

# Service public régional de l'orientation (SPRO) tout au long de la vie Auvergne-Rhône-Alpes Bilan 2021

## *Tous nos remerciements :*

- Aux Membres du Groupe de Travail Orientation du CREFOP
- Au CARIF OREF Via Compétences
- Aux Structures, membres et actrices du SPRO, pour leur remontée de données



## Table des matières

<b>INTRODUCTION :</b> .....	<b>1</b>
<b>I. L'ANIMATION REGIONALE DU SPRO</b> .....	<b>5</b>
1/Réunions du GT orientation en 2021.....	5
2/Réunions de la Commission OMSPP en 2021 .....	5
3/ Données de consultation RésOpro .....	5
4/Données de consultation des sites Grand Public et Professionnel du CARIF OREF (source CARIF-OREF) .....	6
<b>II. LES APPELS A CANDIDATURES DU SPRO</b> .....	<b>8</b>
<b>III. LES CHIFFRES CLES DE L'ACCUEIL SPRO EN 2021</b> .....	<b>10</b>
1/ Nombre total de personnes reçues toutes structures confondues, tous départements confondus .....	10
2/ Répartition des personnes accueillies par structure .....	11
3/ Evolution du nombre de personnes accueillies par cercle du SPRO.....	13
3/Répartition du nombre total de personnes accueillies par département .....	14
<b>IV. LA PROVENANCE ET REORIENTATION DU PUBLIC ACCUEILLI</b> .....	<b>15</b>
<b>V. L'ANALYSE DU PUBLIC CIBLE ACCUEILLI</b> .....	<b>17</b>
1/Répartition du public par genre.....	17
2/Répartition du public cible accueilli par tranche d'âge .....	18
3/Enquêtes de satisfaction réalisées par les structures.....	19
<b>VI. LA PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU SPRO</b> .....	<b>20</b>
1/Données générales concernant les personnes formées.....	20
2/Bilan de professionnalisation des acteurs du SPRO.....	21
3/ Focus : domaines de formation .....	22
4/ Focus : Modalités de pratique formative.....	25
<b>VII. DES PERSPECTIVES</b> .....	<b>26</b>
Zoom sur les « Matinales du SPRO » .....	26
Révision des indicateurs pour le bilan de l'année 2022 .....	27
L'analyse qualitative .....	27
<b>ANNEXES</b> .....	<b>28</b>

Le **Contrat de Plan Régional pour le Développement de la Formation et de l'Orientation** (CPRDFOP) a été signé le 29 janvier 2019 par les partenaires sociaux, l'Etat et la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Au sein du CPRDFOP, **pour le volet orientation, le SPRO s'articule autour :**

- du **Schéma de développement** du Service Public Régional de l'Orientation en Auvergne-Rhône-Alpes ;
- du **cahier des charges SPRO** Auvergne-Rhône-Alpes ;
- de la **convention entre l'Etat et la Région**, les autorités académiques, relative à la coordination du SPRO tout au long de la vie en Auvergne-Rhône-Alpes.

*Cf Annexe 1*

**Les objectifs** du SPRO en Auvergne-Rhône-Alpes sont de permettre à chaque citoyen :

- d'être accompagné dans son projet d'orientation et d'évolution professionnelle ;
- d'élargir ses choix professionnels (mise en valeur des emplois potentiels) ;
- de favoriser l'autonomie des publics et leur capacité d'orientation tout au long de la vie ;
- de construire des parcours de formations et d'insertion mieux articulés (mise en réseau des acteurs de l'orientation).

### **Les valeurs constitutives du SPRO**

- Egalité et simplicité d'accès pour tous les publics (dont gratuité) ;
- Neutralité, objectivité et respect de la personne ;
- Qualité des services.

### **Rappel du cadre législatif**

- 1. Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**

***Toute personne dispose d'un droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle***

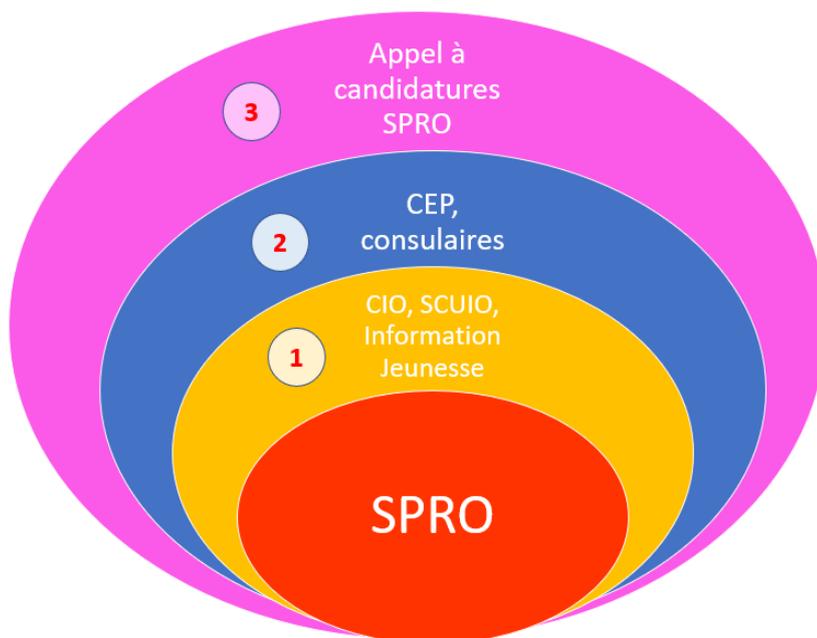
- 2. Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**
  - Existence d'un Service Public Régional de l'Orientation (SPRO)
  - Coordination des actions des organismes participant au SPRO confiée aux Régions
  - Collaboration étroite entre l'Etat et la Région (l'Etat conserve la politique d'orientation nationale des élèves et étudiants dans les établissements)
- 3. Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel**
  - Coordination des nouvelles compétences Région avec les Autorités académiques
  - L'Etat continue de définir la politique d'orientation des élèves et des étudiants (information, accompagnement).
  - Coordination des opérateurs du SPRO par la Région

## Présentation des acteurs du SPRO

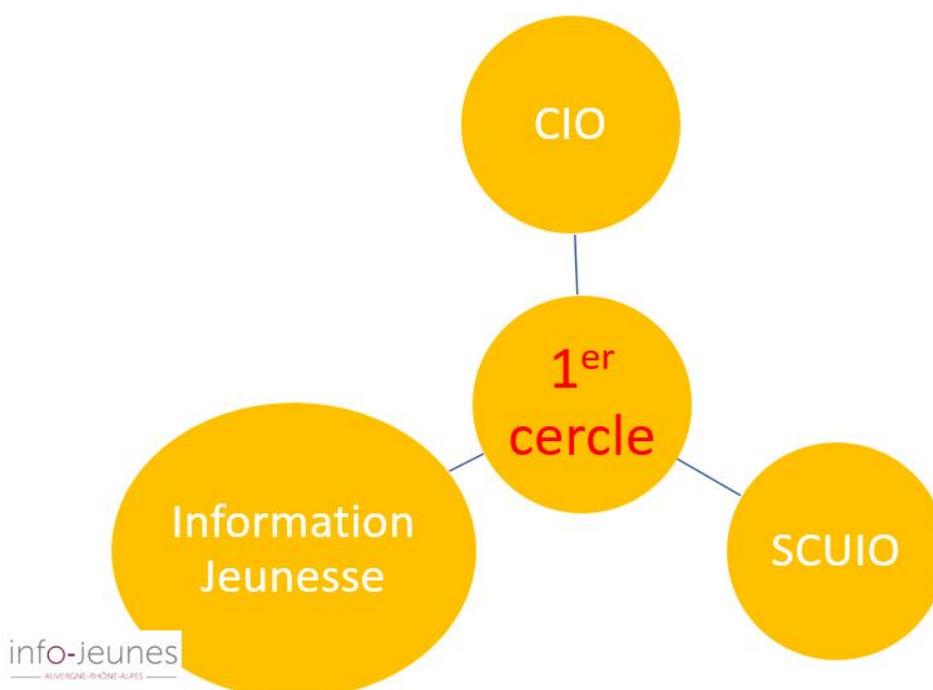
Sur le site grand public du CARIF OREF "côté formations", les usagers peuvent rechercher un conseiller près de chez eux grâce à l'annuaire SPRO : <https://www.coteformations.fr/annuaire-spro/>  
La liste des structures apparaît et il est possible de visualiser celles-ci en cartographie en cliquant sur "carte".

Le SPRO en Auvergne-Rhône-Alpes : un réseau d'acteurs composé, au 31/12/2021, de 406 structures présentes sur 1 022 points d'accueil répartis sur tout le territoire régional.

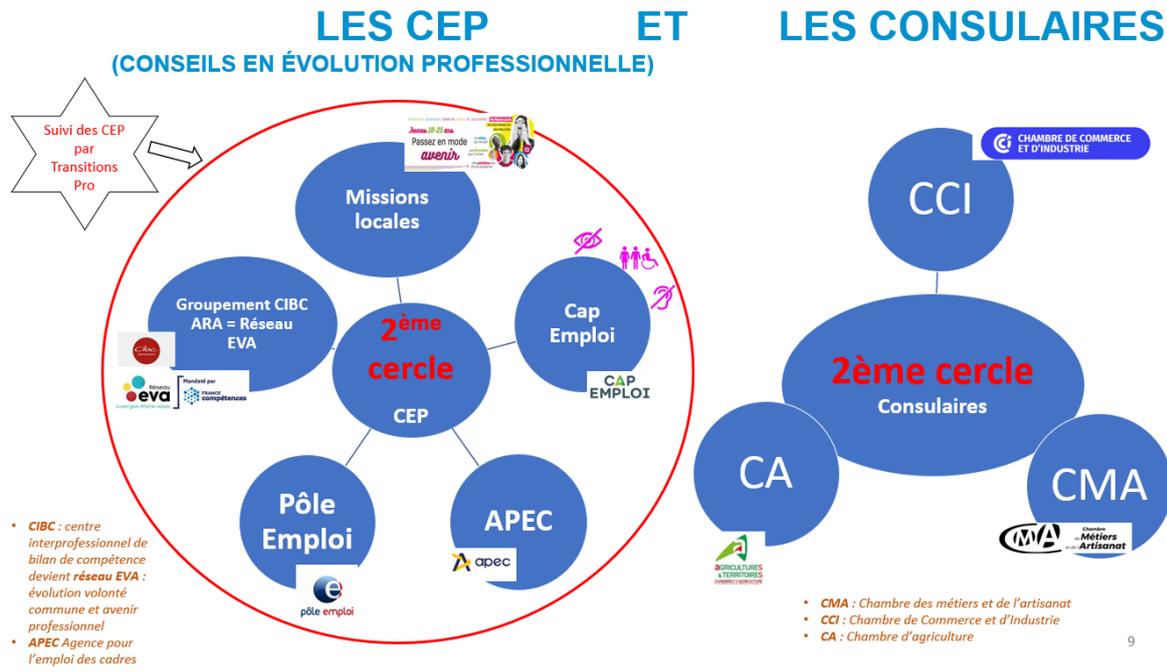
En annexe 2, 12 cartes départementales permettant de visualiser l'ensemble des sites.



