi, Missions Locales, Cap emploi, OPACIF et APEC) structuraient le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Ce dernier a amené les institutions concernées à professionnaliser leurs équipes et à réorganiser leurs missions autour de ce service. Ainsi, si le CEP a constitué une priorité pour les institutions, le SPRO a pu parfois être considéré comme secondaire au regard des enjeux de celui-ci.

2.1.4. Des évolutions à venir dans le cadre de la Loi Avenir professionnel à anticiper

La réforme en cours de préparation sur la formation professionnelle (projet de loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel) va impacter la thématique orientation tout au long de la vie. Si les évolutions à venir ne sont pas à ce jour stabilisées, elles auront vraisemblablement une incidence sur la gouvernance du SPRO et les moyens qui lui sont alloués. A ce stade le projet de loi réaffirme que toute personne peut bénéficier du CEP tout au long de sa vie professionnelle mais redéfinit les contours de celui-ci, notamment du côté des salariés pour lesquels de nouveaux opérateurs seront sélectionnés à l'issue d'une procédure d'appel d'offres. Les évolutions qui adviendront pourront ainsi nécessiter de redéfinir les modalités de déploiement du SPRO dans la région.

2.2. La participation et la perception du SPRO par les institutions et têtes de réseau régionales

2.2.1. Une participation variable selon les réseaux

La participation locale des structures est tributaire de nombreux facteurs notamment de la taille du réseau, de son organisation globale et territoriale, de sa mission et de ses publics, du fait qu'elles soient opératrices du CEP ou non, etc. **Ainsi, la participation des réseaux au SPRO est variable :**

- Certaines des institutions et têtes de réseaux régionales participent elles-mêmes aux réseaux locaux en tant que membres voire en tant que coordonnateur : c'était le cas du CRIJ et du FONGECIF co-coordonnateurs à Orléans jusqu'en 2017 par exemple. Cette participation concerne surtout les réseaux des grandes villes où sont situés le plus généralement les sièges des structures régionales (Orléans, Tours).
- Pour les réseaux de petite taille, la participation aux SPRO locaux reste problématique : Unifaf qui ne compte qu'un seul CEP souhaitait couvrir 6 réseaux, objectif particulièrement difficile à tenir.
- Avec 10 CEP, le Fongecif a pour objectif de participer aux SPRO locaux correspondant aux lieux de ses permanences. C'est le directeur adjoint ou un CEP qui participent à l'activité des réseaux.

- L'APEC comptant 15 collaborateurs avait choisi d'être présent dans 5 ou 6 territoires. Mais la dynamique est difficile à maintenir sur la durée. Les réunions d'interconnaissance ont néanmoins correspondu à une nouvelle offre de service de l'APEC qui a ainsi pu la présenter aux professionnels des réseaux.
- Le réseau de Cap Emploi a participé à quelques réunions à Orléans et Bourges mais les associations départementales semblent peu actives selon l'association régionale.
- Les deux « grands réseaux » régionaux (en volume de conseillers) que sont le réseau des missions locales représenté par l'ARML et Pôle emploi ne participent pas quant à eux aux réunions locales, cette participation étant assurée par les agences locales. En l'absence d'instance régionale de pilotage ad hoc du SPRO, ils sont peu impliqués dans l'animation et la coordination du SPRO auprès de leur réseau. A noter néanmoins que depuis janvier 2018, la Direction des Politiques d'Orientation et de Formation du Conseil régional (direction en charge du SPRO) participe à l'instance de coordination des missions locales dans un objectif de meilleure prise en compte du SPRO dans les discussions régionales.

La plus grande difficulté évoquée par les acteurs régionaux est de se rendre disponible sur les terrains. **Dans tous les cas (petits ou gros réseaux), l'appréhension du service régional de l'orientation se réalise à travers les prismes du « terrain » et du « local ».**

Le fait, par exemple, que la Région n'organise pas, comme c'est souvent le cas pour des sujets importants, une grande manifestation réunissant l'ensemble des partenaires sur le sujet spécifique du SPRO induit **un déficit de représentation du niveau stratégique régional sur le sujet**. La présence d'animateurs régionaux au niveau local est appréciée pour les ressources qu'ils apportent aux réseaux mais n'arrive pas à contrebalancer cette perception de « maillon manquant ».

Selon certains acteurs régionaux, la structuration du service SPRO devrait davantage s'appuyer sur des relations de la Région avec ses partenaires homologues et davantage expliciter sa stratégie et ses méthodes.

2.2.2. Une animation limitée des institutions régionales auprès de leur réseau

La question du SPRO est généralement intégrée aux divers sujets évoqués lors des réunions d'équipes internes aux structures régionales. Leur fréquence est ainsi fonction de l'organisation interne des réseaux (réunion d'équipe au Fongecif, réunions départementales au CRIJ, réunions de directeurs à Cap Emploi,...) mais aussi de l'investissement des acteurs régionaux et locaux sur cette question. **Le SPRO n'apparaît pas comme un sujet très identifié « en tant que tel »**. Les structures qui réalisent du conseil en évolution professionnelle évoquent davantage cette question sous le label du CEP car celui-ci fait partie intégrante des missions quotidiennes rendues au service de l'usager (Unifformation, Unifaf, PE, APEC,...). Dans le meilleur des cas, les acteurs évoquent un échange d'informations (entre ceux qui participent aux réseaux SPRO locaux et ceux qui n'y participent pas).

Les niveaux régionaux pilotent assez peu la démarche SPRO au sein de leur réseau et laisse l'initiative au niveau local, générant une hétérogénéité dans les pratiques et l'implication des structures.

Pour certains réseaux comme les Cap Emploi ou les PIJ/BIJ moins hiérarchisés, la dimension de pilotage est faible « naturellement ». Si le CRIJ a invité toutes les structures du réseau à s'investir dans les réseaux locaux du SPRO, chacune des structures, selon son contexte local, a été libre de s'y engager ou non.

2.2.3. Des principes et objectifs plébiscités mais qui contiennent des limites dans la mise en œuvre à dépasser

Globalement, le SPRO est perçu comme un dispositif aux objectifs vertueux : c'est en se connaissant mieux les uns et les autres que l'orientation de l'utilisateur sera de meilleure qualité. Le **principe de ne « pousser que 2 portes » est un principe auquel adhère l'ensemble des institutions et têtes de réseaux régionales.**

Toutefois, les avis sont relativement différenciés entre les acteurs régionaux interrogés en raison de leurs niveaux de connaissance et de participation aux SPRO locaux. Beaucoup ont une vision relativement parcellaire du dispositif, liée à leur propre expérience ou à ce qu'ils ont pu entendre. Aussi, certains réseaux sont réputés comme dynamiques et d'autres moins. Certaines avancées sont citées mais certaines difficultés ou limites sont aussi exprimées.

La principale difficulté évoquée dans le fonctionnement concret des réseaux SPRO est la disponibilité nécessaire des agents et des salariés membres et des moyens ainsi à prévoir pour assurer cet investissement.

Le tableau ci-dessous regroupe les principales avancées et limites perçues et exprimées **par les acteurs régionaux interrogés** :

Perception des acteurs régionaux	
Avancées	Difficultés et limites
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des travaux initiaux menés en concertation avec les institutions régionales. ▪ Des outils et une implication de la Région au plan local. ▪ Le SPRO permet la rencontre entre les partenaires de l'emploi, de la formation et de l'orientation. ▪ Le SPRO permet de se connaître, de développer les interactions entre acteurs, de favoriser la connaissance des offres de service disponibles dans les autres structures. ▪ Le SPRO permet de savoir vers qui orienter une personne qui ne correspond pas au public premier de la structure. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La perte d'identité des structures à travers le label « SPRO ». ▪ Les niveaux différents de professionnalisation des structures en matière d'orientation professionnelle (SPRO/CEP). ▪ Le manque de moyen humain dédié au SPRO ou de disponibilité des acteurs, notamment pour la coordination. ▪ Le dynamisme des réseaux est fonction du dynamisme des acteurs locaux. ▪ Des cultures institutionnelles fortes qui demandent à être dépassées.

Synthèse des points forts et limites en termes de pilotage régional



Une adhésion des différentes structures régionales quant aux objectifs du SPRO

Des moyens humains déployés par la Région pour animer les réseaux sur les territoires

Un appui et une mise à disposition d'outils assurés par le Gip Alfa Centre

Une absence d'instance régionale de pilotage opérationnel réunissant les différentes institutions régionales concernées (en dehors de la commission orientation du CREFOP qui intervient plutôt à un niveau stratégique)

Une participation variable des différents réseaux régionaux et une animation du sujet SPRO en intra structures relativement limitée



III. LES ACTIVITES ET LE DYNAMISME DU SPRO AU NIVEAU LOCAL

3.1. Les activités de l'animation régionale et des réseaux locaux : chiffres clés

3.1.1. Préalable : apports et limites du tableau de bord

Afin de préparer l'évaluation du SPRO, la Région a mis en place un tableau de bord visant à permettre une remontée d'informations concernant les activités des réseaux locaux et une compilation de ces données. Celles-ci ont été transmises par les différents réseaux locaux au cours du dernier trimestre 2017, ceci pour la première fois. Elles portent sur les années 2016 et 2017.

Les indicateurs remontés par les réseaux pour alimenter la réponse à la question évaluative n°1 (connaissance entre acteurs) sont les suivants (indicateurs 1 à 8)³ :

Critères	N°	Indicateurs d'évaluation	Type d'indicateur	Objectifs de réussite
Dynamisme au sein du réseau SPRO	1	Nombre de réunions du réseau local	Quantitatif	Objectif de 4 réunions par an environ. Analyse du nb de rencontres avant l'existence du SPRO
	2	Taux moyen de participation aux réunions du réseau local	Quantitatif	participation de chacun dans la moyenne: chaque réseau local d'une part et chaque structure d'autre part
	3	Nombre d'interventions de l'animateur du Conseil régional dans chaque réseau local	Quantitatif	Régularité/équilibre des présences sur les territoires
	4	Nombre d'actions communes réalisées par chaque réseau local (Evolution cumulée tout au long du projet)	Quantitatif	un projet local par an
	5	Partage d'outils entre les 13 réseaux	Quantitatif et qualitatif	Objectif qualitatif: faire vivre le projet régional grâce aux apports des réseaux locaux
	6	Développement du réseau : nb de partenaires au début du conventionnement et en 2019	Quantitatif	diminution du nb de partenaires non intégrés au SPRO
Développement d'une culture commune	7	Nombre de formations régionales SPRO communes suivies	Quantitatif et qualitatif	Participation aux actions mises en place sur le thème du SPRO par : au moins tous les coordinateurs locaux et au moins 50% des équipes des structures membres
	7bis	Nombre de formations locales SPRO communes suivies	Quantitatif et qualitatif	Participation aux actions mises en place sur le thème du SPRO par : au moins tous les coordinateurs locaux et au moins 50% des équipes des structures membres
	8	Taux de réalisation des projets de territoire prévus dans les conventions annuelles	Quantitatif et qualitatif	Réalisation et finalisation de chq projet et analyse qualitative si "non réalisé" pour comprendre les facteurs qui ont été des freins
Connaissance du SPRO par ses membres	9	Quelle connaissance ont les référents SPRO de l'offre de services et spécificités des autres acteurs	Quanti et qualitatif	80% de bonnes réponses à un questionnaire ; même taux de bonnes réponses, quel que soit l'amplitude géographique du réseau (BV ,dept, ZE etc.)
	10	Les conseillers connaissent-ils les membres du réseau auquel ils appartiennent	Qualitatif	Evolution du nb de réponses exactes à un questionnaire diffusé sur Internet via des enquêtes flash. Même structure de questionnaire mais adapté à la taille de chaque réseau local (niveau géographique différent)

Ces indicateurs ont été compilés et synthétisés dans un document ad hoc transmis aux différents coordonnateurs des réseaux. Leur analyse a mis en évidence une série de limites auxquelles il conviendra de remédier dans les années à venir par la transmission de consignes davantage précises.

³ Les indicateurs 9 et 10 ont été recueillis via une enquête en ligne dont les résultats sont présentés dans la partie 4 du présent rapport.



En effet, on constate une interprétation hétérogène des coordonnateurs chargés de remonter les informations sur les différentes catégories, par exemple :

- Pour l'indicateur n°1, toutes les réunions doivent-elles être mentionnées, y compris les réunions de travail en petit comité ? Ou uniquement les réunions « en plénière » ?
- Quel classement des activités entre réunions / actions communes et formations locales ?
- Etc.

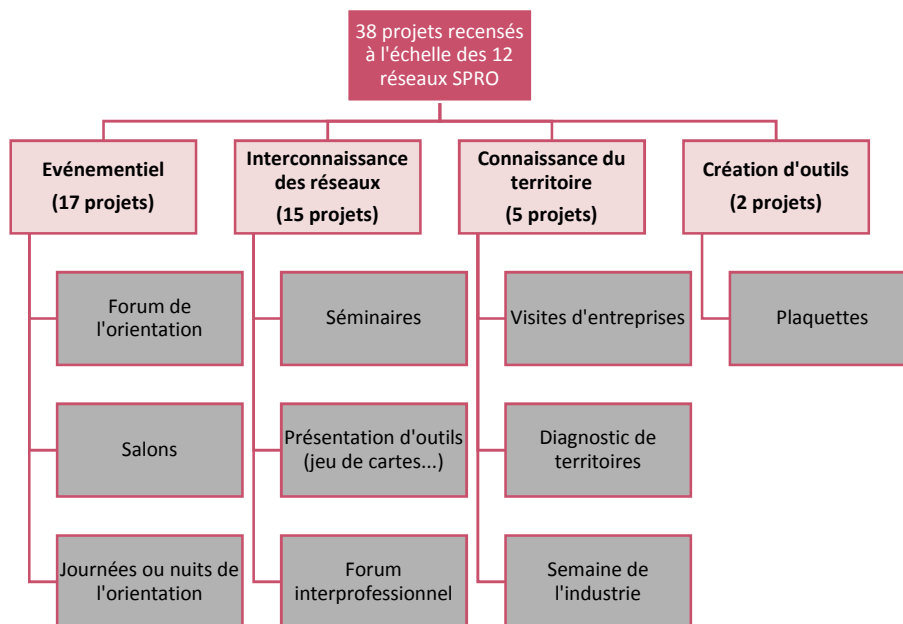
3.1.2. Chiffres clés

Les limites de l'outil doivent conduire à une vigilance particulière dans l'interprétation de ces indicateurs. Néanmoins quelques chiffres clés et enseignements peuvent ici être présentés :

- Concernant le **nombre de réunions des réseaux locaux et le niveau de participation** des membres à celles-ci (*indicateurs 1 et 2*), on observe une situation globalement satisfaisante puisque **11 des 12 réseaux locaux ont atteint l'objectif de 4 réunions par an**. Des écarts importants peuvent néanmoins être constatés puisque certains réseaux locaux ont mentionné jusqu'à 15 réunions annuelles. **Le taux moyen de participation⁴ aux réunions s'élève quant à lui à 76 %**. Par ailleurs, si l'hétérogénéité des objets des réunions collectés ne permet pas d'en faire une véritable analyse, certains constats peuvent néanmoins être posés :
 - 4 réunions sur 10 en 2017 ont eu pour objet la préparation ou le bilan des actions menées (« Préparation actions 2017 », « Préparation du séminaire interconnaissance », « Retour séminaire SPRO et préparation actions 2017 »...)
 - 1 réunion sur 10 était liée à de l'évènementiel (« Conférence "osez l'industrie" », « Évènementiel »...), et 1 sur 10 à de la coordination du réseau (« Réunion de coordination du territoire de ... »)
 - Les autres étaient estampillées « Réunions SPRO » (3/10), sans plus de précision, ou bien leur objet n'était pas précisé ou encore n'entrent pas dans les catégories précitées.
- **L'objectif d'au moins un projet commun par an (indicateur 4) est atteint par l'ensemble des réseaux**. En effet, entre 1 et 7 projets ont été réalisés par réseau en 2017. Ces projets ont très majoritairement concerné l'organisation ou la participation à des événements de type forum de l'orientation, salons, journées ou nuits de l'orientation (17 projets), ou bien étaient destinés à favoriser l'interconnaissance des réseaux à travers l'organisation de séminaires ou de forum interprofessionnels, et le partage d'outils (15 projets). Plus marginalement, 5 projets devaient permettre une meilleure connaissance du territoire, grâce notamment à la visite d'entreprises ; et 2 projets avaient pour objet la création d'outils (plaquettes notamment)⁵.

⁴ Taux de participation à une réunion = nombre de structures participantes rapporté au nombre de structures invitées.

⁵ 1 projet avait pour double objet l'interconnaissance entre acteurs et la création d'outils.



NB : les projets ici recensés sont ceux prévus dans les conventions de subvention.

- Les **animateurs du Conseil régional** sont intervenus **82 fois en 2017**, dont 61 fois lors de réunions locales et 21 fois lors des réunions de niveau régional (indicateur 3). La répartition de leur présence au sein de chaque réseau est dépendante du niveau d'activité de ces derniers. On constate ainsi entre 1 et 9 interventions annuelles par réseau local.
- Le **nombre de structures signataires** (indicateur 6) **au sein des différents réseaux est resté globalement stable entre 2015 et 2017**. L'année 2016 a vu l'entrée du Point Relais Conseil comme nouveau partenaire signataire au sein de chacun des 12 réseaux (+12). Sont également entrés une mission locale, deux maisons de l'emploi et un PIJ (+4).

