

**SERVICE PUBLIC REGIONAL
DE L'ORIENTATION ET DE
L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

**BILAN DU PLAN DE
PROFESSIONNALISATION
SEPTEMBRE 2015 – JUIN 2017**

SPRO-EP BRETAGNE



INTRODUCTION

Selon la loi du 5 mars 2014, le Service Public Régional de l'Orientation et de l'Evolution Professionnelle se doit de faciliter l'accès universel au droit à l'orientation et à l'accompagnement personnalisé vers et dans l'emploi tout au long de la vie. A cette fin, les conseillers en charge de l'accueil des publics, confrontés aux évolutions réglementaires, sociétales et technologiques, doivent pouvoir ajuster leur pratique afin d'apporter des réponses adaptées et individualisées.

Pour accompagner ces professionnels.le.s, un plan de professionnalisation a été élaboré en 2015 par les membres des réseaux du SPRO-EP. Ce plan, décliné en actions, avait pour objectif de leur apporter les éléments de connaissance nécessaires pour informer, soutenir et guider l'utilisateur dans la conduite de son parcours professionnel.

Un comité de professionnalisation, animé par la Région Bretagne et réunissant les réseaux membres du SPRO-EP, s'est réuni plusieurs fois par an afin d'élaborer ce plan et assurer son suivi. Mis en œuvre par le Gref Bretagne, il comprenait des actions liées à la pratique des professionnels.le.s, des actions d'appropriation « d'outils » et des actions de connaissance des secteurs professionnels et des métiers.

Ce plan de professionnalisation arrivant à son terme, il semble important de faire le point sur les actions passées afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration et de demeurer au plus près des besoins des professionnels.le.s.

Ce document se propose donc de produire, d'une part, une synthèse des évaluations stagiaires par action et un bilan chiffré ; et d'autre part, un recueil de constats et de besoins dans une perspective d'évolution pour le futur. Afin de nourrir ce deuxième axe, cet état des lieux s'est effectué à l'aune des observations et des axes de préconisation pointés lors du comité de professionnalisation du 19 mai 2017 ainsi que des entretiens réalisés avec chacun des membres du comité de professionnalisation entre juin et septembre 2017.

Liste des acronymes utilisés :

SPRO-EP : Service Public Régional de l'Orientation et de l'Evolution Professionnelle

API : Accueil Personnalisé et Individualisé

CEP : Conseil en Evolution Professionnelle

PRFPH : Plan de Professionnalisation de la Politique Régionale de Formation des Personnes Handicapées

SOMMAIRE

Le comité de professionnalisation	4
1. Le comité de professionnalisation	4
2. La dynamique du comité de professionnalisation	4
Bilan qualitatif et quantitatif par action	5
Bilan quantitatif global des actions 2015-2017	13
Les outils d'appui à la professionnalisation.....	14
Les outils pour communiquer sur la professionnalisation.....	15
Constats et perspectives	16
1. Les constats.....	16
2. Les axes de préconisations	18
2.1. Les propositions d'action à développer	18
2.2. La mutualisation des actions de professionnalisation.....	19
2.3. L'immersion dans les structures partenaires.....	19
2.4. L'évolution des stratégies pédagogiques	20
2.5. Points de vigilance	21
Conclusion.....	22

LE COMITE DE PROFESSIONNALISATION

1- Le comité de professionnalisation

Le comité de professionnalisation est une instance de travail chargée d'élaborer le plan de professionnalisation à destination des professionnel.le.s membres du SPRO-EP. Il associe les responsables et les personnes en charge des plans de formation de chaque réseau :

SPEF : Caroline Le Bris
CRIJ : Cécile Le Floch
Chéops : Thierry Ménage
Pôle Emploi : Philippe Lecoq
CIDFF : Solen Degabriel
APEC : Mathieu Jehannin
Fongecif : Véronique Bouyaux
ARML : Cécile Cassou
SUIO-IP : Cécile Lecomte
Rectorat : Valérie Grumetz

EN CHIFFRES

9 réunions
10 réseaux membres
En moyenne, entre 5 et 6
réseaux présents

Les membres du comité remontent les besoins prioritaires des conseillers en terme de ressources et de professionnalisation et communiquent sur leur propre plan de formation. La Région Bretagne vient en appui en favorisant la synergie et la complémentarité entre les réseaux, dans le respect des compétences et des missions de chacun.

2- La dynamique du comité de professionnalisation

En premier lieu, au-delà de l'élaboration même du plan de professionnalisation, ces rendez-vous ont permis de favoriser une connaissance réciproque des dix réseaux. Chaque réseau membre considère qu'il est nécessaire d'apprendre sur les cultures, les fonctionnements et les identités des partenaires. Les structures estiment essentiel d'être informées sur les actualités des uns et des autres et sur leurs actions respectives.

Un travail collectif s'est peu à peu mis en place et chacun loue la nécessité de travailler en réseau au profit de l'utilisateur. Certains acteurs constatent même qu'une identité et une culture commune SPRO-EP se développent peu à peu. La dynamique de travail est aujourd'hui jugée positive.

Si la diversité des réseaux est considérée comme une richesse, il est également noté que cette diversité peut être source de complexité avec des réseaux ayant des fonctionnements plus contraints que d'autres, plus ou moins décentralisés en région, avec des réseaux de dimension très hétérogène. Les besoins remontés par les professionnel.le.s peuvent alors être très variés et leur mobilisation plus ou moins aisée, selon l'organisation de la structure. D'ailleurs, certains membres ont exprimé le sentiment que ces différences sont insuffisamment prises en compte au sein du comité de professionnalisation et que l'identité ou l'atypisme de chacun ne sont pas assez valorisés.

