

Service public régional de l'orientation (SPRO) tout au long de la vie Auvergne-Rhône-Alpes Bilan 2020

Tous nos remerciements :

- Aux Membres du Groupe de Travail Orientation du CREFOP et du Groupe de Travail Spécifique « indicateurs SPRO »
- A Via Compétences
- Aux Structures, membres et actrices du SPRO, pour leur remontée de données



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION : | 1 |
| I. L'ANIMATION REGIONALE DU SPRO | 5 |
| 1/Les réunions du GT de travail orientation en 2020 | 5 |
| 2/Les réunions de la Commission OMSPP en 2020..... | 5 |
| 3/ Espaces collaboratifs RésOpro : | 5 |
| 4/Données de consultation des sites Grand Public et Professionnel du CARIF OREF (source CARIF-OREF) | 6 |
| II. LES APPELS A CANDIDATURES DU SPRO | 7 |
| 1/Rappel de l'année 2019 pour l'entrée dans le SPRO au 01/10/2019 | 7 |
| 2/Année 2020, pour l'entrée dans le SPRO au 1er janvier 2020..... | 8 |
| 3/ Année 2020, pour l'entrée dans le SPRO au 1er septembre 2020 | 9 |
| III. CHIFFRES CLES DE L'ACCUEIL SPRO EN 2020 | 10 |
| 1/ Nombre total de personnes reçues toutes structures confondues, tous départements confondus | 10 |
| 2/ Répartition des personnes accueillies par structure (d'après la consolidation des données disponibles au niveau départemental du II. 1 B/) | 11 |
| 3/Répartition du nombre total de personnes accueillies par département (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1B/) | 13 |
| IV. PROVENANCE ET REORIENTATION DU PUBLIC ACCUEILLI (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1B/) | 14 |
| 1/ Provenance des publics..... | 14 |
| 2/Réorientation des publics | 15 |
| V. ANALYSE DU PUBLIC CIBLE ACCUEILLI (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1 B/) | 17 |
| 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 |
| VI. LA PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU SPRO | 20 |
| 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..... | 26 |
| VII. PERSPECTIVES | 27 |
| ANNEXES | 28 |

INTRODUCTION :

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

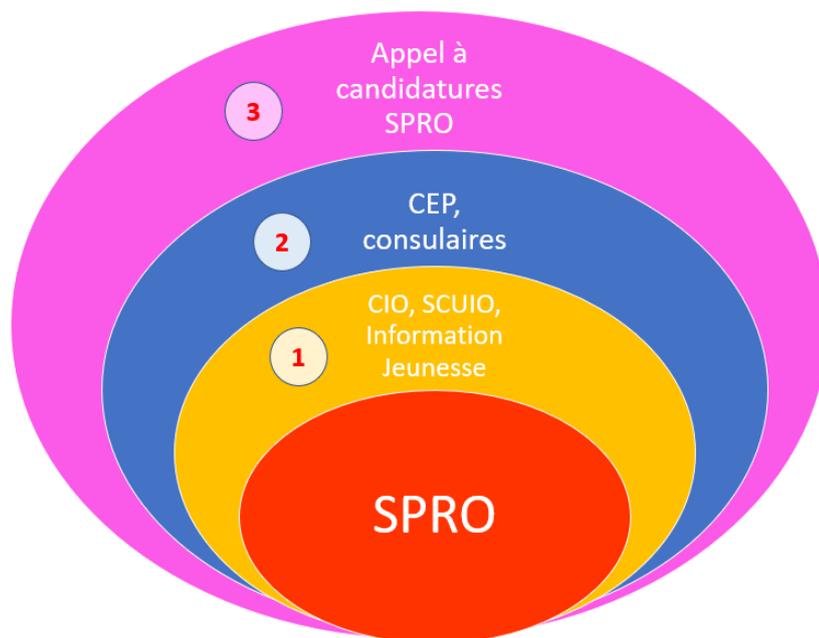
1. **Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**

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

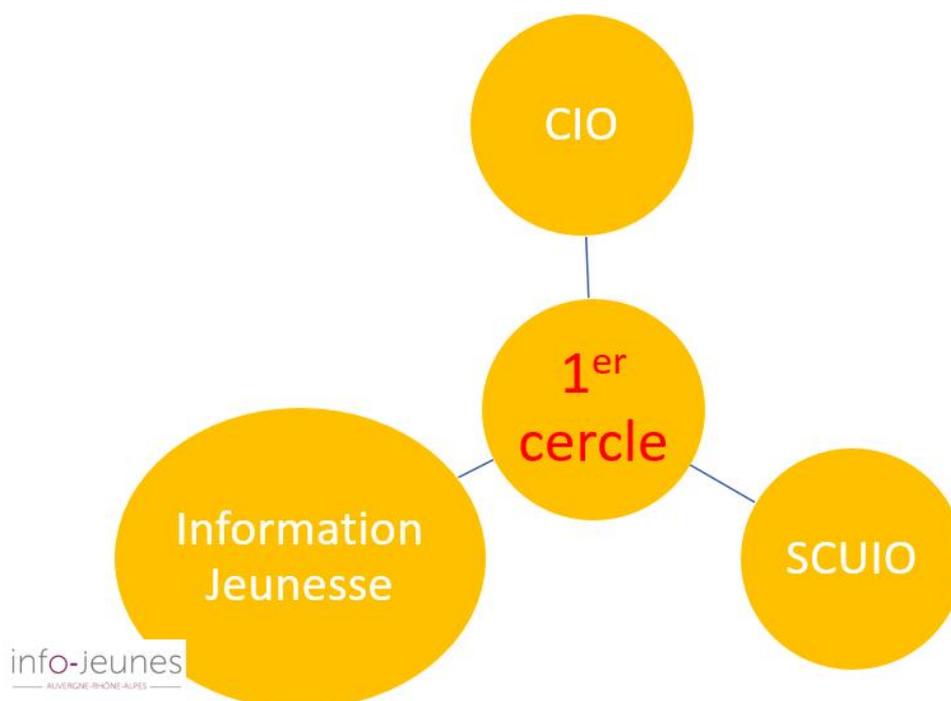
2. **Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**
 - Existence d'un Service Public Régional de l'Orientation (SPRO)
 - Coordination des actions des organismes participant au SPRO confiée aux Régions
 - Collaboration étroite entre l'Etat et la Région (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

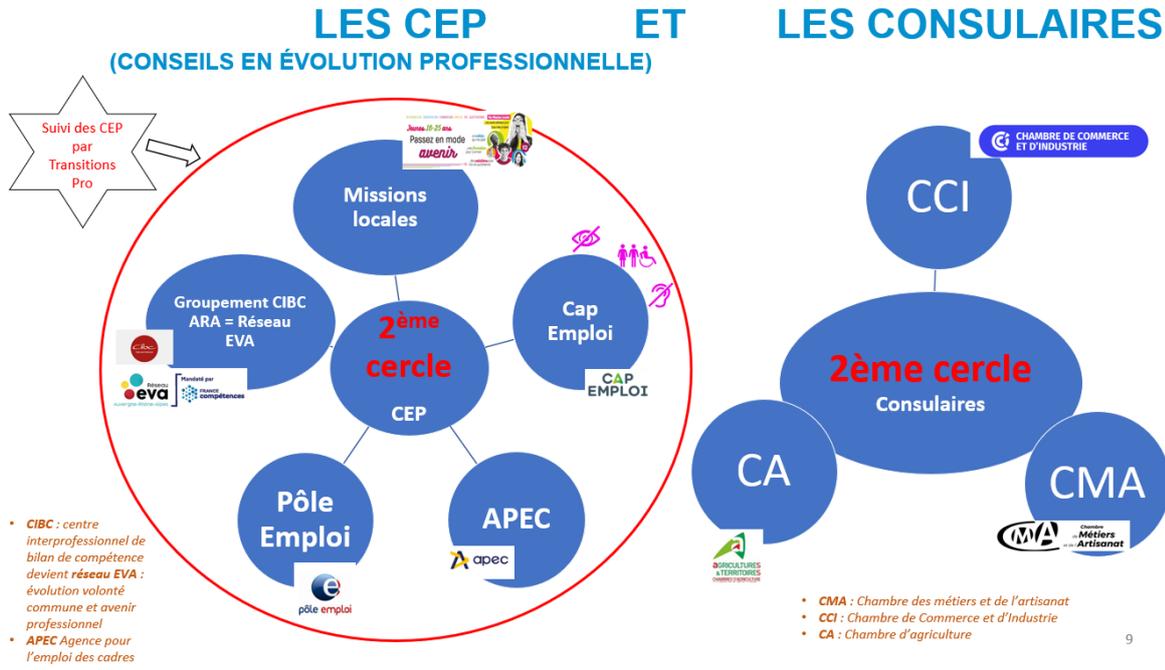
Le SPRO en Auvergne-Rhône-Alpes : un réseau d'acteurs composé, au 31/12/2020, de 406 structures présentes sur 1 022 points d'accueil répartis sur tout le territoire régional.



