



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL  
DE L'ORIENTATION DE GUYANE

# CAMPAGNE DE LABELLISATION DES ACTEURS

## Questions fréquemment posées FAQ

Lors d'une campagne de labellisation, plusieurs questions reviennent fréquemment de la part des participants ou des parties intéressées. Voici quelques-unes des questions les plus courantes.

### 1. QU'EST-CE QUE LA LABELLISATION ?

La labellisation est un processus par lequel une organisation, un produit ou un service est évalué selon des critères prédéfinis et, s'il répond à ces critères, se voit attribuer un label ou une certification qui atteste de sa conformité à ces standards.

S'agissant de la labellisation du SPORO de Guyane, il est notamment attendu que les membres labellisés 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 adaptés 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 envisagé 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.

## 2. QUELS SONT LES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ ?

Les conditions requises pour participer à la campagne (les critères d'éligibilité) sont les suivants :

### Périmètre géographique

- Les structures candidates doivent offrir des services d'accueil, d'information et d'orientation en Guyane.

### Statut juridique et administratif

- Reconnaissance légale : les structures candidates doivent être légalement reconnues et enregistrées en tant qu'entités opérant dans le domaine de l'orientation, de la formation ou de l'emploi ;
- Conformité administrative : elles doivent être en règle avec les obligations administratives et réglementaires nationales et locales.

### Expérience et expertise

- Antécédents : une expérience préalable dans le domaine de l'orientation professionnelle est indispensable ;
- Compétence : la structure doit démontrer une expertise reconnue dans l'accompagnement des usagers.

### Publics cibles

- Les structures candidates doivent s'adresser aux publics ciblés par le SPRO, à savoir : les jeunes, qu'ils soient scolarisés ou pas ; les demandeurs d'emploi ; les publics en transition professionnelle.

## 3. QUELS SONT LES CRITÈRES D'ÉVALUATION ?

Les candidatures jugées éligibles seront évaluées sur la base des critères et sous-critères suivants :

- **Lisibilité des activités de l'organisme**
  - Clarté de l'information
  - Présentation adéquate
- **Accessibilité du service**
  - Couverture territoriale
  - Accessibilité physique
  - Accessibilité numérique
- **Qualité de l'accueil**
  - Plages dédiées à l'accueil du public
  - Conditions matérielles de l'accueil
  - Conditions humaines de l'accueil
- **Pertinence et accessibilité de l'information**
  - Exactitude et clarté
  - Accessibilité

- **Accompagnement des publics, notamment fragiles**
  - Repérage (sourcing) des publics fragiles
  - Actions de remobilisation
  - Accompagnement individualisé en présentiel
  - Accompagnement individualisé à distance
- **Efficacité de l'orientation**
  - Évaluation des besoins
  - Connaissance de l'écosystème AIO
  - Réseau de partenaires
- **Pertinence des événements d'AIO organisés**
  - Adéquation aux besoins du public cible
  - Impact mesurable des événements
- **Qualité du personnel mobilisé**
  - Formation initiale et expérience en matière d'AIO
  - Formation continue
  - Respect des normes éthiques et légales
  - Connaissance de l'environnement socio-économique
  - Connaissance des métiers
  - Connaissance des formations
  - Connaissance de l'alternance
  - Connaissance des dispositifs de VAE
  - Connaissance des dispositifs de transition pro
- **Évaluation de la qualité du service rendu**
  - Enquêtes de satisfaction
  - Amélioration continue
- **Motivation**
  - Vision et mission partagées
  - Intérêt pour les bénéficiaires du réseau
  - Volonté de coopération
  - Investissement dans l'amélioration continue

#### 4. COMMENT PUIS-JE CANDIDATER ?

Après vous être assuré de l'éligibilité de votre structure (voir FAQ 2 infra), il vous suffit de renseigner avec soin le dossier de candidature que vous avez reçu ou qui est accessible en cliquant sur le lien suivant : [XXXXXXX](#).

Vous pouvez également demander à ce qu'il vous soit envoyé en écrivant à l'adresse suivante : [spro-guyane@ctguyane.fr](mailto:spro-guyane@ctguyane.fr).

Pensez bien à lire avec attention le règlement de la consultation et à joindre à votre dossier l'ensemble des pièces justificatives demandées ou simplement recommandées.

Dernier point : la procédure de candidature est absolument gratuite.