Les parties qui suivent permettent de donner à voir de manière plus précise les activités menées par les réseaux. Celles-ci sont issues des investigations qualitatives conduites à l'échelle de 6 réseaux locaux.

3.2. Activités et dynamiques des 6 réseaux locaux rencontrés

3.2.1. Les différents modes de fonctionnement adoptés par les SPRO locaux

Des réseaux structurés suivant des configurations différentes

Les réseaux locaux SPRO présentent des configurations différentes en termes d'échelle et de taille. **Concernant les 6 réseaux rencontrés, tous sont à l'échelle locale / du bassin de vie, à l'exception de celui de l'Indre-et-Loire (échelle départementale)**⁶.

⁶ Pour rappel, deux autres réseaux SPRO ont une échelle départementale : celui du Loir-et-Cher (41) et celui du Cher (18).

Echelle des 6 réseaux rencontrés

Réseaux SPRO	Echelle	Nombre de communes	Nombre d'habitants	Nombre de signataires (2017)
Châteauroux	Bassin de vie	69	107 860	12
Dreux	Bassin de vie	109	126 164	14
Indre-et-Loire	Départementale	Non précisé Source INSEE : 273	Non précisé Source INSEE : 603 924 en 2014	31
Issoudun	Bassin de vie	40	31 500	10
Orléans	Bassin de vie	137	423 800	27
Pithiviers	Bassin de vie	Non précisé	69 800	11

Source : Conventions de partenariats 2015

Concernant les échelles des réseaux, celles-ci peuvent être classées en trois catégories par rapport au nombre de participants et à la proximité géographique entre les membres :

- Les très grands réseaux (Indre-et-Loire et Orléans) :
 - Le réseau de l'Indre-et-Loire, compte tenu de son envergure, s'est doté de deux référentes à Tours et Amboise (la mission locale d'Amboise ayant porté la coordination jusqu'en 2017). Néanmoins la structuration infra-départementale demeure peu formalisée et la coordonnatrice évoque l'intérêt de désigner des référents sur les territoires.
 - Le réseau d'Orléans quant à lui présente la particularité d'être un réseau local mais de grande envergure (27 membres). En conséquence un nouveau mode de fonctionnement a été envisagé à partir de 2018 (mise en place de groupes de travail). Par ailleurs, ce réseau est animé par des acteurs qui représentent également les têtes de réseaux régionales.
- Les réseaux de taille moyenne (Châteauroux et Dreux).
- Les réseaux de petite taille (Issoudun et Pithiviers).

Pour ces 4 derniers réseaux locaux, la grande proximité des membres, y compris physique (ex : dans un même bâtiment pour certaines structures), est jugée très propice au développement des partenariats entre eux. **Les réseaux évoquent la pertinence de cette échelle qui correspond à la réalité de leurs pratiques et de leurs échanges.** A noter que la structuration des réseaux locaux est aussi héritée des réseaux locaux du SPO.

Dans un réseau de grande taille tel que celui de l'Indre-et-Loire, la question se pose de la **concentration des actions à Tours ainsi que la prise en compte des problématiques locales.** Le réseau d'Issoudun se trouve sur un département où deux autres réseaux locaux SPRO existent, mais souhaite conserver cette échelle afin de rester au plus près des problématiques des usagers.

Une composition des réseaux relativement stable

Dans l'ensemble, la composition des réseaux a peu évolué depuis leur mise en place (cf. indicateur 6). Il convient toutefois de constater :

- **L'association de certains membres non signataires de manière très ponctuelle** sur des actions particulières, qu'ils fassent partie du SPRO (ex : BIJ non signataire) ou non (ex : CCAS sur des actions précises). Néanmoins, cela reste relativement marginal. **La question**

de l'accueil de nouveaux participants dans le cadre des réunions a pu apparaitre peu claire (possibilité d'associer d'autres acteurs ? selon quelles modalités ?), notamment au début de la mise en œuvre du SPRO.

- **Une demande de certains partenaires d'intégrer le réseau** (ex : Conseil Départemental 37), mais pas nécessairement en tant que signataires de la convention de partenariat.
- **La présence dans certains réseaux des CIDFF et CRIA en tant qu'acteurs ressources**, tel que le SPRO le rend possible. A noter que la demande d'intégration des CRIA dans les réseaux locaux a été faite au niveau régional en 2018.

Une fonction de coordination assurée par différentes structures

Parmi les réseaux rencontrés, la fonction de coordination est assurée par différentes structures : les Missions Locales assurent cette fonction sur 3 des 6 réseaux (parfois en co-coordination), de même que les CMA⁷.

- **Le portage de la coordination est stable (inchangée depuis 2015) pour la moitié des structures rencontrées. Néanmoins le coordonnateur a changé en interne** pour ces 3 structures, lorsque les directions ont délégué cette fonction (2/3) ou en cas de changement de direction (1/3).
- Pour les trois autres réseaux, la structure en charge de la coordination a changé depuis 2015, que ce soit en vertu du **principe d'une coordination tournante (2/3) ou à en raison de l'investissement conséquent qu'implique cette fonction (1/3)**. A Orléans, les membres du réseau rencontrés ont considéré que la coordination tournante était favorable au fonctionnement de leur réseau.

Portage de la fonction de coordination

Réseaux SPRO	Structure	Historique
Châteauroux	CMA / ML de Châteauroux	CIO jusque fin 2017
Dreux	M2ED / Pôle Emploi	Aucun changement
Indre-et-Loire	CMA	ML d'Amboise jusque fin 2016
Issoudun	CIO / ML d'Issoudun	Aucun changement
Orléans	CMA	CIO puis CRIJ et Fongecif jusque fin 2017
Pithiviers	ML du Pithiverais	Aucun changement

Concernant le choix de ces structures pour le portage de la coordination, plusieurs raisons sont évoquées : une sollicitation par les autres membres du SPRO ou une « évidence » à assurer cette fonction (2/6 réseaux), un intérêt de la structure pour le portage de cette fonction (1/6), ou l'absence d'autres candidats (1/6). Les têtes de réseaux au niveau régional n'ont pas joué de rôle dans la désignation des coordonnateurs sur les réseaux locaux.

Lorsqu'il s'agit de co-coordination, celle-ci est plus ou moins formalisée (ex : inscrite dans les conventions de partenariats initiales ou non). Cela dépend entre autres des évolutions qu'ont

⁷ A noter que le mode de subventions du SPRO ne permet pas à toutes les structures de porter la fonction de coordination.

connues les réseaux. Dans un cas, un réseau a fait le choix d'être accompagné par un prestataire externe pour l'appuyer dans la mise en place d'actions et dans la fonction de coordination.

Le rôle de coordonnateur appréhendé différemment mais une implication dans tous les cas importante

Les coordonnateurs ne sont pas nécessairement à des postes de directions / responsables au sein de leur structure. Dans au moins deux cas, les directeurs de structure ont délégué cette fonction à des conseillers ou chargés de mission.

Par ailleurs, la conception de cette fonction est appréhendée différemment :

- **Les coordonnateurs soulignent le plus souvent la dimension de gestion de projet, d'animation et de mobilisation du réseau :** « *Il ne s'agit pas de « tout faire » mais de coordonner c'est-à-dire de proposer un programme d'action et d'organiser le travail* » / « *Il faut pousser les partenaires sinon les choses ne se font pas. La mission de coordonnateur est de fédérer, soutenir, porter le réseau* ».
- **Ils perçoivent également cette fonction comme un moyen de faire « redescendre »** les informations diffusées lors des réunions régionales (actualité des réseaux, actions mises en place,...) auprès des autres membres.
- **Certains soulignent plus particulièrement la dimension « logistique / administrative »** que requiert cette fonction (relance des partenaires, rédaction des compte-rendu, animation des réunions, etc.), et à laquelle un temps important est consacré (temps diffus difficilement évaluable).
- Dans de plus rares cas, la fonction est perçue comme un **moyen de monter en compétences**, et de diversifier ses activités professionnelles (sur au moins 1 réseau). C'est le cas lorsque la fonction est assurée par un conseiller.

Dans l'ensemble, les coordonnateurs ont indiqué que cette fonction s'est clarifiée progressivement depuis la mise en place du SPRO (« *il a fallu que les choses se mettent en place* »). Ils valorisent notamment l'outillage de la Région en ce sens (en particulier l'appui des animateurs régionaux et du GIP).

Il s'agit néanmoins d'une fonction qui requiert d'y consacrer un temps important. Certains coordonnateurs ont indiqué que cela leur était possible dans la mesure où la direction leur en laissait la possibilité. L'indicateur 24-25 fait état du temps consacré à la coordination locale (en ETP), variant entre 0,1 ETP et 1 ETP (voir tableau ci-dessous : le chiffre de 1 ETP indiqué par le réseau reste à vérifier).

Lors des investigations de terrain, les coordonnateurs ont déclaré y consacrer 15 à 20% de leur temps de travail (2/6) ou une demi-journée par semaine (1/6) avec des variations en fonction de l'actualité du réseau et des actions communes prévues. Sur au moins un réseau le temps consacré n'est pas connu / évalué et sur un autre, le temps effectif de coordination est évalué au double de ce qui est financé au titre du forfait alloué pour la coordination SPRO.

Temps dédié à la coordination locale en ETP *

Réseaux SPRO	Temps dédié en ETP (2017)
Châteauroux	0,30 ETP puis 0,4 ETP (changement de coordination en cours d'année)
Dreux	0,5 ETP
Indre-et-Loire	0,1 ETP
Issoudun	Non précisé
Orléans	1 ETP (<i>chiffre indiqué par le réseau / à vérifier</i>)
Pithiviers	0,25 ETP

* Il s'agit du temps dédié à la coordination locale en ETP en 2017 déclaré par les structures dans le cadre de la remontée des indicateurs (cf. indicateurs 24-25).

Sur l'ensemble des réseaux rencontrés, **la fonction de coordination est jugée essentielle par les autres membres, qui soulignent l'importance de ce poste** pour le fonctionnement du réseau et son dynamisme (« il y a du travail de fait d'une réunion sur l'autre »).

Un dynamisme variable entre réseaux mais une participation globalement satisfaisante

Les membres des réseaux se réunissent dans le cadre des réunions SPRO :

- La fréquence des réunions est variable entre les réseaux (cf. indicateur 1). Les membres soulignent l'importance de trouver un **équilibre entre le maintien d'une régularité de ces temps et la nécessité de ne pas les multiplier** pour que cela reste viable.
- Dans l'ensemble, la participation des partenaires aux réunions du réseau SPRO est jugée satisfaisante (cf. indicateur 2), avec néanmoins une implication parfois inégale des partenaires (en fonction de l'organisation de la structure notamment).

Dans les réseaux locaux, il existe une **disparité entre les membres dont les structures sont représentées à l'échelle locale et les autres**. Lorsqu'il y a plusieurs réseaux sur un même département, les acteurs départementaux peuvent être moins actifs au sein des SPRO de plus petite taille (pour exemple, sur le département de l'Indre, sont présents les réseaux de Châteauroux et d'Issoudun ; du fait de cette structuration, certains acteurs communs aux deux réseaux ne participent pas à toutes les réunions).

Sur la plupart des réseaux, les référents SPRO des structures sont mixtes (direction / conseiller). Un réseau observe une tendance à ce que les directions délèguent cette fonction de référent à des conseillers. Sur un autre, ce sont principalement les directions qui sont représentées dans le cadre du SPRO.

- Sur certains réseaux, on observe des configurations différentes pour ces réunions, avec la mise en place de réunions en comités plus restreints de suivi des actions.

Dans le cas d'Orléans, le nombre de participants étant élevé (15 à 20), cela a limité la possibilité de travailler autour de projets communs selon le coordonnateur. **Une nouvelle organisation est proposée depuis 2018** avec : la création d'un Copil restreint de 4 à 5 structures volontaires pour assurer un suivi quotidien et opérationnel ; des réunions en plénières 2 fois par an ayant vocation à définir les orientations de l'année et en dresser le bilan ; la mise en place de groupes de travail (un par projet du programme d'action).

- Globalement les ODJ sont similaires entre les réseaux et peuvent porter sur :
 - L'actualité du réseau ;
 - La diffusion des informations régionales par les coordonnateurs ;
 - L'organisation des actions portées en commun.
- A noter qu'aucun des réseaux rencontrés n'a formalisé de charte de fonctionnement ou document de ce type en interne du réseau. Par ailleurs, le programme d'actions est parfois défini « au fil de l'eau » ou programmé à l'année. La mise en place de ce type d'outils pourrait constituer une piste de réflexion pour l'avenir.

Synthèse des points forts et limites en termes de fonctionnement général

<ul style="list-style-type: none"> Une structuration du réseau à un niveau infra (pour les réseaux de grande envergure) Des réunions régulières, préparées en amont, avec des ODJ définis Une fonction de coordonnateur jugée indispensable par les membres pour "faire vivre" le réseau Un soutien de la direction pour assurer la fonction de coordination Une forte implication dans la fonction de coordination 	<ul style="list-style-type: none"> Une difficulté à mobiliser certains partenaires, notamment lorsqu'il n'y a pas de représentation locale Une implication inégale des partenaires et dépendante des volontés personnelles Un équilibre à trouver entre régularité des réunions / viabilité Une fonction de coordination qui n'est pas suffisamment compensée compte tenu du temps agent dédié
--	--

3.2.2. Les activités conduites par les réseaux locaux

Les logiques ont été différentes, entre les réseaux ayant conduit uniquement des actions d'interconnaissance dans les premières années de mise en œuvre du SPRO et déployant à présent des actions « grand public » (« Après 3 années de mise en place du SPRO, les projets portent désormais moins sur l'interconnaissance et davantage sur la mise en place d'actions à destination des bénéficiaires ») et ceux ayant conduit les deux types d'actions en parallèle.

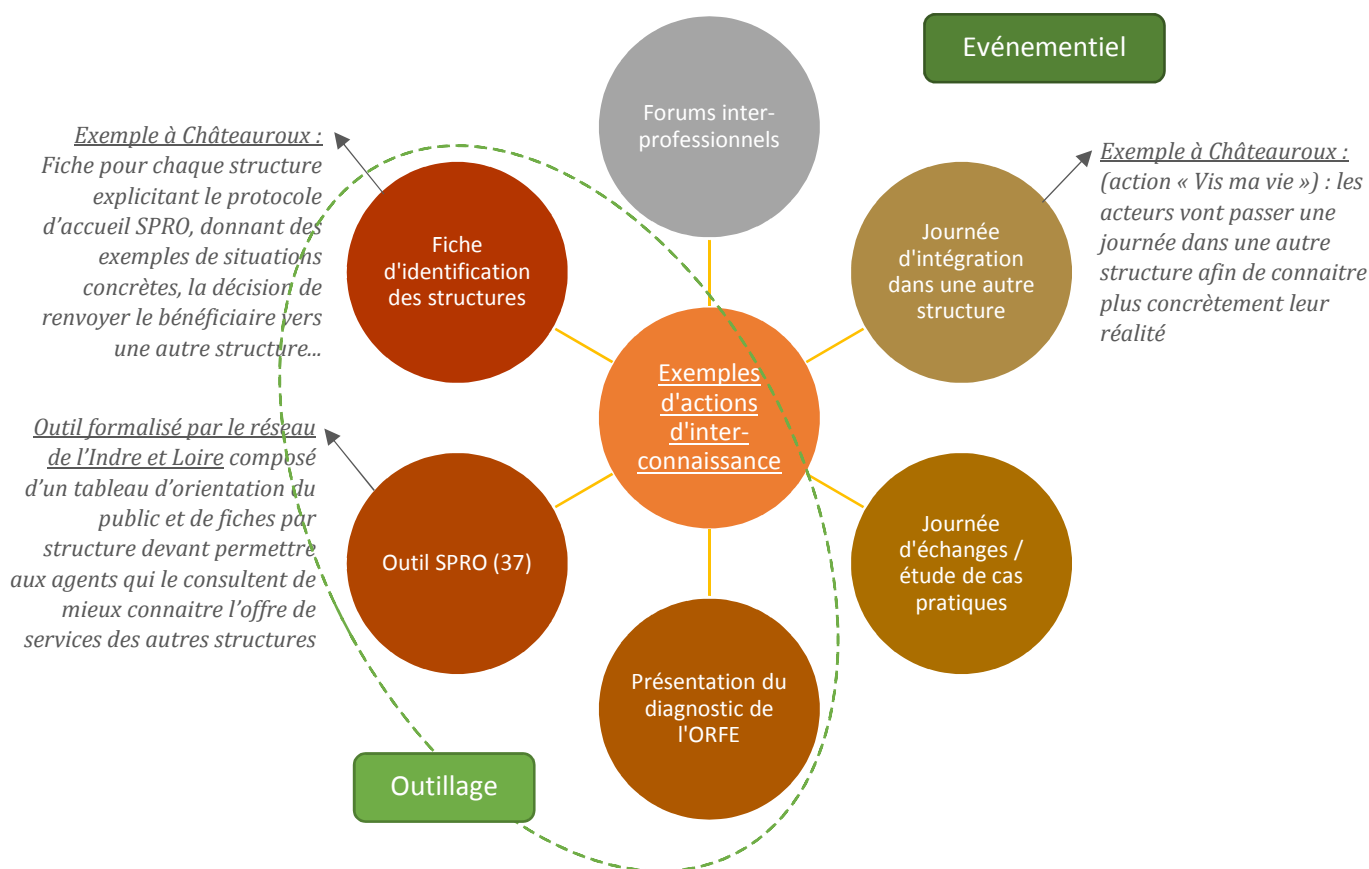
Toutefois, dans l'ensemble, les actions ont d'abord été centrées sur l'interconnaissance entre professionnels et s'orientent à présent vers des actions « grand public » ou vers des acteurs particuliers (ex : entreprises).

