

Le mot des animateurs du Service Public Régional d'Orientation



« Avec la Région, la Mission Locale du Pays de Grasse et ses partenaires ont mis en œuvre le SPRO au niveau local (Cannes, Grasse, Antibes) dès le mois de juillet 2016 pour une durée de 12 mois. Ce travail a impliqué un partenariat large et très engagé : Mission Locale Antipolis, Mission Locale des Pays de Lérins, PLIE des Pays de Grasse, PLIE des PAYS de Lérins, CIO de Grasse, CIO de Cannes, AFDAS, Pole Emploi de Grasse, CCI, CIO de Grasse, CRIJ, BIJ de Cannes, BIJ d'Antibes, FAF.TT; FONGECIF Paca, UNIFORMATION, CMAR Paca, CCI, Université de Nice, et CAP Emploi 06.

Le 8 Novembre 2016, nous avons réalisé, au Palais des congrès de Grasse, une journée de Formation/Action pour les professionnels du SPRO Territorial Canne Grasse Antibes sur la mise en œuvre du SPRO sur le territoire. Dans ce cadre, plusieurs thèmes ont été abordés : enjeux, conditions de délivrance du service, modalités de travail partenarial.

Cette journée de forte mobilisation a été une réussite. Elle a permis l'engagement de 14 opérateurs et de 130 professionnels du SPRO en service direct au public. Elle a provoqué un intérêt grandissant pour la mise en œuvre de ce service.

En lien avec ce travail partenarial, des manifestations et des services ont été organisés en commun à l'attention du public, notamment :

- ✓ Le 29 septembre 2016 : tenue d'un stand SPRO lors de la manifestation « Ensemble BOUGEONS l'Emploi pour les Jeunes » organisée par la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse en partenariat avec la Ville de Grasse et la Mission Locale.
- ✓ Le 7 Mars 2017 à Cannes, organisation du FORUM de l'Orientation et de l'Evolution Professionnelle avec 110 participants et 78 partenaires/professionnels mobilisés.
- ✓ La mise en œuvre depuis décembre 2016 d'une permanence mensuelle (le 2ème mardi du mois) de l'UNIVERSITEPRO à la mission Locale de Grasse pour un accueil tout public : scolarisés, jeunes accompagnés Mission Locale et + de 26 ans.

Le SPRO a permis un rapprochement des partenaires de l'orientation au niveau territorial, une meilleure connaissance des ressources mobilisables en direction des publics, et la mise en œuvre d'une synergie et d'une mutualisation des actions au service du public. »

Sylvie Gilquin, Mission Locale du Pays de Grasse, animatrice du SPRO Antibes/Canne/Grasse

« La MDE et la mission locale Ouest Provence co-animent le SPRO « Entre Terre et Mer » et agissent avec l'ensemble des partenaires du SPRO que sont Les Missions locales Ouest Provence, du pays salonnais, du pays de Martigues Côte bleue, d'Arles, Les CIO de Martigues/Istres, Arles, Salon, Cap emploi 13 des 3 zones d'emploi, les agences Pole emploi d'Istres, Miramas, Arles, Martigues et Salon, le Fongecif Paca, le FAF.TT, la CCI 13, la CMAR PACA, l'espace emploi municipal de St. Martin de Crau, la Maison de l'Emploi Ouest Provence, l'Espace Pluriel Jeunes Istres.

Le SPRO intègre donc 22 partenaires et couvre le territoire de trois zones d'emploi (Istres, Salon, Arles) ainsi que les communes de Châteauneuf, Carry, Sausset.

Dès 2016, le comité territorial s'est constitué et a décidé de nommer un référent "SPRO" dans chaque structure partenaire. Ce fonctionnement a été pour nous, la garantie d'un relais d'information et d'implication efficace au sein de chaque organisme partenaire.

En plus des nombreuses réunions de travail, le comité a bénéficié d'une action de sensibilisation à l'intelligence collective qui a pu nous apporter quelques clefs pour "Mieux travailler ensemble"

Très concrètement, le comité territorial a organisé le 24 avril 2017, une action en direction des professionnels, agents d'accueil des différents organismes partenaires du SPRO.