BILAN QUANTITATIF ET QUALITATIF PAR ACTION

LA PRATIQUE DU .DE LA PROFESSIONNEL.LE

Actions de sensibilisation SPRO-EP/API (2015-2016)

Objectifs

- Mieux connaître le cadre dans lequel s'inscrit le SPRO-EP ainsi que les structures membres de ce service
- Mieux appréhender l'Accueil Personnalisé et Individualisé (API), ses objectifs, son contenu, ses enjeux
- Echanger avec des professionnel.le.s de l'orientation sur leurs pratiques professionnelles liées à l'API.

Modalités : apports théoriques et cas pratiques - ½ journée - animée par le GREF Bretagne

Contenu

- Présentation de chaque réseau avec un zoom sur la manière dont se déroule l'accueil aujourd'hui
- Apport de connaissances sur le SPRO-EP et l'API
- Echanges autour de cas complexes.

Evaluation

Suite à cette action, les participant.e.s ont le sentiment de mieux connaître le SPRO-EP et l'API ; il.elle.s pensent ainsi pouvoir jouer un rôle dans le SPRO-EP breton. La présence d'une diversité de réseaux et la résolution de cas pratiques en collectif sont particulièrement appréciées. Ceci favorise la connaissance réciproque du fonctionnement des structures présentes.

Les participant.e.s ont exprimé également un certain nombre d'attentes. Il.elle.s souhaitent pouvoir bénéficier d'actions de professionnalisation sur les outils existants en matière d'orientation (Onisep, Pôle Emploi, etc) et leur prise en main. Les actions d'interconnaissance sont plébiscitées via des formes différentes et complémentaires : échanges de pratiques, formations en commun, actions d'immersion, etc. Il.elle.s souhaitent également que soit développée une offre de professionnalisation visant à mieux cerner les contours de l'API et à en « muscler » les éléments clé sur la base, pourquoi pas, d'un « guide » permettant de compléter et d'illustrer le cahier des charges de l'API.

EN CHIFFRES

376 participant.e.s du SPRO-EP
32 sessions
18 villes

Répartition par structure

PE : 79
ML : 65
CIO : 54
IJ : 46
SUIO : 24
APEC : 4
Opacif : 33
CIDFF : 7
SPEF : 34
Point Région : 5

TEMOIGNAGES

« Cette action m'a permis de mieux connaître les services des différents opérateurs. Les échanges ont été riches et intéressants. Ces rencontres nous permettent d'élargir nos connaissances et de mieux appréhender nos offres de service respectives pour orienter les publics qui s'adressent à nous et trouver le meilleur interlocuteur. » **C.D, Fongecif**

« J'ai apprécié les échanges avec les professionnels présents et la possibilité de découvrir d'autres façons de faire. Toutefois, cette réunion n'a pas permis d'approfondir la connaissance de nos pratiques respectives et compte tenu des forts enjeux auxquels nous sommes confrontés à l'intérieur de nos propres structures, il est difficile de dégager du temps pour participer aux actions d'interconnaissance. »
A.EL, Pôle Emploi

SPRO-EP : Culture commune (2016)

Objectifs

- Partager une culture commune du SPRO-EP
- Comprendre ce que recouvre l'Accueil Personnalisé et Individualisé, ses objectifs, son contenu et ses enjeux pour le public accueilli
- Connaître les structures membres du SPRO-EP en Bretagne et leur offre de services
- Découvrir ou approfondir sa connaissance des outils disponibles dans le cadre du SPRO-EP.

EN CHIFFRES

1 session à Rennes

9 participant.e.s de Pôle Emploi

Modalités : apports théoriques et cas pratiques - 1 journée - animée par le Gref Bretagne

Contenu

- Journée de formation « SPRO-EP : Culture commune » : l'API et le cadre de référence du SPRO-EP, cas pratiques sur l'API, les acteurs du SPRO-EP et leurs offres de services, les principaux outils régionaux

Evaluation

Malgré le constat que seul.e.s des professionnel.le.s de Pôle emploi s'étaient inscrits à cette session, la journée a été maintenue afin de pouvoir répondre à un besoin d'information et de connaissances. Cependant les participant.e.s ont regretté le fait de ne pas être avec d'autres partenaires du SPRO-EP, leur besoin d'interconnaissance étant l'une des attentes les plus fortes.

Le groupe était hétérogène : des conseillers Pôle emploi et des personnes de la direction régionale. Leurs attentes étaient différentes (certains en attente d'opérationnel, d'autres d'explication des fondamentaux, du projet politique, de l'organisation). Malgré cela, les personnes ont apprécié le contenu de la journée.

Soulignant tout l'intérêt de favoriser une présence diverse des réseaux, les professionnel.le.s proposent d'organiser les réunions au sein des structures pour favoriser l'interconnaissance.

Offre de services des opérateurs CEP (2016-2017)

Objectifs

- Acquérir une meilleure connaissance du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)
- Connaître les opérateurs du CEP, leurs services et leurs modalités d'accès
- Mieux cerner les contours de l'API et son articulation avec le CEP niveau 2 et 3.

Modalités : apports théoriques et cas pratiques - ½ journée - co-animation par deux opérateurs CEP et le GREF Bretagne.

Contenu

- Eléments clés du CEP
- Echanges à partir de cas pratiques pour connaître l'offre de services et les outils des partenaires présents
- Echanges avec les deux partenaires CEP « invités »
- Présentation de l'outil en ligne « Offre de services des structures du SPRO-EP ».

Evaluation

Les participant.e.s ont particulièrement apprécié la dimension interactive de la session favorisée par une présence très diverse des opérateurs CEP et par les échanges issus des cas pratiques. Certains auraient souhaité avoir plus de temps pour approfondir l'interconnaissance. Plusieurs personnes ont souligné l'intérêt de pouvoir mieux connaître les Opacifs et ont ainsi suggéré la mise en place d'actions spécifiques de présentation de leurs missions et de leurs offres de services. D'autres propositions ont été faites : diffusion des bonnes pratiques concernant la mise en œuvre du CEP dans les différentes structures, organisation d'actions de professionnalisation concernant le niveau 3 du CEP (en particulier l'ingénierie de formation), la possibilité d'avoir un correspondant CEP par réseaux afin notamment de sécuriser l'orientation vers le partenaire le plus adapté.

