



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL
DE L'ORIENTATION DE GUYANE

LABEL
**« SERVICE PUBLIC RÉGIONAL
DE L'ORIENTATION DE GUYANE »**

DOSSIER DE CANDIDATURE

Nom de l'organisme candidat au label :	
---	--

Ce dossier est à retourner au plus tard

le 1^{er} juin 2025 à 23h00 (heure de Guyane)

à l'adresse suivante : spro-guyane@ctguyane.fr



Préambule

Le présent dossier doit être complété par l'organisme qui candidate à l'obtention du label « Service Public Régional de l'Orientation de Guyane » pour la période 2024-2027, et constitue sa proposition technique.

Ce cadre est exhaustif, ce qui signifie que l'intégralité des rubriques doivent être renseignées.

Le candidat au label n'a pas à produire d'autres informations ou documents que ceux expressément demandés dans le présent dossier.

Les limitations de pages indiquées sont impératives. Tout dossier dont le nombre de pages excède le nombre maximum indiqué ne sera pas examiné.

Attendus généraux du Label

Il est attendu du candidat au Label qu'il réponde aux différentes attentes et engagements de la Charte du Service Public régional de l'orientation de Guyane, charte annexée au présent dossier de candidature.

Modalités de notation des candidatures

Les candidatures jugées éligibles seront évaluées sur la base des critères et sous-critères indiqués au titre V du Règlement de consultation (pp. 11-12).

Chacun des sous-critères d'évaluation fera l'objet d'une notation selon le barème suivant :

- Aucun point : la réponse est peu ou pas pertinente par rapport à la question posée ;
- La moitié des points : la réponse est satisfaisante par rapport à la question posée ;
- Tous les points : la réponse est très pertinente et détaillée par rapport à la question posée.

La notation totale sera établie sur la base de 100 points dont :

- Lisibilité des activités de l'organisme : 3 points
- Accessibilité du service : 5 points
- Qualité de l'accueil : 7 points
- Pertinence et accessibilité de l'information : 6 points
- Qualité du personnel mobilisé : 22 points
- Efficacité de l'orientation : 15 points
- Évaluation de la qualité du service rendu : 5 points
- Pertinence des événements d'AIOA organisés : 5 points
- Accompagnement des publics, notamment fragiles : 16 points
- Motivation : 16 points

Le nombre de points attribués à chacun des sous-critères est indiqué dans le dossier de candidature (par exemple, 5 points attribués pour le sous-critère « Connaissance des métiers » du critère « Qualité du personnel mobilisé »).

0. Présentation du candidat

o.1. Identification de l'organisme

Nom de l'organisme	
Sigle (<i>le cas échéant</i>)	
Prénom et nom du représentant légal	
Fonction du représentant légal	
Statut juridique de l'organisme	
N° SIRET	
Adresse du siège social :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Mail	
Site internet	
Identification du correspondant pour le Label :	
Prénom et Nom	
Fonction	
Tel. (Ligne directe)	
Mail	

Pièces à joindre au dossier :

- *Statuts de l'organisme*
- *Organigramme*
- *Attestation SIRET de moins de 3 mois*

o.2. Présentation des activités générales du candidat au label

Présentation des activités de l'organisme

Le candidat décrit ici de façon synthétique les activités *historiques* de son organisme.

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

o.3. Présentation des ressources humaines

Les ressources humaines de votre organisme	
Effectif total en nombre de personnes	
Effectif total en Équivalent Temps Plein	
ETP mobilisés pour l'accueil/information	
ETP mobilisés pour l'accompagnement	
Ancienneté moyenne de votre équipe (en années)	

o.4. Les publics cibles de vos activités d'Accueil-Information-Orientation

o.4.1. Publics cibles par segment de l'activité d'AIOA
Pour chaque segment de l'activité d'AIOA, le candidat décrit ici ses publics cibles en prêtant attention aux valeurs communes du SPRO rappelées dans l'article 4 de la Charte.