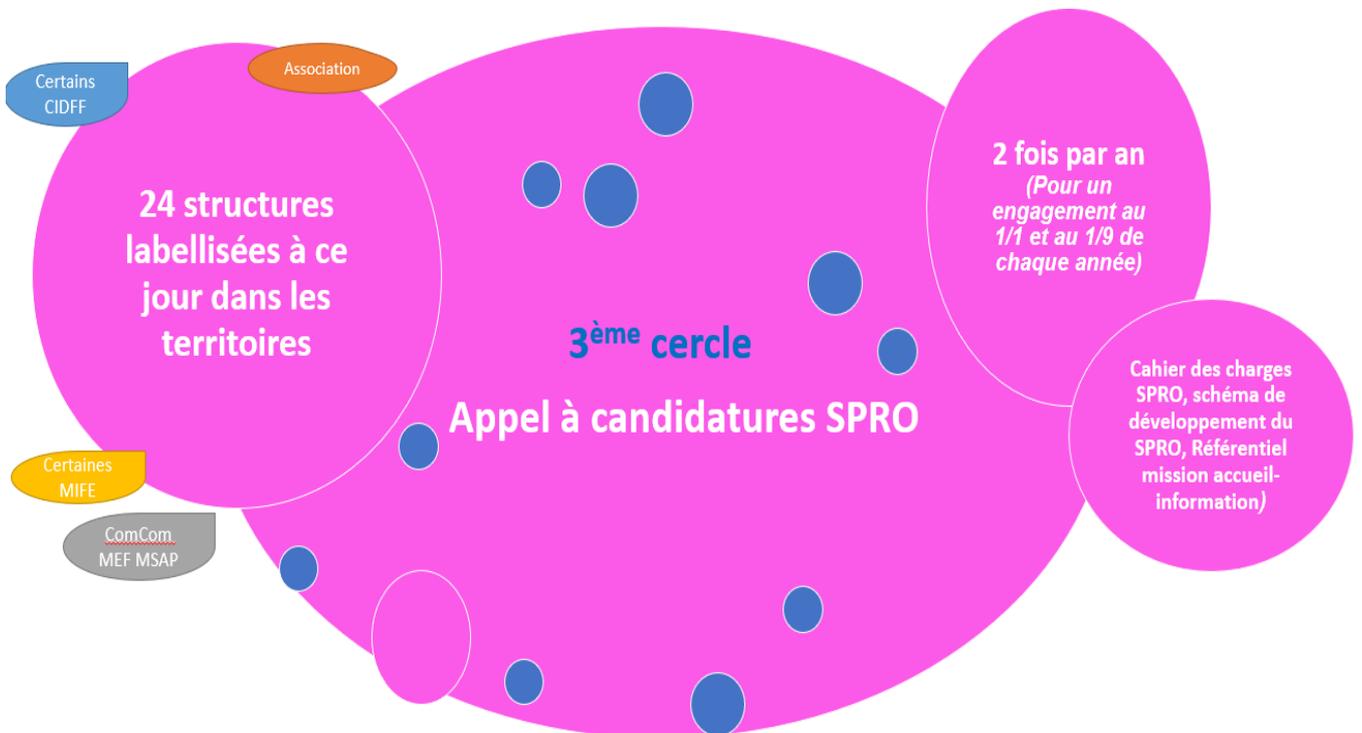
**Cercle 1 : les acteurs du SPRO couverts par la convention Etat-Région :**



**Cercle 2 : Les acteurs CEP (conseil en évolution professionnelle) et les organismes consulaires**



**Cercle 3 : En Auvergne-Rhône-Alpes, des structures locales de l'orientation peuvent s'impliquer dans le SPRO grâce à une démarche volontaire de réponse à un appel à candidatures (24 structures au 31/12/21) :**



Le schéma de développement et le cahier des charges SPRO prévoient la mise en place d'indicateurs pour assurer son suivi et son évaluation.

Le groupe de travail orientation du CREFOP a mis en place un groupe de travail spécifique pour la construction des indicateurs, en vue du lancement d'une collecte de données en 2021 sur l'activité 2020 et afin de déterminer des dénominateurs communs aux différents réseaux en lien avec leur système d'information. Ce groupe spécifique s'est réuni en juillet 2020 et janvier 2021 pour élaborer la matrice de collecte.

Il a été confronté à la multiplicité des systèmes d'information des acteurs du SPRO, ce qui a conduit à ne retenir qu'un nombre restreint (plus petit dénominateur commun) d'indicateurs chiffrés.

Pour cette deuxième année de collecte, il a été prévu quelques évolutions dans la matrice, à savoir l'ajout des indicateurs suivants :

- Nombre total de formations suivies (une même personne ayant pu suivre plusieurs formations) en complément du nombre total de personnes formées ;
- un item supplémentaire « RH de la structure », afin d'indiquer le nombre de salariés de la structure.

Les éléments de ce deuxième **bilan annuel, présentés pour l'année 2021**, concernent :

- l'animation régionale du SPRO, assurée dans le cadre du CREFOP ;
- les appels à candidature permettant de labelliser de nouvelles structures ;
- les chiffres-clefs de l'accueil tout public SPRO ;
- les publics accueillis ;
- les actions de professionnalisation suivies par les acteurs du SPRO, données mises en perspective avec les données RH des structures.

Les données présentées sont mises en relief avec les données de l'année 2020, lorsque les éléments de comparaison sont mesurables et pertinents.

Pour plusieurs items, il a également été convenu que les données sont présentées, d'une part, en intégrant les chiffres Pôle Emploi ; d'autre part, en les retirant, en raison du poids prépondérant de cette structure dans les données.

## I. L'ANIMATION REGIONALE DU SPRO

Le pilotage régional du SPRO est assuré par le groupe de travail « orientation », créé au sein de la Commission OMSPP (Orientation Mobilités Sécurisation des Parcours Professionnels) du CREFOP, pour assurer la mise en œuvre concertée de l'animation régionale du SPRO. Ce groupe est constitué de représentants de l'Etat, de la Région, des partenaires sociaux et des têtes de réseaux membres du SPRO.

### 1/Les réunions du GT orientation en 2021

#### 7 réunions :

- 24 février 2021
- 6 avril 2021
- 4 mai 2021
- 2 juillet 2021
- 17 septembre 2021
- 25 octobre 2021
- 29 novembre 2021

### 2/Les réunions de la Commission OMSPP en 2021

#### 3 réunions :

- 5 mars 2021
- 18 juin 2021
- 3 décembre 2021

### 3/ Les données de consultation RésOpro

L'outil collaboratif IODA qui permettait aux différentes instances du CREFOP de gérer leur administration et l'échange d'informations a été supprimé au 31/12/2020.

Un nouvel outil, toujours administré par Via Compétences, a été créé : RésOpro.

Dans le cadre de son développement en 2020, il a été décidé de créer, pour la thématique de l'orientation, 2 communautés :

- **une communauté "GT orientation du CREFOP"** qui reprend l'activité existante sur IODA et permet de gérer l'agenda des réunions, la diffusion d'informations et des comptes-rendus de réunions, des échanges entre ses membres.

- **une communauté "SPRO"** réservée aux membres du SPRO (de droit ou labellisées spécifiquement) : outil collaboratif au service des acteurs de terrain du SPRO, il a pour objectifs de faire vivre cette communauté de professionnels et de faciliter leurs relations et leurs échanges.

**Ces 2 communautés ont vu effectivement le jour le 01/02/2021.**

De février à mai 2021, 29 sessions de formation distancielles ont été proposées pour faciliter la prise en mains de l'outil par les conseillers : 276 personnes se sont inscrites et 145 ont été formées (52,5%). Un support de formation a été mis à leur disposition.

Quelques temps de formation individuels ont été proposés au fil de l'eau, en fonction de l'arrivée de nouveaux membres durant l'automne 2021. Sur novembre et décembre 2021, le prestataire Interstis a également proposé 5 sessions de formation communes à différentes communautés.

Un espace documentaire a été mis à disposition des membres, pour diffuser de l'information sur le SPRO. Les membres sont également invités à publier des informations sur leur réseau, leurs pratiques, leurs outils afin de favoriser une connaissance inter-réseaux.

#### 4/Les données de consultation des sites Grand Public et Professionnel du CARIF OREF (source CARIF-OREF)

**Le site Grand Public « Côté formations »** permet de découvrir les métiers, les secteurs d'activités, des témoignages de professionnels, l'offre de formation, des informations sur la VAE, l'apprentissage et des conseils pour élaborer son projet professionnel. Il propose également un quiz « pour quels métiers suis-je fait ? » qui, en 24 questions, aide à déterminer un profil et explorer les métiers qui correspondent le plus à l'utilisateur.

**Le site pour les Professionnels « Via Compétences »** est un outil à destination des professionnels en charge de l'orientation, de la formation et de l'emploi autour de 4 thématiques :

- **Observer** : analyser les relations entre l'emploi et la formation pour anticiper les évolutions et éclairer les prises de décisions publiques et individuelles.
- **Informer** : développer et rendre accessible l'information sur la formation, les métiers, les dispositifs, la VAE... auprès des professionnels.
- **Animer** : fédérer et faciliter la coopération des acteurs de l'orientation, la formation et l'emploi.
- **Professionaliser** : mettre en place des actions de professionnalisation afin d'aider les professionnels du secteur à actualiser leurs connaissances, acquérir de nouvelles compétences et enrichir leurs pratiques professionnelles.

Pour 2021, les données de connexion de ces différents outils sont les suivantes :

	<b>Total 2021</b>
* Nbre de visites site Côté Formation pour le grand public	224 430
* Nbre de connexions sur l'annuaire des conseillers site Côté Formation	39 920
* Nbre de pages vues quiz sur le site grand public	224 430
* Nbre de visites site Via Compétences pour les professionnels	138 700
* Nbre de connexions sur la <b>page SPRO / rubrique Politique publique de Via Compétences</b>	1 078
* Nbre de connexions sur la <b>page SPRO / rubrique Orientation et Parcours de Via Compétences</b>	514
* Nbre de connexions sur l' <b>annuaire SPRO site Via Compétences</b>	1086

## Données disponibles concernant la communauté SPRO « RésOpro » :

415 membres dont :

- 213 membres contributeurs actifs
- 95 membres visiteurs
- 28 visiteurs par jour en moyenne

### Top 10 des informations les plus consultées

Offre de service des membres du SPRO	Outils développés par Via	Formation Découverte RésOpro 1	Bienvenue dans l'espace de travail "SPRO" -	Structures outils pour le SPRO
<b>1015</b> lus	<b>838</b> lus	<b>817</b> lus	<b>690</b> lus	<b>579</b> lus
Et si j'utilisais le quiz « pour quel métier suis-je fait	Sessions de découverte de l'outil RésOpro	Cadre national du SPRO	QUELS METIERS RECRUTENT EN AUVERGNE-	Le SPRO en Auvergne-Rhône-Alpes
<b>432</b> lus	<b>424</b> lus	<b>409</b> lus	<b>406</b> lus	<b>366</b> lus

## II. LES APPELS A CANDIDATURES DU SPRO

Deux fois par an, un appel à candidatures est publié sur les sites de Via Compétences et de la Région afin de permettre à des structures assurant un service public de l'orientation de rejoindre le 3<sup>ème</sup> cercle du SPRO. Leur candidature doit répondre aux exigences du cahier des charges, du Schéma de développement du SPRO et du référentiel de la fonction d'accueil-information tout public. *Cf annexe 3*

Les membres du groupe de travail orientation du CREFOP examinent les candidatures reçues (offre de service et partenariats développés localement avec les autres acteurs du SPRO). Leurs avis sont ensuite présentés à la **Commission OMSPP qui arrête la liste des structures retenues.**

Le premier appel à candidatures a été lancé en 2019 pour une entrée dans le SPRO au 01/10/2019.