TEMOIGNAGES

*Cette action favorise une meilleure connaissance des structures du CEP. Le travail en sous-groupe permet l'échange et les questions, le temps consacré aux cas concrets donne une utilité immédiate pour des conseillers en contact avec les publics. Cela permet de mieux renseigner les publics sur les offres de services des autres structures. J'aurais souhaité un temps plus long pour poursuivre les échanges. Dans l'animation, il est important de veiller à bien mélanger les partenaires en sous-groupe afin d'échanger avec la plus grande diversité de structures. » **B.C, FAFTT***

*« [...] Cela m'a permis d'identifier des méthodes et des outils utilisés par d'autres opérateurs présents ce jour, comme Pôle emploi et Cap emploi. J'ai découvert des sites à explorer, qui peuvent m'être utiles dans ma pratique professionnelle. Je conseille cette action aux personnes qui souhaitent connaître les missions des partenaires du SPRO-EP, leur champ d'intervention et leur public. » **M.T, FAFSEA***

EN CHIFFRES

77 participant.e.s du SPRO-EP
6 sessions
5 villes
70 femmes/7 hommes

Répartition par structure

PE : 28
CIO : 4
SUIO : 2
Opacif : 9
SPEF : 11
Cap emploi : 3
ML : 9
IJ : 2
APEC : 2
CIDFF : 1
Autres : 6

Repérer les personnes en situation d'illettrisme (2017)

Objectifs

- Acquérir une meilleure connaissance de la problématique
- Faciliter le repérage des personnes
- Adapter sa communication pour aborder la question
- Connaître les principaux dispositifs de formation.

Modalités : apports théoriques - ½ journée puis 1 journée - au sein d'un centre de formation - animée par le Gref Bretagne.

Contenu

- Eléments clés sur la problématique de l'illettrisme
- Cas pratiques sur le repérage des situations d'illettrisme
- Repérer les situations et accompagner vers la formation
- Les actions de formation
- Visite du centre de formation.

EN CHIFFRES

30 participant.e.s du SPRO-EP
2 sessions
Dinan et Lannion
25 femmes/5 hommes

Répartition par structure

PE : 19
ML : 8
Autres : 3

Nombre de sessions prévues : 8
Nombre de sessions réalisées : 2

Evaluation des participants

A la demande des participant.e.s de la première session de formation particulièrement intéressé.e.s par la thématique, l'action a évolué d'une demi-journée à une journée.

Outre l'apport de connaissances, les professionnel.le.s ont fortement apprécié de pouvoir échanger entre eux sur leurs pratiques de repérage, les outils dont il.elle.s disposent, les actions qu'il.elle.s mettent en place. Il faut également souligner le précieux apport des centres de formation qui ont ouvert leurs portes et explicité leur fonctionnement.

Malgré la forte satisfaction des participant.e.s, 6 des 8 sessions prévues ont été annulées faute d'inscriptions. Les explications peuvent être multiples : une communication insuffisamment anticipée, une problématique non prioritaire par rapport à l'actualité des réseaux, des professionnel.le.s très sollicité.e.s par ailleurs ...

Confrontés à la problématique des personnes parlant peu français, les professionnel.le.s souhaiteraient la mise en place d'actions de formation sur cette thématique.

Evolution des dispositifs de formation de la Région Bretagne (2016)

Objectif

- Présenter les évolutions et changements éventuels concernant les différents dispositifs de formation portés par la Région Bretagne.

Modalités : Information - ½ journée - animée par la Région Bretagne

EN CHIFFRES

192 participant.e.s dont 115 du SPRO-EP
4 sessions en 2016
1 par département
155 femmes/37 hommes

La prise en compte du handicap (2015 - 2016)

Cette action s'inscrit dans le cadre du Plan de Professionnalisation de la Politique Régionale de Formation des Personnes Handicapées (PRFPH). Ce plan s'adresse aux professionnel.le.s du SPRO-EP mais également aux acteurs de la formation. Ceci permet notamment de rencontrer des professionnel.le.s d'horizons différents.

EN CHIFFRES

117 professionnel.le.s du SPRO-EP
24 sessions
Rennes, Brest et Quimper

Objectif

- Sensibiliser, notamment les professionnel.le.s de l'orientation, à la prise en compte du handicap
- Outiller les professionnel.le.s de l'orientation pour un meilleur accueil et/ou un meilleur repérage des personnes en situation de handicap.

Modalités : formation, échanges de pratiques, ateliers - durée variable selon l'action - animée par un.e expert.e du handicap

Contenu

- 3 actions de formations :
 - Approche globale du handicap et de son environnement (2 jours)
 - Accueillir et accompagner une personne en situation de handicap psychique (1 jour)
 - Handicap spécifique (Dys) (1 jour)
- 3 groupes d'échanges de pratique :
 - Approche globale du handicap : la suite (1 jour)
 - Repérer le public en situation de handicap (1 jour)
 - Autour du handicap psychique : accompagnement complexe et recherche de solutions adaptées (1 jour)

Evaluation par les participants :

Une large majorité des participant.e.s est satisfaite tant par l'environnement et les moyens pédagogiques des formations que par l'adéquation entre le contenu de la formation et le programme annoncé. Les stagiaires soulignent majoritairement le fait d'avoir pu travailler sur de nombreuses études de cas et d'avoir rencontré des professionnel.le.s d'horizons différents.

Plusieurs stagiaires mettent en avant leur besoin d'outillage et de professionnalisation. Il.elle.s souhaitent des apports très concrets sur la façon d'aborder le sujet du handicap avec leur public, les différentes solutions d'aménagement/d'adaptation selon les différents types de handicap, le parcours d'une personne en situation de handicap dans sa globalité. Ceci est complété par des demandes de suivre des journées complémentaires à la formation, afin d'étudier et résoudre davantage de cas pratiques.