Public cible pour l'Accueil (cocher les cases correspondantes)		
	Oui	Non
Demandeurs d'emploi		
Jeunes sans emploi		
Étudiants		
Scolaires		
Salariés en poste		
Actifs non-salariés		
Travailleurs ayant une reconnaissance de Travailleurs Handicapés		
Créateurs / Repreneurs d'entreprises		
Autre (préciser) :		
Autre (préciser) :		
Public cible pour l'Information (cocher les cases correspondantes)		
	Oui	Non
Demandeurs d'emploi		
Jeunes sans emploi		
Étudiants		
Scolaires		
Salariés en poste		
Actifs non-salariés		
Travailleurs ayant une reconnaissance de Travailleurs Handicapés		
Créateurs / Repreneurs d'entreprises		
Autre (préciser) :		
Autre (préciser) :		

Public cible pour l'Orientation (cocher les cases correspondantes)		
	Oui	Non
Demandeurs d'emploi		
Jeunes sans emploi		
Étudiants		
Scolaires		
Salariés en poste		
Actifs non-salariés		
Travailleurs ayant une reconnaissance de Travailleurs Handicapés		
Créateurs / Repreneurs d'entreprises		
Autre (préciser) :		
Autre (préciser) :		

0.4.2. Bénéficiaires de l'AIOA au sein de la structure

Le candidat précise le nombre de personnes accueillies, informées et orientées par an au sein de sa structure.

Maximum : 100 caractères (espaces compris)

0.5. Implantation territoriale de vos activités

Implantation territoriale n°1	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

Implantation territoriale n°2	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

Implantation territoriale n°3	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

Implantation territoriale n°4	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	

Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

Implantation territoriale n°5	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

Implantation territoriale n°6	
Adresse :	
N° et Rue	
Code Postal	
Commune	
Téléphone	
Nombre de jours d'ouverture par an	
Horaires d'accueil du public (préciser si physique ou téléphone)	
Lundi	
Mardi	

Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Accès internet Très Haut Débit pour le public	OUI / NON
Locaux accessibles aux personnes handicapées	OUI / NON

1. Lisibilité des activités d'AIOA (3 points)

La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a fait évoluer le Service Public de l'Orientation (SPO) tout au long de la vie. Le texte définit notamment les compétences respectives des acteurs institutionnels ainsi que les membres de ce Service Public, initialement créé par la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

Sont notamment attendus que les membres labélisés du Service Public Régional de l'Orientation déploient des services qui permettent aux différentes populations de :

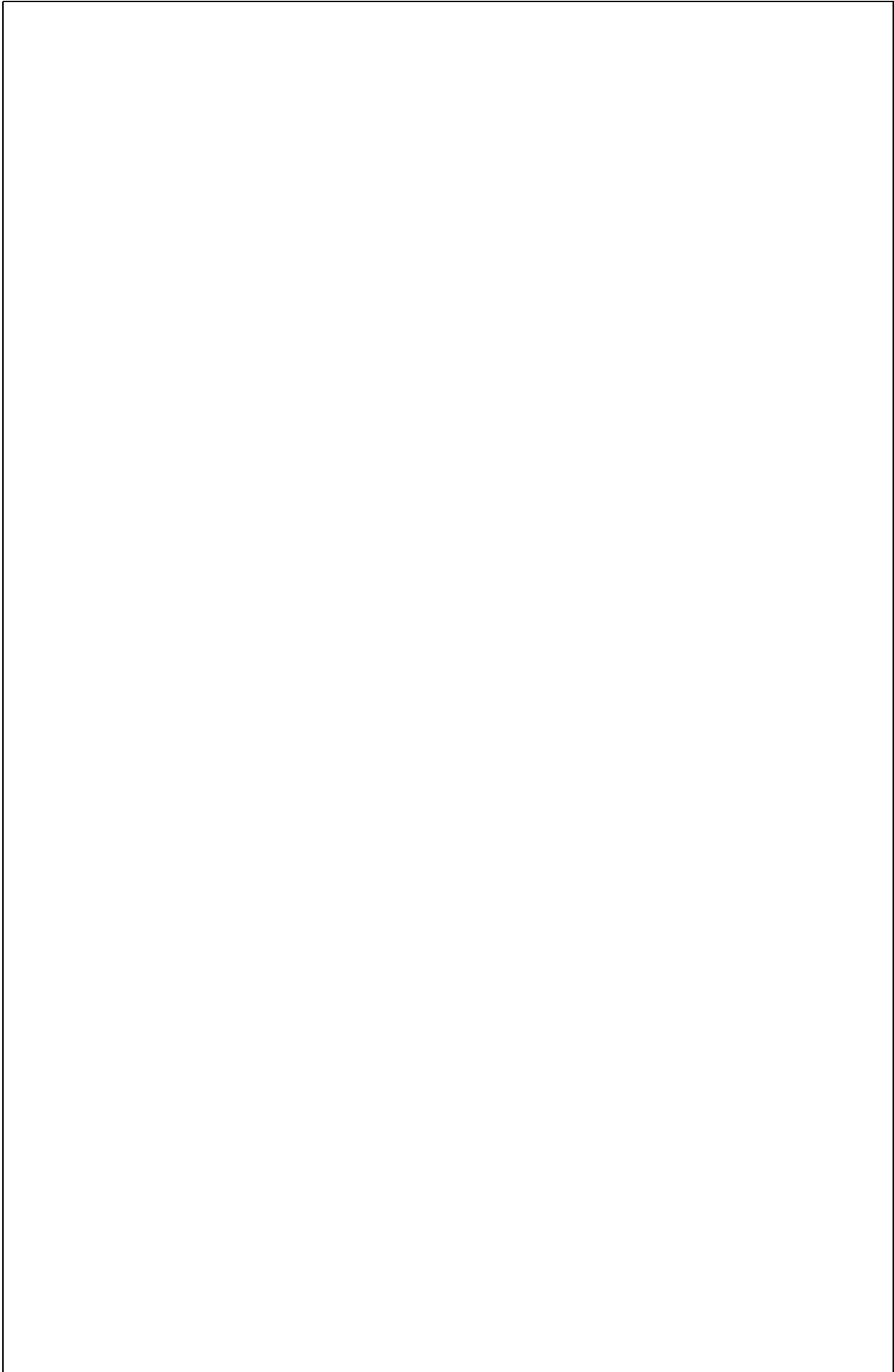
- Disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;
- Bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adaptée à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagée fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orienté de manière pertinente vers cet organisme.

