

ÉLABORATION D'UNE SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE ET
ANIMATION D' ACTIONS DE SENSIBILISATION À
DESTINATION DES PROFESSIONNELS DU SPRO

Région Bretagne

Direction déléguée de l'orientation et de la carte des formations
Pôle Service Public de l'Orientation

RAPPORT FINAL

AGENCE PHARE

François Cathelineau – Emmanuel Rivat

Janvier 2016

Table des matières

1. EVALUER L'ACTION DE SENSIBILISATION	5
1.1. RETOUR SUR LES OBJECTIFS DE L'ACTION DE SENSIBILISATION	5
1.2. OBJECTIF DU RAPPORT ET TYPES DE DONNEES RECUEILLIES	6
2. LES ATTENTES DES PARTICIPANTS SUR LE SPRO ET L'API	7
2.1. LES ATTENTES LIEES A L'ACTION DE SENSIBILISATION	7
2.1.1. COMPRENDRE LA MECANIQUE DU SPRO, VOIRE LA DIFFUSER AUPRES DE SES COLLEGUES	7
2.1.2. CONNAITRE LE PERIMETRE DE L'API, POUR S'ASSURER DE L'ADEQUATION DE SES PRATIQUES AVEC LE DISPOSITIF	7
2.1.3. MIEUX CONNAITRE LES AUTRES PROFESSIONNELS, STRUCTURES ET RESEAUX, POUR PLUS DE COMPLEMENTARITE	7
2.1.4. ACTUALISER LA CONNAISSANCE DES ACTEURS ET DES DISPOSITIFS DU SPRO	8
2.1.5. S'INSCRIRE DANS LA DEMARCHE DU SPRO POUR OBTENIR UNE RECONNAISSANCE PAR LES AUTRES ACTEURS	8
2.1.6. UNE PERPLEXITE INITIALE VIS-A-VIS DE LA DEMARCHE DE SENSIBILISATION	9
2.2. LES ATTENTES EXPRIMEES AU TERME DE L'ACTION DE SENSIBILISATION	9
2.2.1. LES ATTENTES VIS-A-VIS DES OUTILS	9
2.2.2. LES ATTENTES VIS-A-VIS DES ACTIONS	11
2.2.3. AUTRES ATTENTES EXPRIMEES PAR LES PARTICIPANTS	13
3. LES ACQUIS POUR LES PROFESSIONNELS : PROGRESSION ET HOMOGENEISATION	15
3.1. LE SENTIMENT GENERAL SUR L'APPORT DE L'ACTION DE SENSIBILISATION	15
3.1.1. DES NIVEAUX DE CONNAISSANCE INITIAUX VARIES	15
3.1.2. UN SENTIMENT D'APPRENTISSAGE REEL	15
3.2. EVOLUTION DES NIVEAUX DE CONNAISSANCE SUR LE SPRO ET L'API	16
3.2.1. EVOLUTION MOYENNE DES NIVEAUX DE CONNAISSANCES	16
3.2.2. HOMOGENEISATION DES NIVEAUX DE CONNAISSANCES	18
3.3. EVOLUTION DE LA CONNAISSANCE DES STRUCTURES ET RESEAUX DU SPRO	19
3.4. MISE EN RESEAU DANS LE CADRE DU SPRO	20
3.4.1. QUELLE CAPACITE A TRAVAILLER EN RESEAU ?	20
3.4.2. ENSEIGNEMENTS RELATIFS AU SPRO COMME « RESEAU DE RESEAUX »	21
4. PRECONISATIONS POUR LA SUITE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION	23
4.1. EVOLUTIONS DANS LE FORMAT DES ACTIONS	23
4.2. PRECONISATIONS RELATIVES A LA METHODOLOGIE	25
4.2.1. LE TEMPS DE PRESENTATION NE SUFFIT PAS A L'INTERCONNAISSANCE POUSSEE	25
4.2.2. EXPLICITER UN CONSTAT COMMUN POUR FACILITER L'ADHESION	25
4.2.3. L'APPORT DE CONNAISSANCES, UN EQUILIBRE A TROUVER	26
4.2.4. LA MISE EN DEBAT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	26
4.2.5. L'ECHANGE AUTOUR DE CAS COMPLEXES, UN TEMPS PLEBISCITE	27
4.3. PRECONISATIONS RELATIVES AU FORMAT DES GROUPES	28
4.3.1. EFFETS LIES LA TAILLE DES GROUPES	28
4.3.2. EFFETS LIES AU NOMBRE DE RESEAUX DIFFERENTS PRESENTS	29
4.3.3. EFFETS LIES AU TERRITOIRE	29

Suite à la tenue de 20 actions de sensibilisation des professionnels de l'orientation en Bretagne au Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et à l'Accueil Personnalisé et Individualisé (API), ainsi qu'aux échanges ayant eu lieu avec la Région Bretagne¹, ce rapport final a pour objectif de dresser un bilan complet de la démarche.

1. Evaluer l'action de sensibilisation

1.1. Retour sur les objectifs de l'action de sensibilisation

Le cahier des charges de l'action de sensibilisation avait mis en lumière quatre enjeux autour de la mise en place et de la diffusion du cadre de référence du SPRO et de la mise en place d'un Accueil Individualisé et Personnalisé (API) dans la région Bretagne. Ces enjeux pouvaient, au début de l'action de sensibilisation, se décliner de la façon suivante :

- **impliquer les différents réseaux de professionnels autour d'une culture et d'une pratique communes dans le champ de l'orientation**, celle d'un premier accueil individualisé et personnalisé (API) dans le cadre du SPRO breton, dont la spécificité est de pouvoir informer tous les types de publics quelles que soient les spécificités de la structure d'accueil, d'aller jusqu'à la formalisation d'un point de situation partagé avec l'utilisateur, et d'identifier les leviers et les freins pouvant structurer pour l'utilisateur un parcours d'information ;
- **favoriser une meilleure connaissance et interconnaissance des acteurs du SPRO**, non seulement entre têtes de réseaux et directions des différentes structures, mais également à l'échelon des professionnels qui sont en contact direct avec l'utilisateur – l'établissement de relations interindividuelles plus poussées entre professionnels de différents réseaux facilitant la connaissance précise des champs de compétences de chacun et donc des possibilités de réorientation de l'utilisateur plus adéquates ;
- **favoriser une meilleure compréhension des spécificités de chacun** (fonctionnement des structures, dispositifs, problématiques d'action), via la *sensibilisation croisée* des différents réseaux du SPRO, et par conséquent une plus grande complémentarité entre acteurs de l'orientation, contre les logiques sectorielles et les situations possibles de concurrence entre acteurs de l'AIOA qui peuvent exister au niveau local. Il fallait pour cela les aider à acquérir un langage commun sur le SPRO et l'API ;
- **favoriser un sentiment d'appartenance des professionnels au SPRO breton**, autrement dit une « double appartenance » des professionnels à leur structure et au SPRO, facilitant à la fois leur implication dans les événements collectifs organisés dans le cadre du SPRO (participation aux actions de professionnalisation, aux actions partenariales, etc.), ainsi que l'échange de pratiques et, de fait, une meilleure qualité de l'offre de service au public.

A la lumière de ces précisions, et compte tenu de la grande diversité des structures locales du SPRO, il paraissait également essentiel que les professionnels soient en capacité de délivrer une prestation d'accueil personnalisé et individualisé qui soit homogène, quelque soient les réseaux et les territoires de la région. Nous avons ainsi mis en avant le fait que l'action de sensibilisation devait faciliter les échanges des professionnels sur les pratiques de mise et de travail en réseau.

¹ Des échanges préalables et une présentation de la méthodologie avec les neuf têtes de réseaux du SPRO en Bretagne ont également eu lieu en septembre 2015.

1.2. Objectif du rapport et types de données recueillies

L'objectif de ce rapport est d'évaluer les effets de l'action de sensibilisation pour les professionnels pour les différentes dimensions présentées ci-dessus.

Pour ce faire, nous avons récolté trois types de données :

- quantitatives, issues du questionnaire proposé à la fin des actions de sensibilisation ;
- qualitatives, également issues du questionnaire proposé à la fin des actions de sensibilisation ;
- qualitatives, issues de notre observation du déroulement de l'ensemble des actions, et de la prise de note effectuée pendant leur déroulement.

Le croisement de ces données permet de prendre du recul quant aux différents enjeux, aux méthodes d'animation de ces actions, aux effets qu'elles ont pu produire sur les participants, ainsi qu'aux améliorations possibles et envisageables.

Sur le total de 260 participants aux vingt actions de sensibilisation, 209 ont rempli le questionnaire – majoritairement lors du dernier temps de présentation prévu à cet effet. Une partie des participants, devant partir avant la fin de l'action de sensibilisation, s'étaient engagés à le renvoyer par courriel.

Au final, seule une petite partie de ces participants a effectivement renvoyé le questionnaire par courriel. Une première remarque est qu'il est impératif de faire remplir, autant que faire se peut, le questionnaire au cours de l'action de sensibilisation et d'éviter le retour par courriel, qui n'assure pas un aussi bon taux de réponse.

La validité interne des résultats de l'exploitation de ce questionnaire est *in fine* très élevée (taux de réponse de 80%), avec des résultats très représentatifs (l'échantillon enquêté représentant la quasi-totalité de la population visée).

2. Les attentes des participants sur le SPRO et l'API

Les deux premières actions de sensibilisation – particulièrement importantes pour expérimenter la démarche globale – ont permis de mieux comprendre les attentes et les points de difficulté pouvant freiner la réception de cette action auprès des professionnels. Elles ont ainsi permis de mettre en perspective les premiers résultats obtenus avec les objectifs fixés à la démarche, afin de réajuster les outils proposés.