Ainsi, **au 31/12/2021, 24 structures de proximité** (*cf annexe 4*) viennent compléter l'offre de services des deux premiers cercles du SPRO, définis par la Loi.

Ces 24 structures rassemblent notamment :

- 9 MIFE
- 7 CIDFF
- 3 structures labellisées par ailleurs « cité des métiers ».

Elles se répartissent sur les départements de la manière suivante :

- Ain : 3 structures
- Ardèche : 3 structures
- Drôme : 2 structures
- Isère : 3 structures
- Loire : 3 structures
- Rhône : 2 structures
- Puy-de-Dôme : 2 structures
- Savoie : 2 structures
- Haute-Savoie : 4 structures

Pour une entrée dans le SPRO au 01/01/2021, aucune candidature n'a été déposée à l'automne 2020.

Pour une entrée dans le SPRO au 01/09/2021, la MIFE du Puy-en-Velay a déposé une nouvelle candidature. Le Groupe de travail orientation du CREFOP a demandé à la MIFE de compléter ses informations sur ses partenariats en vue d'un nouvel examen pour une entrée au 01/01/2022.

**En conséquence, aucune nouvelle structure n'a été labellisée SPRO durant l'année 2021.**

En analysant les ratios pour chaque département :

- Du public accueilli ;
- De la part de population active (actifs occupés et non occupés\*) ;
- De la part de structures SPRO

*\*donnée disponible sur Datascope – Viacompetences*

On peut repérer certains territoires qui pourraient être considérés comme prioritaires pour les prochaines labellisations SPRO, notamment :

- le Rhône qui accueille 22% du public SPRO, concentre 28% de la population active, pour 15% des structures SPRO ;

- dans une moindre mesure, la Haute Savoie qui accueille 11% du public SPRO, concentre 10% de la population active et 7% des structures.

	<b>% personnes "population active" (par rapport au total AURA)</b>	<b>% public accueilli SPRO (par rapport au total AURA)</b>	<b>Nombre de structures (et %)</b>
<b>Ain (01)</b>	7%	7%	86 (8%)
<b>Allier (03)</b>	4%	5%	65 (6%)
<b>Ardèche (07)</b>	3%	4%	71 (7%)
<b>Cantal (15)</b>	2%	2%	48 (5%)
<b>Drôme (26)</b>	7%	7%	77 (8%)
<b>Isère (38)</b>	15%	15%	129 (13%)
<b>Loire (42)</b>	9%	10%	95 (9%)
<b>Haute-Loire (43)</b>	2%	3%	52 (5%)
<b>Puy-de-Dôme (63)</b>	8%	8%	100 (10%)
<b>Rhône (69)</b>	28%	22%	160 (16%)
<b>Savoie (73)</b>	6%	6%	62 (6%)
<b>Haute-Savoie (74)</b>	10%	11%	71 (7%)

### III. LES CHIFFRES CLES DE L'ACCUEIL SPRO EN 2021

#### **Périmètre d'études :**

Pour l'élaboration de ce bilan 2021, toutes les structures ont communiqué leurs données à l'exception des SCUIP-lp (cercle 1) et de la Communauté de communes du Pays d'Urfé (cercle 3).

Par ailleurs, le retour de l'Apec est partiel : nous disposons uniquement du nombre de bénéficiaires au niveau régional, ainsi que de leurs tranches d'âge.

Par conséquent, **les données qui suivent sont issues de 977 lieux d'accueil répondants, soit 99% des lieux d'accueil labellisés SPRO (contre 91% en 2020).**

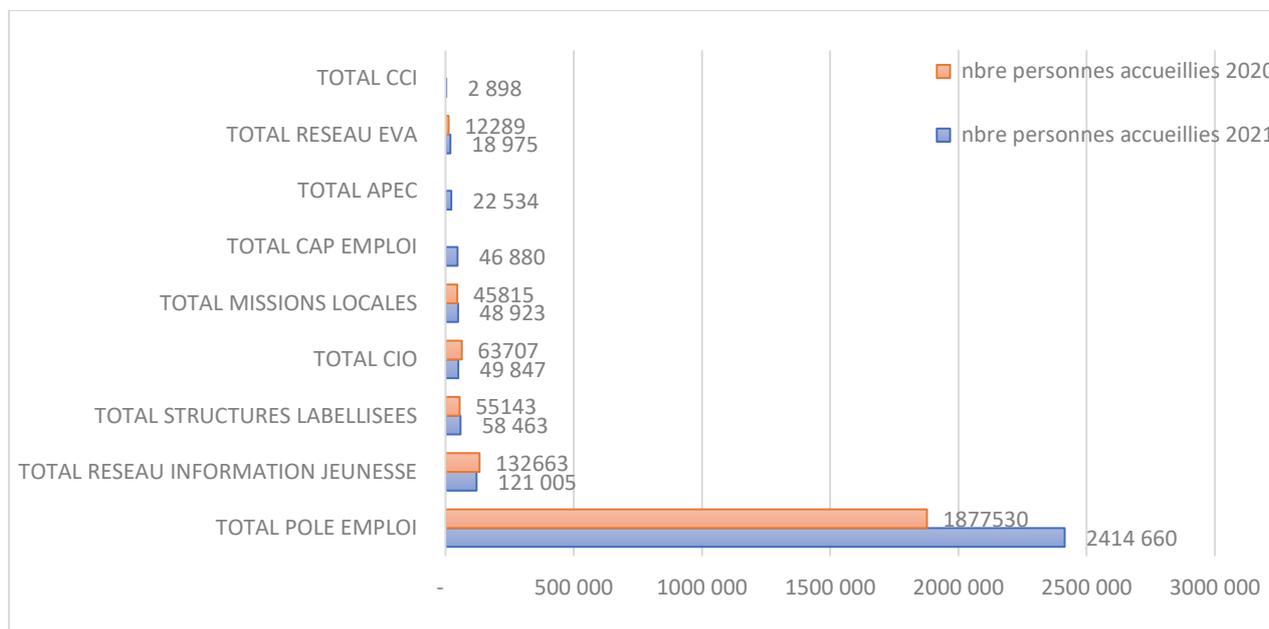
#### 1/ Nombre total de personnes reçues toutes structures confondues, tous départements confondus

##### **A/ Données générales :**

- **Tous types de publics confondus : 2 784 185 personnes accueillies**
  - + 17% par rapport à 2020
  - +14 % après déduction APEC/ CCI/ CAP EMPLOI pour lesquels nous n'avions pas la donnée en 2020
  - ➔ En complément de cette activité SPRO, les CMA accueillent hors CEP (comptabilisé dans les données du Réseau EVA) : 4 240 jeunes dans les centres d'aides à la décision, et, 9 993 personnes au sein des services d'appui à l'installation. Les individus sont accueillis pour une information dans le cadre des CAD ou d'un projet d'installation avec un 1<sup>er</sup> niveau d'info puis un accompagnement plus approfondi.  
*Ces informations ayant été fournies pour la première fois cette année, et en sus des données SPRO initiales, il n'a malheureusement pas été possible de les intégrer dans les chiffres totaux.*
- **Publics cibles : 2 748 116 personnes accueillies, soit 98% du public accueilli**
  - + 28% par rapport à 2020
  - +15% après déduction CCI/ CAP EMPLOI pour lesquels nous n'avions pas la donnée en 2020 ; donnée toujours indisponible pour l'APEC.

### → Répartition du nombre total de personnes accueillies par structure

Toutes structures confondues pour 2020 et 2021 :



Pour certaines structures, nous ne disposons pas de la donnée en 2020 (CCI, APEC, CAP EMPLOI) ; dans ce cas, une seule donnée apparaît, soit le chiffre communiqué pour l'année 2021.

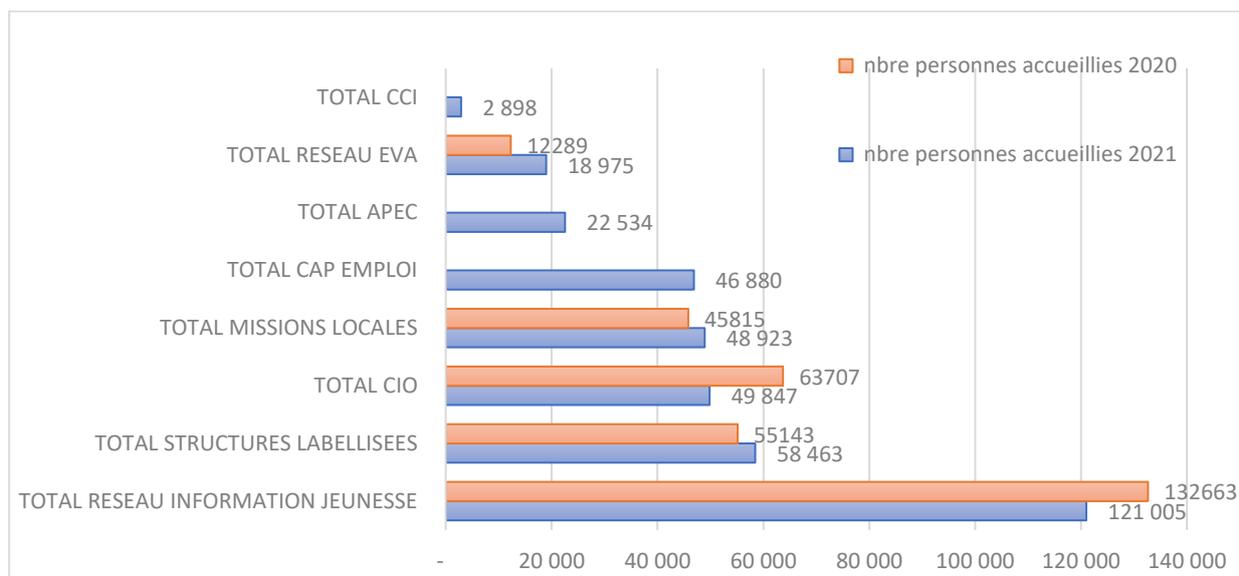
Les chiffres communiqués par le Réseau Eva correspondent au nombre de personnes et pas au nombre de contacts : si une personne appelle plusieurs fois, elle n'est comptabilisée qu'une seule fois. Les statistiques peuvent donc être plus faibles que pour un réseau qui comptabilise le nombre de contacts.