Une première étape centrée autour des actions d'interconnaissance...

Pour l'ensemble des réseaux rencontrés, les premières actions menées en commun ont été des actions d'interconnaissance entre professionnels, ayant pris différentes formes. On peut identifier deux grands types d'actions :

- **Des événements visant à se faire rencontrer les structures** au-delà des équipes de direction (ex : forums interprofessionnels, échanges de pratiques, etc.). Pour la conduite de ces événements, les réseaux SPRO ont pu s'appuyer sur des ressources régionales (ex : jeu de cartes élaboré par Châteaudun, diagnostic de l'ORFE). Pour ce type d'actions, cela suggère de s'adapter aux contraintes des grosses structures afin que le plus grand nombre d'agents puissent être disponibles (ex : lors de la fermeture au public de Pôle Emploi).
- **L'élaboration et la diffusion d'outils en interne des réseaux** (ex : fiche d'identification des structures, outil SPRO 37). Sur au moins deux réseaux, des fiches de liaison entre structures ont été élaborées, devant permettre de faire le suivi des usagers accueillis en premier accueil d'une structure vers une autre, mais se sont avérées peu opérationnelles (car requièrent du temps à remplir et font doublons avec d'autres systèmes de suivi propres aux structures).

Deux grands types d'actions d'interconnaissance



Les actions d'interconnaissance sont très fortement plébiscitées par les différents réseaux (cf. section sur les effets) : « *La plus-value du SPRO est de nous contraindre à organiser des manifestations où on essaye d'avoir la totalité des agents présents* ».

Les actions de type événementiel ont sur certains réseaux été reconduites sur plusieurs années, en conservant un format similaire ou dans une logique de progressivité d'une année sur l'autre.

Illustration : les actions d'interconnaissance organisées sur le réseau de Pithiviers

Le réseau de Pithiviers a organisé deux actions d'interconnaissance en 2016 et 2017 :

- En 2016 : Organisation d'une réunion de présentation des structures : un temps d'échange entre structures qui a permis de « concrétiser ce qu'est le SPRO » et surtout de mieux se connaître (environ 50 personnes).
- En 2017 : Présentation du diagnostic socio-économique de l'ORFE et tables-rondes.
- En février 2018 : Echanges de pratiques : l'action prévue vise à échanger sur des cas pratiques, en ateliers, à l'appui du jeu de cartes élaboré par le réseau de Châteaudun.

Les actions programmées témoignent d'une certaine progressivité : se connaître => apprendre ensemble => échanger nos pratiques. Néanmoins, selon le coordonnateur, réitérer une réunion d'interconnaissance (comme celle ayant eu lieu en 2016) serait utile, les équipes ayant été en partie renouvelées en interne des structures.

...vers des actions à destination du public, des usagers ou des acteurs socio-économiques

Comme pour les actions d'interconnaissance, les actions communes à destination du public ont pris différentes formes, certaines communes sur plusieurs réseaux (ex : forum de l'orientation) et d'autres plus spécifiques et initiés par les réseaux SPRO locaux :

- Les membres des SPRO locaux ont ainsi participé aux **forums de l'orientation**. Dans l'ensemble, sur ce type de manifestations, et plus largement concernant la visibilité auprès du public, les partenaires interrogés ont pu souligner le risque de confusion auprès des usagers (à savoir comment se présenter auprès du public : sous la bannière SPRO ou en tant que structure). Pour les partenaires, *le SPRO ne doit pas être une strate « en plus »*. Sur plusieurs réseaux cette **question de l'identité du SPRO est évoquée**, le SPRO apparaissant comme peu « connu et reconnu » du grand public à ce jour. De fait, cela interroge sur l'identité du SPRO et la communication, notamment lors des manifestations de ce type.
- Certains réseaux ont prévu ou prévoient la mise en œuvre d'actions plus spécifiques :
 - Le réseau d'Issoudun par exemple prévoit au mois de mars prochain un séminaire sur la mobilité (à partir d'un outil de diagnostic du CRIA 36) et en mai une action avec le réseau de Châteauroux sur cette thématique.
 - Le réseau de Pithiviers organise une journée de l'orientation tous les ans avec l'intervention d'une branche professionnelle et la visite d'une entreprise sur le territoire. Les membres du SPRO communiquent sur ces événements.
- Des actions plus ponctuelles ont été menées **en direction des entreprises**. Pour exemple, le réseau de Châteauroux a organisé des déjeuners d'information et de sensibilisation sur le CEP et la VAE à destination des chefs d'entreprises.

- Les réseaux ont également pu élaborer des **outils de communication à destination du grand public** (de type plaquettes communicantes, objets promotionnels,...) :
 - Pour exemple, une plaquette SPRO a été éditée sur le département de l'Indre mentionnant les coordonnées, publics accueillis et horaires d'accueil de l'ensemble des membres du SPRO sur le département.
 - Le réseau d'Orléans quant à lui prévoit la création d'outils de communication à destination du grand public : objets promotionnels, communication dans la presse, spot radio... Le format sera à définir par le groupe de travail et aura pour objectif de faire connaître le SPRO au grand public.

Peu de participation à des formations dans le cadre du SPRO

Parmi les 6 réseaux rencontrés, 4 ont indiqué avoir participé à des journées de formation / sensibilisation organisées avec le Gip Alfa Centre ou des acteurs locaux parmi lesquelles :

- **Une sensibilisation sur les troubles DYS (réseaux de Châteauroux et d'Issoudun).** Cette action de sensibilisation a eu lieu lors de la semaine de l'emploi des personnes handicapées et a eu vocation à sensibiliser les professionnels du réseau sur l'accueil des personnes sujettes à ce type de troubles. Le Sameth a été mobilisé par l'intermédiaire de Cap Emploi.
- **Une formation sur le financement de la formation (réseau d'Orléans).**
- **Une journée de professionnalisation sur un outil créé (réseau Indre et Loire).**
- Les acteurs ont également pu évoquer la présentation du diagnostic de l'ORFE comme participant à la formation des professionnels.

Illustration : journée de professionnalisation sur l'outil SPRO 37



En 2015 / 2016, le réseau de l'Indre et Loire a créé un outil SPRO 37 (portage par la mission locale d'Amboise) : cet outil en ligne est composé d'un tableau d'orientation du public et de fiches par structure et doit permettre aux agents qui le consultent de mieux connaître l'offre de services des autres structures.

Cet outil a été par la suite diffusé sur le site étoile et doit permettre aux agents de savoir facilement quelle sera la « deuxième porte » vers laquelle réorienter les publics et a été présenté lors de la journée interprofessionnelle.

Une demi-journée de professionnalisation sur l'outil SPRO 37 a été organisée par la suite réunissant une vingtaine de personnes, visant ainsi à mieux outiller les agents.

Il est apparu que les formations proposées par le GIP Alfa sont peu identifiées en tant que telles au sein des réseaux (pas de connaissance des formations proposées, ou connaissance des formations sans savoir qu'elles s'inscrivent dans le cadre de formation du SPRO). **Toutefois les membres des réseaux ont exprimé un vif intérêt à mieux connaître les formations proposées.**

Freins et leviers identifiés par les réseaux dans la mise en œuvre d'actions communes

 <p>Des actions qui relèvent de l'initiative des réseaux / de "nouvelles" actions</p> <p>Des actions d'interconnaissance très fortement plebscitées par les structures</p> <p>Le partage d'expériences sur des situations concrètes (à développer selon certains réseaux)</p>	 <p>Une identité du SPRO peu définie / un risque de porter confusion auprès du public</p> <p>Une divergence de points de vue entre les structures sur l'affichage (SPRO / structure)</p> <p>Une volonté de mieux connaître les actions déployées sur les autres réseaux locaux (capitalisation)</p>
--	--

Pour ce qui est de la mise en œuvre d'actions communes, certaines difficultés ont été relevées par les partenaires rencontrés. Certains réseaux ont perçu, notamment au début de la mise en œuvre, des **difficultés à interpréter les attentes et les demandes de la Région** en matière d'actions à déployer (type d'action, finalités,...). Pour les réseaux qui ont évoqué cette difficulté (« *on avait du mal à voir ce qu'on allait faire* »), c'est notamment la mise en place des premières actions (ex : actions d'interconnaissance) qui ont permis de rendre plus concret le SPRO.

Les réseaux ont fait également part de la volonté de conduire des actions « nouvelles » : « *ne pas chercher à valoriser des choses qui existent déjà mais aller vers de nouvelles actions* ». Dans l'ensemble, les réseaux ont tous évoqué le fait de peu connaître les actions des autres réseaux (le guide de bonnes pratiques semble peu diffusé au sein des réseaux).

IV. LES EFFETS DU SPRO SUR L'INTERCONNAISSANCE ENTRE ACTEURS ET SUR LE DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE COMMUNE

3.3. Les effets du SPRO en termes d'interconnaissance entre les acteurs et de développement des partenariats

Un élargissement du cercle de partenaires permis grâce au SPRO

Sur au moins 2 des 6 réseaux rencontrés, certains acteurs ont pu percevoir le SPRO, dans les premiers temps de sa mise en œuvre, comme une contrainte, une instance supplémentaire pour des **acteurs qui avaient déjà « l'habitude de se retrouver » dans d'autres cadres** (ex : entre acteurs du SPE). En effet, les partenaires ont souligné le fait qu'une dynamique partenariale existait sur les territoires préalablement et que le SPRO est venu s'y ajouter avec des contraintes particulières (ex : émargement, etc).

Toutefois, le SPRO est également perçu comme un **moyen d'élargir le cercle des partenaires**, un point fort du SPRO selon les acteurs rencontrés : « *on avait déjà des choses très installées sur le territoire. Toutefois le SPRO a permis un agrandissement du cercle, auparavant limité à un noyau dur* ».

Par ailleurs, **la conduite d'actions en commun** est également valorisée comme un moyen de renforcer les partenariats entre les membres du SPRO. Dans ce sens, le SPRO est perçu comme structurant pour impulser des actions communes.

Des actions d'interconnaissance qui rendent concret le SPRO

Pour les partenaires, les effets des actions d'interconnaissance et plus particulièrement des journées interprofessionnelles (de type forums) sont de plusieurs ordres :

- **Une meilleure connaissance de l'offre de service des autres structures** : « *C'est un exercice de confronter les présentations de ce que font les partenaires et de se présenter aux autres, ça amène à prendre du recul* ».
- **Une implication et une interconnaissance qui s'étendent au-delà des directions des structures** qui « ont l'habitude de se retrouver entre elles » : les événements d'interconnaissance permettent de mobiliser l'ensemble des équipes et de faire se connaître les équipes de différentes structures. Elles sont dans l'ensemble très appréciées des agents selon les interlocuteurs rencontrés.
- **Une personnalisation des relations institutionnelles, un gain de confiance** : cette dimension a été largement soulignée par les acteurs rencontrés : « *le SPRO permet de personnaliser les structures, on met un nom, un visage sur les structures, ce qui favorise les relais* » ; « *donner chair à la représentation, incarner les structures* »

Les partenaires soulignent le fait que ces événements d'interconnaissance participent, indirectement, à renforcer les liens entre les structures et à faciliter les échanges :

- Le fait de se côtoyer dans le cadre du SPRO **facilite l'interpellation des partenaires sur des situations rencontrées** et consolide les liens entre les partenaires.

- La personnalisation des relations **rend plus facile le fait de s'adresser aux autres acteurs du SPRO** (« *renforce le réflexe d'appeler telle structure* ») notamment ceux qui n'étaient pas inclus initialement dans le partenariat.
- Pour les interlocuteurs, une meilleure connaissance permet également d'être « *plus convaincant dans l'orientation des usagers, ce qui était difficile avant* ».

Enfin, selon les partenaires interrogés, les événements d'interconnaissance permettent de **rendre plus concret le SPRO** en interne des structures, au-delà des référents SPRO qui participent régulièrement aux réunions.

Toutefois, la **question de la diffusion en interne des structures** des messages du SPRO, l'appropriation des outils développés a été posée à plusieurs reprises :

- Les acteurs ont notamment souligné la nécessité de renouveler les actions d'interconnaissance (en lien avec le renouvellement des structures et équipes notamment).
- Les acteurs soulignent le fait que le SPRO doit se diffuser en interne des équipes : « *il ne faut pas que le SPRO produise un « décrochage » au sein des équipes, il y a besoin d'impliquer toutes les équipes, y compris les agents d'accueil* ».

Synthèse des freins et leviers en matière d'interconnaissance et de développement des partenariats

<p>Des actions d'interconnaissance qui permettent de personnaliser les relations</p> <p>Une interconnaissance au delà des directions des structures</p> <p>Une interpellation des structures favorisée grâce à une meilleure connaissance</p> <p>Une étape d'interconnaissance globalement acquise mais des actions à renouveler</p>	<p>Une diffusion des messages du SPRO en interne des structures parfois malaisée</p> <p>Une appropriation plus difficile en dehors des référents qui participent aux réunions SPRO</p>
--	--

3.4. Les effets du SPRO en termes de développement d'une culture commune

La question 1 de l'évaluation venait interroger les effets du SPRO sur le développement d'une culture commune entre acteurs. En préalable, il convient d'indiquer que les points de vue diffèrent fortement sur ce sujet, rendant délicate l'élaboration d'une réponse univoque à cette question. L'objectif même de développer une culture commune ne fait lui-même pas consensus entre les acteurs et engendre ainsi des positions variées : de « défense » de l'identité SPRO d'une part, de « résistance » et de « défense » de l'identité de sa structure d'appartenance, de l'autre.

Des postures différenciées sur « l'étiquette SPRO »

Ainsi, les positionnements des structures sont différenciés. Pour les interlocuteurs, celle-ci peut être favorisée grâce à la mise en œuvre des outils et actions en commun. Toutefois, certains marquent une réticence ou du moins des interrogations quant au développement de cette culture commune dans la mesure où **les publics restent hétérogènes et les acteurs ne couvrent pas le même périmètre** : certaines sont généralistes / d'autres spécialisées. Les prestations sont également différentes. Aussi, certains acteurs expriment la **nécessité de conserver une identité et des spécificités propres à chaque structure** : « *Les spécificités des structures ne doivent pas être gommées* » ; « *Il est important que chacun conserve son identité* » ; « *le SPRO tend implicitement à faire des acteurs qui étaient des experts dans leur domaine des généralistes capables de se substituer à d'autres structures* ».

Aussi, des positions différentes sont exprimées sur la question de la lisibilité du SPRO en fonction de son appartenance à une structure : **pour certains, la structure ne doit pas « s'effacer » tandis que pour d'autres les structures peuvent et doivent s'afficher sous une même « bannière SPRO »** (« *quand on est sur le stand SPRO, on est SPRO c'est tout. On oublie notre structure. C'est ça l'esprit SPRO* »). Cette réflexion a été cristallisée autour de l'organisation des forums de l'orientation où les structures ont adopté des postures différentes, pouvant générer de la confusion.

Sur un réseau, les acteurs expriment le fait qu'avoir une culture commune voudrait dire n'avoir qu'un seul lieu (ex : une maison de l'orientation) et que sans cela ce n'est pas possible. Or, pour eux on se trouve dans un entre-deux avec l'existence d'un réseau SPRO et des structures avec leur propre identité, fonctionnement et directives.

Une identité SPRO en question et un sens à donner

Pour plusieurs réseaux rencontrés, l'étape d'interconnaissance est relativement acquise (dans la limite exposée du renouvellement des actions et d'une diffusion en interne des équipes). Se pose désormais la question de la stratégie pour les années à venir, notamment quant à la diffusion des actions auprès du public et de l'identité sous laquelle doivent se présenter les membres du SPRO : « *Maintenant que l'on se connaît, on fait quoi ?* ». Certains acteurs évoquent **la difficulté voire même questionnent l'intérêt de faire connaître le SPRO auprès grand public**.

- Les acteurs soulignent le fait que les **attentes et enjeux concrets du SPRO ne sont pas clairs**, à savoir si le SPRO doit être un moyen d'interconnaissance des structures ou doit aller au-delà et être reconnu par le grand public. Un travail de clarification sur la stratégie semble ainsi à actualiser.

- Dans ce sens, des réseaux ont noté que la connaissance par le public importe peu du moment qu'ils sont correctement orientés et que le SPRO permet d'améliorer le service auprès des usagers.
- Sur quasiment l'ensemble des réseaux, la difficulté de communiquer sur le SPRO est soulignée. Cela fait écho au fait que cette **identité SPRO ne soit pas clairement définie** (« *A part notre engagement au sein du SPRO qu'est-ce qui fédère* » ?).
- Aussi il est souligné que le SPRO prend de plus en plus de place mais la communication n'est pas assez structurée (messages communs, affichage, etc.). Or, la création d'une identité SPRO apparaît pour certains indispensable pour « éviter la déperdition et le désengagement des publics ».

Dans tous les cas, à ce stade, le SPRO est jugé trop peu visible et trop peu lisible pour le grand public (pas connu et reconnu des usagers), avec un risque de générer de la confusion. Sur ce plan, les réseaux s'interrogent sur la vocation du SPRO (sachant que pour certains il apparaît tranché que le SPRO doit se présenter sous une identité commune auprès du public / pour d'autres non).