2.1. Les attentes liées à l'action de sensibilisation

Les attentes des participants quant à l'action de sensibilisation ont pu être recueillies de manière qualitative, lors du tour de table de présentation, en début de séance. Elles relèvent de plusieurs registres.

2.1.1. **Comprendre la mécanique du SPRO, voire la diffuser auprès de ses collègues**

Plusieurs citations peuvent l'illustrer :

« J'ai déjà entendu parler du SPRO. Mais en quoi cela est différent du dispositif MFP ? Cela je ne sais pas ».

« Le SPRO, j'en ai peu, ou presque pas, entendu parler. J'en attends beaucoup pour pouvoir en parler avec les collègues ».

« Je fais de l'API depuis 30 ans, et je voulais savoir ce qu'on met derrière le SPRO »

Cette attente fait écho au besoin, réel ou présumé, des professionnels de terrain de connaître, derrière le dispositif concret que constitue l'API, les logiques d'action qui cadrent le dispositif. Cette attente ne semble cependant pas être majoritaire chez les participants.

2.1.2. **Connaître le périmètre de l'API, pour s'assurer de l'adéquation de ses pratiques avec le dispositif**

Plusieurs citations peuvent l'illustrer :

« L'ARML a proposé une formation globale sur le CEP, mais on a été bombardés d'informations, il faut maintenant faire le tri ».

« Parfois des publics me sollicitent alors qu'ils ne font pas partie de mon champ d'action. Comment savoir si cet accueil relève de ma mission ? ».

« J'ai déjà goûté à l'API, mais je ne sais pas si ce que je fais est bien ou pas. Que dois-je faire avec des travailleurs non-handicapés ? Dois-je les recevoir, les informer ? Est-ce mon rôle ? ».

« En tant que PIJ, on aimerait avoir le même niveau d'information que les autres acteurs de l'orientation ».

Il s'agit d'une attente importante des participants : plusieurs d'entre eux indiquent « déjà faire de l'API », et souhaitent comprendre en quoi ce dispositif diffère de leur pratique professionnelle habituelle.

2.1.3. **Mieux connaître les autres professionnels, structures et réseaux, pour plus de complémentarité**

Plusieurs citations peuvent l'illustrer :

« Identifier les partenaires, tels que le SPEF, que je connais peu ».

« Travailler sur le réseau, pour que chacun, dans sa partie, fasse puzzle ».

« L'importance de se mettre d'accord sur qui fait quoi, et comment ».

« Pôle Emploi est une structure très hermétique, si on a un jeune qui a besoin d'y aller il faut absolument qu'on ait le numéro de téléphone d'un contact là-bas ; sinon on est coincés, on n'a pas de numéro et on doit appeler le standard ».

Cette attente fait écho aux constats dressés quant au besoin d'interconnaissance des professionnels, qui constituent la concrétisation des partenariats : il s'agit de connaître non seulement les différents réseaux (compétences, champs d'action, publics, etc.) du SPRO, mais également les spécificités des structures ainsi que les professionnels qui y exercent.

2.1.4. Actualiser la connaissance des acteurs et des dispositifs du SPRO

Les participants ont souligné, de nombreuses fois, la difficulté d'actualiser la connaissance de l'identité des professionnels des autres réseaux - le turn-over pouvant être fort dans certaines structures.

Ils ont également le souci d'actualiser la connaissance des nouveaux dispositifs, et la manière dont ils s'articulent avec le SPRO, comme l'illustre le cas du CEP :

« Je n'ai encore jamais entendu parler du CEP. Qui sont les acteurs qui le font et avec quels objectifs » ?

Nous avons ici eu le souci de toujours donner la possibilité à un des participants légalement désigné pour mettre en œuvre le CEP (Fongécif, Pôle Emploi, Cap Emploi, APEC ou Mission Locale) de présenter le dispositif du CEP en fonction de son propre état de connaissance de la thématique.

Ces acteurs ont pu également témoigner de leur difficulté à resituer le CEP dans le contexte du SPRO et de l'API.

« Mais alors, nous faisons déjà du premier accueil avec le CEP. Comment le CEP s'articule avec le SPRO ? »

L'action de sensibilisation a donc eu pour objectif de toujours harmoniser les niveaux de connaissance du SPRO et de l'API, mais également des dispositifs pouvant être articulés au SPRO et à l'API.

2.1.5. S'inscrire dans la démarche du SPRO pour obtenir une reconnaissance par les autres acteurs

Plusieurs citations peuvent l'illustrer :

« Venir ici, c'est bien aussi pour valoriser le travail que l'on fait depuis de longues années sur l'orientation alors qu'avant on ne parlait pas d'orientation ».

« On attend le SPRO depuis pas mal de temps, pour avoir une reconnaissance du travail qu'on effectue auprès des jeunes ».

Cette attente n'est pas propre à l'ensemble des réseaux – elle est notamment revendiquée par les professionnels des « petits réseaux », des réseaux connaissant des difficultés de positionnement dans le SPRO (tels que l'Information Jeunesse) ou de ceux qui n'étaient pas inclus dans le dispositif Maisons de la Formation Professionnelle (MFP).

2.1.6. Une perplexité initiale vis-à-vis de la démarche de sensibilisation

Il s'agit d'un aspect complexe qui peut prendre plusieurs formes. Plusieurs citations peuvent l'illustrer :

« Moi j'ai déjà eu des informations sur le SPRO, c'est quand même très politique, qu'est-ce que cela m'apporte demain avec un usager ? »

« Il y avait le MFP, il y a eu beaucoup de choses de faites et cela s'est essoufflé. Et maintenant on nous sollicite encore ? Pourquoi ? »

« Moi je fais mon travail, on fait déjà de l'accueil et de l'information, et je travaille déjà en réseau. Qu'est-ce que le SPRO peut m'apporter ? »

La méfiance, souvent exprimée par les professionnels au début de l'action, permet d'illustrer différents points de questionnements sur la pertinence de la démarche : vis-à-vis de la continuité des actions mis en œuvre autour des MFP, sur l'intérêt concret à participer à la démarche.

2.2. Les attentes exprimées au terme de l'action de sensibilisation

L'étude des questionnaires permet de recueillir de manière synthétique les attentes et demandes des professionnels pouvant être développées dans le cadre du SPRO. Le tableau ci-dessous recense et dénombre l'ensemble des demandes des questionnaires.

L'analyse des questionnaires a permis d'identifier plusieurs tendances significatives en synthétisant, pour chacune des catégories (outils, actions, « autre »), les attentes exprimées sous la forme de plusieurs grandes catégories. Ces attentes sont souvent complémentaires.

Les tendances, exprimées dans les tableaux de synthèse ci-dessous, doivent être analysées en tenant compte du nombre total de questionnaires remplis (209), et du fait que tous les professionnels n'ont pas souhaité exprimer des besoins ou des attentes.

2.2.1. Les attentes vis-à-vis des outils

Il apparaît, tout d'abord, que près de la moitié des professionnels du SPRO est en attente d'un outil de connaissance précise du fonctionnement des structures du SPRO et de l'API (missions, offre de service, publics et site Internet). Les professionnels évoquent alors plusieurs types de format (annuaire, guide, plaquette, fiches pratiques).

Alors que l'action de sensibilisation a permis aux participants d'échanger leurs contacts (par la fiche de présence qui recense les adresses mail des participants), certains professionnels soulignent la nécessité d'avoir des contacts personnalisés dans chacune des structures du SPRO à l'échelle locale, notamment pour les structures les plus complexes (en premier lieu Pôle Emploi).

Une partie des professionnels évoque le fait que ce guide ou ces plaquettes soient disponibles en papier/sur clé USB/sur une plateforme numérique, qui reprenne les acquis du site seformerembretagne.fr, et permettrait un accès actualisé aux documentations des autres structures, à une présentation des nouveaux dispositifs (par exemple sous la forme d'une newsletter)².

² Un participant a ici fait référence aux sites SPRO de l'Auvergne et de Rhône-Alpes.

Tableau 1 : Les attentes des participants sur les outils

Types de demandes	Occurrences	Suggestions spécifiques
Guide/plaquette de présentation des structures et de leurs caractéristiques	98	Précisant les missions, l'offre de service, les publics et les sites Internet
		Avec les noms et des coordonnées personnalisées de personnes ressources des structures (notamment pour Pôle Emploi)
		Une présentation des atouts et des limites de chaque structure sur l'API
		Fiches pratiques sur acteurs et dispositifs disponibles également sur une clé USB
Carte de l'ensemble des structures de l'API par bassin d'emploi	12	« Permettant de réactualiser le doc des MFP par territoire » (cible MFP ?)
		Présentant les services et des réseaux de chacun des partenaires
Mettre en place une newsletter d'information pour les structures	12	Document de synthèse qui capitalise et actualiser les informations données et reçues sur le CEP)
		Ou bien : veille professionnelle par mailing liste
Plateforme numérique	30	Un intranet commun pour mutualiser la documentation, les outils, les ressources
		Outil de mise en relation inter-réseaux (ex : forum d'échange en temps réel)
		Plateforme téléphonique commune
Accès à la documentation des autres structures	11	Sur les dispositifs existants ou actualisés
		Synthèse d'enquêtes de satisfaction pour se positionner et améliorer le travail
		Recueil d'action et de prestations à jour (méthodes d'action et outils)
		Guide pratique afin de formaliser une démarche commune (guide des acquis, démarche type à suivre)
Document-type pour assurer le suivi des demandes des publics	15	« Un petit mémento type » ou une « fiche de liaison ou – un « document passeport jeunes » avec fiches
		Sur la situation d'une personne (structures rencontrées, enjeu de sa démarche), qu'elle puisse présenter à chaque nouvelle structure
		Ou bien avec entretiens effectués et ses référents (points abordés, demandes à effectuer, préconisation et coordonnées)
Communication à destination du public	4	Un livret ou guide d'information qui résume les missions de chaque structure de l'orientation et insertion

Une partie moins importante des professionnels souligne que ces contacts pourraient être présentés sous la forme d'une cartographie, présentant les services mais également les réseaux des différents professionnels par territoire. Les échanges à l'oral ont permis de mieux préciser les attentes : les professionnels parlent des réseaux constitutifs du SPRO mais aussi des réseaux hors-SPRO (associations, professionnels du secteur social et médico-social, etc.).

