

SPRO : quelles sont les attentes des utilisateurs ?

08 Avril 2015



© Fotolia

Trois régions expérimentatrices du Service public régional de l'orientation ont réalisé une enquête pour mieux connaître les attentes et usages des différents publics durant leur parcours d'orientation.

Les Régions Bretagne, Centre et Pays de la Loire ont mené une enquête interrégionale, confiée à leurs Carif-Oref, afin de mieux connaître les attentes des publics dans le cadre du Service public régional de l'orientation (SPRO), qu'elles expérimentent depuis 2013.

Un des premiers enseignements de ces travaux est que l'orientation concerne **le plus grand nombre**. Une majorité des publics enquêtés (88 %) déclare ainsi être intéressée par des **informations sur l'orientation ou l'évolution professionnelle**. Parmi les répondants, 70 % ont effectué des recherches d'informations et de conseils au cours des deux dernières années.

Complémentarité d'internet et des lieux physiques

Interrogés sur leurs modalités de recherche, les répondants ont cité à 89 % internet et à 74 %, le recours aux lieux et organismes. L'enquête fait également apparaître la nécessité de maintenir des **lieux d'accueil physiques pour certains publics** moins enclins à utiliser internet (personnes âgées, faiblement diplômées, résidant en zone rurale, etc.).

Par ailleurs, les demandeurs d'emploi et les salariés du privé expriment le besoin d'une "offre d'accueil", permettant d'obtenir **une première information sur l'offre de services** disponible, un premier diagnostic de leur demande, et un aiguillage au sein du réseau. Si les demandeurs d'emploi souhaitent trouver cette offre au sein d'un lieu physique, les salariés donnent leur préférence à un numéro vert médiatisé à l'échelle nationale.

Des informations sur l'emploi et les formations

Les publics du SPRO recherchent majoritairement des informations sur **les formations et les diplômes (48 %)**, le marché de l'emploi (39 %) et les métiers (25 %). Que ce soit sur internet ou dans des lieux physiques, ils sont à la recherche d'informations précises, complètes et personnalisables (fiches métiers multi-entrées, moteur de recherche sur les métiers, les secteurs d'activité et les formations prenant en compte leurs profils et aspirations, etc.). Ils attendent également que ces informations soient mises en lien avec le marché du travail au niveau de leur bassin d'emploi.

A cette attente de qualité des informations, s'ajoute celle de la qualité de l'accompagnement, qui doit reposer sur des conseillers à l'écoute, encourageants, investis et dynamisants. Sur la posture des conseillers durant cet accompagnement, près de la moitié des répondants exprime sa préférence pour **une co-construction du projet professionnel**, tandis qu'un tiers privilégie une construction autonome. Une minorité (12 %) attend des conseillers des propositions de projet professionnel.

[Consulter l'enquête](#) ^[1]

Raphaëlle Pienne

Tags : [SPRO](#) ^[2]