Une perception mitigée des apports dans le service rendu aux usagers

Concernant l'amélioration du service rendu aux usagers, les perceptions sont mitigées :

- Pour certains interlocuteurs, le fait que les membres soient mieux informés, les rendent plus pertinents et efficaces dans l'orientation des usagers. La meilleure connaissance des acteurs vers qui orienter peut ainsi permettre de fluidifier les parcours.
- Pour quelques-uns, plus minoritaires, les apports du SPRO en termes de service rendu sont moindres : « *Cela n'apporte rien de plus, sinon du flou et de la complexité* » ; « *on rajoute une couche à de l'existant* ».


Dans l'ensemble, ce qui est soutenu est que le SPRO doit effectivement améliorer la qualité du service apporté à l'utilisateur, que le SPRO soit identifié par les usagers comme tel ou de manière indirecte (réorientation pertinente grâce à une meilleure connaissance de l'offre des services).

Synthèse des freins et leviers au développement d'une culture commune



Des acquis en termes de développement de l'interconnaissance entre acteurs, comme première étape pour aller plus loin et renforcer le sentiment d'appartenance au SPRO

Une cause acquise pour une partie des interlocuteurs qui mettent fortement en avant l'étiquette SPRO lors des événements menés sur les territoires



L'absence de position partagée sur l'intérêt de développer une culture commune, chaque structure gardant ses missions propres, sa politique et ses pratiques

Un débat entre acteurs sur la nécessité ou non de communiquer auprès du grand public sur le SPRO qui mérite une clarification et des orientations claires dans les années à venir

V. L'APPROPRIATION DU SPRO PAR LES PROFESSIONNELS AU CONTACT DES PUBLICS

3.5. Présentation de l'enquête

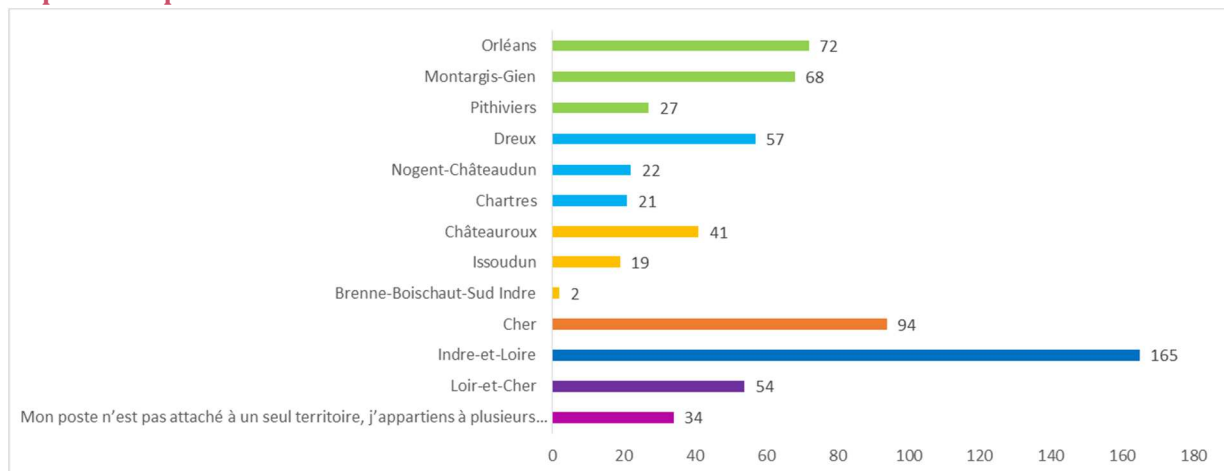
Pour assurer un service d'accueil et d'orientation de qualité, les conseillers et agents d'accueil des structures membres sont amenés à bien connaître leurs partenaires et leurs offres de services. Chaque type de structure propose en interne des modalités d'information et de formation de leurs agents qui leur sont propres, différentes selon leur mission principale et leur identité. Mesurer l'interconnaissance des acteurs et évaluer les actions à mettre en place, leur contenu et leurs cibles s'avère donc indispensable.

Dans cette perspective, un questionnaire en ligne a été proposé aux acteurs afin de mesurer leur connaissance du SPRO. Cette enquête sera amenée à être réitérée dans le futur afin notamment d'évaluer la progression de la connaissance en fonction des actions mises en œuvre, ainsi que les effets sur la qualité du service rendu (cf. question évaluative n°3, indicateurs 9 et 10).

Le questionnaire a été co-construit avec le réseau de Châteaudun, puis diffusé dans les réseaux par les coordonnateurs locaux et les têtes de réseau régionales. Il intègre des questions relatives à la perception du SPRO, l'appropriation de ses grands principes et de ses objectifs ; à l'interconnaissance des acteurs du SPRO et de leur offre de service ; et enfin aux apports du SPRO, du point de vue de ces professionnels.

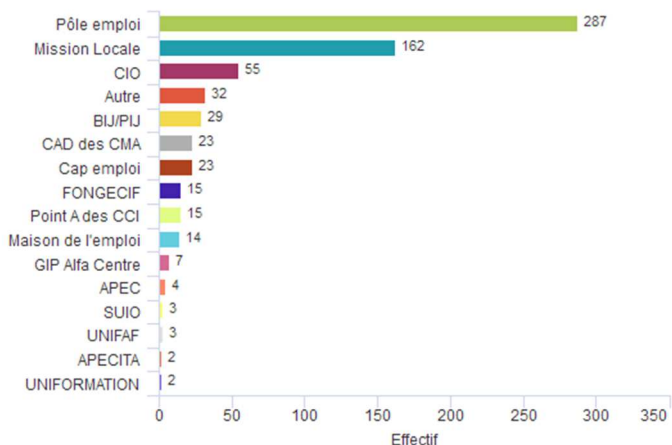
A l'issue de 3 semaines de mise en ligne, 676 réponses ont été collectées. Tous les réseaux sont représentés, avec une répartition globalement proche du poids de chaque réseau :

Répartition par réseau*



*Le code couleur permet une lecture départementale, par exemple Orléans + Montargis-Gien + Pithiviers (en vert) = Loiret.

Répartition par structure

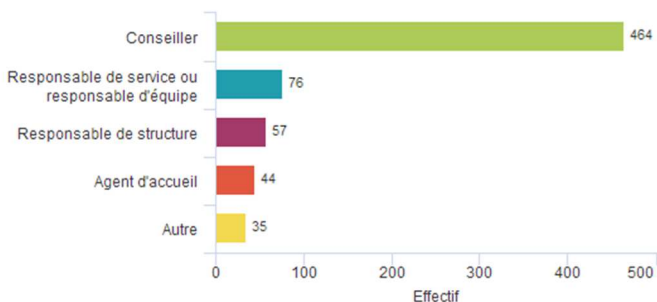


Concernant la répartition par structure, les deux tiers des répondants appartiennent à Pôle Emploi (287 répondants) ou aux Missions Locales (162 répondants), conforme à la place occupée par ces réseaux.

Les autres répondants se répartissent essentiellement entre les CIO (55), les BIJ/PIJ (29), Cap Emploi (23), les CAD des CMA (23), les Points A des CCI, le FONGECIF ou les maisons de l'emploi (14 à 15 répondants chacun), le GIP-Alfa centre (7 répondants).

Enfin, les répondants issus « d'autres » structures proviennent en particulier du PIC VAE Loiret (5 répondants), ou encore de CCI (3 répondants)⁸.

Répartition par type de poste

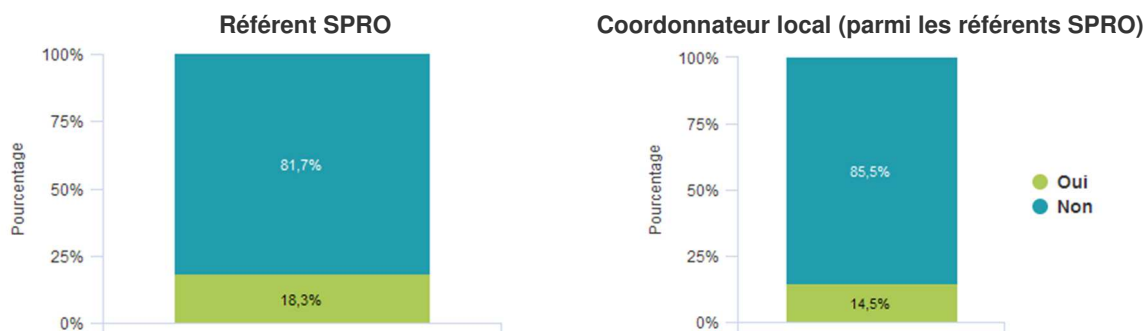


Plus des deux tiers des répondants occupent un poste de conseiller (dont 50% Pôle Emploi). Les responsables de service ou d'équipe et les responsables de structure représentent respectivement 11% et 8% des répondants. Viennent enfin des agents d'accueil (6%) et « autres » fonctions (fonctions administratives notamment).

⁸ Dans la suite de l'analyse, les structures pourront être regroupées en grandes catégories (afin notamment de garantir des effectifs suffisants pour observer des différences statistiquement significatives lors des croisements de variables) : Pôle Emploi, Missions locales, CIO/SUIO, autres opérateurs du CEP (Cap Emploi, APEC, OPACIF), autres opérateurs de l'accompagnement non CEP (Maisons de l'emploi, CCI, CAD des CMA...).

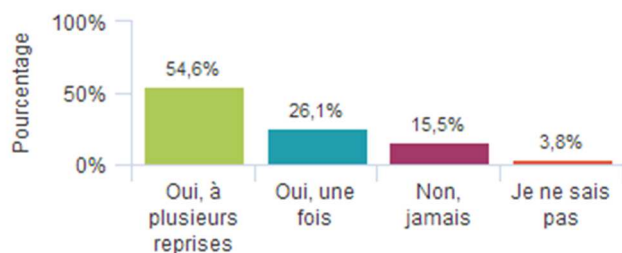
3.6. La participation des acteurs au SPRO

Environ 18% des répondants ont indiqué être référent SPRO pour leur structure (124 répondants). Parmi ceux-ci, 14% (18 répondants) sont coordonnateurs locaux pour le SPRO⁹.

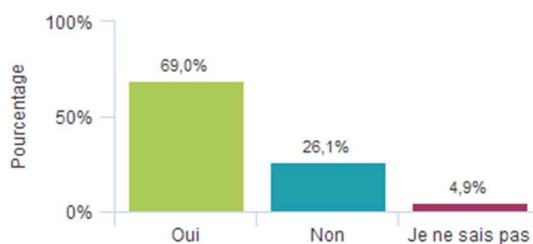


Parmi les non-référents, plus de 80% indiquent avoir participé au moins une fois, depuis 2015, à un événement organisé sur leur territoire dans le cadre du SPRO (dont 55% à plusieurs reprises). 70% ont notamment participé à des actions ou des réunions d'interconnaissance entre acteurs. Dans l'ensemble, ces différents événements, actions et réunions sont jugés utiles par 95 % des répondants qui ont participé au moins à un événement.

Depuis 2015, avez-vous participé à des événements organisés dans le cadre du SPRO (réunions, formations, actions sur votre territoire...)?

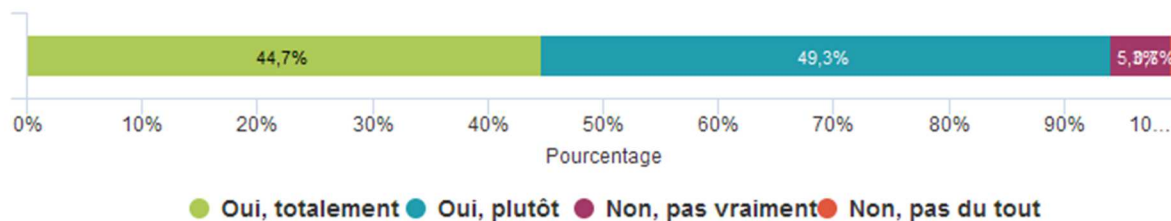


Avez-vous notamment participé à des actions ou des réunions d'interconnaissance entre acteurs?



Les avez-vous jugées utiles ?

NB: Question posée à l'ensemble des répondants ayant répondu oui à au moins une des deux questions précédentes.



⁹ Il y a eu au moins un coordonnateur répondant par réseau, hormis pour deux réseaux (cf. annexe).

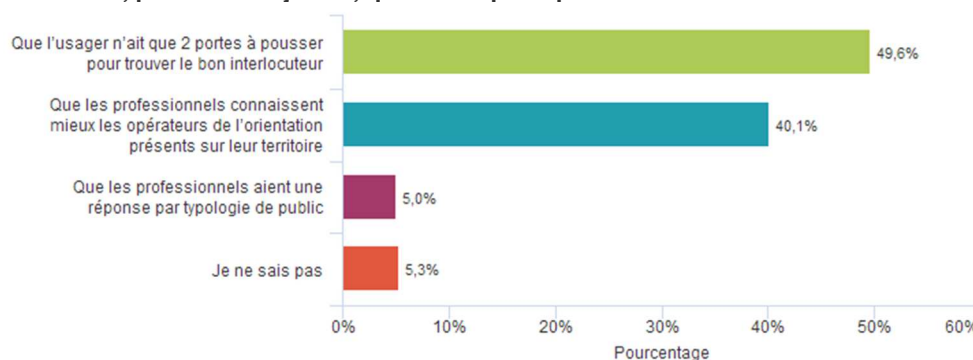
3.7. La perception et l'appropriation par les acteurs des grands principes et objectifs du SPRO

« Le principe de base » du SPRO

La moitié des répondants identifie bien le principe de base du SPRO, défini par le fait « que l'utilisateur n'ait que 2 portes à franchir pour trouver le bon interlocuteur ». Pour 40% des répondants, le principe de base identifié est cependant la meilleure connaissance des opérateurs de l'orientation de leur territoire. La réponse exprimée dépend¹⁰ notamment de la structure, du poste ou encore du statut de référent SPRO :

- La part des répondants mentionnant « les 2 portes à franchir » passe par exemple à 70% chez les responsables de service ou responsables d'équipe.
- Elle n'est en revanche que de 37% chez les agents de Pôle Emploi (qui sont 53% à mettre en avant le principe d'une meilleure connaissance des opérateurs de l'orientation de leur territoire), contre 60% chez les agents des missions locales ou des autres opérateurs du CEP (APEC, Cap Emploi, OPACIF) et même 75% chez les autres opérateurs non CEP (Maisons de l'emploi, CCI, CAD des CMA etc.).
- Cette proportion est, enfin, de 64% chez les référents SPRO.
- Elle ne dépend pas en revanche du réseau local d'appartenance.

Selon vous, parmi ces objectifs, quel est le principe de base du SPRO ?

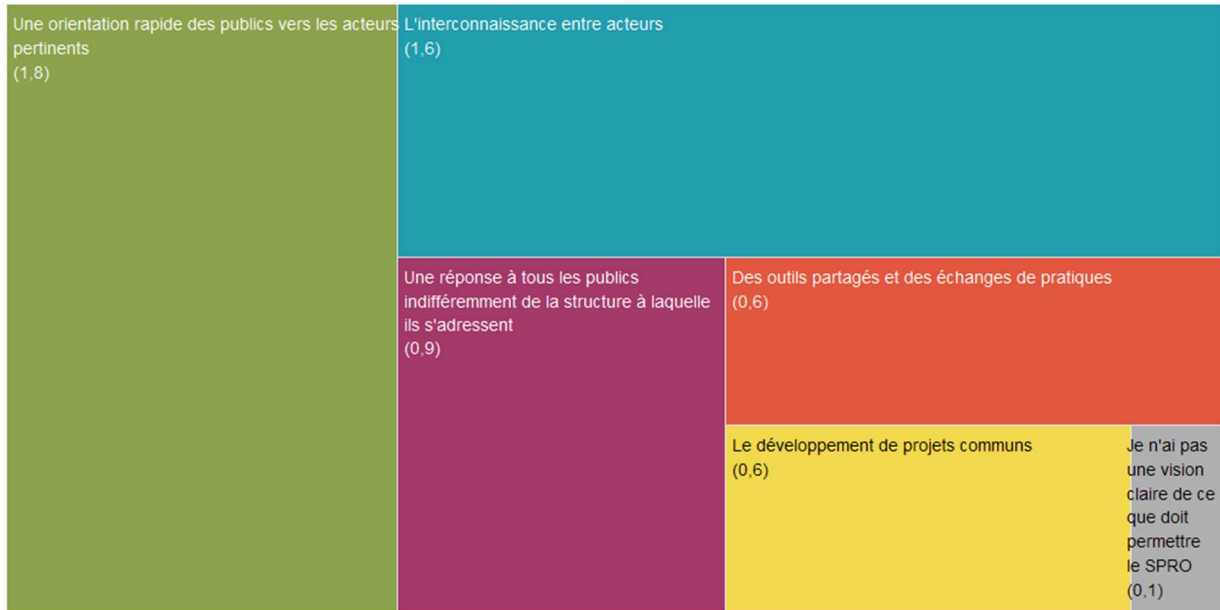


Les principaux objectifs du SPRO

La rapidité de l'orientation des publics vers les acteurs les plus pertinents reste la priorité lorsque l'on interroge le point de vue personnel des acteurs du SPRO, suivie de près par l'interconnaissance entre acteurs. Viennent ensuite la capacité de réponse quelle que soit la structure, le partage d'outils et l'échange de pratiques et enfin le développement de projets communs.