L'action de sensibilisation a permis de constater que tous les acteurs ne pensent pas forcément et spontanément à la création d'une plateforme numérique commune pour accéder à des fiches de participants, un carnet d'adresse ou de la documentation. Un certain nombre de participants méconnaissent le site seformerembretagne.fr et/ou jugent une plateforme numérique peu pertinente.

Enfin, si peu de participants ont souligné la nécessité d'avoir une « fiche de liaison » que les publics pourraient utiliser d'une structure à une autre (précisant leur demande, les structures rencontrées), c'est qu'ils ont pu avoir des réticences fortes au moment de la présentation du cahier des charges de l'API sur « le temps que cela prend » et « le respect de la confidentialité » des personnes.

Lors des actions de sensibilisation, nous avons cherché autant que possible à sensibiliser et à inciter les professionnels à réfléchir sur la pertinence et le format de ce type d'outil pour les publics, comme l'indique clairement le cahier des charges de l'API. Il apparaît très clairement que les professionnels ont besoin de plus échanger collectivement (et au sein de chaque structure) sur les ambitions et les contours de ce type d'outil avant d'y adhérer.

2.2.2. Les attentes vis-à-vis des actions

Il apparaît, ensuite, que de nombreux professionnels ont été sensibles à l'apport de l'action de sensibilisation, au point qu'une moitié des professionnels est en attente de réunions d'interconnaissance et d'échanges de pratiques pouvant être organisées, selon les demandes, sur un rythme trimestriel, semestriel ou annuel.

Les professionnels sont en attente de véritables temps d'échange pour mieux connaître les publics, les offres de service, mais également le fonctionnement des autres structures. Plus rarement, ils soulignent leur volonté de mieux connaître les processus de travail et d'information des publics pour mieux comprendre comment interagir entre eux pour répondre aux demandes des publics.

Au-delà du taux de satisfaction de l'usage des cas pratiques lors de l'action de sensibilisation (voir par ailleurs), ils sont un certain nombre à demander que ces temps d'échange puissent également être organisés autour de cas pratiques, notamment lorsqu'ils ont des difficultés à répondre à certains types de demandes « locales », « complexes » ou « atypiques ».

Tableau 2 : Les attentes sur les actions

Types de demandes	Occurrences	Suggestions spécifiques
Colloque annuel du SPRO autour de grandes thématiques	5	Salon/forum du SPRO
Développer des réunions d'échanges de pratiques et d'interconnaissance	105	Pour mieux connaître les publics, leur offre de service, le fonctionnement des autres structures
		Sur les processus de travail et d'information des structures/partagés
		Organisés en petits groupes, l'échelle d'un territoire local/ou interlocal
		Réunion trimestrielle, biannuelle, ou annuelle

Actions d'échange autour de cas complexes	26	Sur des publics spécifiques pour lesquels les professionnels éprouvent des difficultés d'information
Formation commune sur différents enjeux	38	Sur des types de publics (personnes handicapées, etc.) ; sur la mobilité/la création d'entreprise (17 occurrences)
		Sur les outils (médiation information/documentaire numérique/les outils « en libre accès) (4 occurrences)
		Sur les dispositifs de l'orientation, les aides de financement pour les publics, le contexte économique (2 occurrences)
		Sur les pratiques (accueil, niveau et technicité de l'information) et déontologie du partage d'information (4 occurrences)
		Sur la connaissance des acteurs (notamment ceux absents des sessions locales – telles que Cités des Métiers) (6 occurrences)
		Surtout présentation et usage des sites des autres structures du SPRO, notamment Pôle Emploi et Fongécif (5 occurrences)
Visiter ou être en immersion dans une autre structure SPRO	14	Pour apprendre et confronter les méthodes et le type d'information délivrée
		Participer en immersion à une situation API chez un autre opérateur
		« Recevoir les autres structures pour se présenter, ses services, ses équipes (durée 1h30) »
Actions communes auprès des publics	1	Pour apprendre à se connaître grâce à préparation et animation d'évènements
Création d'outils communs	1	Des aides méthodes sur l'accueil, l'élaboration de diagnostic – ou pour la traçabilité

Le questionnaire permet également de souligner une attente forte de la part des professionnels de pouvoir avoir accès à des formations à la fois sur les caractéristiques et attentes de « publics complexes », sur les pratiques et la déontologie du partage d'information, sur les outils disponibles (notamment le fonctionnement et le contenu des sites des structures du SPRO, au premier rang desquelles Pôle Emploi).

Un nombre relativement significatif de professionnels est également en attente de temps de visite dans les structures partenaires du SPRO – entre professionnels au contact des usagers plutôt par l'intermédiaire de responsables de structures – voire de « temps d'immersion » pendant quelques heures pour comprendre le fonctionnement, les pratiques et les ressources de ces partenaires.

A cet égard, les échanges ayant eu lieu lors des actions de sensibilisation font apparaître que les professionnels sont encore très divisés sur le caractère technique de l'information qu'ils sont censés apporter dans le cadre de l'API : alors que certains se contentent avec un bref échange de donner aux publics des ressources documentaires, d'autres peuvent aller chercher et donner directement l'information pour les publics.

Il faut alors noter que, au-delà de formats connus (échange de pratiques, échanges sur les cas complexes, formations, immersion), pratiquement aucun participant n'envisage concrètement le fait de pouvoir

mettre en place collectivement une dynamique d'échange autour d'actions spécifiques auprès des publics ou autour de la construction d'outils³.

2.2.3. Autres attentes exprimées par les participants

Enfin, la dernière partie du questionnaire a permis aux participants de faire émerger des attentes plus spécifiques, qu'il n'est pas pertinent de comptabiliser compte tenu de leur grande disparité. Nous avons simplement recensé ces demandes lorsqu'elles étaient formulées plus de trois fois, en indiquant des citations correspondantes, de manière à illustrer chaque attente.

Tableau 3 : Les autres attentes exprimées

Types de demandes	Suggestions spécifiques
Regret sur l'absence du Conseil Régional lors de la réunion	« Présence et encadrement par des délégués territoriaux de la Région »
	Importance d'un animateur de réseau
Renforcement de positionnement sur l'API dans chacune des structures du SPRO	« Quels moyens en plus pour réaliser l'API ? Comment l'intégrer dans la structure » ?
Renforcement des conventions entre les structures du SPRO. Positionnement fort et clair (AS 5)	« Mise en débat et redéfinition en interne de chaque structure des modalités de l'API (mission, organisation) »
	« Avoir des personnes référentes dans chaque structure (nom, coordonnées) »
	Plan d'action court terme/moyen/long terme qui prend en compte les projets des professionnels et des bénéficiaires
Favoriser l'actualisation des informations et de l'interconnaissance entre les structures	« Comment échanger les informations d'une structure à l'autre ? Site web SPRO ? Comment être informé sur l'évolution du travail des différentes structures ? »
	Forte méconnaissance des dispositifs des autres partenaires qui freine « le passage de relais aux partenaires »
	Clarifier OPACIF/OPCA
Action sensibilisation positive mais format trop court	« Merci de cette initiative qui nous fait prendre du recul »
	« sentiment de saupoudrage, frustrant »
	« Format d'une journée »
	« Plus d'action de sensibilisation en ce sens, mais demi-journée trop courte »
La question de la frontière entre API et conseil doit encore plus être définie/mis en débat	« Qu'est ce qui est bien ? Ou s'arrête l'accueil et le conseil ? »
	« Plus d'information sur la différence entre information et conseil ? »
	Echange sur le sens des mots (orientation/validation de projets)

³ Ceci peut se comprendre si l'on considère que les professionnels participant à l'action ne sont jamais des directeurs/directrices de structure.

La définition et la maîtrise de « niveaux d'information » sur les publics/dispositifs	« Plus d'information sur le niveau de technicité demandé de l'information (besoin de formation sur le sujet) »
Plus échanger pour mieux connaître les autres et travailler sur/dépasser des représentations figées des uns et des autres	Méconnaissance de certaines structures qui ne se sont pas assez exprimées
	« L'objectif va être à mon sens, de faire acquérir à certains signataires de la charte un réflexe, celui de s'ouvrir aux autres, de travailler en partenariat et en complémentarité. Avec l'idée que cela permet une optimisation réelle et quotidienne de nos pratiques professionnelles »
	« Mon bassin entre Redon – Maure – Ploërmel est sous représenté, comment y remédier ? »
Identifier des interlocuteurs ressources dans chaque structure	Besoin d'un interlocuteur de référence pour Pôle Emploi, car trop d'interlocuteurs différents
	Des référents pour chaque structure.
Evaluation du travail ou des actions	Sentiment que le questionnaire est trop précis et ne correspond « pas à mon sentiment »
	Importance des indicateurs AQOR et du guide à Lorient (similaire charte API)
La connaissance du réseau des autres structures	Faciliter la diffusion en interne de la connaissance des autres structures
	« La difficulté, c'est d'appréhender le réseau de chaque professionnel »
API comme un enjeu numérique	« Qu'est-ce que veut dire l'API dans le cadre d'un accueil numérique ? »

Ces attentes spécifiques permettent de montrer que plusieurs enjeux se présentent pour les futures actions de sensibilisation :

- préciser le niveau de technicité d'information des professionnels qui est demandé. Ainsi, alors que de nombreux professionnels considèrent que donner un contact d'interlocuteur ou une adresse de site Web est insuffisant, d'autres identifient un haut niveau de technicité d'information comme une forme de conseil ;
- identifier les apports spécifiques de chaque structure sur l'API : les échanges lors des actions de sensibilisation font apparaître que certains acteurs informent dans une perspective d'insertion sociale, d'autres acteurs informent dans une perspective d'insertion professionnelle ;
- identifier les réseaux spécifiques à chaque structure de l'API : les professionnels n'évoquent pas spontanément leur connaissance de réseaux locaux (notamment associatifs) pouvant apporter un soutien ou des réponses à des enjeux d'information à l'orientation ;
- préciser quel est l'apport de la Région dans l'animation des groupes locaux du SPRO, et la manière dont les temps d'échange sont ensuite intégrés, validés et normalisés dans le fonctionnement spécifique de chaque structure du SPRO.