Contrairement aux années précédentes où les stagiaires demandaient davantage d'informations sur les partenaires et leurs offres de service, cette année leurs attentes se concentrent sur le fait de pouvoir échanger davantage avec leurs homologues.

Panorama des outils en ligne du GREF Bretagne (2016-2017)

Objectif

- Connaître et découvrir les outils et sources d'information disponibles sur le site du GREF Bretagne et s'approprier leur fonctionnement dans sa pratique professionnelle.

Modalités : apport de connaissances - 0,5 jour

EN CHIFFRES

68 participant.e.s dont 21 du SPRO-EP
5 sessions
Vannes, Brest et Saint Brieuc

Evaluation

Les participant.e.s apprécient particulièrement le travail dirigé sur le site Web. Ces réunions sont considérées comme riches et denses. En point d'amélioration, il.elle.s suggèrent des sessions permettant de naviguer individuellement sur le site.

Réaliser sa veille avec le centre de ressources du GREF Bretagne (2016)

Objectif

- Savoir s'auto-documenter et utiliser les outils et services du Centre de ressources pour réaliser sa propre veille professionnelle.

Modalités : apport de connaissances - 0,5 jour

EN CHIFFRES

1 session à Rennes en 2016
11 participant.e.s dont 7 du SPRO-EP

Evaluation

Les participant.e.s sont majoritairement satisfait.e.s de la demi-journée. Il.elle.s ont particulièrement apprécié le tour d'horizon des différents outils proposés (alertes personnalisées, techniques d'interrogation de la base de données, inscription aux lettres) et l'individualisation des réponses apportées.

Les rendez-vous sectoriels du GREF Bretagne (2015-2017)

Objectif

- Informer les professionnel.le.s de l'orientation, de l'emploi et de la formation sur les métiers, les formations, les débouchés des secteurs d'activités et diffuser la connaissance sur les études sectorielles régionales.

Modalités : apport de connaissances - ½ journée.

Thématiques traitées

Sanitaire, transport-logistique, agro-alimentaire, agriculture, social, métallurgie, sport et animation

Evaluation

Les personnes présentes apprécient particulièrement les échanges riches avec les experts des secteurs et la diversité des participants (professionnels du SPRO-EP, organismes de formation, acteurs de la branche). Certains souhaiteraient compléter ces temps d'information par des visites ou des témoignages d'entreprises.

EN CHIFFRES

401 personnes dont 149 du SPRO-EP

7 rendez-vous

19 sessions

8 lieux

Les rendez-vous pro de l'Exploratoire (sept 2015 à juin 2017)

Objectifs

- Echanger avec un expert-e : une entreprise et/ou un.e professionnel.le et découvrir les données clés du secteur et de ses métiers
- Prendre le temps de faire le point sur l'actualité économique du territoire, de détailler un secteur d'activités, d'explorer une thématique

Modalités : Information - ½ journée - animée par un.e professionnel.le du secteur et un.e amateur-trice de l'Exploratoire

Thématiques traitées

Ressources humaines et placement - agriculture - social - services opérationnels - économie sociale et solidaire - bâtiment - logistique - numérique - relations clients - communication et marketing - mixité - digitalisation des métiers - développement durable - connaissance de l'économie locale - mobilité, compétences et fonctions publiques.

Evaluation

Ces rendez-vous sont fréquentés de manière régulière depuis leur mise en place en 2014. Une forte montée en charge du thème "digitalisation" a eu lieu à partir du second semestre 2016 pour répondre à la demande des acteurs de terrain. Les RV PROs demeurent toujours un moment privilégié pour rencontrer des experts et développer son réseau entreprises. Les partenaires soulignent également l'intérêt de l'échange de pratiques avec des pairs. Des évolutions sur l'année

EN CHIFFRES

253 participant.e.s

22 rendez-vous

A Rennes ou bassin d'emploi de Rennes

2017 sont à noter avec la mise en place de l'agora des pros : temps privilégiés de mise en pratique du numérique et ses outils au cœur de la pratique professionnelle des partenaires emploi-insertion-formation.

La semaine de l'industrie en Bretagne - AJIR Bretagne (2016 - 2017)

Objectif

- Informer et sensibiliser les publics et notamment les professionnel.le.s du SPRO-EP aux métiers de l'industrie

Modalités : visites d'entreprises

Evaluation

Une manifestation qui répond aux attentes tant des entreprises que du public. Les entreprises notent la possibilité de nouer des contacts avec les acteurs du SPRO-EP notamment, même si elles souhaiteraient que ces professionnel.le.s soient plus présents.

EN CHIFFRES

389 participant.e.s dont 194 du SPRO-EP en 2016
42 entreprises visitées en 2016

289 participant.e.s dont 144 du SPRO-EP en 2017
28 entreprises visitées en 2017

Les mercredis de l'entreprise - AJE 29 (2015-2016)

Objectif

- Proposer des visites d'entreprises afin de découvrir leur contexte, leurs principaux métiers et leur organisation du travail.

Modalités : visites d'entreprises - ½ journée - AJE 29

Evaluation

Des visites qui connaissent beaucoup de succès même si certaines propositions ne suscitent pas le même intérêt. Il n'est pas rare que ces visites amènent à d'autres échanges voire l'élaboration de projets conjoints avec les jeunes.