¹⁰ Différence statistiquement significative au seuil de 1%. De la même façon, dans la suite de l'analyse, seuls les croisements significatifs au seuil de 1% seront commentés (cf. tableaux croisés en annexe).

Et de votre point de vue personnel, le SPRO doit permettre avant tout :

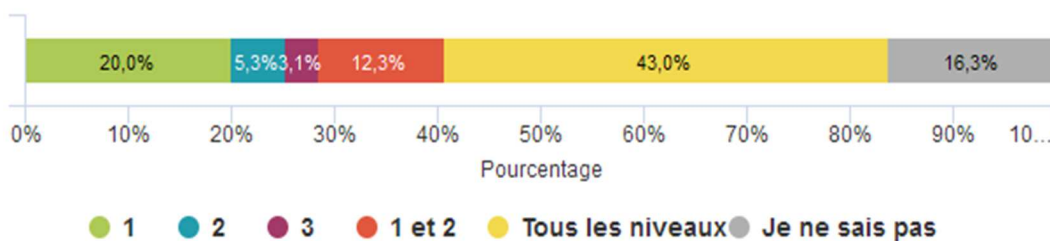


Note : le score d'importance tient compte à la fois de la fréquence et de l'ordre de citation des modalités.

Niveau(x) du CEP

Concernant le(s) niveau(x) du CEP sur le(s)quel(s) le SPRO intervient, les réponses sont assez contrastées : ainsi, 16% des répondants ne se prononcent pas, 43% pensent que le SPRO intervient à tous les niveaux du CEP, 20% qu'il n'intervient qu'au niveau 1 et 12% répondent niveaux 1 et 2.

Selon vous, à quel niveau du CEP le SPRO intervient-il ?



Sur cette question, la réponse dépend notamment de la structure, du poste occupé, du statut de référent SPRO, mais également du réseau¹¹ :

¹¹ Voir tableaux croisés en annexe

- Ainsi, les répondants du réseau de Chartres ou ceux dont le poste n'est pas rattaché à un seul territoire citent plus souvent que les autres le « niveau 1 » ; ceux du Loir-et-Cher répondent deux fois plus que la moyenne qu'ils ne savent pas.
- Les agents de Pôle Emploi répondent à près de 60% « tous les niveaux », tandis que les missions locales répondent plus souvent que la moyenne « niveaux 1 et 2 ». Les CIO/SUIO ne savent pas quelle réponse donner dans 43% des cas.
- Les responsables de structure citent le niveau 1 dans 40% des cas, les conseillers dans 18% des cas. Ces derniers répondent en revanche « tous les niveaux » pour près de la moitié d'entre eux (ce qui est à mettre en lien avec le constat précédent : les agents de Pôle Emploi, conseillers pour la plupart d'entre eux, répondent majoritairement « tous les niveaux »).
- Les référents SPRO répondent plus souvent « niveau 1 » ou « niveaux 1 et 2 », tandis que les non référents sont plus souvent sur « tous les niveaux ».

3.8. La connaissance des acteurs qui composent le SPRO et de leur offre de services

La connaissance des membres du réseau

Afin de mesurer le degré de connaissance des acteurs quant aux membres signataires de leur territoire, il leur a été demandé de choisir dans une liste prédéfinie de structures celles qui, pour eux, sont effectivement des membres du SPRO de leur territoire. Le tableau en page suivante résume les réponses apportées et les met en regard avec les réponses attendues (réponses « justes »). Il présente également un score, calculé comme la moyenne de la proportion de répondants aux réponses justes : un score élevé correspondra ainsi à un réseau où, en moyenne, les répondants ont cité les réponses attendues en proportion élevée.

Ce score est, par nature, dépendant du nombre de membres à identifier, qui est variable selon les réseaux. Les résultats permettent de classer les réseaux en trois catégories :

- Les grands réseaux (nombre de membres à identifier ≥ 14), qui obtiennent les scores les moins bons : Indre-et-Loire (47%), Loir-et-Cher (54%) et Orléans (54%). Les membres les moins bien identifiés dans ces réseaux sont généralement ceux qui leur sont propres (par exemple, le CIDFF, le FAFSEA ou le CRIA en Indre-et-Loire) ou du moins ceux qui ne sont pas signataires dans l'ensemble des réseaux (l'APEC ou UNIFORMATION dans le Loir-et-Cher, par exemple).
- Les petits réseaux (8 ou 9 membres à identifier) obtenant des scores supérieurs ou égaux à 70% : Montargis-Gien (70%), Nogent-Châteaudun (70%), Pithiviers (72%). Dans ces réseaux, les membres sont globalement bien identifiés, avec toutefois des disparités : si les membres « évidents » tels que Pôle Emploi, les missions locales et Cap Emploi sont cités par 80% à 100% des répondants, les CAD des CMA ou les Points relais conseil le sont beaucoup moins.
- Une dernière catégorie de réseaux, intermédiaire tant par le nombre de membres signataires (8 à 14) que par le score obtenu (56% à 67%) : dans ces réseaux, au-delà de Pôle Emploi, Cap Emploi et les missions locales, les CCI et les CIO sont globalement bien

identifiés, de même que le Fongecif. Uniformation et Unifaf, ou encore les Points relais conseil, sont en revanche plus rarement cités.

D'une manière générale, Pôle Emploi et les missions locales (qui sont signataires des conventions locales dans chacun des territoires) sont les membres du SPRO les mieux identifiés (toutefois pas à 100% partout). Cap Emploi, également signataire dans tous les territoires, l'est un peu moins (il n'est par exemple identifié que par 72% des répondants dans le réseau départemental d'Indre-et-Loire).

Les CIO, les CAD des CMA, ou encore les Points relais conseil, qui sont aussi signataires dans tous les territoires, ne sont pas toujours bien identifiés non plus en tant que membres SPRO :


- L'identification des CIO dans les réseaux varie de 68% à Orléans à 100% à Brenne-Boischaut-Sud Indre (2 répondants), ou 84% à Issoudun (19 répondants).
- L'identification des CAD dépasse quant à elle rarement les 50% (32% à Nogent-Châteaudun, 44% dans le Cher ou en Indre-et-Loire, et jusqu'à 59% dans le Cher ou à Pithiviers).
- Les Points relais conseil sont encore moins bien identifiés (16% à Issoudun, 27% à Châteaudun, et jusqu'à 57% à Montargis-Gien).

L'identification du GIP Alfa Centre est très variable d'un réseau à l'autre : elle passe par exemple de 24% dans le réseau de Châteauroux à 68% dans celui de Nogent-Châteaudun.

Parmi les membres les moins bien identifiés se trouvent notamment le CIDFF en Indre-et-Loire ou les OPACIF, d'une manière générale (sauf le FONGECIF).

Enfin, parmi les membres identifiés « à tort » comme des partenaires signataires du SPRO, se trouvent par exemple le FONGECIF à Montargis-Gien (cité par 62% des répondants) et Nogent-Châteaudun (50%), ou encore la Maison de l'emploi à Orléans (44%). Ces identifications s'expliquent cependant par la présence de ces structures lors des réunions locales : le FONGECIF vient en effet au titre du Point Relais Conseil, et la Maison de l'Emploi participe aux réunions bien qu'elle ne soit pas membre signataire.

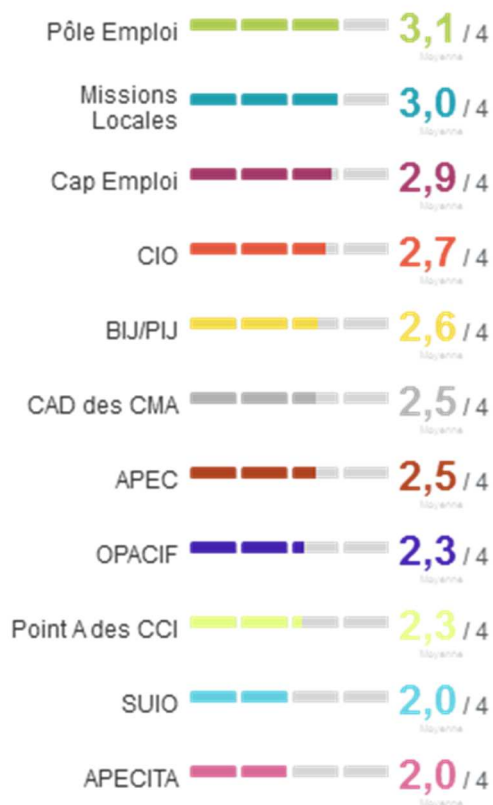
Tableau : « Selon vous, quels sont les membres du SPRO de votre territoire ? » selon le réseau local

 : Membres effectifs	Brenne - Boischaud - Sud Indre (N=2)	Chartres (N=21)	Châteauroux (N=41)	Cher (N=94)	Dreux (N=57)	Indre-et-Loire (N=165)	Issoudun (N=19)	Loir-et-Cher (N=54)	Montargis-Gien (N=68)	Nogent-Châteaudun (N=22)	Orléans (N=72)	Pithiviers (N=27)
Pôle emploi	100%	95%	85%	95%	95%	89%	90%	93%	90%	100%	96%	100%
Mission Locale	100%	91%	85%	95%	97%	95%	95%	96%	99%	100%	90%	100%
Cap emploi	50%	91%	78%	93%	95%	72%	74%	76%	81%	96%	79%	85%
CIDFF	0%	10%	20%	6%	5%	12%	5%	22%	7%	5%	14%	4%
SIAE	0%	29%	17%	17%	19%	16%	16%	20%	16%	5%	15%	7%
CIO	100%	81%	76%	77%	70%	73%	84%	78%	84%	82%	68%	82%
SUIO	0%	5%	10%	15%	4%	30%	11%	7%	13%	0%	40%	4%
APECITA	0%	10%	2%	7%	2%	15%	11%	9%	7%	5%	33%	4%
CAD des CMA	50%	57%	51%	44%	44%	44%	37%	59%	52%	32%	42%	59%
CCI	50%	71%	73%	63%	54%	35%	42%	35%	46%	18%	42%	82%
BIJ/PIJ	100%	71%	34%	66%	40%	46%	42%	65%	40%	55%	40%	67%
Organismes de formation	0%	19%	12%	18%	21%	14%	26%	7%	21%	5%	19%	15%
FONGECIF	0%	71%	49%	63%	67%	52%	42%	41%	62%	50%	76%	26%
APEC	0%	57%	20%	31%	40%	55%	11%	28%	22%	18%	58%	11%
UNIFORMATION	0%	33%	37%	46%	11%	26%	5%	24%	12%	0%	43%	11%
Point relais conseil	0%	52%	54%	40%	44%	54%	16%	37%	57%	27%	49%	19%
UNIFAF	0%	24%	24%	21%	9%	23%	5%	15%	4%	0%	40%	11%
Conseil départemental	0%	33%	7%	23%	32%	26%	16%	11%	27%	18%	24%	22%
Gip Alfa Centre	0%	67%	24%	51%	65%	35%	47%	44%	53%	68%	57%	56%
Maison de l'emploi	0%	81%	12%	30%	93%	27%	16%	72%	34%	18%	44%	7%
CRIA	0%	19%	34%	13%	16%	23%	16%	13%	12%	5%	17%	15%
FAFSEA	0%	5%	5%	6%	5%	15%	0%	4%	6%	0%	25%	4%
FAFTT	0%	19%	15%	17%	14%	18%	5%	11%	15%	5%	39%	11%
Autre	0%	14%	2%	1%	5%	4%	16%	4%	4%	0%	4%	4%
Score réponses justes	56%	67%	58%	63%	67%	47%	57%	54%	70%	70%	54%	72%
Nombre de membres à identifier	8	14	11	12	12	16	10	14	8	8	17	9

Notes : Les pourcentages représentent la proportion de répondants par membre cité, pour un réseau donné (ex. 95% des répondants du réseau de Chartres ont cité Pôle Emploi parmi les membres SPRO de leur territoire). Les cases vertes représentent les membres effectifs (signataires de la convention du réseau local), c'est-à-dire les réponses « justes ». Le « score » d'un réseau est calculé comme la moyenne des pourcentages de répondants aux réponses justes (cases vertes). **Le score régional moyen s'élève à 60%.**

La connaissance de l'offre de service

Avez-vous le sentiment de connaître l'offre de services de ces membres du SPRO (qu'ils participent ou non à votre réseau local) ?



Ces questions, itératives pour chaque membre du SPRO cité, ont été posées uniquement aux répondants des autres structures (ex. la connaissance de l'offre de Pôle Emploi n'a pas été posée aux agents de Pôle Emploi eux-mêmes).

Finalement, c'est l'offre de services de Pôle Emploi et des missions locales qui sont les mieux connues par les acteurs des autres structures (respectivement 3,1 et 3,0 sur 4 en moyenne ; le niveau 3 correspondant à la réponse « oui, plutôt »).

Viennent ensuite les offres de service de Cap Emploi, des CIO, des BIJ/PIJ, des CAD des CMA et de l'APEC (2,5 à 2,9/4).

Les offres de services les moins bien connues des autres acteurs sont celles des OPACIF, des CCI, des SUIO ou de l'APECITA (2 à 2,3/4 ; le niveau 2 correspondant à la modalité « non, pas vraiment »).

Le niveau (ressenti) de connaissance varie selon¹² :

- **Le réseau** : les relations les plus significatives statistiquement concernent la connaissance des offres de services de Cap Emploi et des CCI (mieux connues dans le Cher, moins dans l'Indre-et-Loire), des CAD (mieux connues à Issoudun, moins à Orléans), et des BIJ/PIJ (mieux connues à Chartres et dans le Loir-et-Cher, moins à Châteauroux, Dreux ou Orléans).
- **La structure** : les agents de Pôle Emploi connaissent bien l'offre de services de Cap Emploi, moins celle des autres opérateurs (CIO/SUIO, CAD, CCI et BIJ/PIJ en particulier). A l'inverse, les missions locales connaissent bien les services offerts par les CAD des CMA ou les BIJ/PIJ, mais moins ceux de Cap Emploi, de l'APEC ou de l'APECITA. Les répondants issus des CIO et SUIO ont en moyenne une meilleure connaissance de l'ensemble des services offerts par les membres du SPRO.
- **Le poste occupé** : les agents d'accueil sont parmi les répondants ceux qui se sentent le moins en connaissance des offres de services de leurs partenaires, à l'inverse des responsables de service, responsables d'équipe ou responsables de structures.

¹² Voir tableaux croisés en annexe

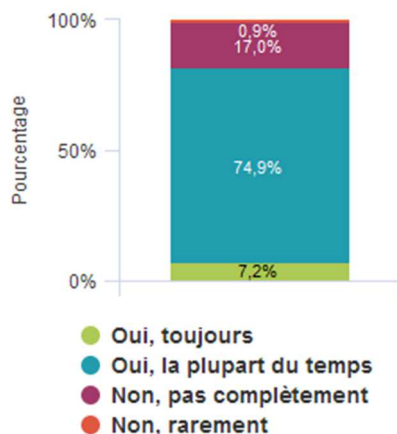
- **Le statut de référent SPRO :** Assez logiquement, ceux-ci semblent mieux connaître que les non référents l'ensemble des services offerts par les membres du SPRO.

L'orientation des publics et les sources d'information

Plus de 80% des répondants ont le sentiment de savoir, au moins la plupart du temps, vers quel acteur orienter le public reçu. Cette proportion passe à plus de 90% chez les « autres opérateurs du CEP » (Cap Emploi, APEC, OPACIF), ainsi que chez les responsables de structure et les référents SPRO.

Pour les personnes répondant qu'elles ne savent « pas complètement » ou « rarement » vers quel acteur orienter leur public, la principale source d'information consiste à se renseigner auprès de leurs collègues ou leur directeur ou directrice (75%), ou à consulter le site Etoile (21%). Seuls 4% citent le n° 0800 222 100 comme source prioritaire d'information.

Quel que soit le public reçu, avez-vous le sentiment de savoir vers quel acteur l'orienter ?

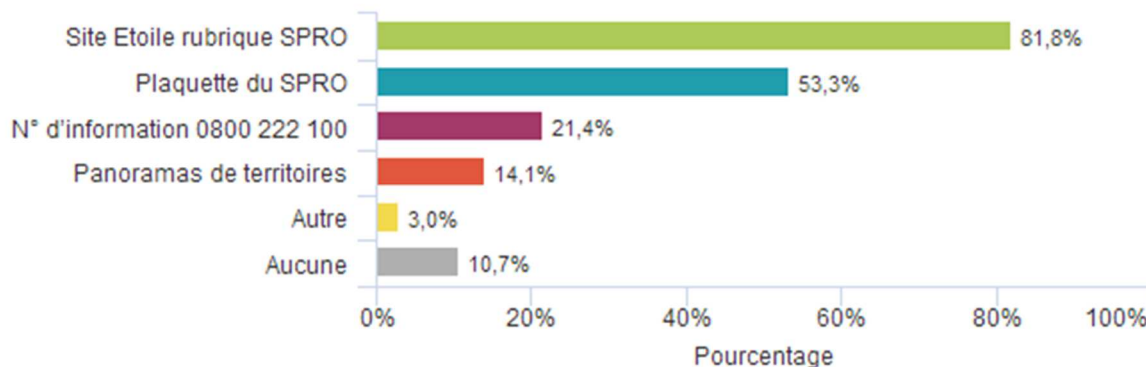


Si non, où allez-vous chercher l'information prioritairement ?