Ces différentes attentes doivent alors être mises en perspectives avec les acquis de l'action de sensibilisation, et les préconisations que nous proposons de faire pour renforcer l'action de la Région et du GREF autour de ces quatre enjeux.

3. Les acquis pour les professionnels : progression et homogénéisation

Avant d'étudier les effets qu'ont pu avoir les actions de sensibilisation sur les professionnels, il faut rappeler que leur mise en œuvre reposait sur plusieurs partis-pris, fixés soit par le commanditaire (la Région), soit le titulaire (l'Agence Phare) :

- le format le plus adapté à l'atteinte des objectifs pédagogiques est un groupe de professionnels d'environ douze-quinze personnes ;
- la progression de l'interconnaissance entre participants est favorisée par la présence de professionnels de différents réseaux lors d'une même session ;

L'analyse des deux premières actions de sensibilisation a permis de poser certaines hypothèses pour l'analyse des effets :

- les professionnels peuvent avoir des niveaux de connaissance initiale du SPRO et de l'API, et cela peut impacter l'atteinte des objectifs fixés à l'action ;
- les professionnels ayant pour habitude de travailler en réseau (notamment lorsque le dispositif MFP était dynamique) sont plus réceptifs au contexte du SPRO et de l'API.

Ces hypothèses ont été confirmées par la réalisation des 18 actions de sensibilisation suivantes.

3.1. Le sentiment général sur l'apport de l'action de sensibilisation

La satisfaction globale des participants doit se comprendre à la lumière d'un constat de départ : les participants ont des niveaux de connaissance du SPRO et des réseaux d'acteurs très divers.

3.1.1. Des niveaux de connaissance initiaux variés

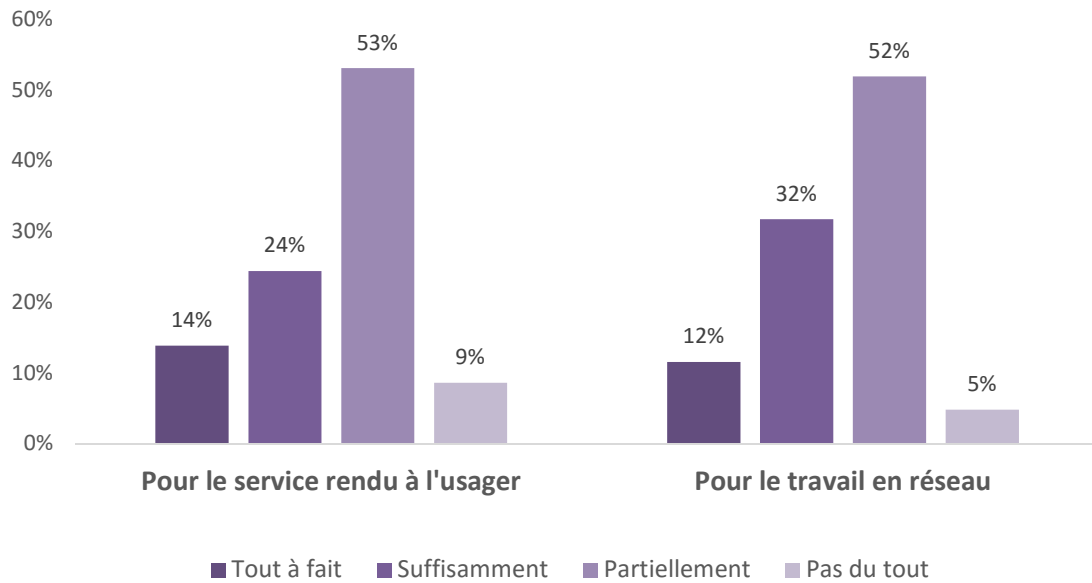
Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette hétérogénéité. D'une part, certaines têtes de réseau semblent avoir été plus actives que d'autres pour diffuser de la connaissance parmi les professionnels ; d'autre part, certains professionnels ont ainsi confié avoir lu en amont les documents transmis (le cadre de référence du SPRO et le cahier des charges de l'API, notamment), quand d'autres les découvraient lors de l'action. L'acquisition de connaissance par les professionnels – et leur satisfaction à l'égard de la pertinence de l'action - dépend dans une certaine mesure de leur connaissance préalable du SPRO.

3.1.2. Un sentiment d'apprentissage réel

Dans l'ensemble, la satisfaction des participants interrogés est relativement positive : si aucun n'indique n'avoir « rien appris » de la demi-journée, à l'inverse, ils ne sont que 13% à avoir « beaucoup appris ». La grande majorité des participants estime avoir « assez appris » (65%) et une partie moindre « peu appris » (22%). Ce sont donc presque 4 participants sur 5 (78%) qui estiment avoir « assez » ou « beaucoup » appris.

Les participants ont également été interrogés sur l'intérêt de l'action sensibilisation quant à leurs pratiques professionnelles sur deux aspects – le service rendu à l'utilisateur et le travail en réseau :

Graphique 1 : Intérêt de l'action de sensibilisation pour les pratiques professionnelles



L'exploitation totale des données confirme les résultats pour les deux premières sessions : sur ces deux aspects, la moitié des participants indiquent que l'action a un intérêt « partiel » pour leurs pratiques – ce qui n'est pas surprenant pour une action de sensibilisation, dont le format n'offre pas la même profondeur qu'une formation d'une journée, voire de plusieurs jours.

Il est en revanche intéressant de constater que l'action présente un intérêt plus fort sur le volet « travail en réseau » (« tout à fait » et « suffisamment » utile pour 44%) que « service rendu à l'utilisateur » (« tout à fait » et « suffisamment » utile pour 38%), faisant écho aux enjeux identifiés plus haut :

« J'ai un jeune qui est venu me voir pendant 2h, il est arrivé il y a quelques mois en France et je ne sais vraiment pas comment l'aider. Je suis contente de voir que je ne suis pas la seule à rencontrer ce genre de difficultés et qu'il y a des solutions que je ne connaissais pas ».

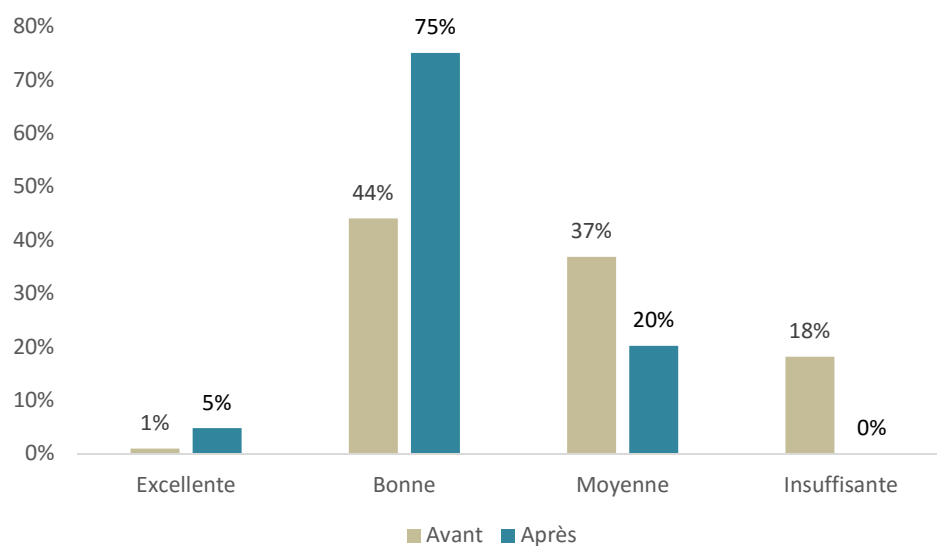
Pour autant, il faut nuancer ce constat, le « travail en réseau » est ici souvent pensé dans l'optique de renforcer la qualité de réponse aux usagers.

3.2. Evolution des niveaux de connaissance sur le SPRO et l'API

3.2.1. Evolution moyenne des niveaux de connaissances

Il était d'abord important que l'action de sensibilisation puisse confirmer ou améliorer la connaissance des objectifs du SPRO, du cadre de référence du SPRO, et du cahier des charges de l'API, à la fois d'un point de vue formel et d'un point de vue pratique (accueil, information) :

Graphique 2 : Evolution du niveau de connaissance du SPRO



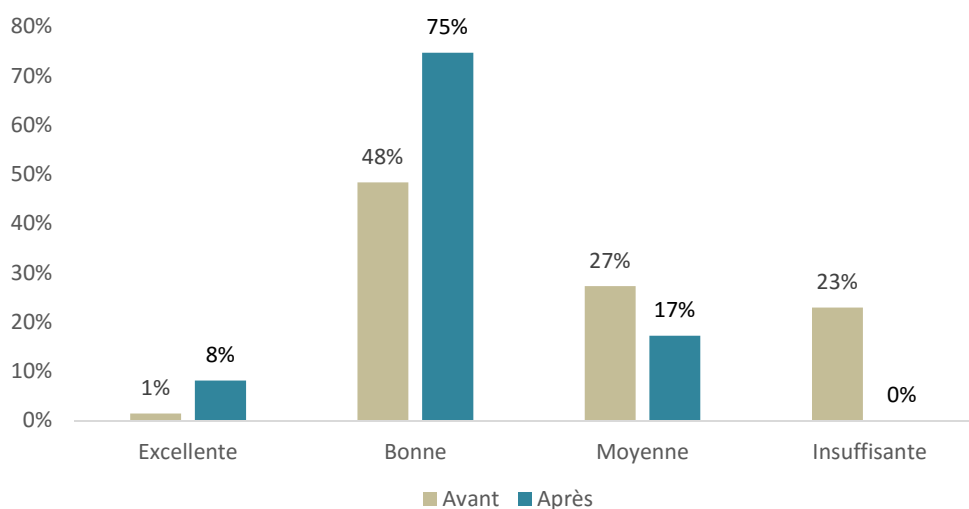
En ce qui concerne la connaissance du SPRO, l'évolution est nette :

- plus aucun professionnel ne déclare avoir une connaissance « insuffisante » du SPRO, et ils ne sont plus que 20% à n'avoir qu'une connaissance « moyenne » du SPRO ;
- exactement trois-quarts des professionnels déclarent avoir une « bonne » connaissance du SPRO ;
- 80% des professionnels déclarent avoir une « bonne » ou « excellente » connaissance du SPRO, contre 45% auparavant (+35 points).