Une évolution importante est soulignée de 2020 à 2021, pour :

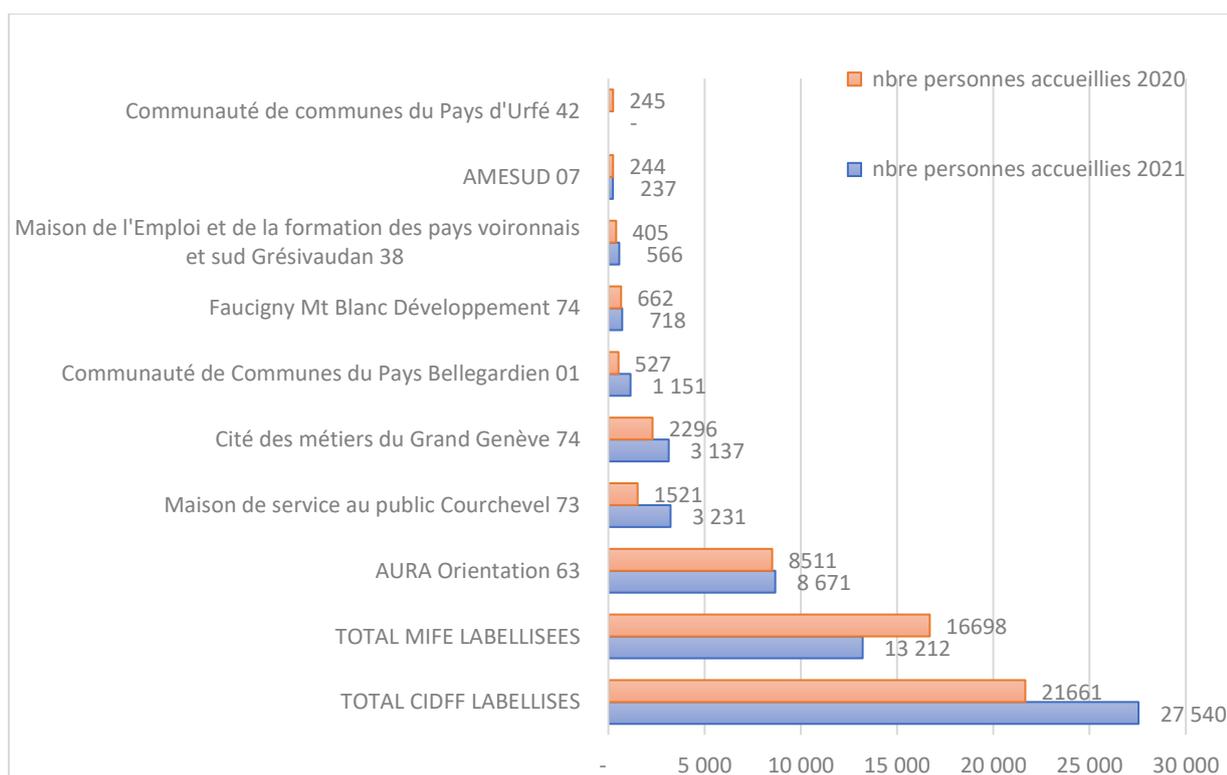
- **Pôle emploi** : +29% de personnes accueillies  
 Ces personnes accueillies sont des « contacts » et peuvent concerner tous les sujets du périmètre d'intervention de Pôle emploi.  
 Suite à la période Covid, il a été constaté une augmentation significative des contacts « non physiques », téléphoniques et surtout par mail.  
 En parallèle, la poursuite de la mise en œuvre de la réforme de l'assurance chômage a généré un nombre important de demandes.
- **Les structures labellisées** : +25% de personnes accueillies
- 
- **CIO et INFORMATION JEUNESSE** : -13% de personnes accueillies

Cf partie 3 : Evolution du nombre de personnes accueillies par cercle du SPRO

Toutes structures (hors Pôle emploi) pour 2020 et 2021 :



**→ Zoom sur la répartition du nombre total de personnes accueillies par les structures labellisées suite à l'appel à candidatures**



Les 24 structures labellisées comprennent 9 MIFE, 7 CIDFF et 8 structures autres.

Le réseau des **MIFE et CIDFF labellisés assurent près de 74% de ce complément de service** : 51 170 personnes (contre 70%, soit 38 359 personnes, en 2020) sont accueillies par les 9 MIFE et 7 CIDFF labellisés, sur 68 881 personnes accueillies par l'ensemble des 24 structures labellisées par appel à candidatures.

Une baisse est à noter au sein des MIFE, expliquée par le réseau comme étant la conséquence des changements de comportements du public après la crise Covid 19 : les personnes ne se déplacent plus et vont chercher les informations par elles-mêmes.

**17 711 personnes (contre 16 784 en 2020) sont accueillies par les structures autres que les MIFE et CIDFF.**

Dans ce cadre, et comme en 2020, on note la place importante de l'agence « Auvergne-Rhône-Alpes Orientation » sur son site de Clermont-Ferrand et des trois structures labellisées « Cité des Métiers » \* qui comptabilisent 16 190 personnes accueillies (soit 24% du public du 3<sup>ème</sup> cercle).

\* Cité des Métiers du Grand Genève, Communauté de communes du Pays Bellegardien, Faucigny Mont Blanc Développement.

La Maison de service au public de Courchevel a connu une hausse importante de sa fréquentation entre 2020 et 2021 (+ 112%), expliquée par la sortie de la pandémie.

### 3/ Evolution du nombre de personnes accueillies par cercle du SPRO

	2020	2021	Evolution
<b>Cercle 1</b>	196 370	170 852	-13%
<b>Cercle 2*</b>	1 923 345	2 554 870	+33%
<b>Cercle 3</b>	55 143	68 881	+25%

*\*en 2020 : pas de donnée Cap Emploi, APEC, CCI*

On remarque une **hausse significative du public accueilli** au sein :

- Du **cercle 2** : nous avons cette année les données de Cap Emploi, de l'APEC et des CCI, soit 72 312 personnes accueillies en plus ; sans cette donnée, l'augmentation reste tout de même significative à + 29 % ;
- Du **cercle 3**, sans qu'il n'y ait eut pour autant de nouvelles structures labellisées au titre des appels à candidatures sur 2021.

En revanche, une **baisse de 13% du public accueilli** est observée au sein du **cercle 1** (CIO : 63 707 personnes en 2020, 49 847 en 2021 / IJ : 132 663 personnes en 2020, 121 005 en 2021).

Le Réseau Information Jeunes souligne les éléments suivants quant à cette diminution (-9% entre 2020 et 2021) :

« Elle tient principalement à la nature de notre public, à savoir les jeunes dans leur ensemble et à la nature de notre activité basée sur le volontariat (pas de public 'captif', ni de dispositifs 'obligatoires' ou créant 'une dépendance'), combinée au contexte sanitaire.

Nous avons noté un phénomène « d'étirement dans le temps », la difficulté des publics jeunes à se remobiliser dans les lieux d'accueil et sur les actions, une perte de dynamique et d'habitude de se rendre dans les espaces.

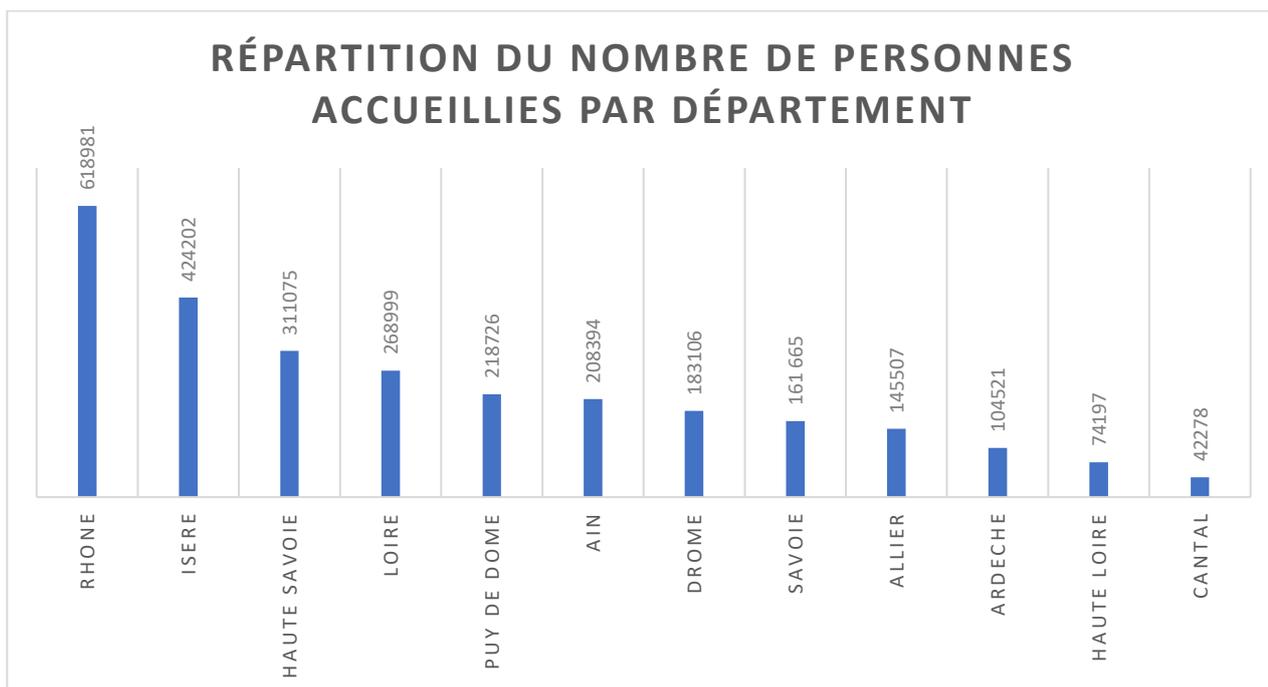
En 2021, les accueils ont souffert des 3 mois de couvre-feu à 18h et de l'instauration du pass sanitaire dès juin 2021. Aucune action collective en 2021 ou très impactée par le pass sanitaire, avec annulation ou peu de fréquentation.