Le site Etoile est cependant la ressource la plus connue par les répondants (82% d'entre eux), suivie par la plaquette du SPRO (53%). **Le n° d'information 0800 222 100 n'est cité que par 21% des répondants, les panoramas de territoires par moins d'une personne sur six.** Les « autres » ressources citées sont le site Cléor, l'ONISEP, le CARIF OREF...

Parmi les ressources régionales SPRO suivantes, lesquelles connaissez-vous ?

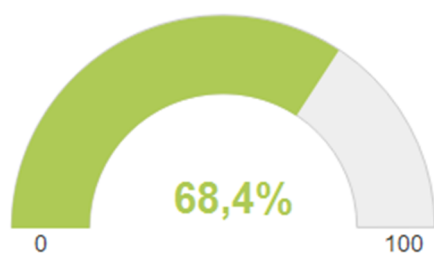


Les ressources connues dépendent¹³ :

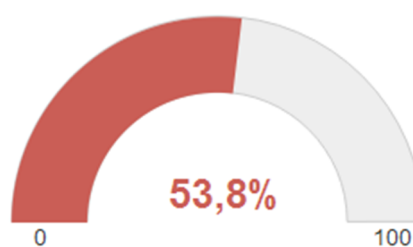
- **Du réseau** : Notamment, les répondants dont le poste n'est pas rattaché à un seul territoire sont ceux qui connaissent le mieux l'ensemble des ressources ; les répondants du réseau de Pithiviers sont les plus nombreux à ne connaître aucune des ressources citées (près d'un sur cinq). Le site Etoile est moins connu du réseau de Châteauroux (63%, contre 82% en moyenne) ; la plaquette SPRO est moins connue dans les réseaux départementaux du Cher et d'Indre-et-Loire, tandis qu'elle est citée par 95% des répondants du réseau d'Issoudun.
- **De la structure** : les agents de Pôle Emploi connaissent moins les ressources régionales du SPRO que les autres structures (20% ne connaissent aucune des ressources citées).
- **Du poste occupé** : les conseillers connaissent moins les ressources régionales du SPRO que les autres profils (en lien avec le constat précédent, puisque la moitié des conseillers appartient à Pôle Emploi). Les responsables d'équipe, de service ou de structure connaissent majoritairement les ressources régionales.
- **Du statut de référent SPRO** : les référents SPRO connaissent mieux les ressources citées que la moyenne des répondants. Cependant, moins de la moitié d'entre eux connaissent le n° d'information, et moins d'un tiers les panoramas de territoire. Un quart d'entre eux ne connaissent pas non plus la plaquette SPRO.

Concernant le cahier des charges du SPRO, si 2 responsables de structure¹⁴ sur 3 déclarent le connaître, moins de la moitié s'y réfèrent « régulièrement » ou « parfois ». La connaissance du cahier des charges varie selon la structure (100% des répondants des missions locales et des CIO/SUIO déclarent le connaître, mais seulement 44% chez les « autres opérateurs non CEP ») ; elle ne varie pas en revanche de façon significative selon les autres déterminants.

Connaissez-vous le cahier des charges du SPRO ?
(% de OUI)



Vous y référez-vous parfois ?
(% de NON)



¹³ Voir tableaux croisés en annexe

¹⁴ La question n'a en effet été posée qu'aux responsables de structure.

3.9. Les apports du SPRO du point de vue des professionnels

Amélioration du service rendu et développement des collaborations

Le sentiment exprimé par les répondants quant à l'amélioration de la prise en charge du public ou au développement de nouvelles collaborations est assez mitigé :

- environ 50% d'entre eux estiment que le SPRO a « plutôt » permis le développement de nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau (moyenne de 2,5 sur 4).
- Ils sont moins de 45% à estimer que le SPRO a permis d'améliorer la prise en charge du public (moyenne de 2,4 sur 4).

Depuis que le SPRO a été mis en place, avez-vous personnellement le sentiment ...



Ce sentiment est plus mitigé encore dans le réseau d'Orléans (moyennes de 2,2 et 2,3, concernant respectivement la prise en charge du public et les collaborations). Il est en revanche plus positif pour les répondants dont le poste n'est pas rattaché à un seul territoire (moyennes de 2,8 et 3,0 respectivement), plus positif également pour les opérateurs tels que l'APEC, les OPACIF, l'APECITA ou les autres opérateurs de l'accompagnement non CEP.

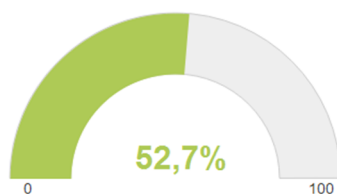
Le sentiment relatif aux nouvelles collaborations varie selon le type de poste, les plus positifs étant les responsables de structure, ou les responsables de service ou d'équipe, ainsi que les référents SPRO locaux.

Perception du SPRO

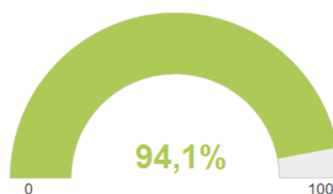
Si le « faire ensemble » du SPRO fait consensus (94%), celui-ci est jugé facilitant par la moitié des répondants (et donc complexe pour l'autre moitié), et acquis par seulement 43% des répondants.

Pour vous, le SPRO c'est...

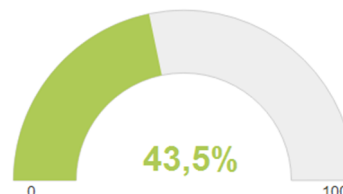
Complexe/facilitant
(% facilitant)



Faire seul/faire ensemble
(% faire ensemble)



Acquis/non acquis
(% acquis)



Cette perception varie :

- **Selon le réseau :** le SPRO est ainsi jugé complexe par les deux tiers des répondants du réseau d'Orléans, et en revanche facilitant par 85% des répondants du réseau de Chartres ou 70% de ceux dont le poste n'est pas rattaché à un seul territoire.

- **Selon la structure :** le SPRO est jugé acquis pour 71% des répondants des opérateurs du CEP tels que l'APEC, Cap Emploi ou les OPACIF, mais seulement un tiers des agents de Pôle Emploi, qui sont également 52% à le juger complexe, tandis que 65% des « autres opérateurs non CEP » (maisons de l'emploi, CCI, CAD etc) le jugent facilitant.
- **Selon le poste :** le SPRO est jugé acquis par 60% des responsables d'équipe ou responsables de structures (vs. non acquis pour 60% des conseillers).
- **Selon le statut de référent :** il est également jugé acquis pour 60% des référents locaux.

Améliorations prioritaires pour le renforcement des partenariats

En fin de questionnaire, les acteurs étaient interrogés sur les 3 actions prioritaires à mettre en place afin de renforcer les partenariats : les rencontres entre acteurs sont largement plébiscitées, ainsi qu'une information claire sur le SPRO et ses objectifs. Vient ensuite la mise en place de projets communs, devant le renforcement de l'animation régionale, la mise à disposition d'outils ou l'organisation de formations (actions qui apparaissent donc moins prioritaires).

Selon vous, quelles sont les 3 actions prioritaires pour poursuivre le renforcement des partenariats entre acteurs dans le cadre du SPRO ?



Note : le score d'importance tient compte à la fois de la fréquence et de l'ordre de citation des modalités.

Toutes les structures mettent en avant l'utilité des rencontres entre acteurs et d'une bonne information sur le SPRO et ses objectifs (qui sont donc les 2 actions plébiscitées en priorité quelles que soient les structures, et en particulier par les non référents SPRO).

Par ailleurs, la mise en place de projets communs est une demande émanant plus particulièrement des agents de Pôle Emploi (55%), de même que le renforcement de l'animation régionale (45%). Les missions locales citent plus souvent que les autres structures la nécessité de formations (26%) et de mise à disposition d'outils (52%).

Réflexions des répondants en réponse à la question ouverte

Interconnaissance des acteurs & collaborations :	Contraintes administratives & manque d'information
<p>« Un espace particulièrement intéressant d'interconnaissances des réseaux entre professionnels »</p>	<p>« Notre structure recevait avant la mise en place du SPRO tous les publics et les liens avec les partenaires étaient déjà tissés. Le SPRO tel qu'il est conçu aujourd'hui ne fait que nous rajouter de l'administratif...»</p>
<p>« Le SPRO m'a permis d'augmenter mes connaissances sur les OPCA »</p>	<p>« (...) Le SPRO nous a donc juste augmenté la charge administrative (...)»</p>
<p>« Je ne connaissais pas bien le SPRO avant d'avoir eu la réunion de juin 2017 où nous avons rencontré plusieurs acteurs avec mon pôle emploi. J'ai appris beaucoup de choses en une demi-journée. Cette action est à refaire. »</p>	<p>« (...) Nous n'avons eu aucun retour sur les dernières réunions (en tous les cas pas au niveau des conseillers) et avons tous eu l'impression de perdre notre temps (...) Aucune plus-value dans la démarche imposée.»</p>
<p>« Cela permet de nous regrouper, de travailler ensemble, de créer des échanges et des projets communs afin de satisfaire au mieux les publics. »</p>	<p>« On devrait appliquer le SPRO avec la même façon de travailler. Hors chaque partenaire l'applique à sa manière ce qui peut amener à diriger l'utilisateur à plus de deux portes.»</p>
	<p>« Les informations doivent être simplifiées afin d'avoir une bonne compréhension par tous et une utilisation optimale.»</p>



Source : Question ouverte « Souhaitez-vous ajouter des éléments sur votre perception du SPRO ? » (40 réponses au total)

En synthèse...

Le niveau de connaissance du SPRO, de ses objectifs et des partenaires, ainsi que la perception que les acteurs en ont dépendent notamment :

- **de la structure**, Pôle Emploi semblant être la plus éloignée du SPRO.
- **du poste occupé**, avec un net différentiel entre les conseillers et les responsables, qu'ils soient responsables de service, d'équipe ou de structure et dont le niveau de connaissance est bien supérieur à ceux des conseillers ou agents d'accueil. Cela semble mettre en évidence un manque de circulation de l'information.
- **du statut de référent** : un net différentiel apparaît également entre les référents SPRO et les non référents, confirmant le manque de circulation de l'information hors du cercle des « avertis ».
- Il y a en revanche **peu de différences entre les territoires**.

Synthèse des acquis et limites en termes d'appropriation du SPRO par les professionnels

 <p>Dans la moitié des cas : « deux portes à pousser » est identifié comme le principe de base</p> <p>Le sentiment de connaître l'offre des autres membres et de savoir vers qui orienter</p> <p>Des actions sur les territoires et à destination des acteurs jugées utiles par une très large majorité des professionnels</p> <p>Le sentiment d'avoir amélioré la prise en charge du public et d'avoir développé de nouvelles collaborations</p>	 <p>Un « flou » sur le niveau de CEP concerné</p> <p>Le SPRO jugé comme non acquis par 56,5 % des répondants</p> <p>Le SPRO jugé comme quelque chose de complexe par 47 % des répondants</p>
---	--

VI. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Le pilotage régional du SPRO

Synthèse des conclusions évaluatives

1. La mise en place du SPRO en 2014/2015 a reposé sur des travaux entre les têtes de réseau régionales ayant abouti à un **cahier des charges signé par les différentes structures.**

A la suite de ces travaux de cadrage stratégique, le chef de projet et l'animateur de la Région se sont employés à accompagner le déploiement des SPRO locaux. **L'animation régionale s'est alors davantage concentrée sur le niveau local** et sur la mise en place d'échanges entre coordonnateurs locaux.

Si cette mobilisation sur le terrain a permis la mise en place de dynamiques fructueuses, la coordination entre acteurs de niveau régional n'a pas été maintenue dans la durée. La commission orientation du CREFOP permet un suivi du dossier mais l'absence d'instance de travail réunissant les différentes têtes de réseau régionales est perçue par celles-ci comme un manque. Alors que la présente évaluation dresse un ensemble d'enseignements sur les premières années du SPRO et que des évolutions vont être apportées par la réforme en cours de préparation (loi « avenir professionnel »), une actualisation des objectifs poursuivis apparaît opportune.

2. En effet, ce manque souligné par les acteurs se traduit par un **défaut de lisibilité et de valorisation des travaux menés localement** et de l'investissement des acteurs des territoires.

Aussi, alors même qu'elles adhèrent à la philosophie et aux objectifs du SPRO, les têtes de réseau se sont relativement peu saisies du SPRO à leur niveau et leur rôle dans l'animation de ce sujet en interne de leurs structures est faible.

Evolutions à envisager

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.

Ce travail de remise à plat de la stratégie poursuivie devrait notamment passer par une mise à jour du cahier des charges du SPRO et par une actualisation des objectifs tels qu'ils avaient été formalisés sous la forme d'un arbre des logiques. Ce travail est à conduire en tenant compte des évolutions à prévoir dans le cadre de la Loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

L'instance de coordination pourra quant à elle permettre de favoriser les échanges entre têtes de réseau, de réaliser un bilan régulier sur l'avancée du SPRO et la mobilisation des acteurs sur le terrain, de réguler l'investissement des acteurs lorsque nécessaire.

Elle permettra également de traiter de sujets d'ordre stratégiques, par exemple les modalités de communication sur le SPRO. Elle facilitera ainsi la diffusion de consignes partagées entre les structures.

2. Préciser le rôle à jouer des réseaux régionaux dans la diffusion et l'animation de leur réseau sur le sujet SPRO.

Le rôle à jouer par les réseaux régionaux sera à redéfinir en concertation avec ceux-ci. Celui-ci sera facilité par la mise en place d'une instance de coordination (cf. recommandation n°1).

Le dynamisme et le fonctionnement des réseaux (1/3)

Synthèse des conclusions évaluatives

3. Pour mesurer l'activité des différents réseaux, un **tableau de bord a été mis en place afin de permettre une remontée d'informations des niveaux locaux vers le niveau régional.**

Les indicateurs ciblés dans cet outil ont été interprétés de manière différenciée par les différents réseaux rendant délicate leur utilisation. Aussi, tous les réseaux n'ont pas transmis l'ensemble des informations demandées. Ainsi, ces indicateurs ne reflètent pas de manière précise l'activité réelle des réseaux.

4. Malgré les limites de l'outil, celui-ci permet d'identifier que les **différents réseaux atteignent globalement les objectifs quantitatifs fixés** et ont fait preuve d'un bon niveau d'activité (réunions entre acteurs, organisation d'actions communes, etc.).

Concernant les actions menées, on observe une grande diversité d'initiatives (organisation d'événementiels de type forum de l'orientation, actions d'interconnaissance entre acteurs, actions de connaissance du territoire et de ses acteurs, création d'outils). Les acteurs rencontrés estiment globalement que le SPRO a permis une meilleure coordination et structuration des initiatives conduites sur leur territoire.

Evolutions à envisager

3. Clarification des indicateurs de suivi

Pour les années à venir, un travail de clarification concernant les indicateurs du tableau de bord et les modalités de remontée de l'information est à conduire. Il serait notamment nécessaire :

- De valoriser l'ensemble des activités, en précisant si celles-ci font l'objet d'un financement spécifique SPRO ou non ;
- De disposer d'un indicateur global permettant de donner à voir l'ensemble des réunions menées par les réseaux (sans distinction quant au type d'activités) ;
- De disposer d'un indicateur spécifique sur les événements organisés sur le territoire du réseau ;
- Amener une distinction entre les actions conduites à destination des acteurs / à destination du public ;
- De systématiser les feuilles d'émargement ;
- De clarifier les consignes de remplissage et la répartition des rôles dans la remontée des informations ;
- Définir un rythme de remplissage (ex : trimestriel ou semestriel).

4. Valorisation des actions locales

Donner à voir et valoriser régionalement les différentes actions conduites sur les territoires dans une logique de capitalisation et de diffusion des bonnes pratiques. Les coordonnateurs locaux doivent notamment veiller plus systématiquement à cette diffusion auprès des membres de leur réseau.

Pour cela, une réunion annuelle des réseaux pourrait notamment être organisée (réunissant l'ensemble des membres des réseaux locaux).

Des outils spécifiques de diffusion et valorisation des initiatives locales pourraient également être mis en place (ex : page Facebook des SPRO).

Le dynamisme et le fonctionnement des réseaux (2/3)

Synthèse des conclusions évaluatives

5. La fonction de coordonnateur des réseaux locaux est essentielle en ce qu'elle permet d'impulser une dynamique et de « faire vivre » le réseau. Elle implique ainsi un investissement conséquent qui n'est cependant pas toujours valorisée dans le cadre du SPRO à hauteur du temps réel passé à cette fonction.

Aussi, les coordonnateurs peuvent avoir une vision différente de cette fonction et ne sont pas toujours parfaitement outillés pour la mener à bien.

6. L'échelle des réseaux se traduit par des modes de fonctionnement variés (différence entre les réseaux départementaux ou les grands réseaux urbains et les plus petits réseaux locaux). **L'échelle locale apparaît davantage facilitante et propice au développement de partenariats** que ne le permettent les réseaux plus importants.

7. La mobilisation des différents partenaires est inégale et pour partie dépendante de volontés personnelles.

Aussi, certains partenaires ne disposant pas d'une représentation locale peuvent moins aisément se mobiliser sur une diversité de territoires.

Evolutions à envisager

5. Outillage et accompagnement des coordonnateurs

Réaffirmer (voire actualiser si nécessaire) la fiche de poste des coordonnateurs.