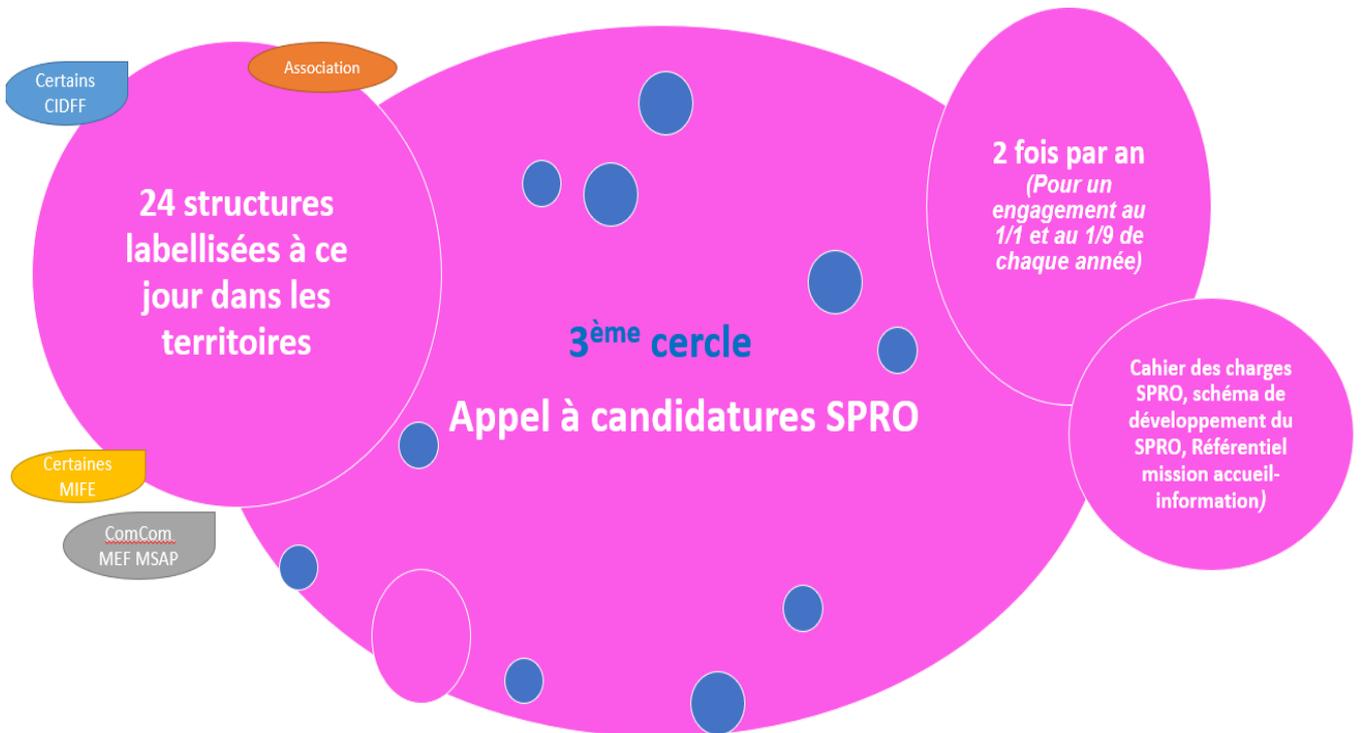
Cercle 1 : les acteurs du SPRO couverts par la convention Etat-Région :



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 :



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.

Enfin, et pour cette première année de collecte, il a été prévu, au regard de chaque indicateur, la possibilité de ne pas les renseigner car certains systèmes d'information ne peuvent pas fournir toutes les données.

Ce premier bilan sera l'occasion de travailler sur des évolutions de la matrice pour les années suivantes.

Les éléments de bilan, qui sont donc présentés pour l'année 2020, 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.

I. L'ANIMATION REGIONALE DU SPRO

Le pilotage régional du SPRO est assuré par le groupe de travail spécifique « 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 têtes de réseaux membres du SPRO et des partenaires sociaux.

1/Les réunions du GT de travail orientation en 2020

5 réunions :

- 20 mai 2020
- 19 juin 2020
- 18 novembre 2020
- 15 décembre 2020 (session de formation à l'outil collaboratif RésOpro)
- 22 décembre 2020 (2^{ème} session de formation à l'outil collaboratif RésOpro)

2/Les réunions de la Commission OMSPP en 2020

2 réunions :

- 3 juillet 2020
- 4 décembre 2020

3/ Espaces collaboratifs RésOpro :

L'outil collaboratif IODA qui permettait aux différentes instances 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.

A partir de sessions de prises en main de l'outil proposées durant le 1er semestre 2021, il a vocation à être développé en 2021.

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.
- **Informier** : 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.

| | TOTAL 2020 |
|---|------------------------|
| * Nombre de connexions site Via Compétences pour les professionnels | 140 127 |
| * Nombre de connexions sur la page SPRO / rubrique Politique publique de Via Compétences | 748 |
| * Nombre de connexions sur la page SPRO / rubrique Orientation et Parcours de Via Compétences | 402 |
| * Nombre d'inscrits dans la nouvelle communauté SPRO RésOpro | Lancement janvier 2021 |
| * Nombre de connexions dans la nouvelle communauté SPRO RésOpro | Lancement janvier 2021 |
| * Nombre de quiz sur le site grand public | 42 179 |
| * Nombre de connexions site Côté formations pour le grand public | 499 841 |

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^{ème} 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 2

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). Leur 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.

Deux autres ont été lancés fin 2019 pour des entrées au 01/01/2020 et en 2020 pour une entrée au 01/09/2020.

1/Rappel de l'année 2019 pour l'entrée dans le SPRO au 01/10/2019

→ Chiffres régionaux

- Nombre de dossiers déposés : 52
- Nombre de dossiers retenus : 9 (dont 1 structure comptabilisée dans « dossiers retenus » et dans « dossiers à retravailler » car elle exerce son activité sur plusieurs sites)
- Nombre de dossiers à retravailler : 14 (dont cette même structure qui a eu certains sites retenus et d'autres à retravailler)
- Nombre de dossiers refusés : 19
- Nombre de dossiers reportés : 9
- Nombre de dossiers déjà labellisés : 2

→ Chiffres départementaux

Répartition des dossiers par département

| Départements | Dossiers déposés | Dossiers retenus |
|---------------------|------------------|------------------|
| Ain | 5 | 2 |
| Allier | 2 | |
| Ardèche | 3 | 2 |
| Cantal | 2 | |
| Drôme | 4 | |
| Isère | 6 | 1 |
| Loire | 6 | 1 |
| Haute-Loire | 4 | |
| Puy de Dôme | 3 | |
| Rhône | 8 | |
| Savoie | 4 | 1 |
| Haute-Savoie | 5 | 2 |

Le nombre conséquent de dossiers refusés s'explique principalement par les éléments suivants :

- Parmi les dossiers non retenus figuraient 11 CFA BTP et 1 CFAS : ces structures ayant une activité de formation très largement majoritaire, la Commission OMSPP a émis un avis défavorable par risque de non-respect de la neutralité qui est l'une des valeurs constitutives du SPRO.
- Par ailleurs, 8 candidatures de CIBC avaient fait l'objet d'un report d'instruction. En effet, ces derniers ayant répondu à l'appel d'offre de France Compétences pour désigner en région le 5^{ème} CEP pour les actifs occupés ; l'instruction ne pouvait donc se faire avant le résultat de cet appel d'offres.
Au final, le groupement CIBC ARA a été désigné par France Compétences comme le 5^{ème} acteur CEP en Auvergne-Rhône-Alpes et a donc intégré le SPRO, au titre des acteurs définis par le cercle législatif.
- Enfin, pour les candidats présentant une prestation numérique, la Commission a acté que l'outil ne permet pas de prendre en compte les effets de levier et l'analyse du projet professionnel, sans entretien avec un professionnel. En revanche, l'intérêt de ce type de prestations a été reconnu comme outils potentiels d'aide à l'activité des acteurs du SPRO.

2/Année 2020, pour l'entrée dans le SPRO au 1er janvier 2020

→ Chiffres régionaux

- Nombre de dossiers déposés : 3 nouvelles candidatures
- Nombre de dossiers complétés, suite au 1^{er} appel à candidatures : 13
- Nombre de dossiers retenus : 13 (1 nouvelle candidature et 12 suite à complément de dossiers, dont 1 structure déjà labellisée sur certains sites à la 1^{ère} session 2019), soit 12 nouvelles structures labellisées
- Nbre de dossiers à retravailler : 1
- Nombre de dossiers refusés : 3
- 8 structures devenues membres de droit SPRO (parmi les 10 dossiers reportés de la session 2019) car désignées CEP régional par France Compétences.

→ Chiffres départementaux

Répartition des dossiers par département

| Départements | Nouveaux dossiers déposés | Compléments dossiers ou dossiers déposés en 2019 | Dossiers retenus |
|---------------------|--|---|--|
| Ain | | 2 <i>(dont 1 complément pour des sites d'une structure déjà labellisée en 2019)</i> | 2 <i>(une des structures était déjà labellisée pour certains sites)</i> |
| Ardèche | | 1 | 1 |
| Drôme | 1 <i>(ce dossier représente une structure qui n'avait pu rendre son dossier dans les délais impartis lors de la 1ère session et qui exerçait sur un même site que la structure qui figure dans la colonne suivante)</i> | 1 <i>(ce dossier avait été déposé en 2019 mais la structure exerçait sur le même lieu qu'une autre structure qui n'avait pu fournir le dossier dans les délais impartis. Ce dossier était donc en attente depuis la 1ère session, pour un examen simultané des 2 structures lors de la 2ème session)</i> | 2 |
| Isère | | 2 | 2 |
| Loire | | 2 | 2 |
| Haute-Loire | | 1 | |
| Puy de Dôme | 1 | 1 | |
| Rhône | 1 | 2 | 2 |
| Savoie | | 1 | 1 |
| Haute-Savoie | | 1 | 1 |

→ **Chiffres régionaux**

- Nombre de dossiers déposés : 4 nouvelles candidatures + 1 structure ayant reçu un avis défavorable en 2019
- Nombre de dossiers complétés, suite aux 1^{er} et 2^{ème} appels à candidatures : 2
- Nombre de dossiers retenus : 3 (1 nouvelle candidature et 2 suite à complément de dossiers)
- Nombre de dossiers refusés : 4
- Nbre de dossiers à retravailler : /

→ **Chiffres départementaux**

Répartition des dossiers par département

| Départements | Nouveaux dossiers déposés | Compléments dossiers | Dossiers retenus |
|---------------------|---|----------------------|------------------|
| Puy de Dôme | 3 <i>(dont 1 ayant reçu un avis négatif en 2019)</i> | 1 | 2 |
| Rhône | 2 | | |
| Haute-Savoie | | 1 | 1 |

Ainsi, au **31/12/2020**, **24 structures de proximité** 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

Sur le site grand public "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"**

Cf liste détaillée en annexe 3

III. CHIFFRES CLES DE L'ACCUEIL SPRO EN 2020

Périmètre d'études :

Pour l'élaboration de ce premier bilan, les CIO, le réseau Information Jeunesse, Pôle emploi, les Missions Locales, le Groupement CIBC Auvergne-Rhône-Alpes et les 24 structures labellisées dans le cadre de l'appel à candidatures, ont communiqué leurs données 2020.