EN CHIFFRES

187 participant.e.s en 2015 dont 54 du SPRO-EP
162 participant.e.s en 2016 dont 48 du SPRO-EP

La semaine de l'emploi maritime - Pôle Emploi (2016-2017)

Objectif

- Découvrir les métiers de la mer et du littoral et rencontrer des centres de formation et des entreprises

Modalités : visites d'entreprises, conférences, présentation de métiers, etc

EN CHIFFRES

17 évènements et 8 villes concernées en 2016

32 évènements et 14 villes concernées en 2017

BILAN QUANTITATIF DES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION

SEPT 2015 - JUIN 2017

Nombre de sessions réalisées et nombre de professionnel.le.s du SPRO-EP concernés

LA PRATIQUE DU. DE LA PROFESSIONNEL.LE	LES OUTILS OU RESSOURCES DU. DE LA PROFESSIONNEL.LE	LES SECTEURS PROFESSIONNELS, LES METIERS ET L'ENVIRONNEMENT SOCIO- ECONOMIQUE
Actions de sensibilisation SPRO-EP/API (2015-2016) 32 sessions 376 pro. SPRO-EP	Panorama des outils en ligne GREF Bretagne 5 sessions 21 pro. SPRO-EP (2016 et 2017)	Les rendez-vous du GREF Bretagne 7 sessions 149 pro. SPRO-EP
SPRO-EP : Culture commune (2016) 1 session 9 pro. SPRO-EP	Réaliser sa veille avec le centre de ressources GREF Bretagne 1 session 7 pro. SPRO-EP (2016)	Les RDV Pros de l'Exploratoire 22 rendez-vous 253 participant.e.s.
Offre de services des opérateurs CEP à travers des cas pratiques (2016-2017) 6 sessions 77 pro. SPRO-EP		Semaine de l'industrie (2016-2017) AJIR Bretagne 42 visites d'entrep. et 194 pro. (2016) 28 visites d'entrep. et 144 pro. (2017)
Repérer les personnes en situation d'illettrisme (2017) 2 sessions 30 pro. SPRO-EP		Les mercredis de l'entreprise AJE 29 102 pro. (2015 - 2016)
Evolution des dispositifs de formation de la Région Bretagne (2016) 4 sessions 115 pro. SPRO-EP		Semaine de l'emploi maritime Pôle Emploi 17 évènements en 2016 32 évènements en 2017
La prise en compte du handicap - PRFPH (2015-2016) 24 sessions 117 pro. SPRO-EP		

LES OUTILS D'APPUI A LA PROFESSIONNALISATION



Le cadre de référence du SPRO-EP

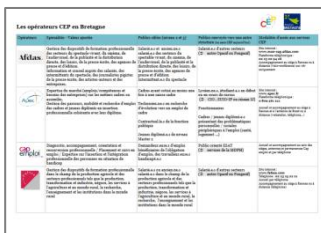
Document support réalisé notamment en appui aux actions de sensibilisation sur le SPRO-EP et l'API.



Les acteurs du SPRO-EP en Bretagne

Document support réalisé lors de la signature des conventions entre la Région et les membres du SPRO-EP.

Il présente les structures membres du SPRO-EP, leurs missions, leur implantation.



Les opérateurs du CEP en Bretagne

Document réalisé en appui à l'action de professionnalisation « offre de services des opérateurs du CEP à travers des cas pratiques »

Il présente les opérateurs du CEP, leurs missions, les publics visés et les modalités d'accès aux services.



L'offre de services des membres du SPRO-EP

Base de données en ligne des outils et services des membres du SPRO-EP, réalisée en appui à l'action de professionnalisation « offre de services des opérateurs du CEP à travers des cas pratiques »



Le SPRO-EP en Bretagne

Diaporama sonore de présentation du SPRO-EP en Bretagne, réalisé en appui à l'action de professionnalisation « Cycle SPRO-EP : culture commune »

Il présente le cadre de référence du SPRO-EP, l'API. Il délivre un premier niveau d'information sur ce service et indique les principales ressources à consulter pour aller plus loin.

LES OUTILS POUR COMMUNIQUER SUR LA PROFESSIONNALISATION



Se former en Bretagne

Un onglet SPRO-EP a été créé sur le site Se former en Bretagne qui comporte quatre nouvelles pages dont une dédiée à la professionnalisation.

On y retrouve le plan de professionnalisation des acteurs qui détaille les actions proposées, leur contenu ainsi que les dates et lieux actualisés.



La newsletter du SPRO-EP

Destinée aux professionnels du SPRO-EP, cette newsletter vise à les informer sur les actualités du SPRO-EP et les futures actions de professionnalisation. Deux lettres ont été publiées : une pour la période de mai à juillet 2016 et une autre pour la période de septembre 2017.

CONSTATS ET PERSPECTIVES

Les constats et préconisations effectués lors du comité de professionnalisation du 19 mai 2017, croisés avec les informations recueillies lors des entretiens avec les membres du comité de professionnalisation, ont permis de déterminer les axes à explorer dans le prochain plan de professionnalisation et d'aller plus avant dans la complémentarité et l'interconnaissance des réseaux membres du SPRO-EP.

La méthodologie de recueil des informations et les critères déontologiques des entretiens

Les grands thèmes abordés lors des entretiens avec les membres du comité de professionnalisation portaient sur :

- **Le comité de professionnalisation** : recueil du ressenti des uns et des autres concernant son fonctionnement, son intérêt, ses effets leviers, ses limites
- **Les actions de professionnalisation inter-réseaux** : hiérarchisation des actions de formation proposées dans le plan de professionnalisation 2015-2017, suivant l'intérêt des membres, ainsi que les thématiques qu'ils aimeraient voir traitées dans le futur plan de professionnalisation
- **La formation interne des membres du réseau** : recensement des actions de formation programmées au sein de chaque réseau dans l'objectif d'une meilleure complémentarité avec le plan de professionnalisation SPRO-EP. Mais aussi un bilan des actions qui pourraient être mises au pot commun dans une idée de partage, d'interconnaissance, de valorisation des connaissances des membres du réseau
- **La mutualisation** : recueil du sentiment des uns et des autres sur l'idée de mutualisation, ainsi que des éléments pratiques sur son éventuelle mise en œuvre.
- **Modalités de formation** : recueil des attentes en terme de modalités de transmission pédagogique et des freins éventuels à la participation aux formations.