Le travail sur le premier accueil nous est apparu comme un enjeu de qualité important dont découle la qualité du service globalement rendu au public.

Cet événement a permis à 75 professionnels de 22 organismes différents de confronter et de partager leurs pratiques, les méthodes et les outils associés au premier accueil dans le cadre du SPRO.

En plus des échanges, notre objectif est de se doter collectivement d'une définition partagée du premier niveau de service permettant de poser un cadre de référence commun à l'ensemble des acteurs du SPRO.

Cet événement nous a permis de donner à voir les compétences et la spécificité de chaque opérateur, mais aussi d'identifier les pratiques communes et les complémentarités possibles au service du public. »

Anne Armand, Maison de l'Emploi Ouest Provence, animatrice du SPRO "Terre et Mer" (ZE d'Istres/Salon/Arles)

« Le SPRO Grand Avignon – Nord Vaucluse, regroupe 25 structures qui se sont mobilisées pour mettre en œuvre ce service de proximité auprès des usagers. Nous nous réunissons régulièrement dans le cadre des comités territoriaux, durant lesquels nous travaillons sur des projets communs au regard des besoins identifiés sur le territoire. Ainsi, nous avons appris à nous connaître davantage, à échanger sur nos offres de services respectives, à rencontrer d'autres partenaires et à élargir notre réseau professionnel, ce travail collaboratif et cette volonté de rendre un service qualitatif aux usagers, nous permet de mieux informer et orienter les publics.

Par ailleurs, le SPRO c'est aussi des actions et des ressources qui nous ont permis de nous professionnaliser et de bénéficier de l'appui du CARIF Espaces-compétences. A titre d'exemple, nous avons, en mars 2017, organisé un séminaire d'interconnaissance et de coopération qui a réuni 190 professionnels.

Cet événement a permis de faire connaître à chacun les offres de services des partenaires mais aussi de discuter en ateliers les thèmes à enjeu choisis par le comité : Ingénierie financière des parcours de formation, accompagnement de personnes handicapées, articulation SPRO/CEP, etc.

Par ailleurs, l'événement a été l'occasion de formaliser au service de l'ensemble des professionnels une cartographie numérique de présentation des lieux d'accueil SPRO du territoire indiquant pour chaque point d'accueil : l'adresse, téléphone, mail, l'offre de service et le public accueillis et les modalités d'accueil (horaires, RDV, service à distance, autre).

Pour nous comme pour les membres du comité, le SPRO a été l'opportunité de fédérer un collectif autour d'un objectif commun, sur un territoire relativement étendu : travailler ensemble au service de l'ensemble de nos publics.

C'est une riche expérience collective et individuelle, humaine et professionnelle qui contribue à renforcer la cohérence et la mutualisation des interventions entre partenaires, au service de l'ensemble de nos publics. »

Ludivine Amrhein, Mission Locale du Comptat Venaisin et Valérie Saguet, APEC, animatrices du SPRO Grand Avignon/Nord Vaucluse

« Le SPRO Marseille Est Etang de Berre (MEEB), c'est 25 structures membres qui se réunissent régulièrement afin d'échanger sur leurs offres de service respectives, mutualiser leurs compétences et co-construire des journées de Culture Commune. Ces actions ont pour objectifs de mieux conseiller et d'accompagner tous les publics (Jeunes, Demandeur.euse.s d'emploi, Salarié.e.s....) dans leur projet professionnel.

Fort d'engagement et de propositions, le SPRO MEEB animé et coordonné par la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, a depuis 2016 entrepris différentes actions et projets à différents niveaux, tels que les deux évènementiels « Journées de Culture Communes », à destination des Agents d'accueil et Conseiller.ère.s :

- *La 1ère Journée de Culture Commune, qui s'est déroulée le 17 novembre 2016, avait pour objectif de faciliter la connaissance de l'offre de services des partenaires du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).*
- *La 2nde, du 04 mai 2017, a permis de réunir branches et fédérations professionnelles et professionnel.le.s de l'Accueil, de l'Information et de l'Orientation (AIO) pour faciliter l'interconnaissance des données socio-économiques des partenaires du SPRO MEEB. Entre 2016 et 2017, c'est au total, plus de 400 professionnel.le.s qui se sont mobilisé.e.s, représentant plus de 50 structures différentes sur le territoire du SPRO MEEB.*