Une analyse plus fine des résultats laisse entrevoir une légère différenciation des résultats de l'action en fonction des territoires : s'ils sont identiques pour l'Ille-et-Vilaine, le Morbihan et les Côtes-d'Armor (respectivement 82%, 82% et 80% ont une « bonne » ou « excellente » connaissance du SPRO à l'issue de la séance), ils sont légèrement plus faibles pour le Finistère (73%) (voir les résultats par département en fin de rapport).

Concernant l'évolution du niveau de connaissance de l'API, les résultats sont équivalents, bien que le niveau de connaissance du dispositif était, en amont de l'action, un peu plus faible :

Graphique 3 : Evolution du niveau de connaissance de l'API



L'évolution est, là encore, nette :

- plus aucun professionnel ne déclare avoir une connaissance « insuffisante » de l'API, et ils ne sont plus que 17% à n'avoir qu'une connaissance « moyenne » de l'API ;
- exactement trois-quart des professionnels déclarent avoir une « bonne » connaissance de l'API ;
- 83% des professionnels déclarent avoir une « bonne » ou « excellente » connaissance de l'API, contre 49% auparavant (+34 points).

L'analyse par territoire permet, encore plus que pour le SPRO, d'identifier que l'action de sensibilisation a été moins efficace auprès des professionnels du Finistère en ce qui concerne la maîtrise de l'API, puisque seuls 67% d'entre eux ont une bonne/excellente connaissance de l'API à l'issue de la séance (contre 90%, 85%, 85% pour l'Ille-et-Vilaine, le Morbihan et les Côtes d'Armor).

La progression est donc similaire sur les deux dispositifs, amenant environ 4 participants sur 5 à avoir une « bonne » ou « excellente » connaissance du SPRO et de l'API à la fin de la demi-journée, alors que ce n'était le cas que pour un professionnel sur deux auparavant.

3.2.2. Homogénéisation des niveaux de connaissances

Il est, en complément, également pertinent de s'interroger sur ce que l'action de sensibilisation a pu apporter en termes d'homogénéisation des niveaux de connaissance des professionnels. Sur ce plan, la mesure de l'écart-type est instructive : l'action de sensibilisation a permis de réduire significativement l'hétérogénéité de ces niveaux, que ce soit pour le SPRO (écart type moyen de 0,76 avant contre 0,48 après) ou pour l'API (écart-type de 0,83 avant, contre 0,5 après).

Le bilan équilibré de ces 20 actions de sensibilisation semble refléter un équilibre dans la formule pédagogique choisie : l'apport de connaissances permettant notamment de travailler la connaissance du SPRO, tandis que l'apport de connaissances ainsi que le travail autour de cas complexes favorise l'appropriation de l'API.

3.3. Evolution de la connaissance des structures et réseaux du SPRO

L'action de sensibilisation a permis une meilleure connaissance des structures et des réseaux du SPRO, même si ce point est à améliorer. Environ un tiers (35%) des participants déclare « tout à fait » et « suffisamment » mieux connaître les autres – la majorité (63%) ne déclarant que « partiellement » mieux connaître les autres structures du SPRO.

L'apport de l'action de sensibilisation sur ce sujet est donc à relativiser, et il est clairement en retrait de la progression significative des participants quant à la connaissance du SPRO et de l'API ; il s'explique très probablement par le fait qu'aucun d'entre eux ne méconnaît complètement les autres, vraisemblablement grâce à l'antériorité du dispositif Maisons de la Formation Professionnelle et à la pratique de travail des acteurs.

Plus précisément, les effets de l'action semblent porter autant sur les professionnels que sur les pratiques professionnelles, 59% ont appris significativement sur les spécificités de l'accueil par les autres structures⁴.

Les échanges autour des cas complexes permettent aux professionnels d'échanger autour de leurs pratiques, mais aussi autour des outils qu'ils utilisent, et du fonctionnement global de leur structure. Des acquisitions de connaissances sont très clairement observables chez les professionnels participants.

Encadré 1 : Un PIJ découvre des aspects du fonctionnement de Pôle Emploi

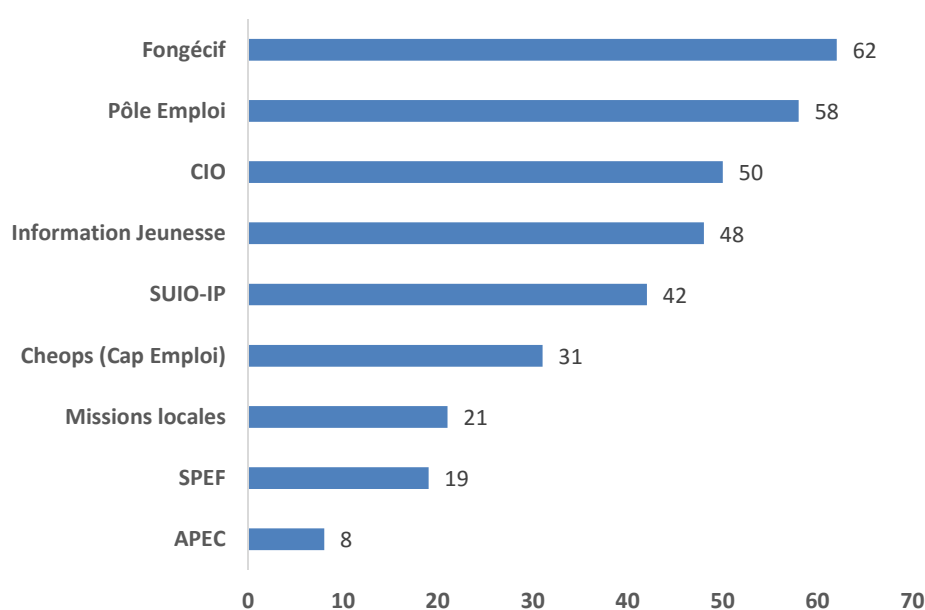
Un Point Information Jeunesse (PIJ) apprend pendant l'action de sensibilisation que les conseillers Pôle Emploi ont maintenant des adresses mail nominatives qu'ils communiquent aux usagers (une partie de leur temps est désormais affecté à la réponse aux mails reçus) – le PIJ trouve ainsi un moyen d'entrer en contact directement avec les conseillers, ce qui était sa problématique principale auparavant dans sa relation avec Pôle Emploi. Le PIJ apprend également que dans les agences Pôle Emploi, des professionnels sont dédiés à aider les gens à s'inscrire sur les outils numériques (création de compte, etc.).

Il apparaît que l'action de sensibilisation contribue surtout ponctuellement, au moment de l'étude et de la restitution des cas complexes, à une meilleure connaissance des conditions de fonctionnement des structures et des réponses que peuvent donner les professionnels face à des publics. Ce type d'acquisition de connaissances se retrouve parfois « naturellement » dans les rencontres entre professionnels, et notamment via la tenue de permanences (d'une structure au sein des locaux d'une autre structure) ; pour une structure telle que Cap Emploi, passer une journée entière par semaine dans une agence Pôle Emploi permet d'une part de voir du public en flux, d'autre part de faire du lien avec les professionnels de Pôle Emploi et d'évoquer des cas et situations.

L'analyse statistique permet également de mesurer que 90% des participants ont appris sur au moins un des autres réseaux participant aux actions de sensibilisation.

⁴ Dans le détail : 11% indiquent avoir « beaucoup appris » et 48% avoir « assez appris » ; 41% des participants a « peu appris » et aucun n'a « rien appris ».

Graphique 4 : Réseaux cités sur lesquels les participants ont le plus appris



Dans le détail, il apparaît que les structures sur lesquelles les participants ont le plus appris sont notamment le Fongécif, Pôle Emploi, les CIO, l'Information jeunesse et les SUIO-IP. En ce qui concerne les autres réseaux, on peut considérer que la forte spécificité de leurs publics (les Cap Emploi pour le handicap, les cadres pour l'APEC) les rendait très visibles auparavant ; pour les Missions locales, il s'agit d'un acteur très institutionnalisé – et donc souvent très connu des professionnels.

3.4. Mise en réseau dans le cadre du SPRO

Il apparaît, après l'action de sensibilisation, que les participants sentent capables de travailler ensemble dans le cadre du SPRO : 94% des professionnels déclarent être « capables » ou « très capables » de jouer un rôle dans le SPRO breton. Dans la majorité des cas, une double appartenance des professionnels (à leur réseau d'appartenance et au SPRO) semble bien se dessiner en Bretagne. Dans de rares cas, les professionnels peuvent même revendiquer une triple appartenance – c'est le cas des PIJ-PAE qui s'inscrivent à la fois dans l'Information Jeunesse et le SPEF. Pour autant, plusieurs nuances sont à apporter à ce résultat.