Projection suivant les départements :

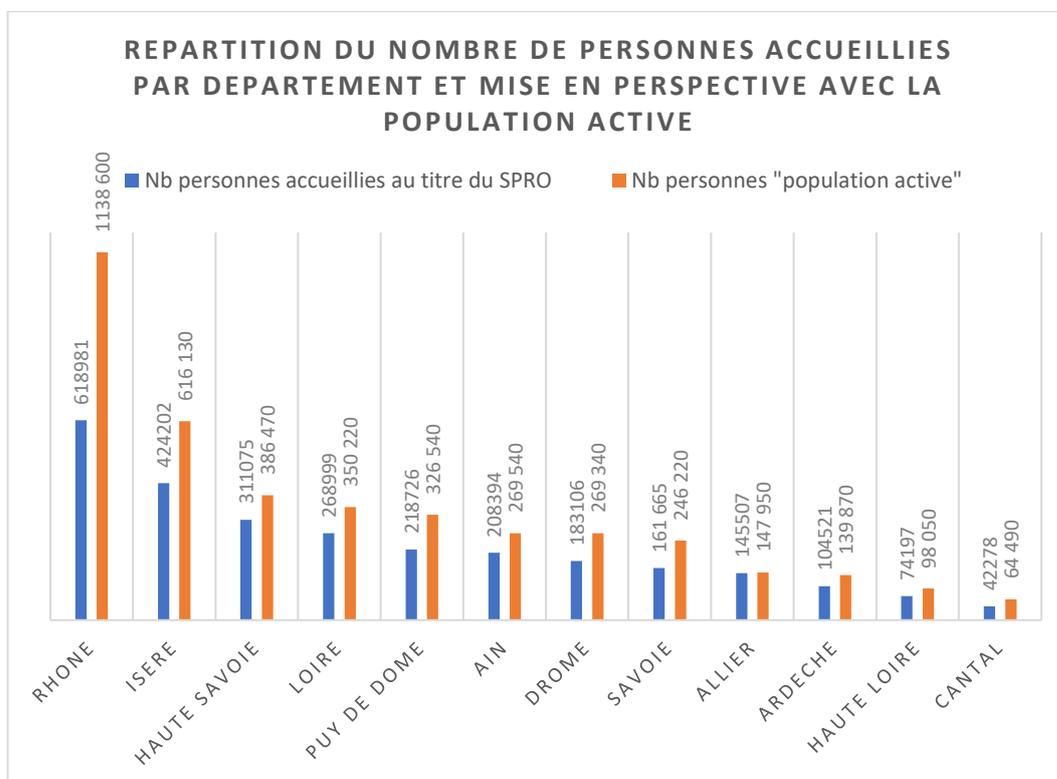
- Les SIJ présents sur des départements et zones plus 'rurales' sont stables (Cantal, Drôme), voire en augmentation (Puy de dôme, Haute-Loire, Allier, Savoie, Haute Savoie) ;
- Les départements avec des agglomérations importantes, notamment avec des pôles étudiants, sont les plus en baisse : Isère, Loire, Rhône. Les jeunes étudiants ont clairement été très impactés durant la crise sanitaire (isolement, retour dans leur famille).

Il est à noter aussi que le recueil de données du réseau IJ se structure avec l'intégration d'IJstat dans la formation obligatoire et les engagements qualité. Actuellement les données sont extraites d'IJstat et complétées par un questionnaire complémentaire transmis aux SIJ non utilisatrices de l'outil national ».

→ Répartition du nombre total de personnes accueillies par département



**Pas d'évolutions significatives par rapport à 2020**  
**En 2021, les départements Rhône, Isère, Haute-Savoie concentrent toujours 48% du public accueilli**



→ **Des évolutions notables au sein des structures labellisées suite à l'appel à candidatures**

	2020	2021	TAUX EVOLUTION 2020-2021
ARDECHE	724	805	+11%
SAVOIE	5 176	3 941	-24%
ISERE	6 647	5 712	-14%
LOIRE	3 026	5 831	+93%
HAUTE SAVOIE	3 958	6 813	+72%
AIN	11 254	7 468	-34%
PUY DE DOME	8 547	9 834	+15%
RHONE	8 958	9 947	+11%
DROME	6 853	18 530	19%

*Une hausse significative du public accueilli dans la Loire (malgré l'absence des indicateurs de la Communauté de communes du Pays d'Urfé) et la Haute Savoie.  
Une baisse des publics accueillis à relever dans l'Ain et la Savoie*

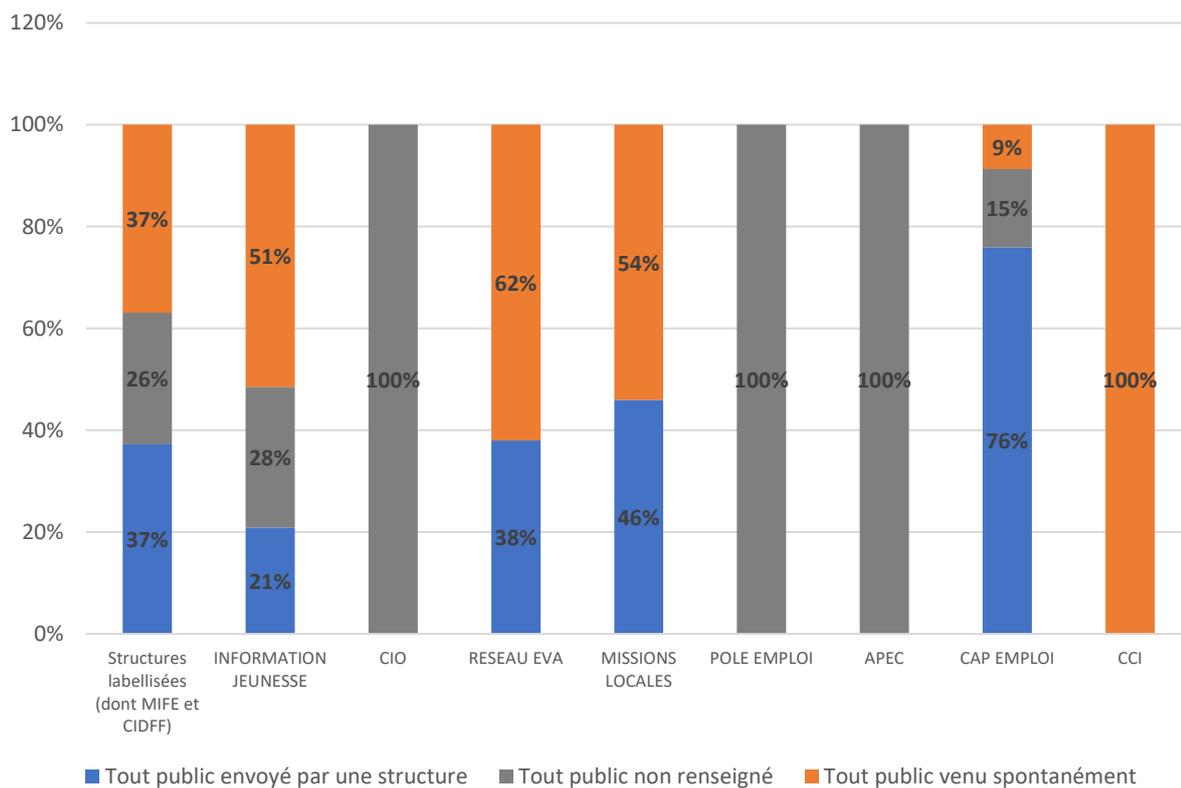
#### IV. LA PROVENANCE ET REORIENTATION DU PUBLIC ACCUEILLI

Comme en 2020, la difficulté de traçabilité de cette donnée dans les systèmes d'information des structures persiste.

On observe 5% de personnes accueillies qui sont venues spontanément (132 904) , 4% qui ont été redirigées par une autre structure (116 186). **Pour les autres 91%, cette donnée n'est pas renseignée.**

Il conviendrait, pour les années suivantes, de disposer de cette information à plus large échelle afin de mesurer les dynamiques de partenariat entre les structures labellisées.

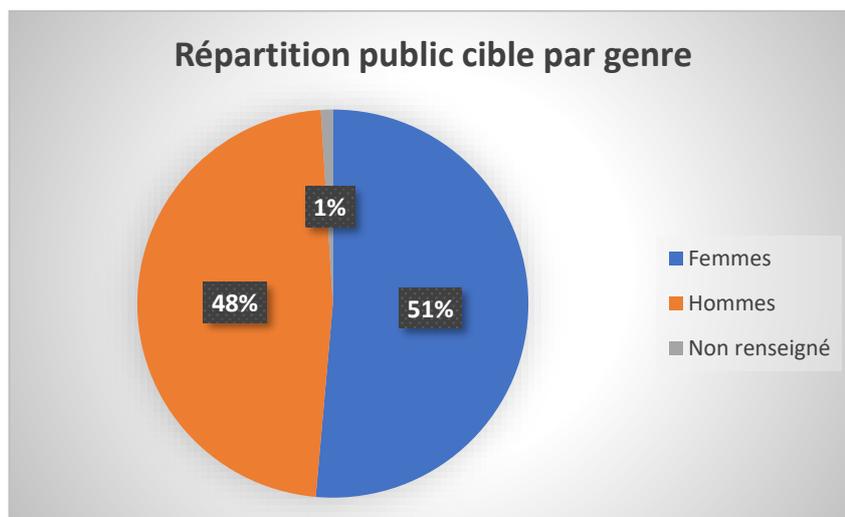
## PROVENANCE DU TOUT PUBLIC PAR STRUCTURE



*Pour les structures qui ont pu renseigner cette donnée, on compte en moyenne **36% de publics adressés par une autre structure**, ce qui traduit l'importance de la synergie entre les différents acteurs du SPRO.  
Une dynamique à poursuivre.*