D'autres réseaux n'ont pu les fournir :

- **Pour les SCUIO-IP**, les universités ont été confrontées à la difficulté d'outils de recueil de données différents pour chaque site. De plus, elles ne suivent pas actuellement leurs données en années civiles mais universitaires, ce qui nécessite un retraitement de données. Enfin, le télétravail des agents des universités durant la crise sanitaire n'a pas permis de quantifier de manière constante l'accueil des publics. Les SCUIO-IP vont donc travailler sur l'année 2021 à la mise en place de la collecte de ces données.
- **L'APEC** avait alerté de ses difficultés et de sa dépendance à un système d'information de portée nationale qui ne prévoit pas le suivi de l'accueil dans le cadre du SPRO ; les demandes de requête sont restées sans suite
- **CAP EMPLOI** n'a pu fournir de données sur 2020 du fait de sa mobilisation sur l'intégration d'une partie de son activité dans le système d'informations (SI) de Pôle emploi. En effet, son activité de CEP pour les publics demandeurs d'emploi va progressivement intégrer le SI de Pôle Emploi sur 2021 et 2022. 2023 serait la première année où le transfert de tous les territoires sera réalisé. Pour l'accompagnement CEP des usagers salariés et de la fonction publique, leur suivi restera du ressort de CAP EMPLOI qui ne bénéficie pas d'un SI mutualisé. Ceci nécessitera donc une consolidation des données de chaque site.
- **CCIR** : pas d'information sur les raisons de la non-transmission des données.

Par conséquent, **les données qui suivent, sont issues de 912 lieux d'accueil répondants, soit 91% des lieux d'accueil labellisés SPRO** ; elles n'intègrent donc pas celles des réseaux suivants : SCUIO-IP, APEC, CAP EMPLOI et CCIR.

Le « groupement CIBC Auvergne-Rhône-Alpes » figure sous cette dénomination dans le présent bilan relatif à l'année 2020, son changement de nom en « réseau EVA » étant intervenu en 2021.

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

A/ Données disponibles uniquement au niveau régional :

Certaines données de 2 réseaux, le Groupement CIBC ARA et Pôle emploi ne sont pas déclinées, dans leur système d'information, au niveau départemental.

- Le Groupement CIBC ARA ne dispose que d'une donnée régionale pour son 1^{er} niveau d'accueil (phase d'aiguillage pour lui). Ainsi en 2020, il a accueilli régionalement **2 668 personnes** de plus dans la catégorie tous publics confondus et **3 151 personnes** de plus dans son public cible que les chiffres dont il a ensuite la déclinaison départementale.
- Pôle emploi, pour ses appels téléphoniques entrants (numéro 3949 dédié au public), n'a pas la possibilité d'identifier les volumes pour chaque département ou Direction Territoriale (DT) car la gestion est régionalisée. En 2020, **191 000 appels** ont été recensés. Cette donnée vient donc en complément de la consolidation régionale de l'accueil de premier niveau « tous publics » par département. Par ailleurs, le SI de Pôle emploi ne permet pas de différencier le « tous publics » de son « public cible ». Ainsi, tous les premiers contacts ne sont pas recensés, ce qui minore la réalité de l'activité.

Ces éléments, **disponibles uniquement au niveau régional**, conduisent aux totaux suivants :

- **Tous types de publics confondus : 2 380 815 personnes accueillies**
- **dont Publics cibles : 2 339 693 personnes accueillies**

B/ Données disponibles au niveau départemental :

Du fait que les données présentées en A/ **ne sont pas toutes déclinables sur le plan départemental**, la consolidation régionale des données départementales fournies par l'ensemble des structures, conduit aux totaux suivants :

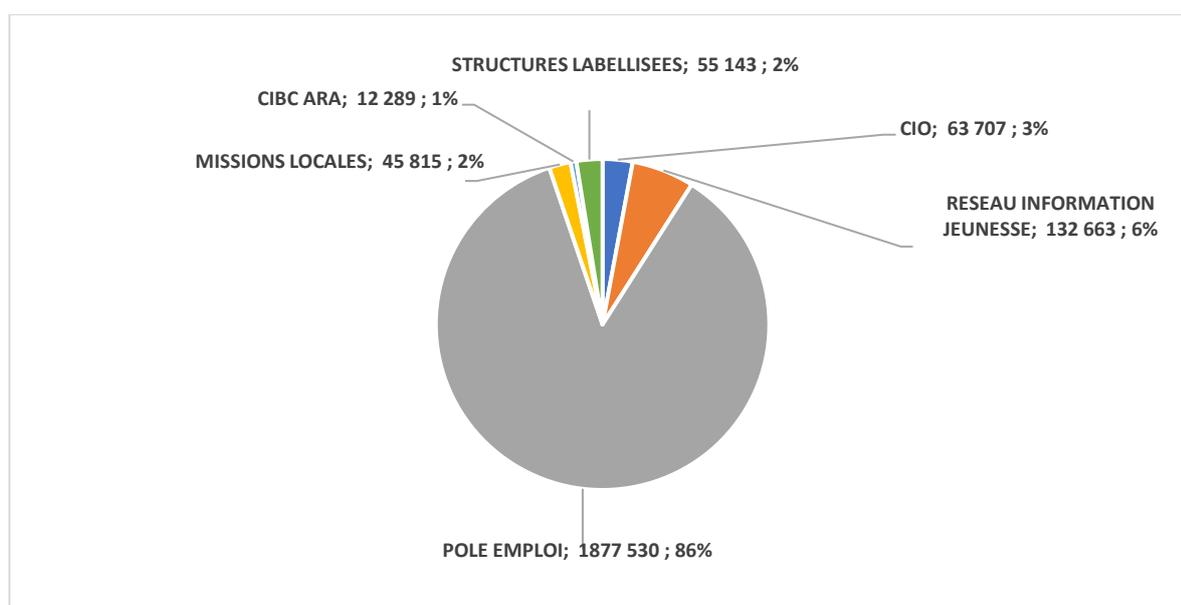
- **Tous types de publics confondus : 2 187 147 personnes accueillies** (soit 193 668 de personnes de moins qu'au niveau régional, pour lesquelles nous ne disposons pas de répartition départementale)
- **Publics cibles : 2 145 542 personnes accueillies** (soit 194 151 personnes de moins qu'au niveau régional, pour lesquelles nous ne disposons pas de répartition départementale)

Ces chiffres minorent la réalité de l'activité du Groupement CIBC ARA et de Pôle Emploi.

Par ailleurs, du fait que seuls les chiffres ci-dessus sont déclinés au niveau départemental, **toutes les répartitions présentées dans la suite de ce bilan sont établies sur la base des chiffres départementaux consolidés en B/**.

2/ Répartition des personnes accueillies par structure (d'après la consolidation des données disponibles au niveau départemental du II. 1 B/)

→ Répartition du nombre total de personnes accueillies par structure

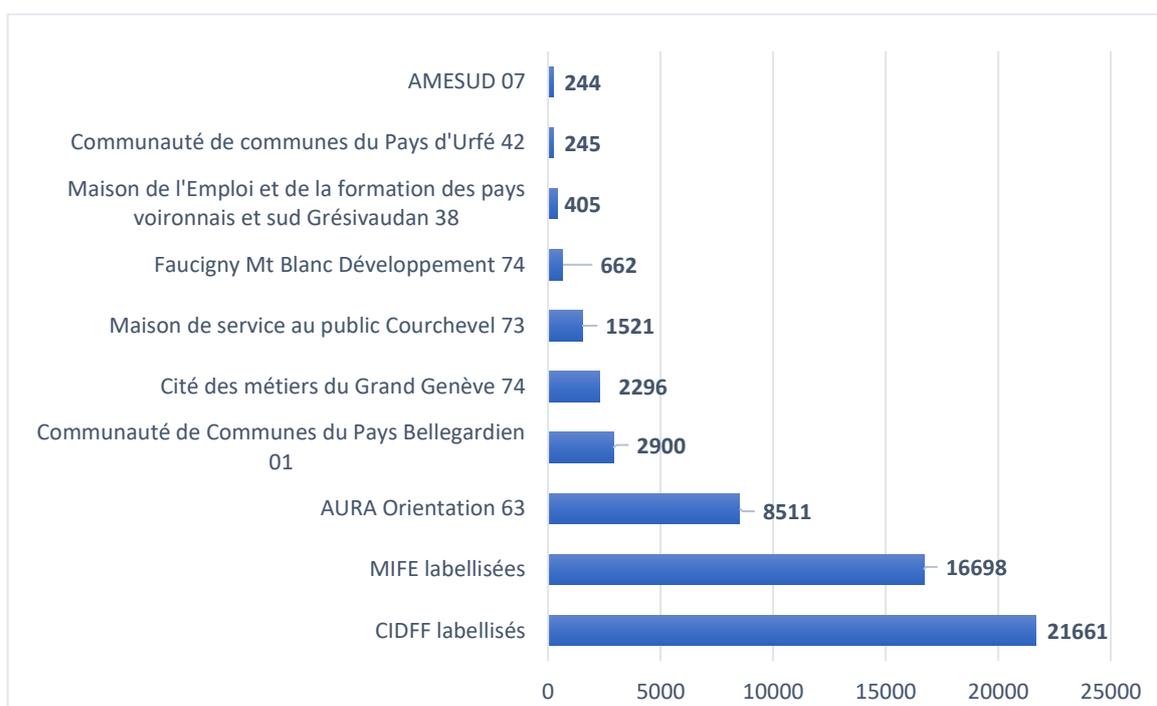


Le 2ème cercle du SPRO concentre 89% du public accueilli, notamment expliqué par la place prépondérante de Pôle emploi.