Un protocole de recueil des éléments ainsi que des règles déontologiques ont été déterminés et rappelés à chacune des personnes interrogées. Il s'agissait d'enregistrer les entretiens, de les retranscrire afin de les organiser dans une grille d'analyse. Les réponses obtenues ont ensuite été croisées permettant de dresser ce bilan qualitatif. Les entretiens ont été menés sous le sceau de la confidentialité : les données recueillies ne sont pas diffusées nominativement et les enregistrements ont été détruits à l'issue du travail d'analyse.

Enfin, il est important de préciser que cet état des lieux n'aurait pu se faire sans la collaboration et l'investissement des membres du comité de professionnalisation.

1. Les constats

Lors des échanges au sein du comité de professionnalisation du 19 mai 2017, les constats relevés mettaient en lumière une mobilisation constante des réseaux au sein de ce comité et le fort intérêt des professionnels pour les actions inter-réseaux. La formalisation d'un plan de professionnalisation a ainsi permis une montée en charge des actions de professionnalisation.

D'autre part, étaient également notés un manque d'anticipation et de communication sur les actions de professionnalisation et une mobilisation très fluctuante de la part des professionnels. De plus, une complémentarité entre le plan de professionnalisation SPRO-EP et ceux des réseaux restait à trouver.

Lors des différents entretiens, un point a été fait sur l'ensemble des actions proposées de septembre 2015 à juin 2017. Ainsi, « l'offre de service des opérateurs CEP à travers des cas pratiques » est unanimement mentionnée et sollicitée.

« Repérer les personnes en situation d'illettrisme » est également l'action la plus citée (pour autant, 6 sessions sur 8 ont été annulées), suivie des actions relatives au handicap. Les actions de sensibilisation SPRO-EP/API semblent, à l'heure actuelle, perdre de leur intérêt même si elles gardent une certaine pertinence pour les nouveaux conseillers.

Les actions permettant d'enrichir sa pratique au travers de l'appropriation d'outils et de ressources restent attractives pour les conseillers.

Les modules liés à la connaissance des métiers et des secteurs professionnels sont qualifiés d'indispensables dans la gestion territoriale des emplois et des compétences. Grâce à ce type d'actions, les conseillers orientent et éclairent mieux les bénéficiaires.

Sur ce volet de l'information métiers, le plan de professionnalisation intègre un certain nombre d'actions portées par des membres associés du SPRO-EP ayant pour cible, entre autres, les professionnel.le.s de l'orientation. Ces membres associés sont au nombre de trois : AJE 29, AJIR Bretagne et l'Exploratoire. Leur présence au sein de ce plan de professionnalisation est perçue comme positive donnant une légitimité supplémentaire aux actions qu'ils mènent au quotidien tant auprès des professionnels qu'auprès du grand public. Ceci étant, ils perçoivent difficilement la plus-value en terme de mobilisation des professionnel.le.s.

La présentation de « l'évolution des dispositifs de formation de la région Bretagne » reste nécessaire pour une majorité des réseaux mais gagnerait à être proposée dans un format dématérialisé (diaporama sonore, web conférence...).

L'action culture commune est plus rarement citée. Mais, la difficulté à différencier ce module avec « l'API en pratique » est soulignée à plusieurs reprises.

Enfin, bien que certains thèmes semblent redondants avec les plans de formation internes des différents réseaux, certaines structures y voient un côté pratique : non seulement les actions de professionnalisation proposées dans le cadre du SPRO-EP sont complémentaires à celles dispensées en interne (intervenants et contenus différents), mais elles procurent également une marge de manœuvre en terme d'inscriptions. En effet, lorsque le nombre de stagiaires attendus est atteint sur une des actions, il est toujours possible de s'inscrire sur l'autre.

Globalement, les échanges de pratique sont particulièrement appréciés car lors de ces actions, les professionnels ont la possibilité de rencontrer leurs collègues issus des différents réseaux qui composent le SPRO-EP. Ceci permet de nourrir l'interconnaissance, de prendre le temps de s'approprier les écrits et les engagements partenariaux des uns et des autres. Ils peuvent également y confronter leurs pratiques et travailler sur des cas complexes.

2. Les axes de préconisation

De ces constats émanent des axes de préconisation qui portent, en premier lieu, sur trois types d'action : se fixer une ou deux priorités thématiques renouvelées tous les deux ans, proposer des fondamentaux et poursuivre la valorisation des actions des partenaires SPRO-EP.

En second lieu, il est préconisé d'établir une programmation pluriannuelle sur deux ans, d'offrir une souplesse d'organisation et de réfléchir à la possibilité de mutualiser des actions de professionnalisation émanant des plans des réseaux, de réfléchir à d'autres modalités de transmission pédagogique que le présentiel et d'améliorer la communication auprès des professionnel.le.s.

2.1 Les propositions d'actions à développer

Cette partie porte sur les sujets que les différents réseaux souhaiteraient aborder dans le futur plan de professionnalisation. La question des orientations souhaitées a été abordée selon trois axes : les thématiques en lien avec le numérique, avec l'Accueil Personnalisé et Individualisé et enfin, des thématiques autres qui semblent utiles dans la pratique des conseillers.

<i>Numérique</i>
<p>Deux thématiques ressortent très nettement dans les demandes des réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none">-la connaissance des réseaux sociaux : comment se rendre visible sur les réseaux sociaux ? comment gérer son profil numérique et l'e-réputation ?-les métiers du numérique : quels sont les métiers de demain ? Des informations sur les formations menant à ces métiers sont également demandées. <p>Des clés pour intégrer le numérique dans sa pratique professionnelle sont également attendues, notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none">-la culture numérique :<ul style="list-style-type: none">➤ Snapchat, Instagram, WhatsApp➤ les outils numériques : les sites pertinents pour accompagner les bénéficiaires, présentation des critères propres à chaque site, optimisation et formation à leur utilisation.➤ Accompagner à l'utilisation du numérique dans sa recherche d'emploi : CV, répondre à une offre en ligne.-les nouvelles formes de travail : start up, travailler sur un projet dans un incubateur : les statuts juridiques, comment travailler en partenariat ?
<i>L'Accueil Personnalisé et Individualisé</i>
<p>En priorité, une action permettant de mieux cerner les contours de l'Accueil Personnalisé et Individualisé en complément du cahier des charges est demandée.</p> <p>Des thématiques spécifiques ont été soulevées pour aller plus loin sur l'API :</p> <ul style="list-style-type: none">- les différentes modalités d'accueil- la posture : gestion de l'agressivité, comment amener le bénéficiaire à avoir une réflexion sur ses compétences sans que cela soit frontal ?- la gestion de l'urgence : détresse psychologique, situations précaires- l'accueil des étrangers non francophones : données juridiques