1.1. Présentation générale des activités de votre organisme en matière d'AIOA

Le candidat décrit ici, avec clarté et simplicité, les activités de son organisme en termes d'accueil, d'information (sur les métiers, les formations, la situation de l'emploi) et d'orientation des publics. La description des activités veillera à fournir toutes les informations pertinentes (objectifs, public visé, fréquence, horaires, lieux, modalités d'inscription ou d'accès...).

Maximum : 12.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1



--

1.2. Adéquation de vos supports par rapport à vos objectifs

Le candidat joindra au dossier des supports présentant une ou plusieurs de ses activités. Sera jugée la cohérence de la présentation, ainsi que le caractère clair et attrayant des supports visuels.

Nombre de points : 2

Merci de joindre les fichiers concernés et de faire figurer dans leur nommage la mention « Critère 1.2 ».

2. Accessibilité du service (5 points)

2.1. Couverture territoriale

Vos activités d'AIOA se déploient-elles dans <u>l'ensemble</u> des implantations territoriales que vous avez listées précédemment ? (Barrer la mauvaise réponse)	
Nombre de points : 1	
Oui	Non
Si non, précisez pour chacune des implantations, si vous déployez déjà des activités d'AIOA (répondre par Oui ou par Non) ou si ce déploiement est en projet pour 2025	
Implantation territoriale 1 (Oui/Non/Projet)	
Implantation territoriale 2 (Oui/Non/Projet)	
Implantation territoriale 3 (Oui/Non/Projet)	
Implantation territoriale 4 (Oui/Non/Projet)	
Implantation territoriale 5 (Oui/Non/Projet)	
Implantation territoriale 6 (Oui/Non/Projet)	

2.2. Accessibilité physique

Les locaux dans lesquels vos services sont proposés sont-ils facilement accessibles aux personnes à mobilité réduite ? Sont-ils bien desservis par les transports en commun ?
Merci de répondre à ces questions pour chacun de vos sites accueillant du public.
Maximum : 500 caractères (espaces compris) Nombre de points : 2

2.3. Accessibilité numérique

Disposez-vous de services accessibles en ligne ?

Merci d'indiquer les services accessibles en ligne, en précisant les adresses URL correspondantes

Maximum : 500 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 2

3. Qualité de l'accueil (7 points)

3.1. Plages horaires dédiées à l'accueil

Jours d'ouverture et amplitude horaire

Merci de renseigner avec soin, si ce n'est déjà fait, le chapitre 0.5 du présent dossier.

Nombre de points : 2

3.2. Conditions matérielles de l'accueil

3.2.1. Capacité à offrir un accueil personnalisé dans des conditions matérielles adéquates en présentiel

Le candidat précisera les actions et/ou les outils mis en place pour répondre à l'enjeu (par ex : ligne téléphonique dédiée, espace d'accueil au sein des locaux, éléments de convivialité, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item (adaptation des locaux, délais d'attente des usagers, etc.).