Le 1^{er} cercle du SPRO accueille 9% du public, soit 196 370 personnes (68% par le réseau Information Jeunesse, 32% par les CIO).

Enfin, le 3ème cercle permet de présenter une offre complémentaire de service dans les territoires avec 2% du public accueilli, soit 55 143 personnes.

→ **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 8 MIFE, 8 CIDFF et 8 structures autres.

Le réseau des MIFE et CIDFF labellisés assurent près de 70% de ce complément de service : 38 359 personnes sont accueillies par les 8 MIFE et 8 CIDFF labellisés sur 55 143 personnes accueillies par l'ensemble des 24 structures labellisées par appel à candidatures.

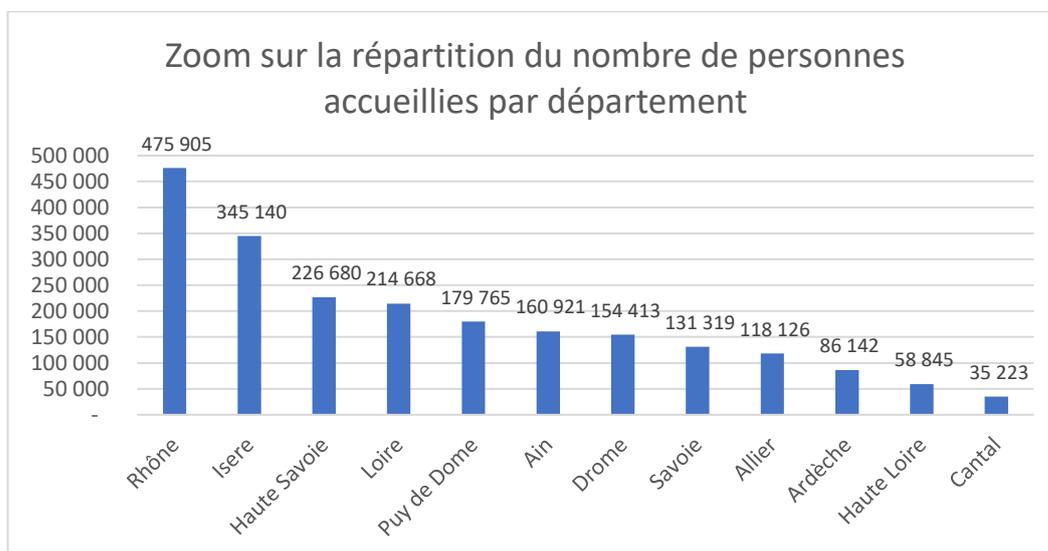
16 784 personnes sont accueillies par les structures autres que les MIFE et CIDFF.

Dans ce cadre, place importante de l'agence régionale de l'orientation « Auvergne-Rhône-Alpes Orientation » sur son site de Clermont-Ferrand, avec plus de 50% des personnes accueillies, et celle des trois structures labellisées « Cité des Métiers » *(35%).

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

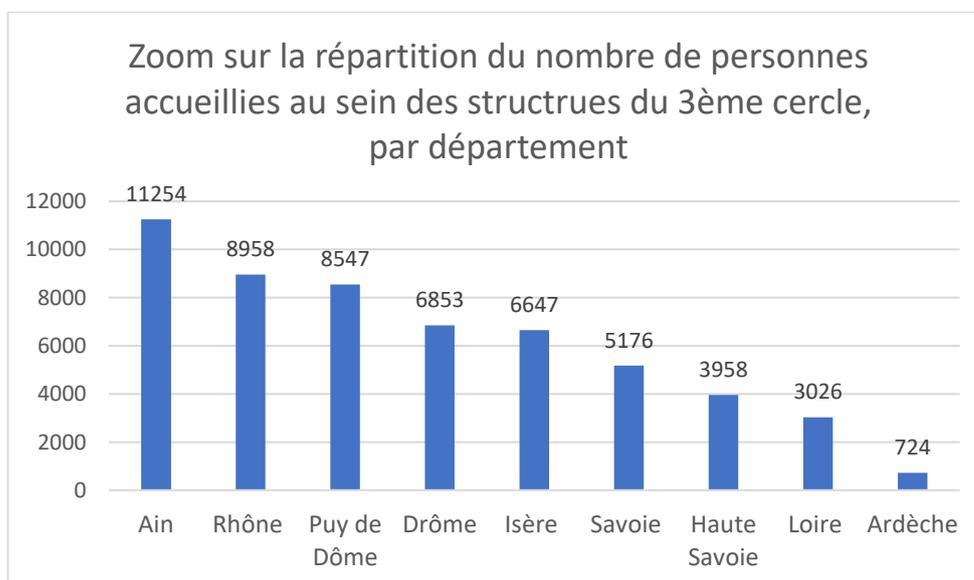
3/Répartition du nombre total de personnes accueillies par département (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1B/)

→ Répartition du nombre total de personnes accueillies par département



Les départements Rhône, Isère, Haute-Savoie concentrent 48% du public accueilli, avec 36% des structures labellisées

→ Répartition par département du nombre de personnes accueillies par les structures labellisées suite à l'appel à candidatures



Les départements Ain, Rhône et Puy de Dôme concentrent 52% du public accueilli par les structures labellisées qui représentent 34% du total.

IV. PROVENANCE ET REORIENTATION DU PUBLIC ACCUEILLI (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1B/)

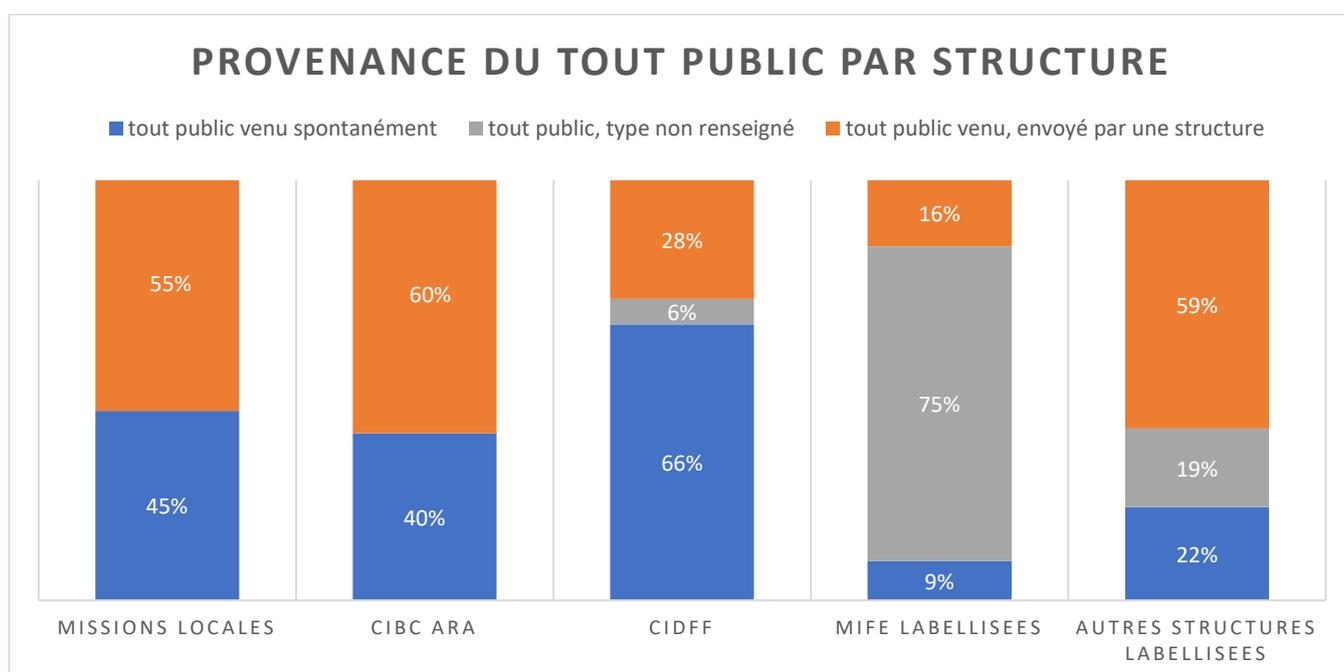
1/ Provenance des publics

→ Provenance du tout public

Plusieurs structures n'ont pas pu renseigner cette donnée, leur système d'information ne permettant de recenser la provenance du public. Il s'agit des CIO, de POLE EMPLOI, du RESEAU INFORMATION JEUNESSE, soit 2 073 900 personnes (sur 2 187 147) accueillies au titre du SPRO.

En revanche, nous disposons des données pour les Missions Locales, le Groupement CIBC ARA, les MIFE labellisées, les CIDFF labellisés et les structures indépendantes labellisées, soit l'équivalent de 112 927 personnes.

Pour ces structures, 40% du public est venu spontanément, 45% a été envoyé par une autre structure (15% non-renseignés).



Les Missions Locales ont précisé que les « démarches spontanées » regroupent celles effectuées par les jeunes eux-mêmes mais également les prises de contact résultant d'une incitation de parents ou d'amis.

En ce qui concerne les structures qui ont pu adresser des jeunes au réseau des Missions Locales, la requête effectuée prend en compte les sollicitations de jeunes orientés par les CIO, Pôle emploi, les Chambres Consulaires, les collectivités locales, les acteurs du champ éducatif et le groupement CIBC.

Les structures assurent bien un accueil de 1er niveau sur du flux venant spontanément.