3.4.1. Quelle capacité à travailler en réseau ?

Les résultats finaux de l'exploitation des questionnaires d'évaluation montrent que les professionnels ne sont pas unanimes sur leur capacité à travailler en réseau – sans qu'il soit possible d'identifier en quelle mesure une éventuelle progression est imputable à l'action de sensibilisation : respectivement 13% et 22% se déclarent ainsi « très capables » et « capables » de mettre en relation un usager reçu avec un autre réseau du SPRO – la majorité (63%) se déclarant « peu capable » et seulement 2% « pas capables ».

Sur certains territoires, il a pu apparaître que les professionnels n'avaient pas de culture de travail en réseau – ce sont alors des territoires où la logique MFP s'était fortement essouffée. Cette situation s'explique par le fait que ces professionnels sont alors surtout concernés par le fait d'informer sur des dispositifs qu'ils sont les seuls à porter et qu'ils n'intègrent pas dans leur réflexion l'idée qu'ils pourraient toucher plus de publics ou mieux faire connaître ces dispositifs par le travail en réseau.

Ce résultat peut également s'expliquer par plusieurs facteurs : ils ne connaissent pas suffisamment le fonctionnement et l'offre de service des autres acteurs, et ils se plaignent de ne pas disposer de contacts personnalisés dans les différentes structures. Si l'action de sensibilisation a pu apporter des réponses, beaucoup jugent le temps de l'action « insuffisant », « trop court », et réclament d'autres actions d'interconnaissance plus poussées.

Les participants aux actions de sensibilisation sont néanmoins souvent convaincus de la pertinence de travailler en réseau. De ce point de vue, deux grands types de réseau propres aux professionnels ont pu être identifiés :

- un réseau local, de proximité : les associations, les contacts des professionnels sur le territoire, et les ressources mobilisables (par exemple connaissance d'un Garage solidaire sur le territoire, pouvant être mobilisé sur des problématiques de mobilité des individus) ;
- un réseau institutionnel : constitué des grands acteurs de l'orientation (Pôle Emploi, les Missions locales, les CIO) et, en fonction des compétences formellement connues par les professionnels, des dispositifs, etc.

L'analyse des remarques et réflexions émises par les professionnels lors des 20 actions de sensibilisation fait ressortir que l'activation – et la forme – de ce travail en réseau se fait surtout en fonction de trois critères ; la compréhension de la situation (qui peut influencer sur les partenaires mobilisés), les dispositifs et les structures de l'orientation connues par les professionnels sur leur territoire, ainsi que les ressources propres au territoire (ne relevant pas spécifiquement du champ de l'orientation).

Une remarque importante est à apporter : lors des actions, nous avons pu constater que les professionnels n'étaient pas réceptifs à l'injonction formelle de « faire réseau » dans le cadre du SPRO ou de l'API, mais bien plus intéressés par l'intérêt commun et les potentialités concrètes de faire réseau qui apparaissent de la mise en perspective de leurs approches et solutions lors des échanges autour des cas complexes.

3.4.2. Enseignements relatifs au SPRO comme « réseau de réseaux »

Du point de vue de l'analyse des réseaux du SPRO, les actions de sensibilisations permettent de confirmer le constat que :

- si l'interconnaissance des acteurs est un enjeu fondamental du travail en commun, celle des pratiques professionnelles (d'information et de réseau) est souvent partielle ;
- la définition d'un accueil commun et de la coopération entre les acteurs ne va pas de soi en raison de cultures organisationnelles distinctes ;
- le besoin des professionnels d'échanger autour de cas d'orientation « atypiques » ou complexes est important ;
- la reconnaissance des acteurs, et le dépassement de potentielles relations de concurrence, sont un enjeu à confirmer ;
- si les acteurs de l'orientation peuvent se connaître dans leurs pratiques professionnelles, il s'agit le plus souvent de relations informelles de « personnes à personnes », qui peuvent être fragilisées par le départ par un maillon du réseau d'acteurs.

La construction d'un réseau constitue un mode de travail spécifique. Alors que les organisations fonctionnent sur des schémas relativement structurés, centralisés, l'existence d'un réseau repose en principe sur des relations décentralisées et néanmoins fortement intégrées permettant une meilleure

circulation de l'information entre des univers professionnels distincts, des échanges de pratiques, pouvant mener, à travers des actions communes ou des conventions, à des relations de partenariat.

Encadré 2 : Susciter l'envie de faire réseau entre les participants

Il faut noter que l'action de sensibilisation est confrontée à un enjeu de taille : articuler une présentation formelle du SPRO et de l'API tout en facilitant une interconnaissance et une mise en réseau des acteurs. Il est ainsi intéressant de constater qu'une grande partie des participants, à la fin de l'action de sensibilisation, a fait part d'une « grande frustration » : selon eux, le temps de présentation formelle du SPRO est trop long par rapport à leurs besoins d'échanges de pratiques et de mise en réseau d'acteurs autour de cas concrets. A la fin de l'action, beaucoup ont souligné l'envie de pouvoir bénéficier de temps d'échange supplémentaires, certains ont ainsi directement échangé leurs coordonnées, tandis que beaucoup nous ont demandé de leur envoyer la liste des participants et de leurs contacts mail pour continuer à garder le contact.

4. Préconisations pour la suite des actions de sensibilisation

A la suite des actions de sensibilisation, nous sommes en mesure de proposer plusieurs points d'amélioration de la démarche. Ils s'inspirent fortement du résultat de nos nombreuses interactions avec les participants, et de la manière dont nous avons analysé et fait évoluer le format et le contenu des actions de sensibilisation après les deux séances, puis au cours des actions suivantes. Ces préconisations portent sur le format et le contenu des actions.

4.1. Evolutions dans le format des actions

Trois remarques avaient été faites sur la réalisation du programme de l'action de sensibilisation, à la suite de l'animation des deux premières séances :

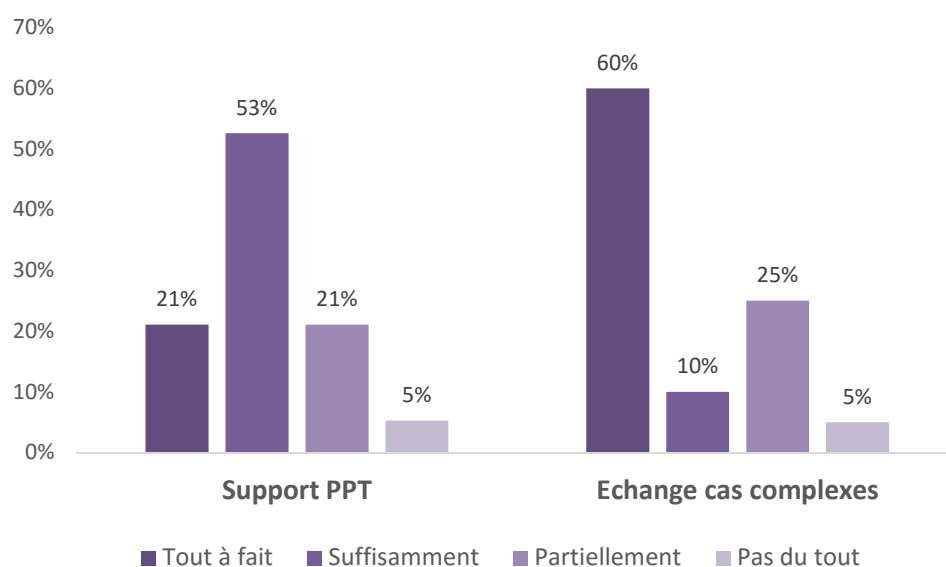
- le programme initialement prévu était trop ambitieux compte tenu de la durée de l'action de sensibilisation et des conditions de mise en place de l'action ;
- le débat mouvant a ainsi été écarté, le temps de présentation initial étant plus long que prévu, car les participants l'utilisent déjà pour poser des questions, faire part de leurs questionnements, attentes, voire pour échanger entre eux ;
- il en va de même pour la présentation des cartographies, qui nécessiterait environ une heure de supplémentaire pour pouvoir être explicitée, mise en contexte et débattue.

Suite aux deux premières actions, des évolutions avaient ainsi été apportées:

- le temps de « débat mouvant » avait été placé après le temps de connaissance afin de pouvoir avoir une meilleure gestion du temps autour de l'apport de connaissance ; il était anticipé que les participants voudraient intervenir pendant la présentation du PowerPoint ;
- le temps suivant l'apport de connaissances, prévu sous la forme de jeux de rôles pour faciliter une meilleure connaissance des usagers et de leurs besoins, avait été remplacé par des échanges autour de cas complexes, par petits groupes de professionnels.

En termes de ressenti, il apparaît très clairement à la fin de la mission que les participants éprouvent un intérêt beaucoup plus fort pour le temps d'échanges autour de cas complexes que pour celui d'apport de connaissances :

Graphique 5 : Pertinence des outils utilisés pendant l'action de sensibilisation



Les professionnels ont, dès les premières séances, accroché au format proposé par les cas complexes, qui « incarne » l'API et leur permet de mettre en pratique leurs compétences tout en échangeant avec leurs professionnels.

Il est apparu que la diffusion de l'information quant au caractère volontaire ou non de la participation à l'action de sensibilisation a pu être variable – certains professionnels déclarant avoir été « convoqués » par leur hiérarchie quand d'autres ont pu revendiquer une inscription « par intérêt » :

« Pourquoi les Directeurs de structure n'ont-ils pas eu l'information sur l'action de sensibilisation ? C'est leur rôle de nous en parler ensuite, de nous motiver à participer ».