Outiller les coordonnateurs pour faciliter leur rôle d'animation des réseaux locaux (cf. programme de professionnalisation, diffusion d'outils, réunions d'échanges de bonnes pratiques...).

6. Reconfiguration de l'échelle des grands réseaux

Réinterroger la pertinence de l'échelle adoptée par chaque réseau et permettre, lorsque nécessaire, une reconfiguration de ces découpages.

Proposer un **accompagnement particulier des coordonnateurs des réseaux de grande taille** pour faciliter l'animation des réseaux dont ils ont la charge (cf. programme de professionnalisation)

7. Régulation et remobilisation par les animateurs régionaux

En cas d'absence récurrente de certains acteurs, faire remonter cette information au niveau régional afin que la Région évoque cette difficulté avec les têtes de réseau concernées et assure une bonne régulation.

Donner à voir l'intérêt de participer aux activités du SPRO dans une logique de valorisation des initiatives conduites.

Le dynamisme et le fonctionnement des réseaux (3/3)

Synthèse des conclusions évaluatives

8. Le Gip Alfa Centre propose un **programme de professionnalisation** régional aux acteurs de l'orientation et de la formation professionnelle. Ce programme a évolué depuis 2015. D'abord sous forme d'un appui aux réseaux locaux, il évolue vers un apport de connaissances au niveau régional dédié au SPRO. Or, les membres des SPRO sont demandeurs d'actions de professionnalisation **locales** (telles qu'elles existent déjà) mais également **régionales**.



Evolutions à envisager

8. Professionnalisation des acteurs

Définir et rendre lisible un programme de professionnalisation à destination des acteurs du SPRO qui pourrait comprendre :

- *Un séminaire annuel à destination des nouveaux arrivants dans les structures (présentation du SPRO, échanges entre acteurs de l'orientation...);*
- *Des actions de professionnalisation au niveau local en fonction des besoins identifiés ;*
- *Des actions au niveau régional à destination des coordonnateurs sur des aspects liés à leur fonction (technique et enjeux de l'animation de réseau, gestion des relations partenariales, gestion du temps, adaptation du rôle de coordonnateur selon l'échelle du territoire...).*
- *Des actions spécifiques à destination des agents d'accueil.*

Tenir à jour un **tableau de suivi** de ces différentes actions de professionnalisation des acteurs du SPRO (locales et régionales) afin d'en tirer un bilan annuel à valoriser auprès des têtes de réseau régional du SPRO.

Le développement de l'interconnaissance entre acteurs et le développement d'une culture commune

Synthèse des conclusions évaluatives

9. Parmi les apports du SPRO, les acteurs soulignent la mise en place **d'actions d'interconnaissances** entre acteurs et la **conduite d'actions initiées localement** et en commun. Ce sont ces actions concrètes et partenariales qui favorisent le développement d'une meilleure connaissance des acteurs entre eux et développent des collaborations plus affirmées que par le passé et/ou élargies à de nouveaux partenaires.

Néanmoins, lors de la mise en place de ces actions, des **divergences de points de vue** peuvent être identifiées entre certains membres **valorisant fortement leur « identité » SPRO** et témoignant d'un sentiment d'appartenance particulier à ce réseau et ceux pour lesquels **l'appellation SPRO est perçue comme un risque** (pouvant porter à confusion, empêcher la bonne identification de leur structure ou rendre moins lisible le service apporté pour les publics).

10. Si le développement de la connaissance entre acteurs est globalement acquis au niveau des membres participants directement aux activités des SPRO locaux, **celle-ci est moins vraie lorsque l'on se situe au niveau des conseillers au contact des publics**. Elle varie notamment selon la structure d'appartenance mais peu selon le territoire concerné. Elle va notamment dépendre de la manière dont le SPRO est porté en interne des structures, que cela soit au niveau régional ou local.

La moitié des professionnels interrogés dans le cadre de l'enquête en ligne identifient que l'objectif de n'avoir « que deux portes à pousser » est le principe de base du SPRO. Le niveau de CEP concerné par le SPRO est quant à lui peu lisible pour les enquêtés qui apportent des réponses très variables à cette question.

Malgré tout, les **professionnels estiment globalement avoir une relativement bonne connaissance de l'offre des autres acteurs** qui composent le SPRO et ainsi savoir vers qui orienter les publics en fonction de leurs besoins et spécificités.

Evolutions à envisager

9. Développer le sentiment d'appartenance

Mener une réflexion de niveau régional (entre institutions concernées) sur la manière de **valoriser l'appartenance au SPRO lors d'évènements locaux**.

Favoriser le **développement d'une cohésion entre acteurs locaux**, si nécessaire en organisant des temps dédiés et/ou en faisant appel à des intervenants extérieurs.

Outiller les réseaux sur la manière de communiquer sur le SPRO lors de l'organisation de certains évènements à destination du grand public, en définissant les règles d'affichage de l'identité SPRO sur les outils de communication mis en place.

10. Echanges entre professionnels et implication de tous

Poursuivre les initiatives favorisant les échanges entre professionnels de différents réseaux et **porter une attention particulière aux agents d'accueil**.

Poursuivre la communication sur le SPRO menée à **destination de tous** les professionnels.

Conduire une réflexion de niveau régional sur la diffusion de l'information et la mobilisation de tous les professionnels dans le SPRO.



VII. ANNEXES

Les tableaux ci-dessous présentent les différents croisements de variables réalisés dans le cadre de l'analyse du questionnaire d'enquête et commentés en partie 4 du présent rapport. Seuls les croisements statistiquement significatifs sont présentés et commentés.

Dans les tableaux, les chiffres **bleus soulignés** correspondent à des catégories surreprésentées par rapport à la moyenne (de façon statistiquement significative) ; ceux en **rose souligné** correspondent à des catégories sous-représentées. Les niveaux de significativité sont indiqués sous les tableaux.

Répartition des postes par type de structure

% en ligne

Poste / Structure	Pôle Emploi	Missions locales	CIO/SUIO	Autres opérateurs du CEP	Autres opérateurs non CEP	Total
Responsable de structure	33,3%	14,0%	14,0%	10,5%	28,1%	100,0%
Conseiller	50,9%	24,4%	7,1%	7,1%	10,6%	100,0%
Agent d'accueil	2,3%	36,4%	13,6%	6,8%	40,9%	100,0%
Responsable de service ou responsable d'équipe	27,6%	21,1%	9,2%	6,6%	35,5%	100,0%
Autre	28,6%	25,7%	11,4%	5,7%	28,6%	100,0%
Total	42,5%	24,0%	8,6%	7,2%	17,8%	100,0%

Lecture : Parmi les répondants, 51% des conseillers appartiennent à Pôle Emploi, de même que 33% des responsables de structure.

% en colonnes

Poste / Structure	Pôle Emploi	Missions locales	CIO/SUIO	Autres opérateurs du CEP	Autres opérateurs non CEP	Total
Responsable de structure	6,6%	4,9%	13,8%	12,2%	13,3%	8,4%
Conseiller	82,2%	69,8%	56,9%	67,3%	40,8%	68,6%
Agent d'accueil	0,3%	9,9%	10,3%	6,1%	15,0%	6,5%
Responsable de service ou responsable d'équipe	7,3%	9,9%	12,1%	10,2%	22,5%	11,2%
Autre	3,5%	5,6%	6,9%	4,1%	8,3%	5,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lecture : Parmi les répondants de Pôle Emploi, 82% occupent un poste de conseiller (70% parmi les répondants des Missions locales).

Répartition des coordonnateurs par réseau

Les 18 coordonnateurs se répartissent comme suit au sein des réseaux locaux :

Poste / Structure	Nombre de coordonnateurs répondants
Orléans	1
Châteauroux	1
Chartres	2
Cher	2
Dreux	4
Indre-et-Loire	2
Issoudun	1
Loir-et-Cher	2
Montargis-Gien	2
Nogent-Châteaudun	0
Pithiviers	1
Brenne-Boischaut-Sud Indre	0
Total	18

Principe de base du SPRO

Selon le réseau

La relation n'est pas significative

Selon la structure

	Que l'utilisateur n'ait que 2 portes à pousser pour trouver le bon interlocuteur	Que les professionnels connaissent mieux les opérateurs de l'orientation présents sur leur territoire	Que les professionnels aient une réponse par typologie de public	Je ne sais pas	Total
Pôle emploi	36,9%	53,3%	3,5%	6,3%	100,0%
Mission Locale	60,5%	26,5%	6,8%	6,2%	100,0%
CIO/SUIO	39,7%	41,4%	10,3%	8,6%	100,0%
Autres opérateurs non CEP	59,2%	32,5%	5,8%	2,5%	100,0%
Autres opérateurs du CEP	75,5%	24,5%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	49,6%	40,1%	5,0%	5,3%	100,0%

$p\text{-value} < 0.01$; $\text{Khi2} = 62,4$; $\text{ddl} = 12$. La relation est très significative.

Lecture : en moyenne, près de 50% des répondants ont cité « que l'utilisateur n'ait que 2 portes à pousser pour trouver le bon interlocuteur ». Cette réponse était significativement plus fréquente parmi les répondants des Missions locales (60%), des autres opérateurs du CEP (75%) et des autres opérateurs non CEP (59%). Elle était en revanche significativement moins fréquente parmi les agents de Pôle Emploi, qui ont plus souvent répondu « que les professionnels connaissent mieux les opérateurs de leur territoire ».

Selon le poste

	Que l'utilisateur n'ait que 2 portes à pousser pour trouver le bon interlocuteur	Que les professionnels connaissent mieux les opérateurs de l'orientation présents sur leur territoire	Que les professionnels aient une réponse par typologie de public	Je ne sais pas	Total
Agent d'accueil	56,8%	27,3%	9,1%	6,8%	100,0%
Autre	37,1%	42,9%	2,9%	<u>17,1%</u>	100,0%
Conseiller	<u>45,7%</u>	<u>43,8%</u>	5,0%	5,6%	100,0%
Responsable de service ou responsable d'équipe	<u>69,7%</u>	<u>25,0%</u>	5,3%	<u>0,0%</u>	100,0%
Responsable de structure	56,1%	38,6%	3,5%	1,8%	100,0%
TOTAL	49,6%	40,1%	5,0%	5,3%	100,0%

p-value = < 0.01 ; Khi2 = 34,4 ; ddl = 12. La relation est très significative.

Selon le statut de référent SPRO

	Que l'utilisateur n'ait que 2 portes à pousser pour trouver le bon interlocuteur	Que les professionnels connaissent mieux les opérateurs de l'orientation présents sur leur territoire	Que les professionnels aient une réponse par typologie de public	Je ne sais pas	Total
Référent SPRO	<u>63,7%</u>	<u>31,5%</u>	4,8%	<u>0,0%</u>	100,0%
Non référent	<u>46,4%</u>	<u>42,0%</u>	5,1%	<u>6,5%</u>	100,0%
TOTAL	49,6%	40,1%	5,0%	5,3%	100,0%

p-value = < 0.01 ; Khi2 = 17,1 ; ddl = 3. La relation est très significative.



Niveaux du CEP

Selon le réseau

	1	2	3	1 et 2	Tous les niveaux	Je ne sais pas	total
Orléans	12,5%	8,3%	2,8%	13,9%	43,1%	19,4%	100,0%
Châteauroux	19,5%	7,3%	0,0%	17,1%	29,3%	26,8%	100,0%
Chartres	<u>47,6%</u>	0,0%	0,0%	9,5%	33,3%	9,5%	100,0%
Cher	17,0%	6,4%	5,3%	7,4%	52,1%	11,7%	100,0%
Dreux	15,8%	1,8%	1,8%	15,8%	49,1%	15,8%	100,0%
Indre-et-Loire	20,0%	5,5%	3,6%	12,7%	44,8%	13,3%	100,0%
Issoudun	10,5%	0,0%	5,3%	10,5%	47,4%	26,3%	100,0%
Loir-et-Cher	11,1%	7,4%	3,7%	14,8%	33,3%	<u>29,6%</u>	100,0%
Montargis-Gien	16,2%	8,8%	0,0%	11,8%	47,1%	16,2%	100,0%
Nogent-Châteaudun	18,2%	4,5%	0,0%	18,2%	40,9%	18,2%	100,0%
Pithiviers	22,2%	0,0%	7,4%	11,1%	51,9%	7,4%	100,0%
Brenne-Boischaut-Sud Indre	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Mon poste n'est pas attaché à un seul territoire, j'appartiens à plusieurs réseaux locaux	<u>58,8%</u>	0,0%	5,9%	5,9%	<u>23,5%</u>	5,9%	100,0%
TOTAL	20,0%	5,3%	3,1%	12,3%	43,0%	16,3%	100,0%

p -value = < 0.01 ; $\text{Khi}^2 = 95,7$; $\text{ddl} = 60$. La relation est très significative.

Selon la structure

	1	2	3	1 et 2	Tous les niveaux	Je ne sais pas	total
Pôle emploi	15,3%	3,8%	2,1%	12,2%	56,8%	9,8%	100,0%
Mission Locale	21,6%	7,4%	3,7%	17,3%	34,0%	16,0%	100,0%
CIO/SUIO	10,3%	5,2%	1,7%	8,6%	31,0%	43,1%	100,0%
Autres opérateurs non CEP	18,3%	8,3%	5,0%	10,0%	32,5%	25,8%	100,0%
Autres opérateurs du CEP	57,1%	0,0%	4,1%	6,1%	32,7%	0,0%	100,0%
TOTAL	20,0%	5,3%	3,1%	12,3%	43,0%	16,3%	100,0%

p-value = < 0.01 ; Khi2 = 126,1 ; ddl = 20. La relation est très significative.

Selon le poste

	1	2	3	1 et 2	Tous les niveaux	Je ne sais pas	total
Agent d'accueil	20,5%	6,8%	9,1%	6,8%	31,8%	25,0%	100,0%
Autre	8,6%	5,7%	2,9%	11,4%	34,3%	37,1%	100,0%
Conseiller	17,7%	5,0%	2,4%	11,2%	48,5%	15,3%	100,0%
Responsable de service ou responsable d'équipe	23,7%	7,9%	3,9%	14,5%	38,2%	11,8%	100,0%
Responsable de structure	40,4%	3,5%	3,5%	22,8%	19,3%	10,5%	100,0%
TOTAL	20,0%	5,3%	3,1%	12,3%	43,0%	16,3%	100,0%

p-value = < 0.01 ; Khi2 = 57,3 ; ddl = 20. La relation est très significative.

Selon le statut de référent SPRO

	1	2	3	1 et 2	Tous les niveaux	Je ne sais pas	total
Référent SPRO	30,6%	4,0%	4,0%	19,4%	29,8%	12,1%	100,0%
Non référent	17,6%	5,6%	2,9%	10,7%	46,0%	17,2%	100,0%

TOTAL	20,0%	5,3%	3,1%	12,3%	43,0%	16,3%	100,0%
--------------	-------	------	------	-------	-------	-------	--------

p-value = < 0.01 ; Khi2 = 23,5 ; ddl = 5. La relation est très significative.