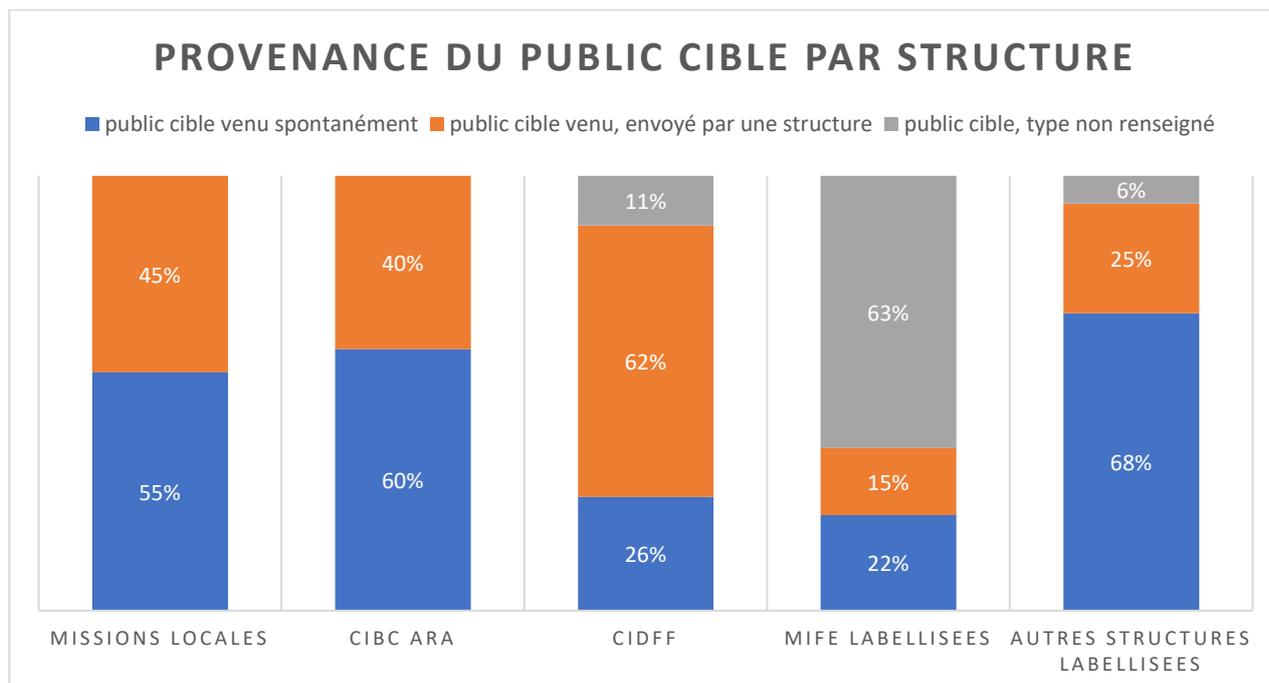
Elles sont également bien repérées par d'autres professionnels qui leur adressent des publics cibles afin de répondre à des besoins spécifiques.

→ Provenance du public cible

Plusieurs structures n'ont pas pu renseigner cette donnée, leur système d'information ne permettant de recenser la provenance du public. Il s'agit des CIO, de POLE EMPLOI, du RESEAU INFORMATION JEUNESSE, soit 2 049 952 personnes (sur 2 145 542) accueillies au titre du SPRO.

En revanche, nous disposons des données pour les Missions Locales, le CIBC ARA, les MIFE labellisées, les CIDFF labellisés et les structures indépendantes labellisées, soit l'équivalent de 95 590 personnes.

Pour ces structures, 50% du public est venu spontanément, 41% a été envoyé par une autre structure (9% non-renseignés).



2/Réorientation des publics

Seuls cinq réseaux et structures ont indiqué le nombre de personnes orientées vers un autre opérateur.

→ Réorientation du tout public

Toutes structures confondues, **2,31% du tout public est orienté vers une autre structure** (soit 50 509 personnes).

| STRUCTURE | % du public accueilli orienté vers une autre structure |
|-------------------------|--|
| POLE EMPLOI | 2% |
| CIDFF | 26% |
| MIFE LABELLISEES | 12% |
| STRUCTURES LABELLISEES* | 11% |

*AMESUD et Auvergne-Rhône-Alpes Orientation 63

→ Réorientation du public cible

Toutes structures confondues, **2,16% du public cible est ré-orienté vers une autre structure** (soit 46 362 personnes).

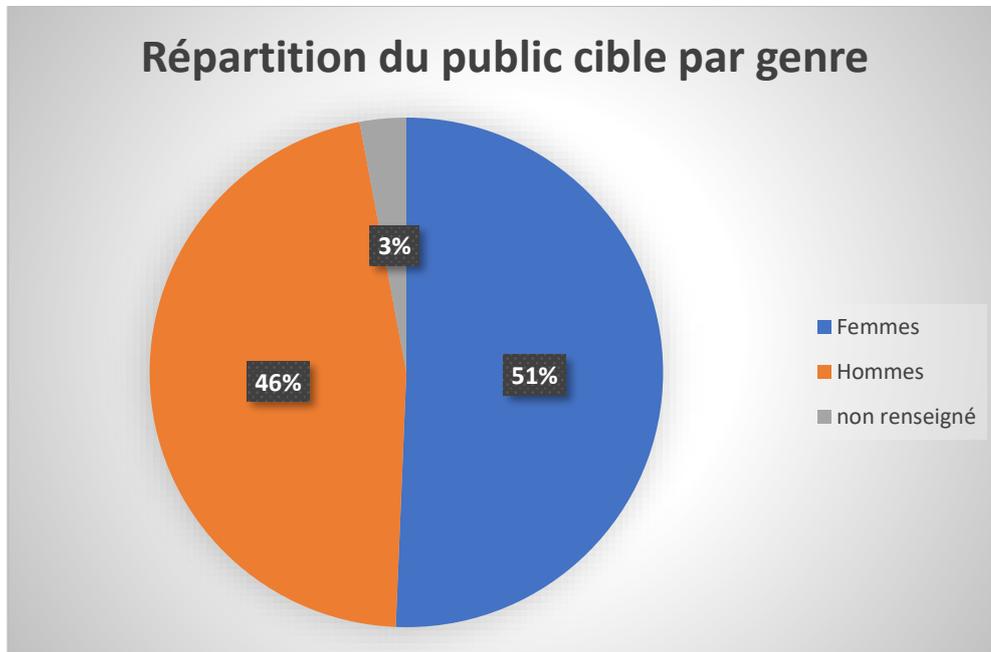
| STRUCTURE | % du public cible accueilli ré-orienté vers une autre structure |
|-------------------------|---|
| POLE EMPLOI | 2% |
| CIDFF | 38% |
| MIFE LABELLISEES | 2% |
| STRUCTURES LABELLISEES* | 11% |

*AMESUD et Auvergne-Rhône-Alpes Orientation 63

V. ANALYSE DU PUBLIC CIBLE ACCUEILLI (sur la base de la consolidation des données départementales disponibles au II. 1 B/)

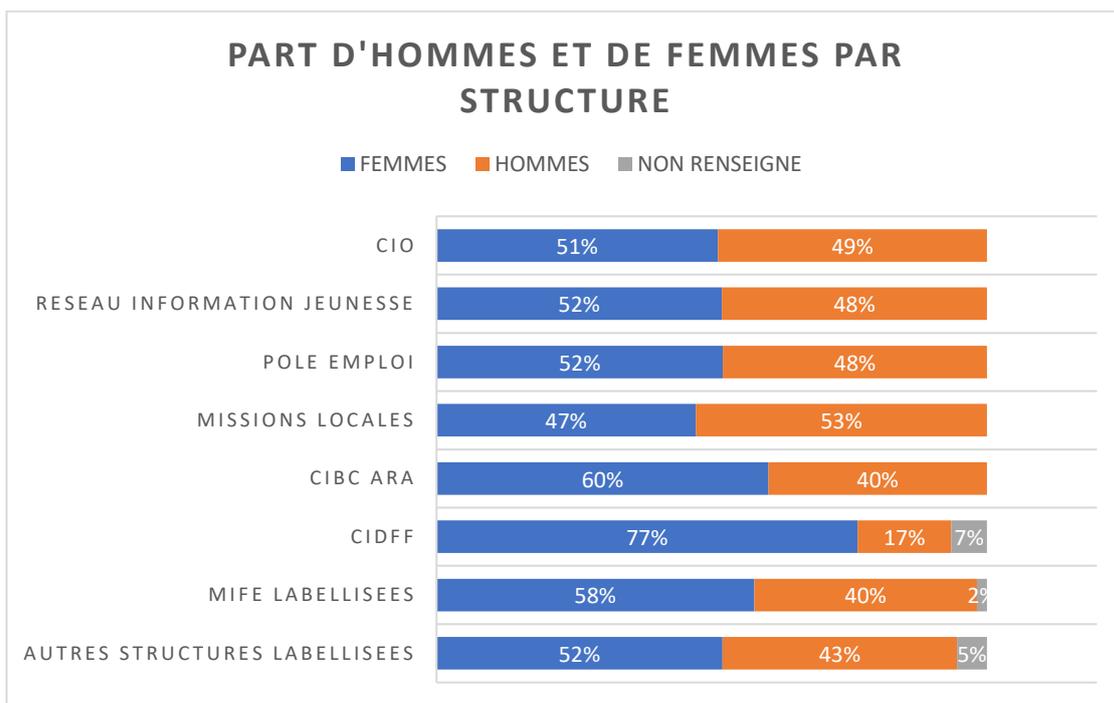
1/Répartition du public par genre

→ *Toutes structures confondues*



On constate une quasi-parité hommes/femmes

→ *Par structure*

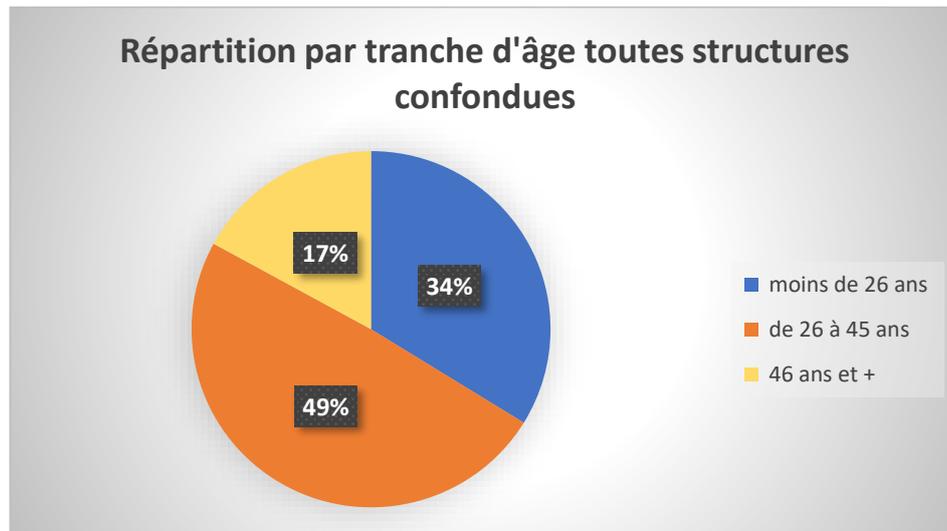


Les CIDFF labellisés présentent une part importante de femmes conformément à leur spécialité, sans pour autant exclure le public hommes, ce qui montre qu'ils pratiquent bien un accueil pour tous, conforme au SPRO.