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

3.2.2. Capacité à offrir un accueil personnalisé à distance (téléphone, visio ou autre)

Le candidat précisera les actions et/ou les outils mis en place pour répondre à l'enjeu (par ex : ligne téléphonique dédiée, visio, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item (délais d'attente des usagers, moyens numériques dédiés, etc.).

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

3.3. Conditions humaines de l'accueil

Ressources humaines mobilisées pour l'accueil du public

Quelles ressources humaines dédiez-vous à l'accueil et à l'accompagnement du public dans votre structure ? En quoi leurs compétences vous paraissent-elles en adéquation avec les tâches à exécuter ?

Maximum : 1.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 3

Nombre d'ETP dédiés	Nombre d'année(s) d'expérience	Formation(s) spécifique(s) suivie(s) et commentaires éventuels

4. Pertinence et accessibilité de l'information (6 pts)

4.1. Capacité à délivrer un premier niveau d'information

Capacité à délivrer un premier niveau d'information fiable et actualisé sur la formation, les métiers et l'emploi lors de l'accueil du public

Le candidat précisera les actions et/ou les outils mis en place pour répondre à l'enjeu (ex : formation des agents, dispositifs de veille, inscription dans des réseaux d'acteurs...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 3.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 3

4.2. Capacité à fournir des outils de recherche accessibles et adéquats

Capacité à fournir un panel d'outils d'information afin de réaliser des recherches en autonomie ou accompagnées (papier et/ou numérique)

Le candidat précisera les actions et/ou les outils mis en place pour répondre à l'enjeu (ex : fiches d'information sur les formations en Guyane, fiches d'information sur les métiers, site internet recensant des informations sur le champ des possibles en Guyane...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 3.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 3

5. Qualité du personnel mobilisé (22 points)

5.1. Formation initiale et expérience en matière d'AIOA

La formation et l'expérience de l'équipé mobilisée est-elle en adéquation avec les compétences attendues en matière d'AIOA ?

Le candidat précisera pour chaque ressources humaines mobilisée son nombre d'années d'expérience, ainsi que les formations spécifiques reçues.

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 3

5.2. Formation continue

Le personnel mobilisé sur les missions d'AIOA a-t-il l'opportunité de continuer à se former ?

Le candidat indiquera si le personnel dédié aux missions d'AIOA a pu bénéficier, bénéficie ou bénéficiera de formations pertinentes pour maintenir et améliorer ses compétences dans le cadre de son travail.

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 2

5.3. Respect des normes éthiques et légales

Comment assurez-vous le respect des normes éthiques et légales par les membres de votre équipe ?

Le candidat indiquera les dispositions prises pour assurer le respect de la confidentialité des informations personnelles des usagers, ainsi qu'un traitement équitable et non discriminatoire à tous les usagers.

Maximum : 1.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

5.4. Connaissance de l'environnement socio-économique

5.4.1. Connaissance de l'environnement socio-économique de votre territoire

Le candidat précisera les actions ou les outils utilisés pour répondre à l'enjeu (ex : diagnostic socio-économique du territoire actualisé, rencontres avec les acteurs économiques du territoire, fiches métiers...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à cet item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 2

5.4.2. Capacité à prendre en compte les besoins économiques du territoire et à les articuler avec les aspirations des personnes

Le candidat précisera les outils utilisés pour identifier les compétences dans le métier envisagé par le bénéficiaire et la capacité à identifier parmi ces compétences celles qui sont mobilisables pour exercer des métiers porteurs sur le territoire.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

5.5. Connaissance des métiers

Capacité à informer sur les métiers, leurs évolutions, les conditions de recrutement et les perspectives d'embauche

Le candidat précisera les actions ou les outils utilisés pour répondre à l'enjeu (ex : diagnostic socio-économique du territoire actualisé, rencontres avec les acteurs économiques du territoire, fiches métiers...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à cet item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 5

5.6. Connaissance de l'offre de formation locale

Connaissance des formations initiales et continues accessibles sur le territoire : programmes de formation, métiers accessibles, diplômes, passerelles entre les diplômes, aides financières disponibles...

Le candidat précisera les outils ou les actions utilisés pour y répondre (ex : cartographie de l'offre de formation, annuaire, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 5

5.7. Connaissance de l'alternance

Connaissance des formations dispensées en alternance : les diplômes, les établissements et CFA, les métiers accessibles, les conditions d'accès, offres et contrats, rémunérations, aides employeurs...