Les autres thématiques

- l'égalité professionnelle
- la laïcité
- l'activation du développement vocationnel et personnel

L'échange de pratique est unanimement et fortement attendu par les réseaux. Le partage et l'interconnaissance sont considérés comme essentiels et vecteurs de bonnes pratiques dans le conseil.

2.2 La mutualisation des actions de professionnalisation

Le principe de mutualisation d'actions de professionnalisation peut se concrétiser selon plusieurs modalités :

- qu'un réseau construise une action proposée à l'ensemble des professionnel.le.s du SPRO-EP
- proposer d'ouvrir certaines actions déjà intégrées au sein des plans de formation interne des réseaux à l'ensemble des professionnel.le.s du SPRO-EP
- permettre la mise en commun des compétences et des outils dont les partenaires disent disposer en interne.

Sur le principe, les réseaux membres partagent l'intérêt des deux premières propositions tout en émettant un certain nombre de réserves : pas de coût supplémentaire, équité dans le partage (une action donnée, une action reçue), nécessité d'anticiper pour une meilleure intégration dans les plans de formation internes.

Mais surtout, les réseaux soulèvent la complexité dans la mise en œuvre : en premier lieu, si l'on tient compte de l'atypisme de certaines structures et du dialogue social interne. En second lieu, lorsque qu'il s'agit de faire appel aux OPCA pour financer les actions de professionnalisation. A noter que sur les dix réseaux membres du SPRO-EP, certains relèvent de quatre OPCA différents, un autre du fonds paritaire de sécurisation des parcours, un autre encore du service académique de la formation et pour les agents de la fonction publique, du Centre National de la Fonction Publique Territoriale. Au sein d'un même réseau, les salariés peuvent avoir des statuts différents. Par conséquent, les négociations avec les organismes paritaires collecteurs agréés s'avèrent d'ores et déjà complexes. Mais cette question mérite d'être explorée plus avant. Et les réseaux se disent, sur la base du volontariat, prêt à expérimenter cette proposition.

Une alternative à cette complexité serait la mise en commun des compétences et des outils des différents réseaux. Certains membres ont déjà fait part de leur accord pour animer des actions de professionnalisation pour les autres membres du SPRO-EP et sont du même coup très désireux de participer à des actions proposées par les autres réseaux.

Pour finir, les réseaux font part de leur souhait de voir toutes les actions qui relèvent de l'information numérisées afin de gagner en temps et en souplesse.

2.3 L'immersion dans les structures partenaires

L'immersion est une notion déjà bien ancrée dans la culture de quelques réseaux qui la pratiquent depuis un certain nombre d'années. En grande majorité, les réseaux considèrent qu'il y aurait une réelle plus-value à expérimenter ce type d'actions notamment pour gagner en

interconnaissance. Les partenaires accepteraient d'accueillir et seraient également désireux d'aller dans d'autres structures, à condition que l'expérimentation soit sur la base du volontariat et suffisamment anticipée afin de pouvoir organiser la visite. En effet, ce type d'action semble chronophage sur un temps d'activités déjà bien chargé. Par ailleurs, la mise en œuvre de cette expérience génère beaucoup de questionnement :

- qu'entend-on par immersion ? est-ce une simple visite, une possibilité d'intervention sur le lieu de travail des partenaires, une observation ?
- sur quelle base de temps opérationnel ? avec qui négocie-t-on ce temps, en interne ou avec les partenaires ?
- sur la base de quels accords partenariaux ?
- que peut-on montrer ?

L'immersion dans les structures membres du réseau SPRO-EP semble possible, à condition que sa mise en œuvre soit structurée et formalisée.

2.4 L'évolution des stratégies pédagogiques

Compte-tenu de la charge de travail des conseillers, le souhait d'aller explorer des modalités de professionnalisation autres que le regroupement physique pour pallier au manque de disponibilité avait été émis. Néanmoins, le présentiel reste la modalité de transmission la plus sollicitée par les réseaux. Ces derniers y voient une occasion de rencontrer les collègues des autres organisations. Ils estiment ce lien précieux et considèrent l'échange informel aussi important que la théorie.

Malgré cela, compte tenu des formats courts des actions de professionnalisation du plan SPRO-EP, il paraît intéressant d'aller davantage vers des propositions hybrides. Ce qui relève de l'information descendante pourrait être dispensé à distance et constituerait, le cas échéant, un prérequis pour pouvoir « raccrocher » en présentiel. Ainsi, l'action pourrait gagner en contenu.

Les fiches pratiques font également partie des outils cités comme utiles et attendus par les réseaux, autant en version papier que numérique. La réalisation d'un guide pratique sur l'API est d'ailleurs attendu sous ces deux formes.

Le « tout à distance » est également évoqué par quelques structures comme étant la solution au manque de temps pour la professionnalisation. Un travail sur la mobilisation des ressources est demandé pour aller dans ce sens. Sont notamment cités les MOOC (Massive Open Online Courses), la vidéo ou bien encore la possibilité d'avoir un référent au sein des réseaux qui puisse réaliser une veille sur les actions nouvelles et qui puisse les présenter à ses collègues afin que ces derniers ne soient pas noyés sous trop de ressources numériques.