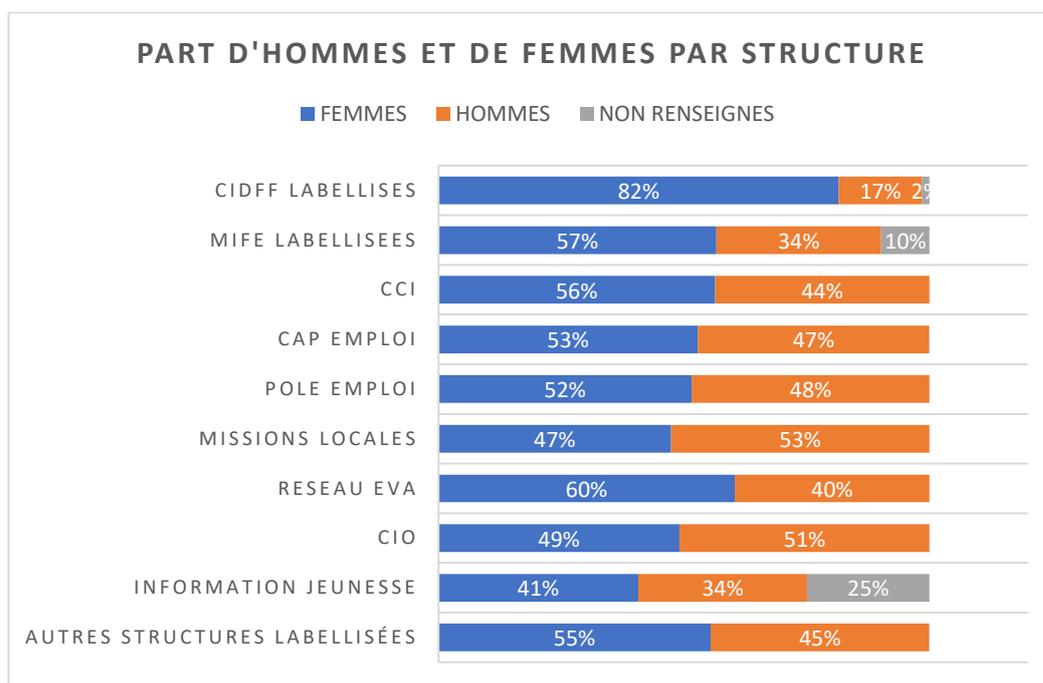
1/Répartition du public par genre

→ Toutes structures confondues



*On constate une quasi-parité hommes/femmes, répartition stable de 2020 à 2021*

→ Par structure



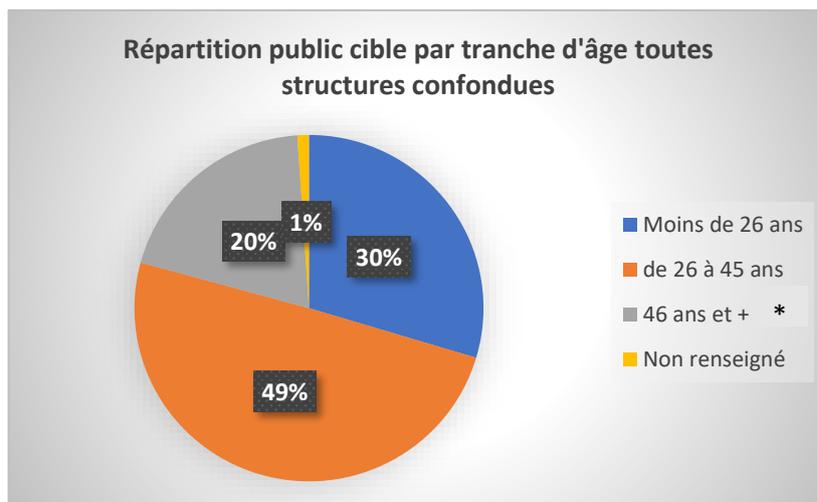
*Les CIDFF labellisés présentent une part importante de femmes conformément à leur spécialité, sans pour autant exclure le public hommes, ce qui montre qu'ils pratiquent bien un accueil pour tous, conforme au SPRO.*

*Dans les autres structures, la proportion hommes/femmes est quasiment équivalente, à l'exception du RESEAU EVA (60% de femmes accueillies).*

*Ces statistiques sont stables par rapport à 2020 ; pas d'évolution notable.*

## 2/Répartition du public cible accueilli par tranche d'âge

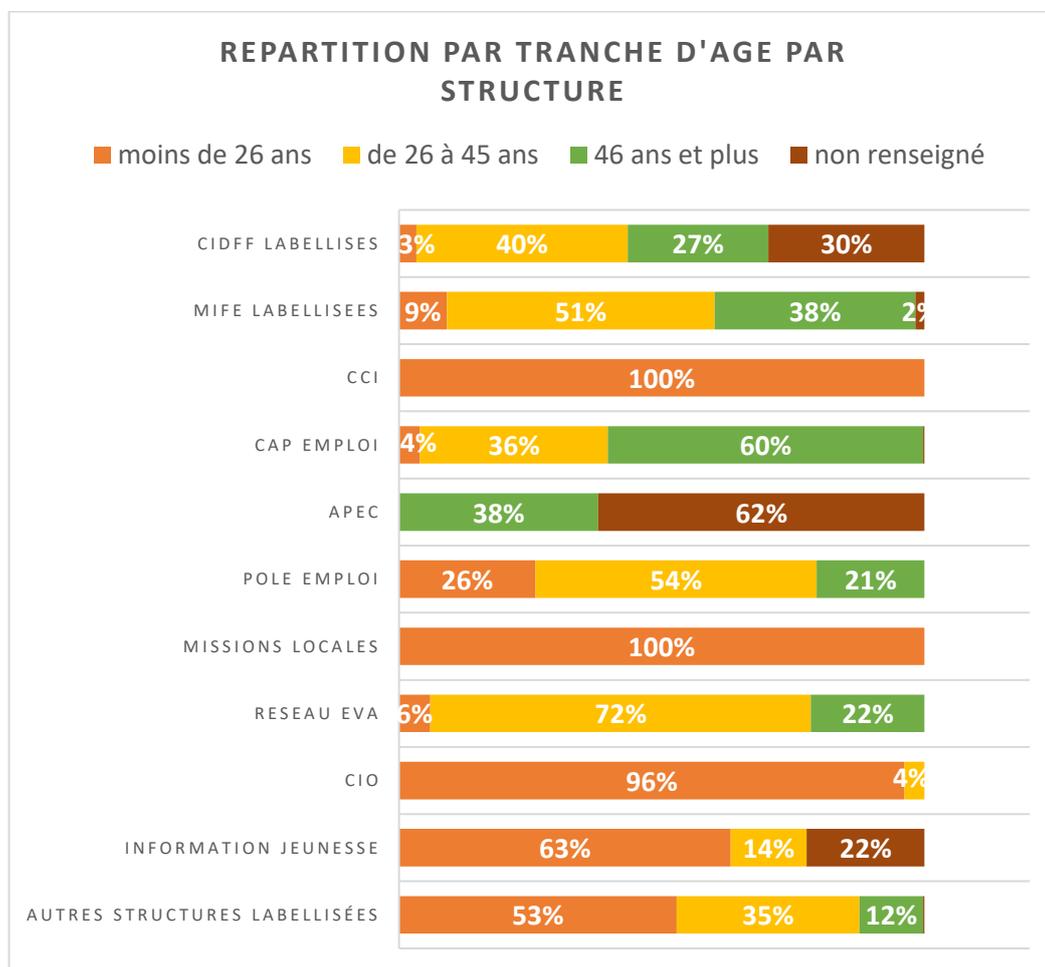
### → Toutes structures confondues



\*Donnée de l'APEC disponible uniquement sur la tranche d'âge des 46 ans et +

*La diversité du public accueilli en termes d'âge démontre bien que l'orientation est une préoccupation des usagers tout au long de la vie : Cette tendance reste la même entre 2020 et 2021.*

### → Par structure



*Conformément à leur public cible, les CIO, Réseau Information Jeunesse et Missions Locales accueillent très majoritairement des jeunes de moins de 26 ans (accueil de tous les jeunes de 13 à 30 ans concernant le Réseau IJ).*

*Les structures labellisées dans le cadre de l'appel à candidatures (autres que CIDFF et MIFE) participent également fortement à l'accueil de public jeune, avec l'accueil de 18 724 jeunes de moins de 26 ans.*

*Conformément à leur public cible, Pôle emploi, le Réseau EVA, les CIDFF et les MIFE accueillent majoritairement un public adulte (26-45 ans).*

*Ces constatations sont stables par rapport à 2020.*

### 3/Enquêtes de satisfaction réalisées par les structures

**26 structures ont déclaré avoir réalisé une enquête de satisfaction** auprès du public accueilli :

- CIDFF (69)
  - MIFE (01 – 07- 26 - 38 - 42 – 69- 73 – 74)
  - POLE EMPLOI (tous départements)
  - CAP EMPLOI (01 – 38 – 15)
  - Auvergne-Rhône-Alpes Orientation
  - Missions locales (tous départements)
- ➔ Les structures Information Jeunesse réalisent des enquêtes de satisfaction mais pas spécifiquement sur les demandes « orientation »
- ➔ Le Réseau EVA réalise des enquêtes de satisfaction à l'issue du premier niveau de conseil mais pas lors de la phase d' « aiguillage ».

Pour rappel, en 2020 , 37 structures avaient déclaré avoir réalisé une enquête de satisfaction : RESEAU IJ (tous départements) ; POLE EMPLOI (tous départements), CIDFF (07 – 26), MIFE (01 – 07- 26 - 38 - 42 – 69- 73 – 74), AMESUD 07, FAUCIGNY MT BLANC DEVELOPPEMENT.

En ce qui concerne les indicateurs d'évaluation, les éléments transmis permettent de mettre en évidence **trois catégories similaires au précédent bilan** :

#### TYPOLOGIE DU PUBLIC

✓ Genre ✓ Age ✓ Niveau d'études ✓ Situation professionnelle

#### CADRE DE LA DEMANDE

✓ Orientation ✓ Formation ✓ Emploi ✓ VAE ✓ Métiers ✓ Création d'entreprise ✓ Niveau d'avancement du projet professionnel.

#### QUALITÉ DU SERVICE APPORTÉ

✓ Clarté des informations reçues ✓ Réponse au besoin ✓ Délai d'attente pour le RDV ✓ Facilité de contact de la structure ✓ Proximité géographique du lieu et facilité d'accès ✓ Qualité de l'accueil ✓ Qualité des informations transmises ✓ Disponibilité de l'intervenant ✓ Facilité pour rester en contact avec le référent (suite du rdv) ✓ Qualité du conseil apporté ✓ Orienté vers le bon service ou la bonne structure ✓ Satisfaction globale

## VI. LA PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU SPRO

Le groupe de travail « orientation », lors de la définition des indicateurs SPRO, a décidé de classer les formations selon un même répertoire. En effet, les professionnels bénéficient en premier lieu des plans de professionnalisation mis en place par leur propre réseau ou structure et Via Compétences complète l'offre existante en favorisant notamment l'échange entre réseaux.

En parallèle du plan de professionnalisation proposé par Via Compétences, les autres formations suivies par les professionnels ont donc été classées dans les mêmes domaines de formation, afin de permettre d'ajouter des données de même nature.

Les 5 domaines de formation ainsi retenus sont :

1. Maîtriser son environnement
2. Piloter et développer sa structure
3. Développer et enrichir ses pratiques
4. Connaître et accompagner les publics
5. Développer les usages de la VAE

Via Compétences a élaboré un bilan détaillé de son plan de professionnalisation de l'année 2021 suivi par les acteurs du SPRO.

*Cf bilan détaillé de la professionnalisation de Via Compétences en annexe 5*

La répartition des formations suivies par les professionnels dans le cadre d'une offre hors CARIF-OREF a nécessité des retraitements de données pour une classification dans les domaines de formation retenus par le GT Orientation.

Conformément à ce qui a été convenu pour l'élaboration de la matrice 2021, les structures ont également indiqué, dans un nouvel item, le **nombre de salariés**, afin de permettre une mise en perspective avec le nombre de personnes formées et mesurer ainsi l'effort de formation.

### 1/Données générales concernant les personnes formées

7 357 personnes ont été formées au sein des structures labellisées SPRO (607 par Via Compétences, 6 750 via d'autres plans de professionnalisation).

Cela représente **92% du personnel** : en 2021, on dénombre, en effet, 7 990 salariés assurant des missions inhérentes au Service Public Régional de l'Orientation dans les structures labellisées :

- 678 salariés au sein du cercle 1 ;
- 7 225 salariés au sein du cercle 2 ;
- 87 salariés au sein du cercle 3.