Le candidat précisera les outils ou les actions utilisés pour répondre à l'enjeu (ex : cartographie de l'offre de formation en alternance, annuaire, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

5.8. Connaissance des dispositifs de VAE

Connaissance des dispositifs de Validation des Acquis de l'Expérience : diplômes, organismes, espaces conseil VAE

Le candidat précisera les outils ou les actions utilisés pour répondre à l'enjeu (ex : cartographie des dispositifs de VAE, annuaire, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

5.9. Connaissance des dispositifs de transition professionnelle

Connaissance des dispositifs de transitions professionnelle et des acteurs portant cette offre de service

Le candidat précisera les outils ou les actions utilisés pour répondre à l'enjeu (ex : cartographie, annuaire, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les actions et outils présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 2.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 1

6. Efficacité de l'orientation (15 points)

6.1. Évaluation des besoins

Capacité de l'organisme à évaluer correctement les besoins de chaque usager pour leur fournir des orientations adaptées

Le candidat précisera les méthodes, outils et/ou actions déployées pour évaluer correctement les besoins de chaque usager et leur fournir des orientations pertinentes et adaptées. Le candidat précisera en outre si les méthodes, outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 8.000 caractères (espaces compris)
Nombre de points : 5

6.2. Connaissance de l'écosystème AIOA guyanais

Connaissance des acteurs guyanais de l'AIOA, de leurs offres de services et de leurs modalités d'accès

Le candidat précisera les actions ou les outils mis en place pour répondre à l'enjeu (ex : répertoire des acteurs de l'AIOA, cartographie des offres de services de l'AIOA, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les méthodes, outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 8.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 5

6.3. Réseau de partenaires

6.3.1. Les partenaires de vos actions d'AIOA

Le candidat liste les partenaires avec lesquels il interagit dans le cadre de ses activités d'AIOA. Pour chaque partenaire, il est attendu : le nom du partenaire, un descriptif succinct de l'action conduite, les modalités de partenariat (convention, réponse commune à un appel à projet, etc.), la durabilité du partenariat (action conduite conjointement de manière isolée ou action structurante s'inscrivant dans le temps).

Afin de formuler sa réponse de manière exhaustive, le candidat prendra soin de bien identifier les acteurs avec lesquels il collabore pour être en conformité avec les engagements figurant à l'article 5 de la charte SPRO.

Le candidat peut ajouter au tableau qui suit autant de lignes que nécessaire.

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris) par partenaire
Nombre de points : 2

Nom du partenaire	Descriptif du partenariat tel qu'attendu ci-dessus

Le candidat se positionne sur chacun des items suivants pour justifier de sa capacité à **orienter efficacement les usagers vers les services appropriés en externe.**

Il précise dans le descriptif de chaque item les actions ou les outils mis en place pour y répondre (ex : répertoire des acteurs de l'AIOA, cartographie des offres de services de l'AIOA, fiche de suivi du public accueilli et/ou orienté vers un autre acteur, etc.) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item (partenariats avec des acteurs de l'AIOA, participation à des instances communes, etc.).

Le candidat précisera en outre si les outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris) par item
Nombre de points : 3

6.3.2. Capacité à orienter le public vers le membre du SPRO le plus approprié face au besoin identifié

--

6.3.3. Capacité à assurer le lien avec le membre du SPRO le plus susceptible d'aider et d'accompagner la personne dans la réalisation de son parcours

7. Évaluation de la qualité du service rendu (5 points)

7.1. Contrôle de qualité

Capacité à contrôler la qualité du service rendu aux usagers

Le candidat décrira les dispositifs, outils et/ou actions mises en place pour évaluer la performance du service rendu, recueillir les avis des usagers (enquêtes de satisfaction régulières ou autres) et identifier les domaines d'amélioration.

Le candidat précisera en outre si les dispositifs, outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 8.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 2

7.2. Amélioration continue

Capacité à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

Le candidat décrira les dispositifs, outils et/ou actions mises en place pour s'engager dans une démarche d'amélioration continue basée sur l'analyse des retours d'expérience et des résultats et la mise en œuvre de mesures d'amélioration du service.

Le candidat précisera en outre si les dispositifs, outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 8.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 3

8. Pertinence des événements d'AIOA organisés (5 pts)

8.1. Les événements entrant dans le champ de l'AIOA portés par votre organisme

Le candidat listera les manifestations et événements récurrents qu'il organise dans le champ de l'AIOA. Pour chaque événement, il est attendu : le nom de l'événement (le cas échéant), le public cible, les partenaires associés, les actions déployées (ex. stand d'information sur la formation, rencontre avec des professionnels, etc.), la durée de l'évènement, la période de l'année où il est organisé, la fréquence et le lieu.