Mais des méfiances se font sentir quant aux problèmes techniques récurrents lors de l'utilisation de certains outils numériques. Est cité l'exemple de la web conférence ingérable car le trop grand nombre de participants rend l'interaction et les échanges impossibles, sans parler des interférences et autres interruptions intempestives qui peuvent survenir sur le lieu de travail lorsque le conseiller est en ligne.

Compte tenu de la charge de travail importante et du temps contraint, les professionnel.le.s ont tendance à privilégier le travail opérationnel au détriment de leur professionnalisation d'autant plus quand celle-ci est dispensée à distance. Se pose alors le problème du contrôle des

connaissances : comment, d'une part, vérifie-t-on que le conseiller a pris le temps de se professionnaliser ? D'autre part, comment contrôler l'acquisition de connaissances ?

2.5 Points de vigilance

Au-delà des dimensions pratiques concernant le contenu du plan de professionnalisation, la mutualisation ou les leviers pour gagner en interconnaissance, les personnes interrogées ont pointé plusieurs éléments à prendre en compte dans la mise en œuvre du plan de professionnalisation 2018-2019.

En premier lieu, les membres du comité de professionnalisation ont donné un certain nombre de raisons à la non-participation aux actions de professionnalisation. Les premières d'entre elles sont liées au temps. En effet, celui-ci est compté, pendant que les professionnels se professionnalisent, le travail opérationnel est mis en suspens, d'autant que la charge de travail pour chacun d'entre eux est importante ce qui les rend difficilement disponibles. En outre, le temps de formation interne est privilégié et les conseillers ne disposent que d'un nombre de jours limités pour la formation et les actions de professionnalisation. Sans compter que certaines actions sont, dans certains réseaux, très anticipées. Dans ces conditions, la mobilisation sur des actions supplémentaires est difficile.

Par ailleurs, les personnes interrogées estiment que la montée en compétences ne doit pas se faire au détriment du cœur de métier et des missions dévolues aux conseillers, d'autant plus que certains réseaux disposent de plusieurs sources d'offre de professionnalisation. L'effet de saturation est d'ailleurs évoqué comme frein à la participation aux actions de professionnalisation ainsi que le manque d'intérêt pour les thèmes proposés. Certaines d'entre elles déplorent que le niveau de certaines actions ne corresponde pas au niveau de conseil demandé aux professionnel.le.s, notamment sur la notion d'API, notion largement maîtrisée par les professionnel.le.s de certains réseaux. Le fait que des actions SPRO-EP viennent parfois percuter certaines actions proposées en interne est également noté.

L'argent est également un motif évoqué (les déplacements et les hébergements coûtent chers), ainsi qu'une mauvaise communication sur les actions proposées et la perspective d'une négociation avec le supérieur hiérarchique pour avoir l'autorisation d'aller se professionnaliser. Par ailleurs, le statut de rencontres, d'ateliers de ces actions ne permet pas une reconnaissance et une prise en charge au titre de la formation professionnelle.

En second lieu, le comité de professionnalisation juge le nombre de thématiques proposées dans le plan de professionnalisation suffisantes mais souhaiterait que ce dernier puisse gagner en souplesse en offrant davantage de dates aux conseillers.

Les personnes interrogées, notamment celles appartenant à des réseaux importants, formulent une très forte demande d'indicateurs afin de pouvoir avoir des données sur les professionnel.le.s de leur réseau qui se rendent aux actions de professionnalisation. Ces données existent mais ne sont pas exploitées.

Enfin, les membres associés dont les actions sont intégrées dans le plan de professionnalisation souhaitent que des partenariats plus resserrés se développent entre eux et avec les membres du SPRO-EP afin de mobiliser plus largement les professionnel.le.s et adapter/développer leur offre de services si besoin. Cette interconnaissance permettrait notamment de coordonner leurs actions respectives.

CONCLUSION

Ce travail de bilan, effectué au regard des constats et axes de préconisation partagés lors du comité de professionnalisation du 19 mai 2017, permet de mettre en exergue plusieurs points saillants à prendre en compte dans l'avenir.

Concernant les actions, dans le cadre des deux priorités thématiques choisies, qui étaient le numérique et l'accueil personnalisé et individualisé, on constate que le numérique est bel et bien une préoccupation majeure pour les conseillers et demande à être explorée sous de multiples axes. On observe également que les conseillers souhaitent désormais aller au-delà de la pratique basique du premier accueil en s'emparant de notions plus spécifiques dans le cadre de l'API et de son articulation avec le CEP. On notera également que, malgré une préférence pour le mode présentiel, des actions de professionnalisation à distance sont souhaitées notamment pour tout ce qui concerne l'information. Les réseaux, quant à eux, restent inscrits dans une dynamique d'interconnaissance et sont toujours plus demandeurs d'échanges de pratique et de rencontres entre partenaires.

Concernant les principes de fonctionnement, ce bilan nous a permis de poser la première pierre de la mutualisation des actions de professionnalisation internes aux réseaux. A ce propos, des éléments recueillis ont été formalisés et synthétisés afin qu'ils puissent servir de socle à une réflexion plus poussée pour aller dans ce sens. Il est important de souligner que le partage des outils et des compétences est enclenché puisqu'une formation émanant d'un réseau sera programmée dans le plan de professionnalisation 2018, à l'intention des professionnel.le.s du SPRO-EP.

Pour finir, trois axes de travail sont pointés pour la suite :

- la souplesse d'organisation : rester sur le même nombre de thématiques, sur un format court et facilement intégrable dans un planning, mais proposer davantage de dates.
- la communication : informer suffisamment en amont du programme de professionnalisation et des dates à venir
- la traçabilité des inscriptions : que chaque réseau puisse avoir un regard sur les inscriptions de leur conseillers aux actions de professionnalisation

LE PLAN DE PROFESSIONNALISATION EST ELABORE PAR LA REGION BRETAGNE ET LES RESEAUX MEMBRES DU SPRO-EP



Avec la participation de



Avec l'appui du GREF Bretagne