Le SPRO nous a permis en 2016 de fédérer les énergies, d'engager avec l'ensemble des partenaires du comité, des actions utiles au partage entre professionnels de l'orientation mais aussi entre acteurs de l'orientation et acteurs économiques. Ce travail est selon nous une condition pour garantir une qualité de service au public, notamment en matière d'information sur les métiers, le marché du travail et les données socio-économiques associées à un métier ou une filière. »

Sébastien Garrigues, Cité des Métiers de Marseille et PACA, animateur du SPRO de Marseille Est Etang de Berre

« Nous sommes très satisfaits de la mise en œuvre du SPRO territorial sur le sud Vaucluse, qui a vraiment pris forme. Le travail du comité a permis une implication des différents partenaires ainsi que de leurs personnels.

Nous avons mis en place au service des professionnels, 5 séances d'inter connaissance et de présentation des offres de service des différents partenaires : le CIO de Cavaillon, l' Université d'Avignon ainsi que son pôle de formation, POLE EMPLOI et ses outils numériques, CAP EMPLOI, la CCI, les Points information jeunesse du territoire, les OPCA OPACIF, FONGECIF UNIFORMATION, FONCECIF PACA, AFGAS.

Ces présentations ont été faites dans les locaux de Mairie ou de communauté de communes à Cavaillon, à l' Isle sur la Sorgues, ainsi que dans les locaux des partenaires.(CIO, Point Info Jeunesse Gare de Coustellet, Pôle Emploi). Une dernière séance de présentation de l'offre de service de la Maison de l'Emploi et de l'Entreprise et de la Mission Locale aura lieu en Septembre 2017.

Chaque séance a mobilisé en moyenne entre 25 et 30 professionnels et montre ainsi un bon niveau de participation des professionnels. Par ailleurs, et pour nous assurer de l'effet structurant de cette action, le comité territorial s'est doté d'un questionnaire d'évaluation proposé par le CARIF Espace Compétences. L'évaluation des séances montre que les personnels d'accueil et les Conseillers en Evolution Professionnelle disposent désormais d'un éventail d'informations précis sur chaque offre de service des partenaires. Chacun dispose également des coordonnées des divers interlocuteurs et membres du SPRO.

Par ailleurs, deux autres actions ont été engagées :

- ✓ *Pour faciliter la synergie et la mutualisation sur action entre les territoires du SPRO, les partenaires du SPRO territorial du SUD VAUCLUSE ont participé au séminaire du 2 mars 2017 organisé par le SPRO Gand Avignon/Nord Vaucluse.*
- ✓ *Un annuaire des partenaires sera finalisé en septembre, ce document sera le document préalable à la cartographie des points d'accueil du SPRO territorial Sud Vaucluse. »*

Danielle Pernette et Annick Siorrat, Mission Locale du Luberon du Pays des Sorgues et des Monts de Vaucluse, animatrices du SPRO Sud Vaucluse

« Pour les acteurs du SPRO-T Aix, l'année 2016 s'est achevée avec l'intervention de Mme Michèle TOULOUSE sur l'Intelligence collective et de celle de M. André CHAUVET sur les enjeux et le cadre d'intervention du SPRO.

De ces deux temps de travail et de réflexion a émergé l'idée de la nécessaire construction d'une « offre de service partagée » aux différents acteurs.

En mars 2017, les membres du SPRO-T se sont réunis pour discuter de la mise en œuvre de ce projet. L'idée d'une présentation croisée des offres de services par les différentes structures a été retenue. Des binômes de professionnels constitués se sont rendus sur les différents lieux afin de mieux connaître l'environnement professionnel de chacun.

Une plénière, organisée le 8 juin 2017 à l'APEC à Aix, a permis de restituer cette présentation en miroir et d'échanger avec l'ensemble des acteurs du SPRO-T.

En vue d'organiser une journée à destination des professionnels du SPRO, une réunion de travail autour du thème de la compétence, est prévue le 19 septembre 2017 dans les locaux d'OPCALIM à Aix. Notre objectif sera de définir précisément le contenu de cette journée et d'en arrêter les modalités organisationnelles.