Dans les autres structures, la proportion hommes/femmes est quasiment équivalente, à l'exception du CIBC ARA (60% de femmes accueillies), un taux conforme aux statistiques nationales pour le recours au conseil en évolution professionnelle.

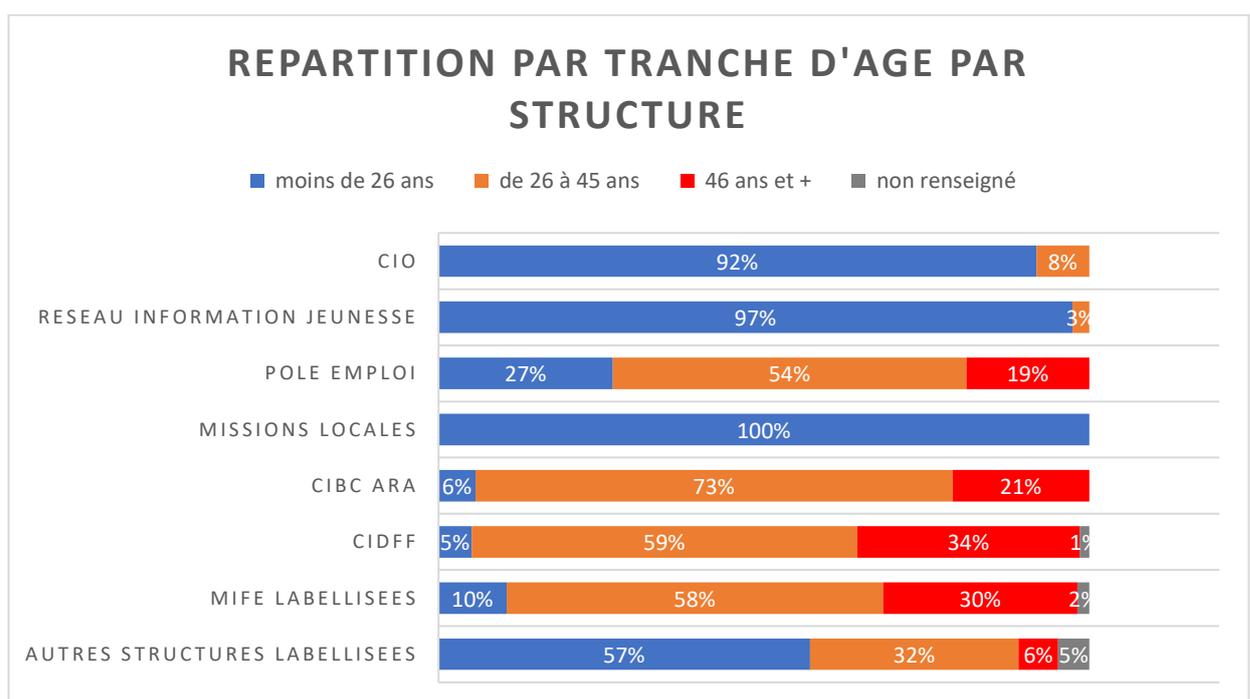
2/Répartition du public cible accueilli par tranche d'âge

→ Toutes structures confondues



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

→ Par structure



Conformément à leur public cible, les CIO, Réseau Information Jeunesse et Missions Locales accueillent presque exclusivement des jeunes de moins de 26 ans.

Parmi les autres structures labellisées dans le cadre de l'appel à candidatures, Auvergne-Rhône-Alpes Orientation 63, la MSAP de Courchevel et la Cité des Métiers d'Annemasse participent fortement à l'accueil de public jeune, avec l'accueil de 7 627 jeunes de moins de 26 ans.

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

3/Enquêtes de satisfaction réalisées par les structures

Parmi les réseaux et structures ayant fourni leurs indicateurs, **37 déclarent réaliser des enquêtes de satisfaction.**

Il s'agit des structures suivantes :

- 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

A l'appui, cinq questionnaires ont été communiqués à la Région : POLE EMPLOI, INTERMIFE, CIDFF, AMESUD07, FAUCIGNY MONT BLANC DEVELOPPEMENT.

Les Missions Locales ont précisé qu'elles ne réalisent pas d'enquête de satisfaction mais, dans le cadre de leur contractualisation annuelle, chaque Mission Locale invite les jeunes dont elle assure l'accompagnement, à répondre à un **baromètre de satisfaction**. Ce baromètre est une enquête annuelle qui porte sur le contact établi entre l'individu et la structure à travers un regard global sur le service ; il ne correspond pas à un questionnaire établi après chaque entretien.

Les éléments transmis permettent de mettre en **exergue trois grandes catégories d'indicateurs** observés :

| TYOLOGIE DU PUBLIC | CADRE DE LA DEMANDE | QUALITÉ DU SERVICE APPORTÉ |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Genre ✓ Age ✓ Niveau d'études ✓ Situation professionnelle | <p>Information recherchée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientation ✓ Formation ✓ Emploi ✓ VAE ✓ Métiers ✓ Création d'entreprise... <p>Niveau d'avancement du projet professionnel</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 |

Cette 1^{re} base pourrait servir de réflexion pour un questionnaire futur permettant de mieux qualifier l'offre de service SPRO sur l'ensemble du territoire.

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 miroir 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 4 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 2020 suivi par les acteurs du SPRO.

Cf bilan détaillé de la professionnalisation de Via Compétences en annexe 4

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.

Précisions apportées par certains réseaux :

- Pour le **réseau Information Jeunesse**, les données « formation » concernent les formations que le CRIJ a assuré en direction des structures IJ (Formations Informateur.rice jeunesse, formations continues). Pour rappel, le CRIJ est certifié Qualiopi.
- Pour le **groupement CIBC**, les données de formation correspondent à : ¼ de la formation des agents du centre d'appel (Auvergne-Rhône-Alpes représentant ¼ de son activité) + les formations de ses propres chargés d'information en région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Pour **Pôle emploi**, a été prise en compte la formation des conseillers délivrant directement les services dans le périmètre du SPRO. Il n'y a pas de données concernant la rubrique « piloter et développer sa structure ». Par ailleurs, les critères de requêtes de Pôle emploi ne permettent pas d'identifier spécifiquement les actions relatives à la rubrique « développer l'usage de la VAE ». Enfin, il existe des doublons entre les formations en présentiel et les formations à distance (un même conseiller a pu suivre une action en présentiel et en complément une ou plusieurs actions à distance).

1/Données générales concernant les personnes formées

- 10 031 personnes ont été formées, hors plan de professionnalisation du CARIF OREF ;
- 542 personnes ont été formées dans le cadre du plan de professionnalisation CARIF OREF dont 356 sur des actions spécifiquement ciblées SPRO (soit 66%).

Au total, 10 573 professionnels intervenant sur une fonction d'accueil SPRO ont été formés sur l'année 2020.

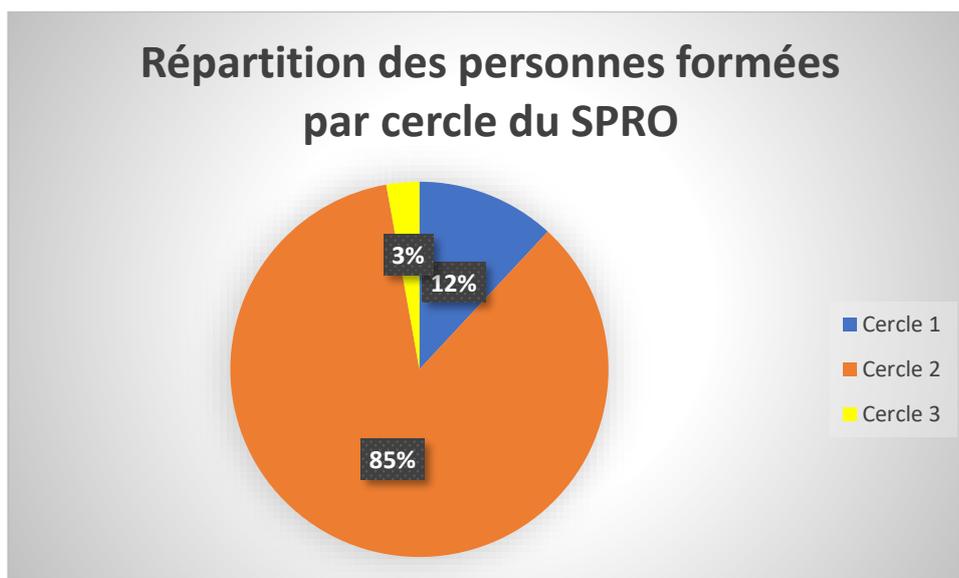
Les structures notent des bouleversements dans leur plan de professionnalisation du fait de la pandémie Covid-19, avec notamment des formations annulées/reportées ; néanmoins, d'autres ont pu être maintenues en distanciel.