Connaissance de l'offre de services des membres du SPRO

Selon le réseau

	Missions locales	CIO	Pôle Emploi	Cap Emploi	SUIO	CAD des CMA	Point A des CCI	BIJ/PIJ	APEC	OPACIF	APECITA
<i>Brenne-Boischaut-Sud Indre</i>	3,0	3,0	<u>3,0</u>	<u>3,0</u>	2,5	2,5	2,5	3,5	<u>2,0</u>	1,5	1,5
<i>Châteauroux</i>	<u>2,7</u>	2,6	<u>2,8</u>	2,7	1,9	2,6	2,5	<u>2,3</u>	<u>2,2</u>	2,3	1,9
<i>Chartres</i>	3,0	3,0	3,3	3,1	1,9	2,5	2,3	<u>3,0</u>	2,4	2,4	2,0
<i>Cher</i>	<u>3,2</u>	<u>2,9</u>	<u>3,3</u>	<u>3,1</u>	2,0	2,5	<u>2,6</u>	2,7	2,6	2,3	2,1
<i>Dreux</i>	3,0	2,8	3,2	3,0	<u>1,7</u>	2,5	2,3	<u>2,3</u>	2,5	2,3	1,8
<i>Indre-et-Loire</i>	2,9	<u>2,6</u>	3,0	<u>2,7</u>	2,0	2,5	<u>2,0</u>	2,7	2,6	2,4	1,9
<i>Issoudun</i>	3,0	3,1	3,4	3,1	2,1	<u>3,0</u>	2,5	2,7	2,6	2,5	2,3
<i>Loir-et-Cher</i>	3,1	2,7	3,2	2,9	2,1	2,7	2,2	<u>2,9</u>	2,5	2,1	1,8
<i>Montargis-Gien</i>	<u>3,2</u>	2,7	3,1	3,0	2,0	2,6	2,3	2,4	2,5	2,3	2,0
<i>Nogent-Châteaudun</i>	3,0	2,7	3,0	2,9	1,9	2,4	2,1	2,8	2,3	2,4	1,9
<i>Orléans</i>	2,9	2,7	3,1	2,7	<u>2,3</u>	<u>2,2</u>	2,2	<u>2,2</u>	2,6	2,3	2,1
<i>Pithiviers</i>	2,8	2,8	3,1	3,0	1,9	2,7	2,4	2,8	2,3	2,4	2,2
<i>Mon poste n'est pas attaché à un seul territoire, j'appartiens à plusieurs réseaux locaux</i>	3,0	<u>3,0</u>	3,1	2,8	2,3	<u>3,0</u>	<u>2,6</u>	2,8	2,8	<u>2,8</u>	2,2
TOTAL	3,0	2,7	3,1	2,9	2,0	2,5	2,3	2,6	2,5	2,3	2,0

Selon la structure

	Missions locales	CIO	Pôle Emploi	Cap Emploi	SUIO	CAD des CMA	Point A des CCI	BIJ/PIJ	APEC	OPACIF	APECITA
<i>Pôle emploi</i>	2,9	<u>2,5</u>		<u>3,0</u>	<u>1,7</u>	<u>2,3</u>	<u>2,1</u>	<u>2,3</u>	2,6	2,3	2,0
<i>Mission Locale</i>		2,8	3,1	<u>2,8</u>	1,9	<u>2,8</u>	2,2	<u>2,9</u>	<u>2,3</u>	2,2	<u>1,8</u>
<i>CIO/SUIO</i>	3,1	<u>4,0</u>	3,1	2,8	<u>3,3</u>	<u>3,1</u>	<u>2,6</u>	<u>2,9</u>	2,6	2,3	<u>2,3</u>
<i>Autres opérateurs du CEP</i>	3,0	<u>3,0</u>	3,2	2,7	<u>2,3</u>	2,6	2,4	2,7	<u>2,9</u>	<u>2,7</u>	2,2
<i>Autres opérateurs non CEP</i>	3,1	<u>3,0</u>	3,1	2,8	2,2	2,6	<u>2,5</u>	<u>2,8</u>	2,5	2,4	2,0
TOTAL	3,0	2,7	3,1	2,9	2,0	2,5	2,3	2,6	2,5	2,3	2,0

Selon le poste occupé

	Missions locales	CIO	Pôle Emploi	Cap Emploi	SUIO	CAD des CMA	Point A des CCI	BIJ/PIJ	APEC	OPACIF	APECITA
<i>Agent d'accueil</i>	<u>2,6</u>	2,7	2,9	<u>2,5</u>	<u>1,7</u>	<u>2,2</u>	2,2	2,6	<u>2,0</u>	<u>2,0</u>	<u>1,7</u>
<i>Autre</i>	2,9	2,7	<u>2,9</u>	<u>2,6</u>	1,9	2,4	2,2	2,5	2,4	2,1	2,0
<i>Conseiller</i>	3,0	2,7	3,1	2,9	2,0	2,5	2,2	2,5	2,5	2,3	1,9
<i>Responsable de service ou responsable d'équipe</i>	<u>3,2</u>	<u>2,9</u>	3,2	<u>3,1</u>	<u>2,4</u>	<u>2,9</u>	<u>2,6</u>	<u>2,9</u>	2,7	2,5	2,1
<i>Responsable de structure</i>	<u>3,2</u>	<u>3,0</u>	3,2	3,1	<u>2,4</u>	<u>2,9</u>	<u>2,5</u>	<u>2,9</u>	2,7	<u>2,7</u>	<u>2,3</u>
TOTAL	3,0	2,7	3,1	2,9	2,0	2,5	2,3	2,6	2,5	2,3	2,0

Selon le statut de référent SPRO

	Missions locales	CIO	Pôle Emploi	Cap Emploi	SUIO	CAD des CMA	Point A des CCI	BIJ/PIJ	APEC	OPACIF	APECITA
<i>Non référent</i>	2,9	2,7	3,1	2,8	1,9	2,5	2,2	2,5	2,5	2,3	1,9
<i>Référent SPRO</i>	<u>3,2</u>	<u>3,1</u>	3,2	<u>3,0</u>	<u>2,4</u>	<u>2,9</u>	<u>2,6</u>	<u>3,1</u>	<u>2,7</u>	<u>2,6</u>	<u>2,3</u>
TOTAL	3,0	2,7	3,1	2,9	2,0	2,5	2,3	2,6	2,5	2,3	2,0

Connaissance des ressources du SPRO

Selon le réseau

	Site Etoile rubrique SPRO	Plaquette du SPRO	N° d'information 0800 222 100	Panoramas de territoires	Autre(s)	Aucune
Orléans	86,1%	44,4%	22,2%	5,6%	2,8%	12,5%
Châteauroux	63,4%	65,9%	19,5%	14,6%	2,4%	9,8%
Chartres	100,0%	61,9%	19,0%	28,6%	4,8%	0,0%
Cher	84,0%	42,6%	13,8%	12,8%	1,1%	11,7%
Dreux	73,7%	61,4%	14,0%	10,5%	0,0%	14,0%
Indre-et-Loire	84,8%	41,8%	17,0%	9,1%	4,2%	12,1%
Issoudun	89,5%	94,7%	26,3%	21,1%	10,5%	0,0%
Loir-et-Cher	75,9%	51,9%	29,6%	13,0%	7,4%	14,8%
Montargis-Gien	85,3%	57,4%	16,2%	14,7%	1,5%	5,9%
Nogent-Châteaudun	72,7%	63,6%	13,6%	18,2%	0,0%	13,6%
Pithiviers	63,0%	55,6%	18,5%	7,4%	0,0%	18,5%
Brenne-Boischaut-Sud Indre	100,0%	100,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Mon poste n'est pas attaché à un seul territoire, j'appartiens à plusieurs réseaux locaux	94,1%	82,4%	82,4%	52,9%	2,9%	0,0%
TOTAL	81,8%	53,3%	21,4%	14,1%	3,0%	10,7%

p -value = < 0.01 ; $\chi^2 = 100,1$; $ddl = 60$. La relation est très significative.

Selon la structure

	Site Etoile rubrique SPRO	Plaquette du SPRO	N° d'information 0800 222 100	Panoramas de territoires	Autre(s)	Aucune
Pôle emploi	71,8%	35,9%	8,0%	7,7%	1,7%	19,9%
Mission Locale	85,8%	61,7%	24,7%	13,0%	1,9%	4,3%
CIO/SUIO	91,4%	67,2%	17,2%	20,7%	10,3%	3,4%
Autres opérateurs non CEP	88,3%	65,8%	38,3%	20,0%	3,3%	5,0%
Autres opérateurs du CEP	100,0%	79,6%	53,1%	32,7%	4,1%	0,0%
TOTAL	81,8%	53,3%	21,4%	14,1%	3,0%	10,7%

$p\text{-value} = < 0.01$; $\text{Khi}2 = 125,7$; $\text{ddl} = 20$. La relation est très significative.

Selon le poste

	Site Etoile rubrique SPRO	Plaquette du SPRO	N° d'information 0800 222 100	Panoramas de territoires	Autre(s)	Aucune
Agent d'accueil	84,1%	<u>77,3%</u>	22,7%	9,1%	2,3%	9,1%
Autre	71,4%	54,3%	17,1%	14,3%	2,9%	17,1%
Conseiller	<u>79,5%</u>	<u>46,3%</u>	<u>15,9%</u>	<u>10,1%</u>	3,4%	<u>12,7%</u>
Responsable de service ou responsable d'équipe	<u>92,1%</u>	<u>71,1%</u>	<u>43,4%</u>	<u>26,3%</u>	0,0%	<u>2,6%</u>
Responsable de structure	91,2%	<u>66,7%</u>	<u>38,6%</u>	<u>33,3%</u>	3,5%	<u>1,8%</u>
TOTAL	81,8%	53,3%	21,4%	14,1%	3,0%	10,7%

$p\text{-value} = < 0.01$; $\text{Khi}2 = 57,3$; $\text{ddl} = 20$. La relation est très significative.

Selon le statut de référent SPRO

	Site Etoile rubrique SPRO	Plaquette du SPRO	N° d'information 0800 222 100	Panoramas de territoires	Autre(s)	Aucune
Référent SPRO	<u>94,4%</u>	<u>75,0%</u>	<u>47,6%</u>	<u>29,8%</u>	4,8%	<u>1,6%</u>
Non référent	<u>79,0%</u>	<u>48,4%</u>	<u>15,6%</u>	<u>10,5%</u>	2,5%	<u>12,7%</u>
TOTAL	81,8%	53,3%	21,4%	14,1%	3,0%	10,7%

$p\text{-value} = < 0.01$; $\text{Khi}2 = 52,3$; $\text{ddl} = 5$. La relation est très significative.



Connaissance du cahier des charges SPRO

[Question posée uniquement aux responsables de structure]

Selon le réseau

La relation n'est pas significative

Selon la structure

Connaissance du cahier des charges	Oui	Non
Pôle emploi	52,6%	47,4%
Mission Locale	<u>100,0%</u>	<u>0,0%</u>
CIO/SUIO	<u>100,0%</u>	<u>0,0%</u>
Autres opérateurs non CEP	<u>43,8%</u>	<u>56,3%</u>
Autres opérateurs du CEP	100,0%	0,0%
TOTAL	68,4%	31,6%

p -value = < 0.01 ; $\text{Khi}^2 = 16,9$; $\text{ddl} = 4$. La relation est très significative.

Selon le statut de référent SPRO

La relation n'est pas significative.

Les apports du SPRO

Selon le réseau

Niveau du CEP	Prise en charge du public	Nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau
Orléans	<u>2,2</u>	<u>2,3</u>
Châteauroux	2,3	2,5
Chartres	<u>2,7</u>	2,8
Cher	2,3	2,5
Dreux	2,4	2,5
Indre-et-Loire	2,4	<u>2,4</u>
Issoudun	2,5	2,7
Loir-et-Cher	2,4	2,5
Montargis-Gien	2,4	2,6
Nogent-Châteaudun	2,6	2,7
Pithiviers	2,5	<u>2,9</u>
Brenne-Boischaut-Sud Indre	<u>2,0</u>	2,5
Mon poste n'est pas attaché à un seul territoire, j'appartiens à plusieurs réseaux locaux	<u>2,8</u>	<u>3,0</u>
TOTAL	2,4	2,5

De quel SPRO local dépendez-vous ?/...d'avoir amélioré la prise en charge du public ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.

De quel SPRO local dépendez-vous ?/...d'avoir développé de nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.

Selon la structure

	Prise en charge du public	Nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau
Pôle emploi	2,3	2,5
Mission Locale	2,3	<u>2,4</u>
CIO/SUIO	2,3	2,6
Autres opérateurs non CEP	<u>2,5</u>	<u>2,7</u>
Autres opérateurs du CEP	<u>2,6</u>	<u>2,7</u>
TOTAL	2,4	2,5

structure/...d'avoir amélioré la prise en charge du public ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.
 structure/...d'avoir développé de nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.

Selon le poste

	Prise en charge du public	Nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau
Agent d'accueil	2,5	<u>2,3</u>
Autre	2,5	2,7
Conseiller	2,3	<u>2,4</u>
Responsable de service ou responsable d'équipe	2,5	<u>2,8</u>
Responsable de structure	2,5	<u>2,9</u>
TOTAL	2,4	2,5

poste/...d'avoir amélioré la prise en charge du public ? : p-value = 0,1 ; La relation est peu significative.
 poste/...d'avoir développé de nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.

Selon le statut de référent SPRO

	Prise en charge du public	Nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau
Référent SPRO	2,5	<u>2,9</u>
Non référent	2,4	<u>2,4</u>
TOTAL	2,4	2,5

Référent SPRO/...d'avoir amélioré la prise en charge du public ? : p-value = 0,0 ; La relation est significative.

Référent SPRO/...d'avoir développé de nouvelles collaborations avec les autres acteurs du réseau ? : p-value = < 0.01 ; La relation est très significative.

Perception du SPRO

Selon le réseau

Niveau du CEP	Complexe	Facilitant	Total	Acquis	Non acquis	Total	Faire seul	Faire ensemble	Total
Orléans	<u>65,3%</u>	<u>34,7%</u>	100,0%	<u>29,2%</u>	<u>70,8%</u>	100,0%	8,3%	91,7%	100,0%
Châteauroux	53,7%	46,3%	100,0%	48,8%	51,2%	100,0%	4,9%	95,1%	100,0%
Chartres	<u>14,3%</u>	<u>85,7%</u>	100,0%	<u>71,4%</u>	<u>28,6%</u>	100,0%	4,8%	95,2%	100,0%
Cher	54,3%	45,7%	100,0%	42,6%	57,4%	100,0%	5,3%	94,7%	100,0%
Dreux	35,1%	64,9%	100,0%	40,4%	59,6%	100,0%	1,8%	98,2%	100,0%
Indre-et-Loire	50,9%	49,1%	100,0%	37,6%	62,4%	100,0%	6,7%	93,3%	100,0%
Issoudun	42,1%	57,9%	100,0%	57,9%	42,1%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Loir-et-Cher	50,0%	50,0%	100,0%	46,3%	53,7%	100,0%	<u>13,0%</u>	<u>87,0%</u>	100,0%
Montargis-Gien	41,2%	58,8%	100,0%	45,6%	54,4%	100,0%	4,4%	95,6%	100,0%
Nogent-Châteaudun	36,4%	63,6%	100,0%	63,6%	36,4%	100,0%	4,5%	95,5%	100,0%
Pithiviers	37,0%	63,0%	100,0%	44,4%	55,6%	100,0%	7,4%	92,6%	100,0%
Brenne-Boischaut-Sud Indre	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Mon poste n'est pas attaché à un seul territoire, j'appartiens à plusieurs réseaux locaux	<u>29,4%</u>	<u>70,6%</u>	100,0%	58,8%	41,2%	100,0%	2,9%	97,1%	100,0%
TOTAL	47,3%	52,7%	100,0%	43,5%	56,5%	100,0%	5,9%	94,1%	100,0%

Selon la structure

	Complexe	Facilitant	Total	Acquis	Non acquis	Total	Faire seul	Faire ensemble	Total
<i>Pôle emploi</i>	51,9%	48,1%	100,0%	33,8%	66,2%	100,0%	4,9%	95,1%	100,0%
<i>Mission Locale</i>	52,5%	47,5%	100,0%	43,8%	56,2%	100,0%	5,6%	94,4%	100,0%
<i>CIO/SUIO</i>	46,6%	53,4%	100,0%	43,1%	56,9%	100,0%	13,8%	86,2%	100,0%
<i>Autres opérateurs non CEP</i>	35,0%	65,0%	100,0%	55,0%	45,0%	100,0%	6,7%	93,3%	100,0%
<i>Autres opérateurs du CEP</i>	34,7%	65,3%	100,0%	71,4%	28,6%	100,0%	2,0%	98,0%	100,0%
TOTAL	47,3%	52,7%	100,0%	43,5%	56,5%	100,0%	5,9%	94,1%	100,0%

Selon le poste

	Complexe	Facilitant	Total	Acquis	Non acquis	Total	Faire seul	Faire ensemble	Total
<i>Agent d'accueil</i>	36,4%	63,6%	100,0%	56,8%	43,2%	100,0%	9,1%	90,9%	100,0%
<i>Autre</i>	45,7%	54,3%	100,0%	40,0%	60,0%	100,0%	2,9%	97,1%	100,0%
<i>Conseiller</i>	50,2%	49,8%	100,0%	38,1%	61,9%	100,0%	6,5%	93,5%	100,0%
<i>Responsable de service ou responsable d'équipe</i>	35,5%	64,5%	100,0%	56,6%	43,4%	100,0%	2,6%	97,4%	100,0%
<i>Responsable de structure</i>	49,1%	50,9%	100,0%	61,4%	38,6%	100,0%	5,3%	94,7%	100,0%
TOTAL	47,3%	52,7%	100,0%	43,5%	56,5%	100,0%	5,9%	94,1%	100,0%

Selon le statut de référent SPRO

	Complexe	Facilitant	Total	Acquis	Non acquis	Total	Faire seul	Faire ensemble	Total
<i>Référent SPRO</i>	45,2%	54,8%	100,0%	60,5%	39,5%	100,0%	4,0%	96,0%	100,0%
<i>Non référent</i>	47,8%	52,2%	100,0%	39,7%	60,3%	100,0%	6,3%	93,7%	100,0%
TOTAL	47,3%	52,7%	100,0%	43,5%	56,5%	100,0%	5,9%	94,1%	100,0%

Améliorations prioritaires

Selon le réseau

La relation n'est pas significative.

Selon la structure

	Rencontres entre acteurs	Formations	Mise à disposition d'outils	Mise en place de projets communs	Renforcement de l'animation régionale	Information & communication sur le SPRO et ses objectifs	Autre
Pôle emploi	44,0%	26,1%	31,7%	48,3%	49,8%	44,1%	50,0%
Mission Locale	23,8%	31,2%	33,3%	20,7%	18,6%	22,7%	8,3%
CIO/SUIO	8,4%	10,1%	6,3%	5,8%	7,2%	9,3%	16,7%
Autres opérateurs non CEP	16,3%	24,6%	19,4%	17,0%	18,6%	18,1%	25,0%
Autres opérateurs du CEP	7,5%	8,0%	9,1%	8,2%	5,7%	5,8%	0,0%

$p\text{-value} = < 0.01$; $\text{Khi}2 = 56,0$; $\text{ddl} = 24$. La relation est très significative.

Selon le poste

La relation n'est pas significative.

Selon le statut de référent SPRO

	Rencontres entre acteurs	Formations	Mise à disposition d'outils	Mise en place de projets communs	Renforcement de l'animation régionale	Information & communication sur le SPRO et ses objectifs	Autre
Référent SPRO	19,6%	23,9%	16,7%	21,0%	15,6%	15,1%	8,3%
Non référent	80,4%	76,1%	83,3%	79,0%	84,4%	84,9%	91,7%

p-value = 0,1 ; Khi2 = 10,3 ; ddl = 6. La relation est peu significative.