24 539 formations ont été suivies (contre 10 573 en 2020), à savoir :

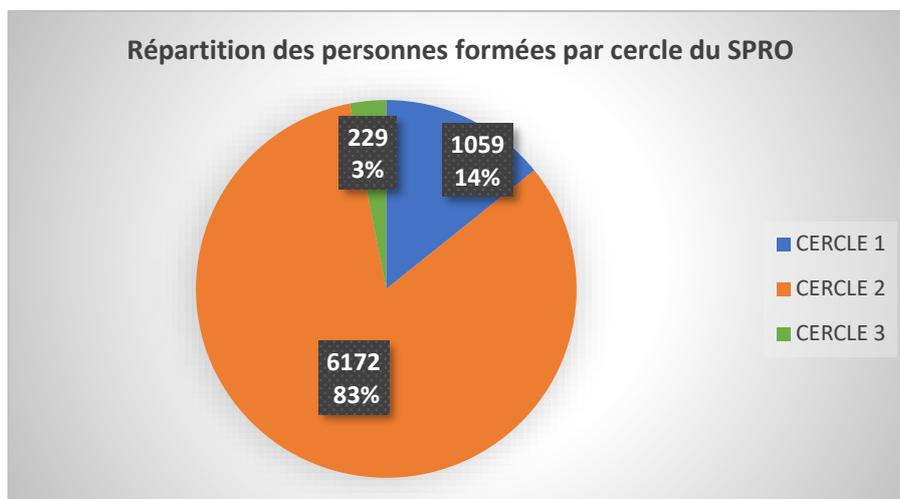
- 830 dans le cadre du plan de Via Compétences
- 23 709 via les autres plans de professionnalisation des structures.

### → Nombre de participations par cercle en fonction du plan de professionnalisation

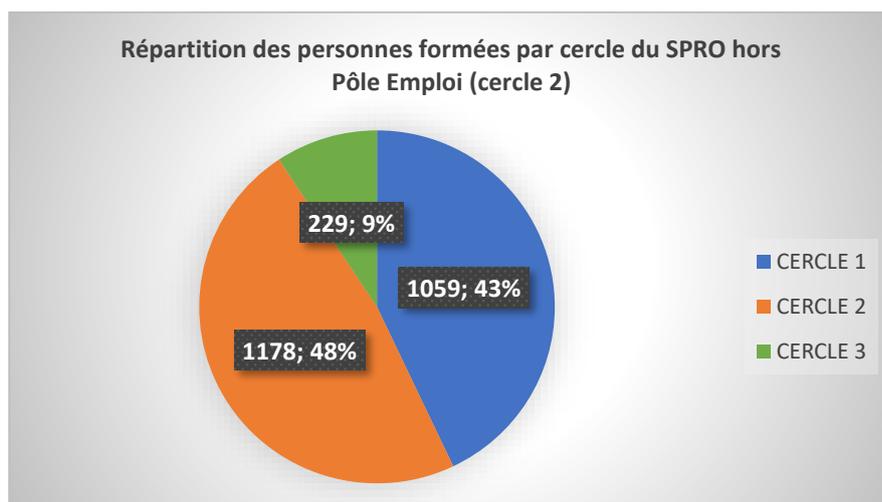
	VIA COMPETENCES	AUTRES PLANS DE PROFESSIONNALISATION
<b>CERCLE 1</b>	70	989
<b>CERCLE 2</b>	702	5 470
<b>CERCLE 3</b>	58	171

### → Répartition des participations par cercle du SPRO

Avec Pôle Emploi :



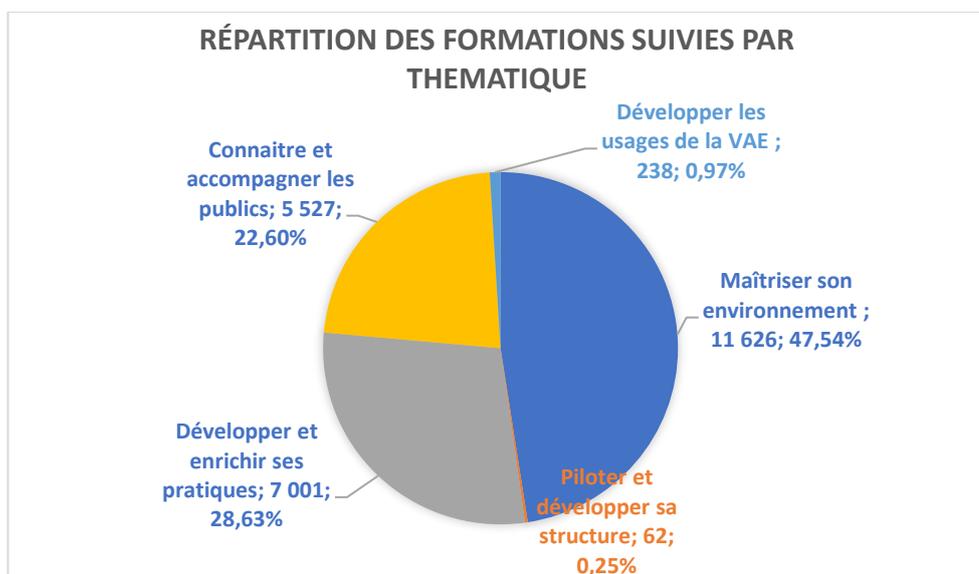
Hors Pôle Emploi :



#### Complémentarité des plans de professionnalisation :

Le plan de professionnalisation de Via Compétences est élaboré avec les réseaux en complémentarité de leur propre plan d'action. Via Compétences veille à constituer des groupes avec des acteurs de différents réseaux pour favoriser les échanges inter-réseaux.

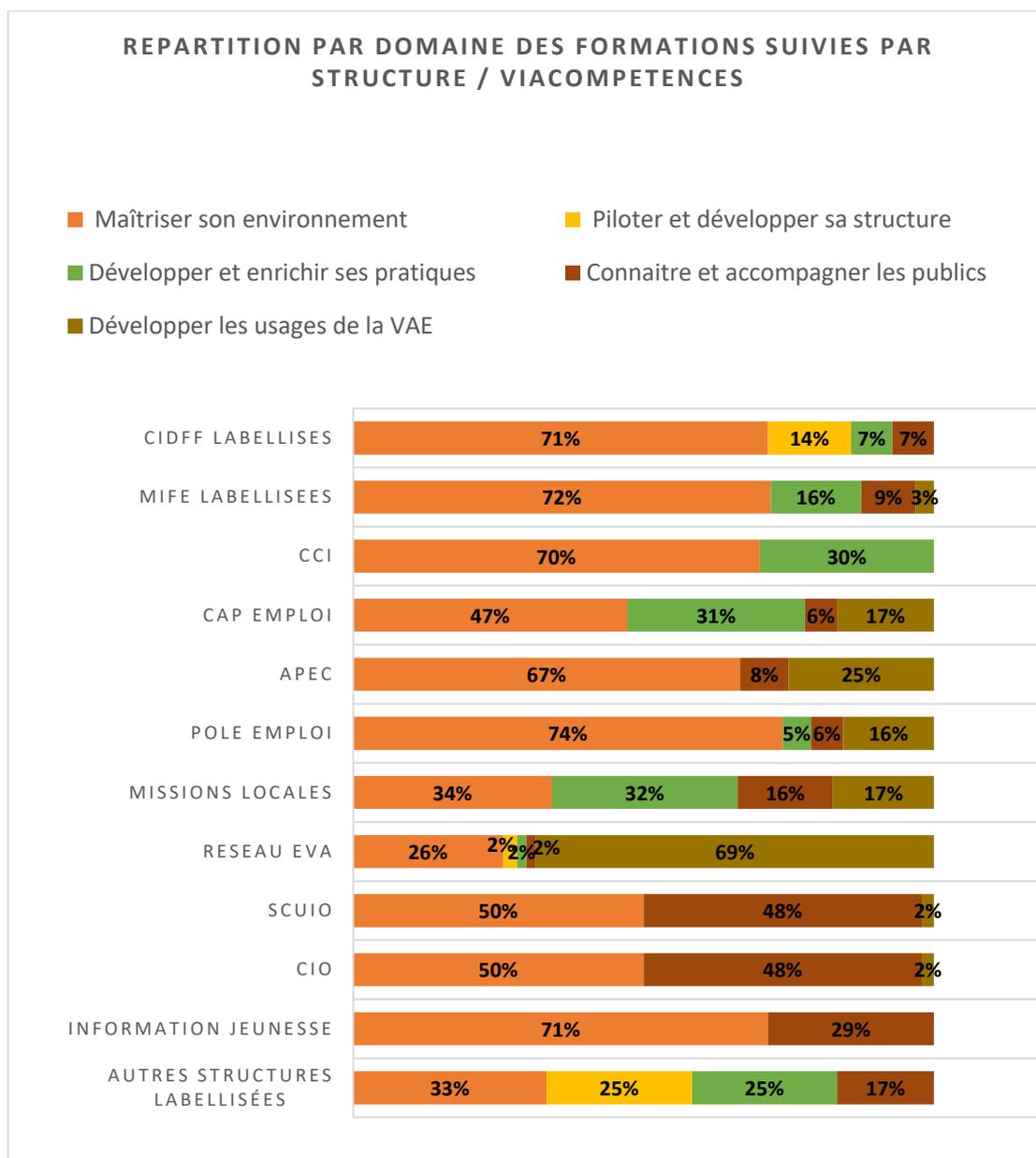
En termes de répartition des formations suivies par thématique, nous obtenons le résultat suivi (incluant les formations de Via Compétences ET autres plans de professionnalisation) :



**Par rapport à 2020, il y a 20% en plus de formations suivies dans la thématique « Connaitre et accompagner les publics » et 16% en plus pour « développer et enrichir ses pratiques ».**

**En revanche, la thématique « développer les usages de la VAE » connaît une baisse de 21% et « Maîtriser son environnement », une baisse de 16%.**