Pour nous, le SPRO et ce qu'il induit (une connaissance renforcée entre acteurs et professionnels de l'orientation et une volonté commune de complémentarité des interventions) favorise la qualité globale et le développement des services au public. »

Brigitte Marin et Kader Chelighem, Mission Locale du Pays d'Aix, animateurs du SPRO d'Aix en Provence/Gardanne

« Depuis avril 2016, les acteurs du SPRO du territoire Aubagne La Ciotat (les 2 Pôle emploi, les 2 missions locales, les 2 CIO, 4 BIJ/PIJ Aubagne, Cassis, Gémenos, La Ciotat, le FAFTT, CAP EMPLOI et La Boussole PAE) se sont réunis bimensuellement pour travailler sur la mise en œuvre de projets.

Un évènement de professionnalisation, les 1ères rencontres des acteurs du SPRO Aubagne La Ciotat, s'est déroulé le 16 mars 2017 à Aubagne. Chaque structure a pu présenter ses outils et services dans un format de type « speed dating » pour contribuer à la mise en place d'une connaissance mutuelle au bénéfice des publics.

Plus de 50 professionnels de différentes fonctions : chargés d'accueil, conseillers, psychologues, directions... ont participé à cette manifestation. Ils ont été satisfaits du format proposé et souhaitent que cet évènement soit reconduit.

Le 27 juin, se tiendront sur La Ciotat, à l'attention de tous les publics, les Rendez-vous de l'orientation et de l'évolution professionnelle d'Aubagne La Ciotat. Lors de cet après-midi, chaque personne pourra bénéficier de conseils en orientation et en évolution professionnelle avec une offre de service adaptée à sa demande quel que soit son statut. Cet événement ouvert à tous permettra de rencontrer, dans un même lieu, des équipes de professionnels de l'orientation et de l'accompagnement. L'objectif est de recueillir des informations sur les métiers, d'être conseillé dans l'élaboration de son projet professionnel, dans sa recherche de formation ou d'emploi avec une offre de service adaptée. »

Nathalie Robert et Nathalie Boissery, Mission Locale du Canton de la Ciotat, animatrices du SPRO La Ciotat/Aubagne

« La mise en œuvre du SPRO territorial de Draguignan est lancée le 23 mai 2016 et son animation confiée à la Mission Locale.

Ce SPRO rassemble 9 structures du territoire.

Sous l'impulsion du Conseil Régional, plusieurs rencontres du comité territorial suivent. Un consensus s'est dégagé pour l'organisation d'une première action partenariale. L'objectif étant de faire se rencontrer les professionnels, leur permettre de mieux connaître leur offre de service respectives et d'ébaucher ensemble une culture commune de l'orientation.

Le 08 février 2017 a donc été organisé à Draguignan un séminaire de travail et d'interconnaissance qui a réuni plus de 70 professionnels des 9 structures du territoire.

Une journée dont l'utilité et le contenu ont été salués par l'ensemble des participants. »

Emmanuel Guichard et Olivier Delpui, Mission Locale Dracénie Coeur du Var, animateurs du SPRO de Draguignan

« Le SPRO 06 Nice Menton continue son activité sur le territoire. Mis en place en 2012 avec cinq partenaires dans le cadre du SPO, notre partenariat a évolué aujourd'hui et concerne quatorze organismes. Nous avons souhaité fédérer les partenaires du comité territorial autour de deux projets majeurs. D'une part, une journée de travail commune entre les différents partenaires a regroupé plus de 150 professionnels des différents organismes. D'autre part, une action orientée vers les usagers éloignés des zones d'information en matière d'orientation nous a semblé importante à réaliser. Dans cette optique, un bus « estampillé » SPRO a sillonné les zones géographiques « montagneuses » du département des Alpes-Maritimes pendant quinze jours. Ce dispositif va être reconduit en 2018 avec en plus une action destinée au public jeune ainsi qu'un nouveau workshop concernant l'ensemble des acteurs du SPRO. »

Isabelle Bon, CCI Côte d'Azur et Jean Christophe Leclaire, Université de Nice, animateurs du SPRO de Nice/Est 06