#### 5. QUELLES SONT LES MODALITÉS DE NOTATION ?

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
- Accompagnement des publics, notamment fragiles : 16 points
- Efficacité de l'orientation : 15 points
- Pertinence des événements d'AIO organisés : 5 points
- Qualité du personnel mobilisé : 22 points
- Évaluation de la qualité du service rendu : 5 points
- Motivation : 16 points

Le nombre de points attribués à chacun des sous-critères est indiqué dans le dossier de candidature

## 6. ÊTRE LABELLISÉ, D'ACCORD, MAIS POUR Y GAGNER QUOI ?

Les acteurs labellisés dans le cadre du SPRO de Guyane pourront bénéficier de nombreux avantages concourant à renforcer leur position et leur capacité à offrir des services de qualité. En voici quelques-uns.

### Reconnaissance et crédibilité

- Image de marque : la labellisation confère aux structures une reconnaissance officielle, ce qui peut renforcer leur crédibilité auprès des usagers, des partenaires et des financeurs ;
- Confiance accrue : les usagers sont plus enclins à faire confiance à des structures labellisées, sachant qu'elles respectent des normes de qualité strictes.

### Accès à des ressources et à des opportunités

- Financements : les structures labellisées pourront avoir accès à des financements spécifiques pour développer leurs services et leurs infrastructures ;
- Formations et outils : elles bénéficieront de formations pour le personnel et d'outils méthodologiques qui leur permettront d'améliorer leurs pratiques professionnelles.

### Réseau et partenariats

- Collaboration renforcée : faire partie d'un réseau d'acteurs labellisés facilite la collaboration avec d'autres acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi, permettant ainsi le partage d'expériences et de bonnes pratiques ;
- Projets communs : les structures peuvent s'engager dans des projets communs, renforçant ainsi leur impact et leur visibilité.

### Amélioration continue

- Évaluation et feedback : le processus de labellisation inclut des évaluations régulières qui aident les structures à identifier leurs points forts et les domaines à améliorer ;
- Innovation : les structures sont encouragées à innover dans leurs approches et à adapter leurs services aux évolutions du marché du travail et des besoins des usagers.

### Visibilité et attractivité

- Promotion : les structures labellisées bénéficieront d'une promotion par les autorités régionales, ce qui pourra attirer davantage d'usagers et de partenaires ;
- Attractivité pour les talents : la labellisation peut rendre une structure plus attractive pour recruter des conseillers et des professionnels qualifiés.

### Impact social et économique

- Contribution au développement local : en offrant des services de qualité, les structures labellisées contribuent au développement économique et social de la Guyane, en facilitant l'insertion professionnelle et l'accès à l'information ;
- Réponse aux besoins locaux : elles sont mieux équipées pour répondre aux besoins spécifiques de la population locale, contribuant ainsi à réduire les inégalités d'accès à l'orientation.

En résumé, la labellisation offre aux acteurs de l'orientation en Guyane une multitude d'avantages qui renforcent leur capacité à offrir des services efficaces et adaptés, tout en améliorant leur visibilité et leur impact dans la région.

## 7. QUEL EST LE CALENDRIER DE LA CAMPAGNE ?

- **Lundi 17 mars 2025** : lancement officiel de la campagne de labellisation
- **17 mars-1<sup>er</sup> juin** : période de soumission des candidatures
- **Dimanche 1<sup>er</sup> juin 2025** : date limite de dépôt des candidatures (à 23h00 heure de Guyane)
- **31 mars-4 juillet** : évaluation des candidatures
- **Semaine du 21 juillet 2025** : communication des résultats aux candidats
- **Semaine du 28 juillet 2025** : annonce publique des résultats de la campagne
- **Vendredi 12 septembre 2025** : remise des labels aux lauréats lors d'une cérémonie de labellisation

L'ensemble des informations relatives au calendrier de la campagne sont disponibles dans le règlement de la campagne.

## 8. QUI SONT LES ÉVALUATEURS ?

Les évaluateurs sont des experts dans le domaine de l'Accueil, de l'Information et de l'Orientation (AIO). Leur rôle est d'examiner les candidatures et de s'assurer que les critères sont respectés.

Le Comité de sélection est composé de 9 membres désignés par le COPIL (Comité de Pilotage) du SPRO de Guyane, assistés par un groupe de 3 prestataires externes. Ce Comité est le garant de la régularité et de la transparence du processus d'évaluation.

## 9. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-CONFORMITÉ ?

Si une candidature ne respecte pas les critères d'éligibilité de la campagne, elle sera rejetée.

En cas d'irrégularité ou d'incomplétude concernant les critères d'évaluation, la candidature sera mise en attente pour complétude ou modifications. Les candidats sont alors informés par voie électronique (mail) et invités à répondre aux éventuelles demandes de clarification et/ou de compléments d'information. Ils disposeront alors d'un délai de 72 heures pour apporter les éléments de réponse demandés via le même canal.

Si les réponses apportées ne sont pas jugées satisfaisantes, la candidature sera rejetée.