2/Bilan de professionnalisation des acteurs du SPRO

→ Nombre de participations par cercle

| | Nombre de personnes formées par Via compétences | Nombre de personnes formées hors Via Compétences |
|----------|---|--|
| Cercle 1 | 50 | 1 206 |
| Cercle 2 | 447 | 8 573 |
| Cercle 3 | 45 | 252 |

→ Répartition des participations par cercle du SPRO



A noter que 85% des participants aux formations appartiennent au cercle 2. Cette proportion est néanmoins à mettre en perspective, avec des éléments mis en relief par Via Compétences dans son bilan de professionnalisation.

En effet, Via Compétences souligne que 3 200 conseillers en évolution professionnelle participent au cercle 2 en Auvergne-Rhône-Alpes. Ils sont 447 à avoir suivi des actions de professionnalisation du CARIF OREF, soit environ 14% du potentiel de ce cercle.

Dans le même temps, les professionnels du cercle 3 utilisent largement le plan de professionnalisation du CARIF OREF : 45 participants sur 98 professionnels en charge de l'orientation, soit presque 50% du potentiel).

La tarification des formations, la possibilité de se former avec d'autres acteurs de l'orientation et le fait que ces structures ne disposent pas forcément d'une offre de formation interne expliquent très certainement cette tendance.

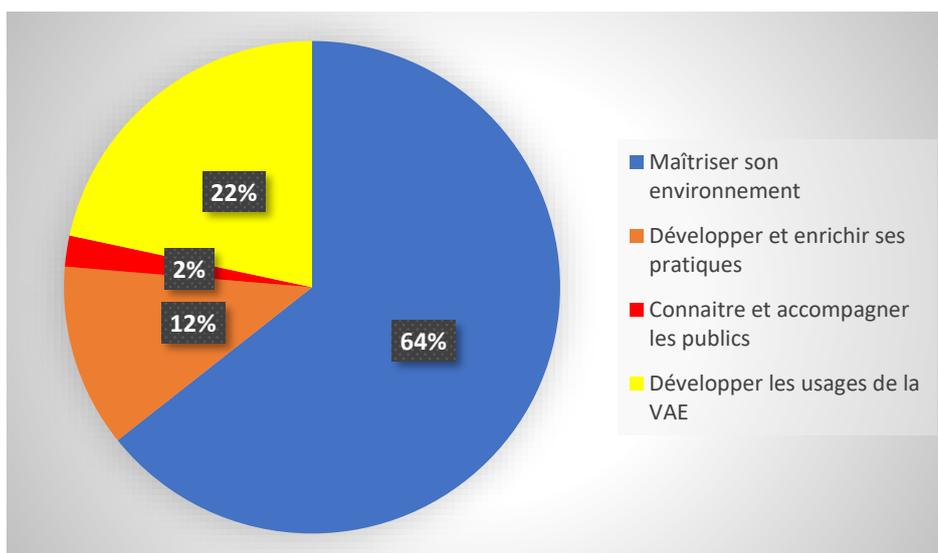
A noter enfin que Via Compétences, qui dispose de données comparatives pour 2018 et 2019, précise, qu'avant même leur labellisation SPRO, les structures du cercle 3 mobilisaient déjà son plan de professionnalisation.

3/ Focus : domaines de formation

Complémentarité des plans de professionnalisation :

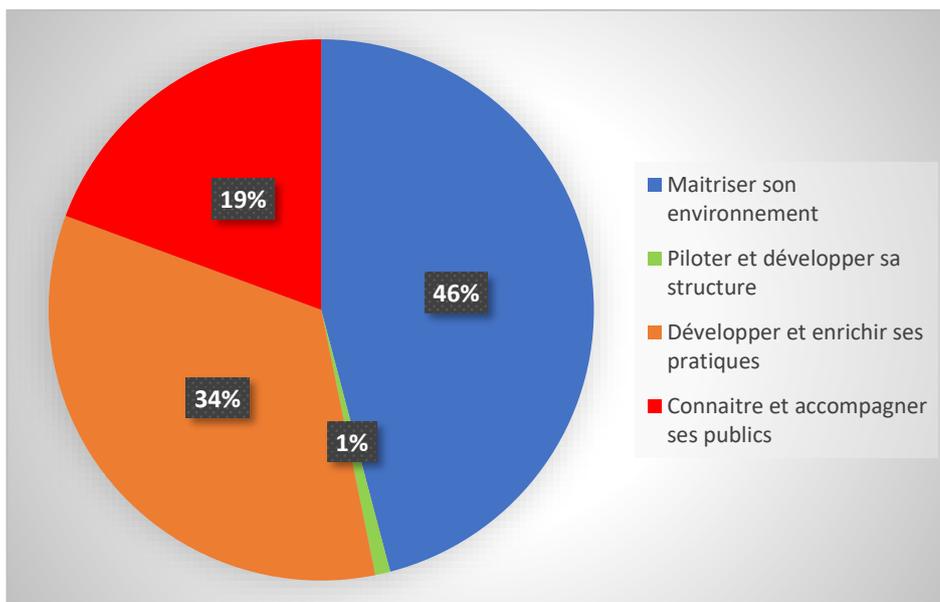
Le plan de professionnalisation de Via Compétences est construit avec les réseaux en complémentarité de leur propre plan de professionnalisation. Via Compétences veille à faire des groupes avec des acteurs de différents réseaux pour favoriser les échanges inter-réseaux.

→ **Domaines de formation plébiscités dans le cadre du plan de professionnalisation construit par Via Compétences**



« Piloter et développer sa structure » n'apparaît pas : une seule personne ayant été formée dans ce domaine).

→ **Domaines de formation plébiscités HORS plan de professionnalisation de Via Compétences**



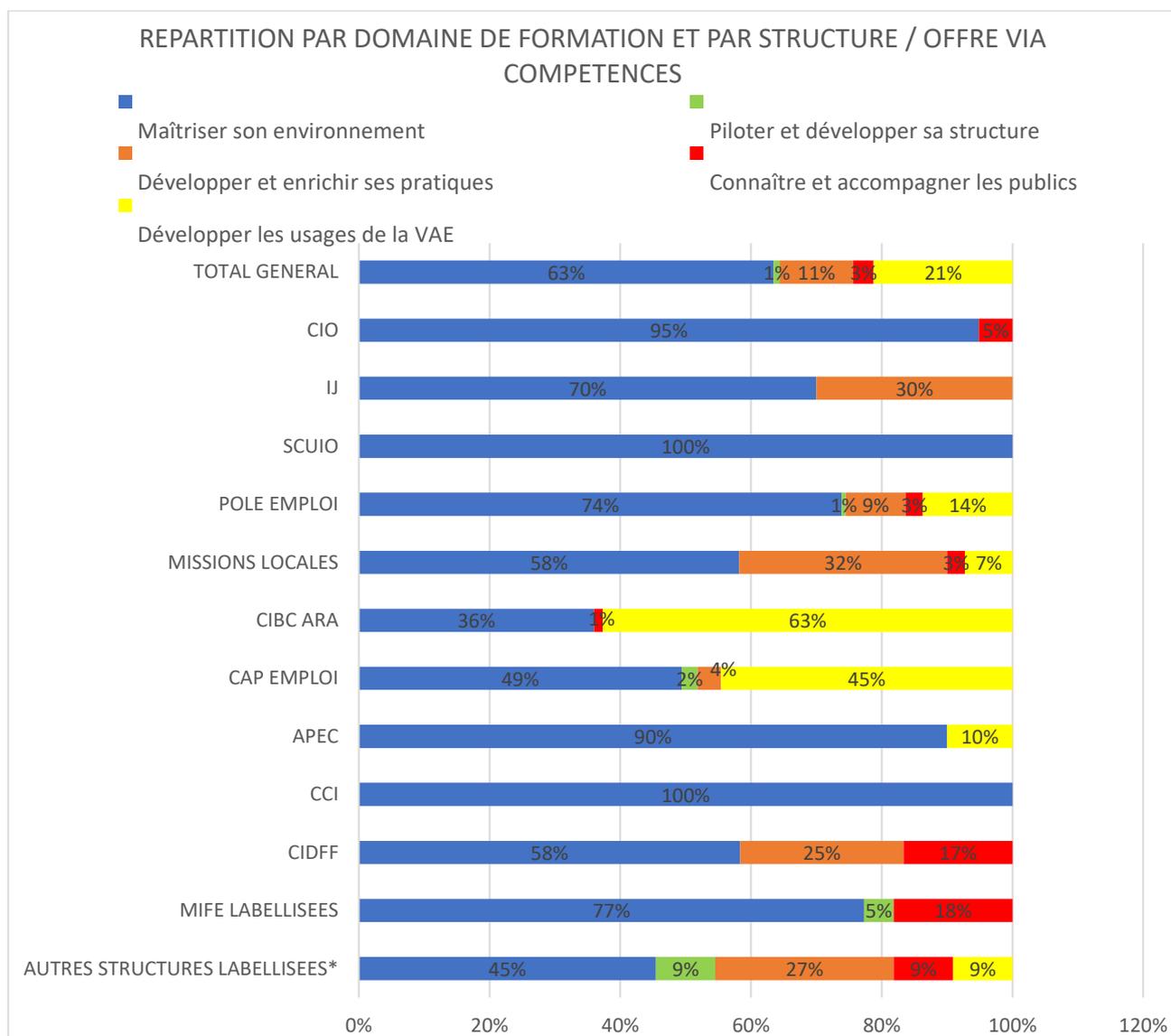
« Développer les usages de la VAE » n'apparaît pas : ce domaine de formation représente 0,75% des personnes formées (39 personnes au total).

Pour rappel, le système d'information de Pôle emploi ne permet pas de repérer ce thème spécifique.

Le domaine de formation « Maîtriser son environnement » est plébiscité : en effet, plus de la moitié (55%) des personnes formées ont suivi à une formation de ce domaine, que ce soit dans le cadre du plan de professionnalisation Via Compétences ou d'autres).