Cela a pu considérablement jouer sur l'implication positive des professionnels dans la demi-journée. Comme l'a souligné une participante :

« J'ai été convoquée, je n'ai pas d'attentes vis-à-vis de cette action de sensibilisation ».

Au-delà des qualités de l'intervention ou de l'intervenant, d'autres facteurs peuvent influencer le succès d'une action de sensibilisation :

- la nature des participants : lorsque les participants étaient des personnes d'accueil ou travaillant un certain nombre d'heures par semaines sur l'accueil, la plupart des échanges sur l'API étaient animés ; à l'inverse, la présence de certains professionnels ne faisant que peu d'accueil a pu se traduire par des attitudes moins constructives (participation et écoute plus faibles) ;
- la culture du travail en réseau : alors que dans certains territoires, les participants avaient l'habitude de travailler ensemble et d'échanger de l'information, notamment dans le cadre du dispositif MFP, dans d'autres territoires les participants ne se connaissaient pas du tout, voire ne voyait pas spontanément l'intérêt de travail en réseau avec d'autres types de structures jugées concurrentes ;
- la disposition de la salle et de l'intervenant : lorsque la salle est plus petite et que les personnes sont placées les unes en face des autres, la dialogue est plus facile que lorsque la salle est grande et que les personnes font surtout face à l'intervenant. Il est important alors que l'intervenant puisse toujours se situer entre les participants et les professionnels, mais soit aussi capable de « bouger entre les lignes » pour renforcer sa proximité avec les participants.

Ces premiers éléments d'analyse doivent être prolongés par des préconisations plus spécifiques sur la méthodologie.

4.2. Préconisations relatives à la méthodologie

Un premier constat est que l'approche volontairement « empathique » proposée par l'Agence Phare semble être perçue comme telle par les participants : ils sont 94% des participants à avoir trouvé la démarche participative et bienveillante (respectivement 55% et 39% à avoir trouvé la démarche « tout à fait » ou « suffisamment » participative et bienveillante).

4.2.1. **Le temps de présentation ne suffit pas à l'interconnaissance poussée**

Le premier temps proposé lors de l'action de sensibilisation est celui d'un tour de table, afin que chacun se présente en tant qu'individu, et apporte quelques informations à tous : sa structure d'appartenance et ses missions, son public, ainsi que son niveau de connaissance du SPRO et ses attentes quant à la demi-journée.

Il apparaît clairement que cette étape est nécessaire à la bonne tenue de l'action de sensibilisation (il est essentiel que les participants puissent s'identifier les uns les autres), mais qu'elle n'est, selon nous, pas suffisante pour arriver à une interconnaissance poussée entre eux : la majorité (65%) estime avoir « beaucoup » et « assez appris » sur les autres lors de ce temps, tandis que 34% déclarent avoir « peu appris ».

Dans l'ensemble, les participants ont commencé à poser des questions, à vouloir débattre et à préciser la présentation de leur structure au moment de l'apport de connaissance sur l'API, qui touchait plus directement leurs pratiques professionnelles.

Ce temps de connaissance formelle nous semble être avant tout un préalable, indispensable à une interconnaissance plus approfondie lors des temps de débat – et surtout lors du temps d'échanges autour des cas complexes.

4.2.2. **Expliciter un constat commun pour faciliter l'adhésion**

Il est important de permettre aux participants de s'identifier à un constat commun qui justifie l'existence du SPRO : l'accent mis sur la notion de *parcours d'information et de parcours d'orientation*, le fait que les personnes sont le plus souvent, non pas « non informées », mais « mal informées », que les personnes se rendent vers des structures de proximité qui ne sont pas des spécialistes de l'orientation, ou pas en mesure de les informer correctement, ou encore le fait que les personnes soient dans des situations complexes.

L'assertion : « *aujourd'hui, les cas complexes ne sont pas une exception, il s'agit de la règle* » a eu beaucoup de succès, les professionnels se retrouvant dans ce constat – et découvrant en même temps que les autres le partageaient.

L'intérêt d'appuyer la présentation sur ce constat est qu'il était possible de dire aux participants : « *vous avez des compétences pour des publics, et cela fonctionne, mais vous recevez aussi des publics en dehors de votre champ de mission et de compétences que vous ne pouvez pas renvoyer sans réponse. Le SPRO doit vous permettre de leur répondre, ou de leur trouver des interlocuteurs adaptés, notamment en travaillant en réseau, qui est le réseau des personnes présentes* ».

4.2.3. L'apport de connaissances, un équilibre à trouver

Le temps d'apport de connaissances rencontre également un succès nuancé : seuls 8% des participants ont « beaucoup appris » avec cette séquence, et aucun n'indique n'avoir « rien appris ». De manière équilibrée, les groupes ont plutôt « assez appris » (61%) sur les éléments présentés (le SPRO, l'API, l'enquête TMO).

Notons par ailleurs que le support PPT, qui a légèrement évolué au fil des actions, semble, dans son format stabilisé, être efficace, puisque 74% des participants le jugent « tout à fait » et « suffisamment » pertinent.

Trois observations permettent de contextualiser ce résultat :

- la connaissance de ces éléments en amont de l'action, pour une partie des participants ;
- un intérêt modéré d'une partie des professionnels de terrain pour des éléments qui ne relèvent pas du « concret » mais davantage du niveau des politiques publiques, sur lesquels ils n'ont pas forcément prise ;
- une possible volonté de « sanctionner » *a posteriori* ce temps assez formel et scolaire, au profit du dernier temps de l'action (l'échange autour de cas complexes), plus ludique et beaucoup plus apprécié.

Le SPRO est ainsi présenté comme *un nouveau contexte d'action et de coopération* pouvant faciliter une meilleure connaissance et mise en réseau des acteurs pour renforcer la qualité du service auprès des publics. Le contenu de la présentation du SPRO et de l'API est dès lors jugé « accessible » par les participants. Si l'apport de connaissances sera probablement toujours moins apprécié des professionnels que le temps d'échange autour de cas complexes, car il constitue un temps de présentation formel des enjeux du SPRO, il nous paraît être un cadre indispensable à la meilleure compréhension par les professionnels des problématiques qui influent sur leur travail.

4.2.4. La mise en débat des pratiques professionnelles

Alors que l'action de sensibilisation prévoyait la mise en place d'un « débat mouvant » entre les participants, celui-ci n'a pu être mené comme prévu en raison de plusieurs facteurs :

- souvent, les temps de présentation du cadre de référence du SPRO et du cahier des charges de l'API prennent plus de temps que prévu ;
- le temps de présentation du SPRO et de l'API est fortement allongé par le besoin des participants de réagir « en temps réel » aux éléments ;
- enfin, la taille et/ou la configuration de la salle ne permet tout simplement pas d'organiser un débat « mouvant » entre des participants (ce fut le cas pour la deuxième action).

De fait, le débat entre les participants a lieu lors de chaque action au cœur et en même temps de la présentation du SPRO et de l'API. Cela est particulièrement perceptible au moment de la présentation de l'API, qui entraîne diverses réactions de la part des participants. Il permet de rendre la présentation du SPRO et de l'API plus vivante et plus interactive. Ce temps semble fonctionnel et utile, 72% des participants jugeant avoir « beaucoup » et « assez » appris sur les autres participants par son biais.

Pour la suite des actions, plusieurs questions essentielles qui ont émergé durant les temps de débat devront être alimentées par des réponses définitives, parmi lesquelles :

- l'inégalité structurelle entre les organismes pour mettre en œuvre l'API : les Missions locales ont ainsi pu exprimer à de nombreuses reprises les difficultés liées au fait que la personne qui est présente à l'accueil pour « recevoir le flux » n'est pas conseillère, et n'est donc pas formée pour

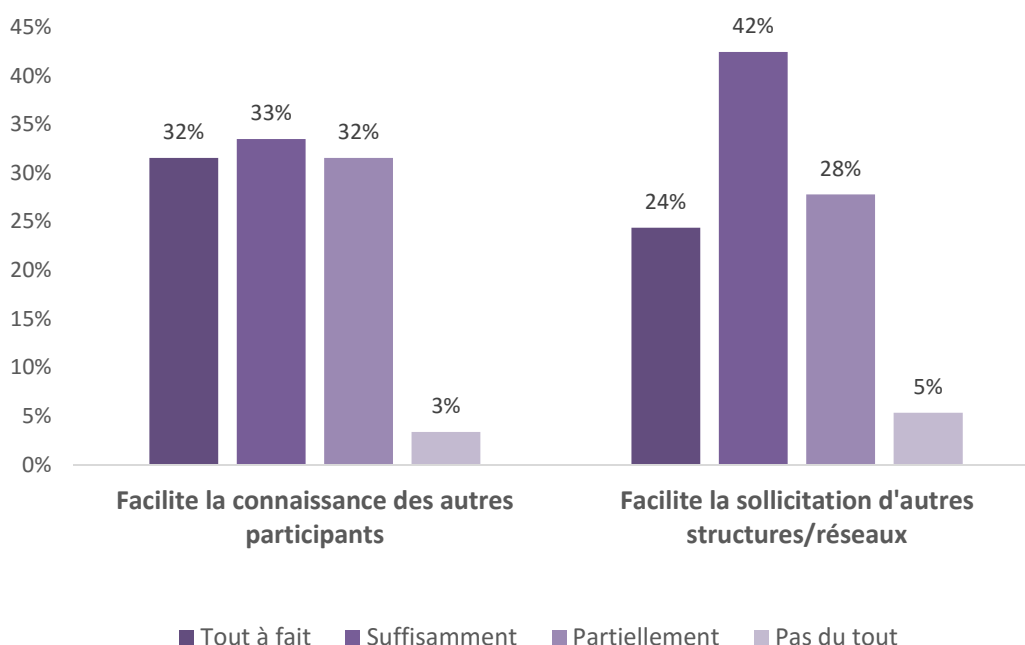
l'API ; que l'accueil est un bureau/guichet ouvert, empêchant la confidentialité ; qu'elle n'a que quelques minutes pour accueillir, et se voit donc dans l'impossibilité matérielle de faire l'API, quand bien même elle y serait formée ;

- le rôle que va pouvoir jouer la Région face à la réorganisation que vont devoir mettre en place certains des réseaux pour se conformer au cahier des charges de l'API – pour certains participants, « chez nous, ça va être un bouleversement ».