## 10. COMMENT SONT TRAITÉES LES DONNÉES DES PARTICIPANTS ?

Les données sont traitées conformément aux lois sur la protection des données personnelles. Le titre IX du règlement de consultation (p. 17) précise comment les données seront utilisées, stockées et protégées.

## 11. Y A-T-IL DES FRAIS ASSOCIÉS À LA LABELLISATION ?

La campagne de labellisation des acteurs du SPRO de Guyane ne comporte aucun frais d'inscription ou d'évaluation.

## 12. PUIS-JE CONTESTER LES RÉSULTATS S'ILS ME SONT DÉFAVORABLES ?

Le titre IX du règlement de consultation (p. 18) précise les recours possibles en cas de contestation des résultats, à savoir :

- Demande de réexamen explicitant clairement les raisons de la contestation pour chacun des sous-critères objets de la contestation, en y joignant tout document ou éléments de preuve de nature à soutenir la contestation et à prouver la conformité du candidat aux critères de labellisation visés ;
- Recours administratif : en cas de nouveau désaccord, le candidat pourra déposer un recours administratif auprès du tribunal administratif de Cayenne pour contester la décision ;
- Action en justice : en dernier recours, si les autres options échouent, le candidat pourra envisager, à ses frais, une action en justice pour contester les résultats de la campagne de labellisation le concernant.

## 13. À QUOI S'ENGAGENT LES ACTEURS LABELLISÉS ?

Une fois labellisés, les acteurs du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) devront respecter certaines obligations et responsabilités afin de maintenir la qualité et l'efficacité des services offerts – qualité et efficacité qui ont conduit à leur labellisation.

### Coopération avec les partenaires

- Partenariats actifs : travailler en collaboration avec d'autres acteurs du SPRO pour assurer une cohérence et une complémentarité optimales des services ;
- Participation au réseau : participer activement au réseau régional pour partager des bonnes pratiques et des expériences enrichissantes.

### Respect des critères de qualité

- Maintien des standards : continuer à respecter les critères de qualité qui ont conduit à la labellisation ;
- Amélioration continue : mettre en œuvre des processus d'amélioration continue pour optimiser les services.

### Engagement envers les usagers

- Accessibilité des services : assurer que les services soient accessibles à tous les publics, sans discrimination ;
- Satisfaction des usagers : recueillir régulièrement les retours des usagers pour améliorer les prestations.

### Transparence et communication

- Information claire : fournir des informations claires et précises sur les services offerts et leurs modalités d'accès ;
- Communication régulière : informer les usagers et partenaires de toute modification des services ou des conditions.

### Formation et développement du personnel

- Formation continue : s'assurer que le personnel bénéficie de formations régulières pour maintenir et développer leurs compétences, et participer aux formations (gratuites) proposées dans le cadre du réseau SPRO.

### Suivi et évaluation des performances

- Indicateurs de performance : utiliser les indicateurs mis à disposition pour mesurer l'efficacité et l'impact des services rendus ;
- Rapports annuels : soumettre au COPIL du SPRO un bref rapport annuel pour démontrer la conformité et l'impact des services proposés.

### Conformité légale et réglementaire

- Respect des lois : se conformer à toutes les lois et réglementations applicables au secteur de l'orientation ;
- Protection des données : assurer la confidentialité et la protection des données personnelles des usagers.

## 14. QUELLES SONT LES VALEURS PORTÉES PAR LE SPRO ?

Les valeurs communes du SPRO peuvent être résumées ainsi :

- Droit à l'accueil et l'orientation pour tous
- Gratuité des services du SPRO
- Accessibilité sur tout le territoire
- Fourniture d'une information neutre et objective
- Respect du droit à l'anonymat des publics
- Respect du libre choix en matière d'orientation professionnelle
- Non-discrimination

## 15. ET SI JE NE SUIS PAS RETENU(E) ?

Si vous n'êtes pas retenu(e) dans le cadre de la présente campagne de labellisation, dites-vous que ce n'est pas grave et que vous n'aurez pas perdu votre temps pour autant. En effet, le temps et l'énergie consacrés à remplir votre dossier vous auront permis de mettre à plat le fonctionnement de votre structure :

- D'identifier vos forces et de continuer à construire en vous appuyant sur ces dernières ;
- D'identifier vos faiblesses et de pouvoir y apporter des mesures correctives.

Ce sera pour vous l'occasion de vous engager dans une démarche d'amélioration continue, au bénéfice de vos équipes et de vos usagers. Vous serez ainsi prêt(e) à soumettre une nouvelle candidature, plus solide, lors de la prochaine campagne de labellisation qui interviendra au plus tard un an après la présente campagne.