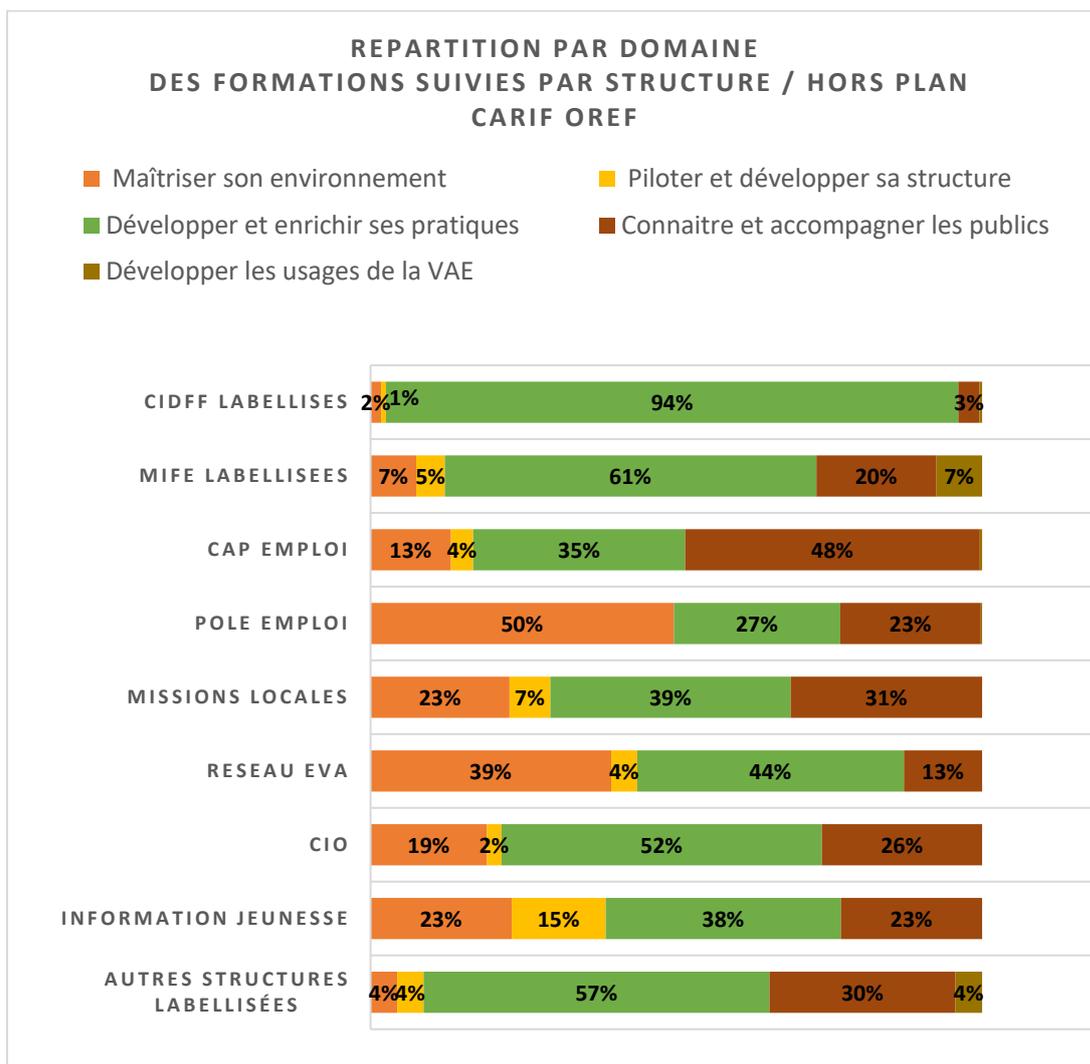
→ **Domaines de formation plébiscités au sein du plan de professionnalisation Via Compétences par structure**



« **Maîtriser son environnement** » est largement en tête des formations suivies (55.5% du total de formations suivies).

« **Développer les usages de la VAE** » est particulièrement plébiscité par le Réseau Eva.

→ **Domaines de formation plébiscités hors plan de professionnalisation des réseaux par structure**

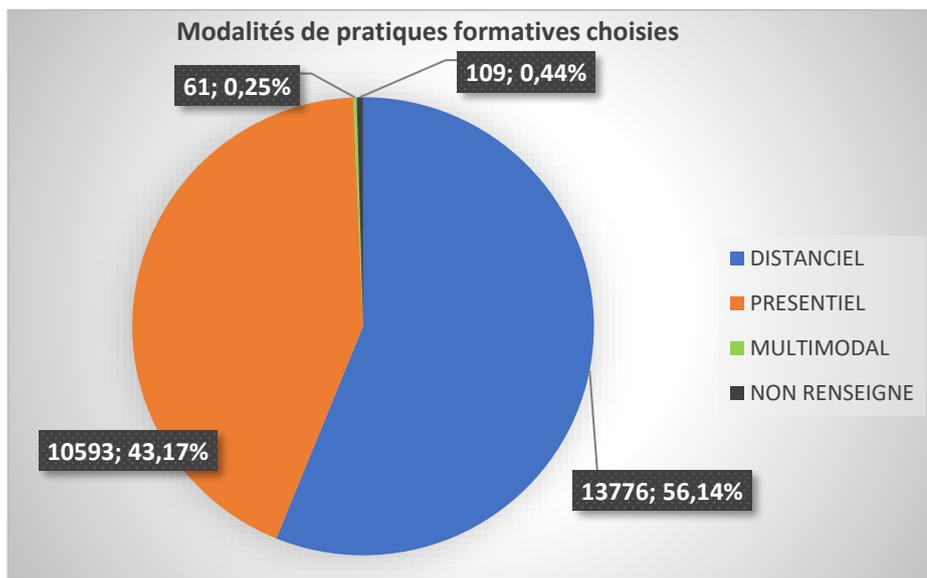


*On note une sollicitation prépondérante du domaine « Développer et enrichir ses pratiques » en particulier pour le troisième cercle : CIDFF labellisés (94%) MIFE labellisées (61%) et autres structures labellisées (54%)*

*En 2020, les Missions Locales avaient principalement plébiscité les formations du domaine « connaissance et accompagnement des publics », celui-ci reste très mobilisé dans le réseau mais en 2<sup>ème</sup> place après « développer et enrichir ses pratiques ».*

#### 4/ Focus : Modalités de pratique formative

Tous plans de professionnalisation confondus, voici la répartition des modes de pratique formatives choisies :



*En 2021, on constate une **augmentation de 22% des formations en présentiel** par rapport à 2020 et une diminution de 8% du format distanciel. Durant la crise, ce modèle avait en effet été très fortement sollicité.*

Modalités de pratique formatives choisies en fonction du plan de professionnalisation (ViaCompétences, et autres plans) :

	DISTANCIEL	PRESENTIEL	MULTIMODAL	Non renseigné
<b>AUTRES PLANS DE PROFESSIONNALISATION</b>	13 059	10 541	0	109
<b>VIACOMPETENCES</b>	717	52	61	0
<b>TOTAL</b>	<b>13 776</b>	<b>10 593</b>	<b>61</b>	<b>109</b>

## VII. DES PERSPECTIVES

### Zoom sur les « Matinales du SPRO »

#### **Eléments sur 2021 :**

Le Groupe de Travail Orientation du 2 juillet 2021 a acté la relance des « Matinales du SPRO » après une longue période de relations à distance entre les professionnels du SPRO.

Les Matinales propose un temps d'immersion entre les réseaux de l'orientation et visent à :

- favoriser les échanges entre les professionnels,
- leur permettre de tisser des liens,
- mieux se connaître,
- découvrir d'autres pratiques professionnelles,
- connaître d'autres outils d'aide à l'orientation,
- développer la coopération entre les acteurs de l'orientation sur un même territoire.

Via Compétences coordonne la co-construction des Matinales avec les structures accueillantes et assure la communication au niveau régional et la gestion des inscriptions des participants. Le programme ainsi que le nombre de personnes accueillies sont définis avec les structures accueillantes.

Afin de faciliter la participation de réseaux, sans que l'organisation ne pèse sur un seul réseau, le GT du 2 juillet 2021 a entériné la **programmation de 2 Matinales sur le 1<sup>er</sup> semestre 2022**, avec une offre organisée par plusieurs réseaux, visant une proposition d'accueil sur chaque département sur chacune des 2 matinées, afin de favoriser l'information territoriale et la proximité d'accès des participants.

Via Compétences a organisé la communication de l'évènement par la création d'un kit de communication dédié pour favoriser l'information dans les réseaux, des pages d'information sur le site de Via Compétences, dans les actualités et par e-mailing aux professionnels et un guide de l'accueillant.

L'organisation de la matinée a été proposée aux réseaux, en deux temps :

- un premier temps d'accueil, de présentation et de visite des locaux.
- un deuxième temps de découverte et de suivi d'une pratique professionnelle, d'un métier ou d'un outil.

Au cours du 2eme semestre 2021, 4 réseaux ont proposé d'accueillir les professionnels pour cette première programmation :

- CIO
- Réseau EVA
- SCUIO-IP
- Transitions Pro

Avec une prévision d'accueil de 35 structures prévues sur les 12 départements, pour une capacité de 351 places.

La matrice qui sera utilisée en 2022, pour recenser les indicateurs 2021, devrait permettre de :

- Renforcer le recueil global de données par l'ensemble des structures membres du SPRO et sur l'ensemble des champs de l'accueil général de 1<sup>er</sup> niveau ;
- Renforcer le recueil de données en termes **d'orientation et réorientation du public** (importance de mesurer la synergie entre les acteurs) ;
- Clarifier le premier item : **nombre de personnes accueillies, ou nombre de contacts** (une personne pouvant prendre plusieurs contacts) - et ainsi identifier un dénominateur commun à toutes les structures
- Sur la partie « professionnalisation », permettre une analyse plus précise ; par exemple, demander s'il existe des questionnaires de satisfaction transmis aux salariés, afin de mesurer **l'utilité des formations dispensées**

## L'analyse qualitative

La matrice d'indicateurs transmise aux structures permet de recenser les questionnaires de satisfaction réalisés ou non par les structures.

Seulement deux questionnaires nous ont été transmis par les structures cette année (MIFE, Auvergne-Rhône-Alpes Orientation site de Clermont-Ferrand) et seulement un résultat (MIFE).

Pour le prochain bilan, il pourrait être intéressant de disposer d'avantage **de résultats/synthèses de ces questionnaires afin d'obtenir une première analyse qualitative** des services déployés au sein des structures labellisées SPRO.

Les indicateurs à retenir pourraient être par genre, âge, situation professionnelle et nature de la demande :

- Facilité de contact de la structure,
- Proximité du lieu de rendez-vous,
- Facilité d'accès,
- Qualité de l'accueil,
- Qualité des informations transmises,
- Orientation du public vers le bon service, et/ou la bonne structure,
- Satisfaction globale.

**Annexe 1 : cadre de référence du SPRO**



Signature CPRDFOP  
et docs SPRO.pdf

**Annexe 2 : cartographie des sites SPRO / département**



CarteAin.pdf



CarteAllier.pdf



CarteArdèche.pdf



CarteCantal.pdf



CarteDrome.pdf



CarteHteLoire.pdf



CarteHteSavoie.pdf



Cartelsere.pdf



CarteLoire.pdf



CartePDD.pdf



CarteRhône.pdf



CarteSavoie.pdf

**Annexe 3 : documents de référence pour l'appel à candidatures SPRO**



cahier des charges  
SPRO.pdf



Schema SPRO.pdf



Referentiel fction  
Accueil Info tout publi

**Annexe 4 : liste des structures labellisées SPRO suite à appel à candidatures**



Liste organismes  
SPRO AAP à fin 2020.c

**Annexe 5 : bilan professionnalisation 2021 de Via Compétences**



Suivi SPRO  
Professionnalisation 2