

Les besoins et les usages des publics auxquels s'adressent le SPRO

Restitution de l'enquête interrégionale

Comment toucher les publics les plus éloignés des réseaux d'orientation. Quelle est la place de la dématérialisation ?

La problématique

La mise en place du SPO sur les territoires montre qu'il y a un déficit de connaissance des acteurs du SPO par les publics, a fortiori ceux du conseil en évolution professionnelle. L'expérimentation CEP en Pays de la Loire a aussi montré la difficulté à faire connaître ce nouveau service. L'étude réalisée dans un cadre Interrégional en 2014 (Pays de la Loire, Centre, Bretagne) a eu pour objet de mesurer la connaissance par les publics des outils et services d'information et d'orientation existants, et de connaître les usages des publics à la recherche d'une information (métiers, dispositifs, aides, offre de formation...) ou d'une orientation/réorientation professionnelle dans le cadre de la construction d'un parcours et des mobilités professionnelles.

Au regard des résultats de cette étude présentée lors de l'atelier, il est important de porter la question des stratégies de communication : quels outils, quels acteurs sur les territoires peuvent faciliter l'accès à ce droit par les publics, et en particulier ceux qui sont les plus éloignés des réseaux d'orientation ?

Quelle place pour les services dématérialisés en région et quels messages ? Quelles collaborations entre les réseaux dans les territoires et les services dématérialisés pour favoriser la diffusion de cette information ?

Quelques éléments de contexte

La loi du 24 novembre 2009 instaure un nouveau droit à être informé, conseillé et accompagné en matière d'orientation professionnelle.

La démarche visée se situe aussi bien au niveau professionnel (insertion dans l'emploi, sécurisation des mobilités professionnelles) que personnel (choix de projet de vie, émancipation citoyenne).

Cette loi se traduit notamment par la mise en place d'un service dématérialisé de l'information et par la labellisation des structures d'orientation « *Orientation pour tous* ».

La loi « *Formation Professionnelle-Démocratie Sociale* » est adoptée le 5 mars 2014, suite à l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 13 décembre 2013 entre les Partenaires sociaux, installant, en particulier, le Conseil en évolution professionnelle (CEP).

La loi porte, notamment, la réforme du Service Public d'Orientation (SPO). Le « nouveau » SPO confirme le rôle des Régions de coordination des organismes participant au SPRO autres que ceux relevant de la formation initiale (dont la politique reste définie au niveau de l'État).

L'expérimentation du SPRO se poursuit dans les huit régions préfiguratrices dont la région Pays de la Loire.

Dans le cadre de cette « expérimentation – préfiguration », les trois Régions, Bretagne, Centre et Pays de la Loire ont décidé de financer et de mener ensemble une enquête interrégionale sur les modalités d'accès, les usages et attentes des publics.

L'enquête a pour objectifs :

- . de mesurer la connaissance par les publics des outils et services d'information et d'orientation existants,
- . de connaître les usages des publics à la recherche d'une information (métiers, dispositifs, aides, offre de formation...) ou d'une orientation / réorientation professionnelle dans le cadre de la construction d'un parcours et des mobilités professionnelles,
- . de recueillir leurs attentes voire leurs préconisations vis-à-vis des services à rendre, au regard de l'existant ou de ce qu'ils pourraient imaginer leur convenir pour celles et ceux qui ont des propositions.
- . de connaître les freins à l'inscription dans une démarche d'information et d'orientation.

Les résultats obtenus permettront de contribuer à la construction et à l'adaptation d'une offre de services.

Quels sont pour les praticiens les éléments les plus prégnants ? Y a-t-il une distinction entre les attentes des différents publics ? Qu'attendent-ils d'une structure et d'un conseiller ?

Au cours de cet atelier, un premier temps sera consacré à la restitution de l'enquête par le Cabinet TMO qui a été missionné pour réaliser cette enquête. Un second temps permettra d'engager le débat sur la base de cette restitution pour réfléchir à des pistes de travail permettant de prendre en compte les éléments de cette étude dans la mise en place du SPRO en région.

Pour aller plus loin

1/ La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française [+]

CREDOC - BIGOT R, CROUTE P, DAUDEY E. - CREDOC, 2013 – 288 p.

2/ L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner [+]

Sous la direction de Cécile Delesalle et Gérard Marquié

Jeunesses, pratiques et territoires, Cahiers de l'action, n° 36, 2012

3/ Démarches et outils d'orientation des adultes [+]

Démarches et outils d'orientation des adultes. - Collectif d'auteurs

Actualité de la formation permanente, 218, 01/01/2009. - 96 p.

4/ La médiation numérique : une urgence pédagogique et politique [+]

CACLARD, Nathalie, in CAHIERS DE L'ACTION 36 (01/08/2012). -pp. 21-25

5/ Numérique et pratiques professionnelles dans l'environnement information jeunesse [+]

CACLARD Nathalie, DELESALLE Cécile. - CAHIERS DE L'ACTION, 36, 01/08/2012. - pp. 53-59