Le candidat précisera en outre comment il prend en compte les besoins réels et les attentes du public cible dans la conception de ces événements.

Le candidat n'hésitera pas à créer autant de nouvelles cellules que nécessaire.

Maximum : 2.500 caractères (espaces compris) par événement
Nombre de points : 3

Événement 1 :

Événement 2 :

Événement 3 :

Événement 4 :

8.2. Impact mesurable des événements

Le candidat décrira les mesures mises en œuvre pour collecter et analyser les retours d'expérience des participants aux événements, ainsi que les moyens mis en œuvre pour mesurer l'impact de ces événements (indicateurs de résultat choisis et modalités de suivi de ces indicateurs).

Le candidat précisera en outre si les mesures et moyens présentés sont déjà déployés, en cours de déploiement ou projetés (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 2

9. Accompagnement des publics fragiles (16 points)

9.1. Repérage (sourcing) des publics fragiles

Capacité à conduire des actions visant à aller vers des publics éloignés des services d'orientation et de formation et ne les mobilisant pas habituellement

Le candidat précisera les outils et/ou actions mises en place pour répondre à l'enjeu (ex : organisation de manifestations auprès des publics éloignés pour promouvoir l'orientation, maraude dans les espaces publics, usage des réseaux sociaux, repérage via des acteurs de proximité...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

9.2. Actions de remobilisation

Capacité à développer des actions de promotion en faveur de la reprise d'une démarche de formation ou d'un emploi

Le candidat précisera les outils et/ou actions mises en place pour répondre à l'enjeu (ex : organisation de manifestations auprès des publics éloignés pour promouvoir l'orientation, maraude dans les espaces publics, usage des réseaux sociaux, repérage via des acteurs de proximité...) et tous les autres éléments permettant de montrer la pertinence des moyens de la structure dédiés à l'item.

Le candidat précisera en outre si les outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

9.3. Accompagnement individualisé en présentiel

Capacité à accompagner de manière individualisée les publics dont la problématique relève du champ d'intervention de la structure

Le candidat précisera les outils et moyens mis en place pour répondre à l'enjeu.
Le candidat précisera en outre si les outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

9.4. Accompagnement individualisé à distance

Capacité à offrir un accompagnement personnalisé à distance (téléphone, recours au numérique)

Le candidat précisera les outils et moyens mis en place pour répondre à l'enjeu.

Le candidat précisera en outre si les outils et/ou actions présentées sont déjà déployées, en cours de déploiement ou projetées (dans ce dernier cas, préciser les actions à entreprendre et l'année de déploiement).

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

10. Motivation du candidat (16 points)

L'enjeu de cette campagne de labellisation n'est pas de distribuer des bons et des mauvais points ! Il est au contraire d'inviter les structures du territoire guyanais, y compris les plus fragiles, à rejoindre une dynamique collective de progrès continu, au service des Guyanaises et Guyanais (voir le Règlement de la consultation) ; à consentir sans doute à certains efforts de structuration voire de « mise à niveau » à court terme, pour en tirer de très nombreux bénéfices à moyen et long terme. Encore faut-il en avoir la motivation...

10.1. Vision et mission partagées

Le candidat indiquera ici en quoi sa structure partage les mêmes objectifs et valeurs que le SPRO. Cela peut inclure notamment l'engagement à améliorer l'accès à l'information, à soutenir l'orientation tout au long de la vie, et à promouvoir l'égalité des chances.

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

10.2. Intérêt pour les bénéfices du réseau

Le candidat indiquera ici les avantages qu'il voit à rejoindre le SPRO, qu'il s'agisse de l'accès à un réseau élargi de ressources, de partenaires et/ou de bonnes pratiques qui peuvent enrichir ses propres services.

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

10.3. Volonté de coopération

Le candidat illustrera ici sa volonté de travailler en collaboration avec d'autres membres du SPRO, les objectifs clés visés par un renforcement de la collaboration, et les formes escomptées de cette collaboration. Cela peut inclure la participation active à des réunions, des formations, et des projets communs...

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4

10.4. Investissement dans l'amélioration continue

Le candidat explicitera ici son engagement à améliorer continuellement ses services grâce aux opportunités offertes par le SPRO, comme le partage de connaissances et l'adoption de nouvelles approches et outils.

Maximum : 4.000 caractères (espaces compris)

Nombre de points : 4