4.2.5. L'échange autour de cas complexes, un temps plébiscité

Le temps d'échange autour de cas complexes est incontestablement la séquence qui a le plus marqué les participants : pour les deux-tiers d'entre eux, cela va « tout à fait » ou « suffisamment » faciliter le fait de solliciter les autres structures et réseaux du SPRO.

Graphique 6 : Intérêts de l'échange autour des cas complexes pour les participants



Il est à noter que les résultats sont équivalents sur les deux aspects questionnés, lorsque l'on cumule les scores « tout à fait » et « suffisamment » : le temps est à la fois pertinent pour mieux connaître les participants, le fonctionnement des structures et des pratiques d'accueil et d'information (65%), et faciliter la sollicitation d'autres structures et réseaux (66%).

Plusieurs participants, par exemple, spontanément, ont souligné pendant la restitution du travail en groupe sur les cas complexes mieux comprendre en quoi l'API permet de « mieux travailler ensemble » et est bien distinct du conseil.

Nous pouvons de ce point de vue poser l'hypothèse que l'interconnaissance « des personnes derrière les institutions » est primordiale – l'atout de l'action de sensibilisation est, de ce point de vue, de permettre aux participants de s'identifier et de collaborer temporairement. Le travail autour de cas complexes est très valorisé par les participants, qui en perçoivent très vite l'intérêt (une participante s'exclame : « Regardez comment on a travaillé ensemble en 15 minutes ! »).

Encadré 3 : Un groupe de 3 professionnels présente son « cas complexe »

Choix du cas 1 : erreurs d'orientation. C'est un public prioritairement Pôle Emploi, on ne peut plus l'orienter vers une Mission locale. « Si on est dans l'API, notre réflexe c'est de l'orienter vers PE ». « On pense aussi au va-et-vient, parce qu'on est l'Information Jeunesse et qu'il peut y avoir des allers-retours dans le cadre de son parcours d'orientation ».

Difficulté du groupe à trouver une solution pour le permis de conduire. Un autre groupe donne des précisions sur ce qui est possible d'obtenir – ça peut être s'orienter vers le Conseil départemental. Le groupe rebondit : « on peut aussi lui proposer de faire un bilan de compétences, mais là on n'est plus dans l'API, on est dans le conseil ».

Discussion sur qui est prescripteur de Garage solidaire, de Mobile Emploi. Un autre groupe interagit : il faudrait voir aussi si c'est possible d'avoir une ouverture de droits RSA – dans ce cas il pourrait obtenir des aides pour passer le permis.

Remarquons également que dans une partie des groupes sensibilisés, les participants ont souhaité obtenir les coordonnées des autres participants pour pouvoir échanger par la suite ; certains ont même échangé leurs numéros de téléphone pour continuer les discussions engagées lors de l'action de sensibilisation.

4.3. Préconisations relatives au format des groupes

Une analyse statistique plus fine permet de distinguer plusieurs enseignements quant aux effets de différents paramètres sur les apports pour les participants aux actions de sensibilisation.

4.3.1. Effets liés la taille des groupes

Les actions de sensibilisation ont mobilisé entre 9 et 16 participants par séance. Si l'on ne constate pas de différence majeure de progression des participants entre les petits (entre 9 et 11 participants) et les grands (entre 14 et 16 participants), elle est largement plus faible pour les groupes de taille moyenne (12 et 13 participants), que ce soit sur le SPRO ou l'API.

Tableau 4 : Progression des participants en fonction de la taille des groupes⁵

	Progression sur le SPRO	Progression sur l'API
Groupes de grande taille	0,63	0,71
Groupes de taille moyenne	0,40	0,45
Groupes de petite taille	0,63	0,71

Une hypothèse pour expliquer ce résultats est que les petits groupes facilitent l'appropriation des informations, ainsi que la prise de parole de l'ensemble des participants, alors que les grands groupes peuvent, mécaniquement, offrir une plus grande diversité de réseaux présents – chose qui a été appréciée par les participants.

Pour la suite des actions de sensibilisation, des « économies d'échelle » pourraient ainsi être réalisées – des groupes de grande taille n'étant, *a priori*, pas un frein à la progression des professionnels.

⁵ Le calcul de la progression des participants est fondé sur un indice mesurant l'évolution des niveaux de connaissance déclarés (entre 0 et 1 – un nombre élevé signifiant une progression forte).

4.3.2. Effets liés au nombre de réseaux différents présents

Les actions de sensibilisation ont mobilisé un nombre de réseaux différents par séance. On constate une plus forte progression des professionnels lorsqu'un nombre important de réseaux différents est représenté :

Tableau 5 : Progression des participants en fonction du nombre de réseaux présents

	Progression sur le SPRO	Progression sur l'API
Entre 4 et 6 réseaux	0,46	0,55
Entre 7 et 9 réseaux	0,65	0,69

Ces résultats confirment les données qualitatives recueillies auprès des participants, qui ont fortement valorisé la diversité des réseaux présents.

Pour la suite des actions de sensibilisation, il est ainsi recommandé que les groupes fassent intervenir des professionnels issus de nombreux réseaux ; cela contribuant également à « incarner » le SPRO – et ses 9 réseaux – auprès des professionnels.

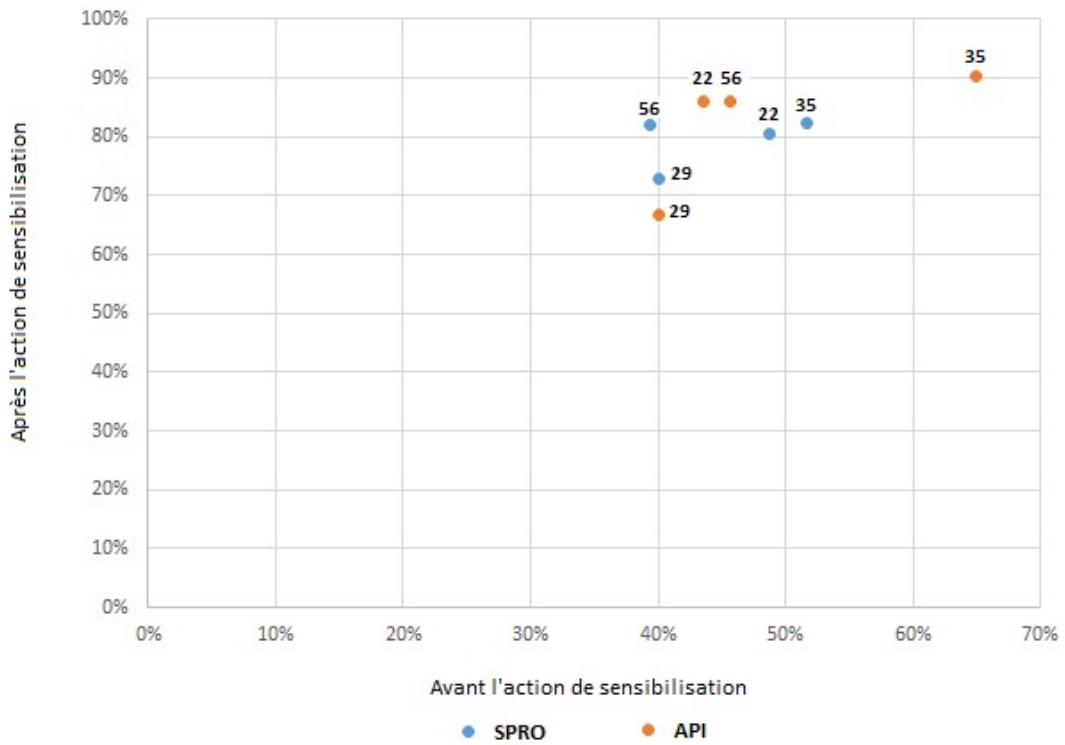
4.3.3. Effets liés au territoire

Le territoire semble être une variable importante de l'efficacité des actions. Nous observons ainsi :

- une progression plus forte du niveau de connaissance du SPRO lors des actions ayant eu lieu en Morbihan et Finistère que lors de celles s'étant déroulées en Ille-et-Vilaine et Côtes d'Armor ;
- une progression plus forte du niveau de connaissance de l'API lors des actions ayant eu lieu en Morbihan, Côtes d'Armor et Finistère que lors de celles s'étant déroulées en Ille-et-Vilaine.

Dans les deux cas (SPRO et API), les participants aux actions ayant eu lieu en Finistère avaient une plus faible connaissance initiale des dispositifs, ainsi qu'une plus faible connaissance a posteriori de ces mêmes dispositifs.

Graphique 7 : Bonne/excellente connaissance du SPRO et de l'API par les participants, par Département



Nous pouvons formuler l’hypothèse d’un éloignement aux têtes de réseau (souvent localisées à Rennes) plus fort que les autres départements, ne favorisant pas la circulation d’information. L’hypothèse d’une forme de méfiance vis-à-vis des politiques publiques émanant de la Région n’est pas à exclure, comme l’illustre la parole d’une participante finistérienne : « *c’est intéressant d’être ici, mais on a l’impression qu’il y a une cloison entre ce qu’on fait sur le terrain et le régional* ».

Les professionnels du Finistère nous semblent donc être un public prioritaire à cibler pour les actions de sensibilisation à mener en 2016 ; il pourrait être judicieux de renforcer les actions qui y sont proposées – par exemple avec une action d’une durée d’une journée au lieu d’une demi-journée.