** Quelques exemples de formations dans ce domaine : les évolutions du système de la formation professionnelle, les métiers qui recrutent, les métiers d'avenir*

→ **Domaines de formation plébiscités plan de professionnalisation Via Compétences, et par structure**



*Les données relatives aux autres structures labellisées concernent Amesud, Auvergne-Rhône-Alpes Orientation 63 et Faucigny Mont Blanc Développement.

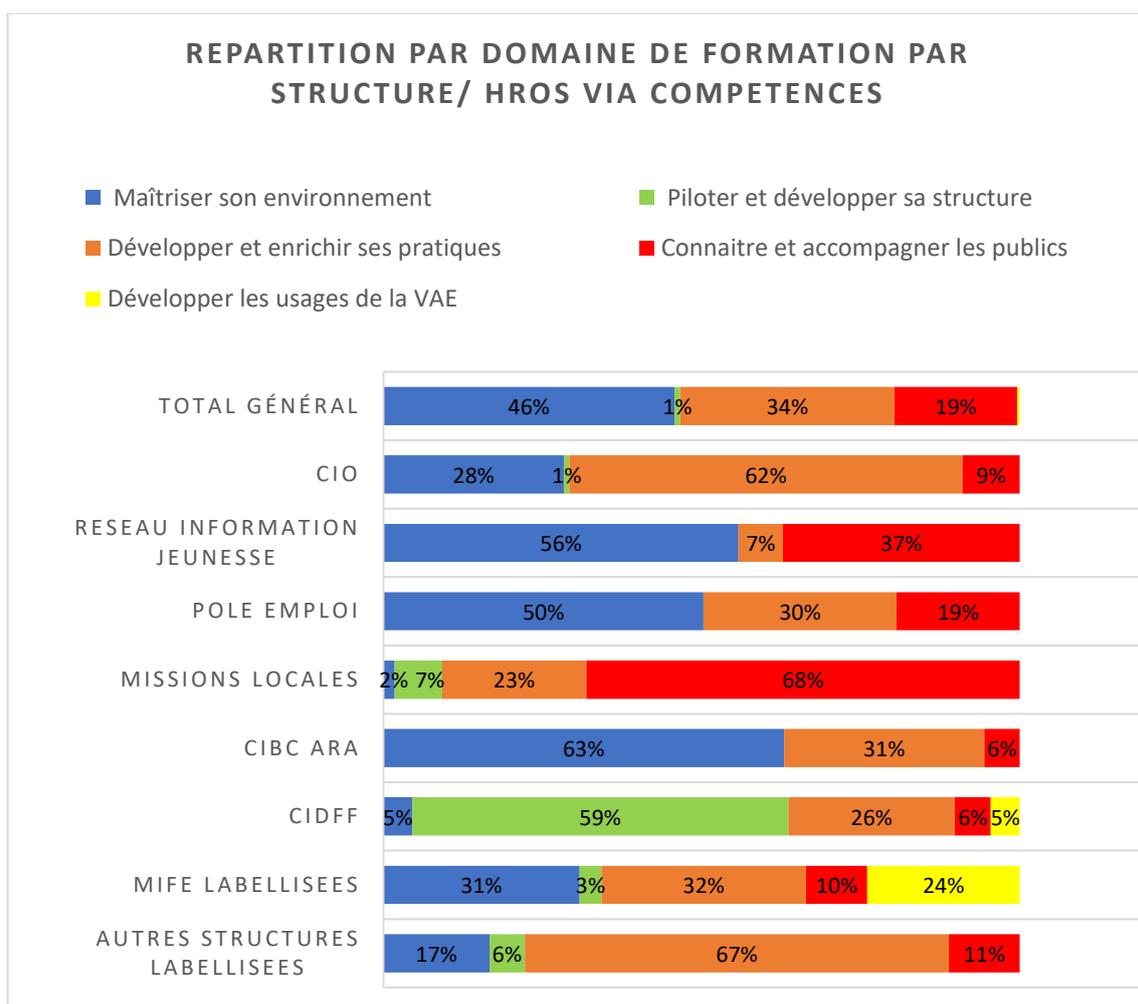
A noter que Via Compétences dispose de données pour des réseaux du cercle 2 qui n'ont pu compléter les autres indicateurs SPRO (CAP EMPLOI, APEC, CCIR).

Le domaine de formation « maîtriser son environnement »* est le secteur le plus sollicité par tous les réseaux.

A noter également la mobilisation importante du domaine « développer les usages de la VAE » par le groupement CIBC ARA et CAP Emploi.

*** Quelques exemples de formations dans ce domaine : les évolutions du système de la formation professionnelle, les métiers qui recrutent, les métiers d'avenir**

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



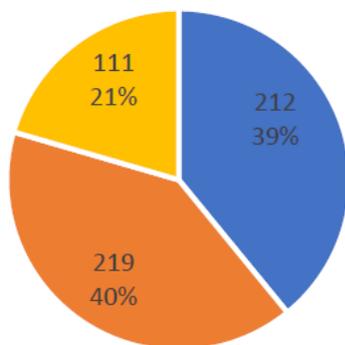
Comme pour l'offre de Via Compétences, sollicitation prépondérante du domaine « maîtriser son environnement ».

Particularité pour les Missions Locales dont les formations ont concerné principalement le domaine « connaissance et l'accompagnement des publics ».

Pour rappel : Pôle Emploi n'a pas de données concernant la rubrique « piloter et développer sa structure » et ses critères de requêtes ne permettent pas d'identifier spécifiquement les actions relatives à la rubrique « développer l'usage de la VAE ».

4/ Focus : Modalités de pratique formative

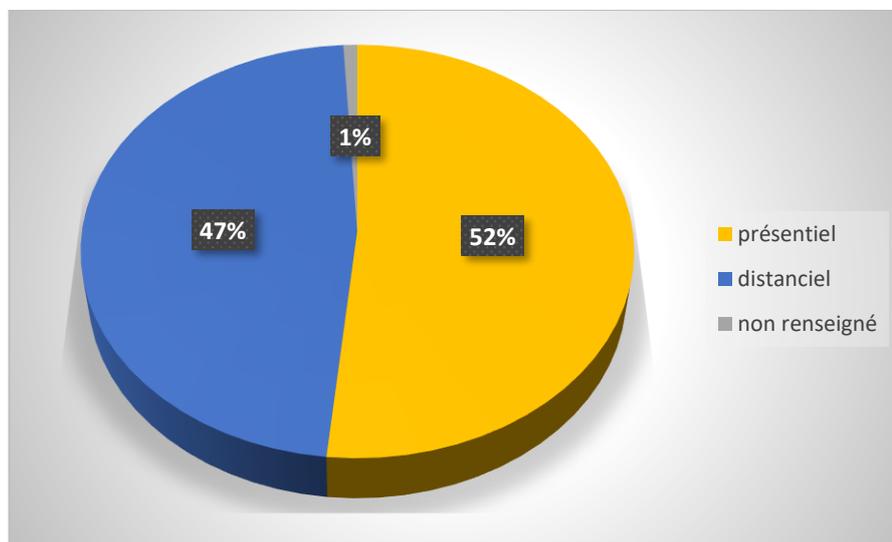
→ Plan de professionnalisation Via Compétences



■ A distance ■ Webinaire ■ Présentiel

*Le format distanciel est développé depuis plusieurs années par Via Compétences mais en 2020 une hausse notable de la participation à des webinaires et des sessions à distance s'observe, expliquée en grande partie par le contexte sanitaire.
21% des formations étaient réalisées à distance en 2018 et 2019, contre 39% en 2020.*

→ Hors plan de professionnalisation



Pour rappel, pour Pôle emploi, il existe des doublons entre les formations en présentiel et les formations à distance (un même conseiller a pu suivre une action en présentiel et en complément une ou plusieurs actions à distance).

VII. PERSPECTIVES

En complément des données sur l'offre de professionnalisation, il semblerait opportun pour l'année prochaine, de recueillir le nombre de salariés assurant l'accueil au titre du SPRO dans les structures (en vue d'un pourcentage des personnes formées par rapport au total des salariés « SPRO »).

Parallèlement à ce premier bilan avec une approche d'indicateurs quantitatifs, et pour répondre au cadrage du Schéma et du cahier des charges, le groupe de travail orientation souhaite conduire une réflexion pour compléter le bilan 2021 avec des éléments sur l'analyse qualitative de l'accueil 1^{er} niveau.

Pour cela, il devra tout d'abord définir des modalités de recueil (enquête, bilan...) qui devront être différentes d'une matrice sous forme de tableur utilisé cette année pour les données quantitatives.

Afin d'établir ces autres éléments de suivi du SPRO, le groupe de travail devra également s'interroger sur la nature des données à recueillir pour rendre compte d'un suivi qualitatif du SPRO : organisation, participation à des manifestations, forums ? Organisation, participation à des informations collectives, ateliers collectifs ? Analyse du niveau de partenariat avec un recensement des coopérations dans les territoires ?

Enfin, en complément du suivi de l'activité « SPRO » des structures, la satisfaction des usagers du SPRO pourrait être faire l'objet d'une étude pour compléter l'évaluation du service rendu, dont la formalisation est à définir.

A garder en mémoire néanmoins, la difficulté issue du fait que le suivi du SPRO ne fait pas partie d'un suivi intégré dans les systèmes d'information des réseaux nationaux, ni d'une priorité nécessairement affirmée au sein de tous les réseaux.

Annexe 1 cadre de référence du SPRO



Signature CPRDFOP
et docs SPRO.pdf

Annexe 2 documents de référence pour l'appel à candidatures SPRO



cahier des charges
SPRO.pdf



Schema SPRO.pdf



Referentiel fction
Accueil Info tout publi

Annexe 3 liste des structures labellisées SPRO suite à appel à candidatures



Liste organismes
SPRO AAP à fin 2020.c

Annexe 4 bilan professionnalisation 2020 de Via Compétences



Via Compétences
Suivi SPRO Profession