



Direction de la jeunesse,
de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation
du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse

NOTE D'ETAPE SUR L'EVALUATION AU 31 DECEMBRE 2010

REDIGEE PAR LE *CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS*

DOSSIER : AP1_n° 335

Intitulé du projet : Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes

Porteur du projet : Centre Régional Information Jeunesse Limousin (CRIJ Limousin)

Evaluateur du projet : CEREQ

Région(s) d'expérimentation : Limousin

Date de démarrage effectif de l'expérimentation :Septembre 2009

1. Problématique, objectifs et méthode de l'évaluation

Le projet porté par le CRIJ Limousin, tel qu'il est décrit par le porteur, entend mettre à disposition du public une information et un accompagnement de qualité sur l'ensemble des problématiques liées à l'orientation entendues dans leur sens le plus large. Devant le constat de zones non-desservies par les structures existantes, par territoires ou catégories de public, le projet a pour objectif d'améliorer, à travers la mutualisation des ressources par le partenariat, une prestation équivalente d'information et d'orientation sur l'ensemble du territoire limousin.

Le dispositif d'évaluation proposé en accompagnement de ce projet est intrinsèquement lié à la définition des objectifs et aux modalités de mise en œuvre retenues par le porteur. Il découle aussi de l'inscription de l'expérimentation au sein de l'axe 1- programme 5 de l'appel à projet : organisation intégrée des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle. Il s'articule autour d'une problématique générale qui vise à mesurer **l'impact du dispositif sur le niveau de la coopération régionale des services d'AIO sur le territoire limousin.**

La nature du projet, tout comme ses champs de réalisation opérationnels, amènent à privilégier une méthodologie pour l'essentiel **qualitative**. En effet, le questionnement global étant axé sur la qualité et la nature de la coopération sur le territoire limousin, il ne peut à notre sens faire l'objet d'un traitement quantitatif. Le dispositif d'évaluation reposera essentiellement sur la **conduite d'entretiens** semi-directifs, avec le porteur, ses partenaires et les opérateurs de terrain, et sur des **observations** sur site. Ainsi, l'évaluation aura pour objectifs de :

- Saisir la cohérence interne au projet, ainsi que son inscription dans le contexte régional extérieur
- Mesurer la mobilisation des acteurs au regard des principes d'action retenus
- Evaluer la qualité de coordination interne et externe au sein des RIJ, et l'impact de leur mise en place sur la coopération régionale en AIO
- Mesurer l'impact d'un portail unique sur les niveaux de coordination et de mutualisation des réseaux régionaux

Le présent document propose un **protocole d'évaluation refondu**, sur la base des modifications de substance et de calendrier qui ont affecté le projet initial d'expérimentation. Dans la logique d'une évaluation spécifique à une expérimentation sociale, le travail du Céreq de Bordeaux a consisté à accompagner ces évolutions, inhérentes à des projets expérimentaux, et à porter une attention toute particulière à la façon dont elles impactaient le processus d'évaluation. Les modifications de calendrier s'étant révélées importantes et certains objectifs du projet ayant substantiellement été modifiés, il est apparu nécessaire de proposer un protocole d'évaluation révisé. Le dialogue avec la Mission d'Animation du FEJ, qui a elle même signalé un éloignement sensible du cadre contractuel initial, a permis en coordination avec le porteur de projet de mettre sur pied une méthodologie réactualisée.

Toujours organisée autour des trois axes thématiques du projet lui-même, la méthodologie a été modifiée essentiellement sur les points suivants :

- Le volet 3 autour de la mise en place d'un portail unique d'information dématérialisée a été revu au regard du nouveau calendrier proposé par le porteur. Par ailleurs, l'objectif a sensiblement évolué et se concentre davantage sur les questions de contenus d'une information dématérialisée coordonnée entre les réseaux; aussi l'évaluation

- Par ailleurs, et malgré un certain nombre de retards de calendrier, le volet 1 d'expansion territoriale sera étudié sous l'angle de l'**ingénierie de projet** mais pourra également, dans la limite du respect du calendrier révisé, faire l'objet d'**une étude d'impact auprès des bénéficiaires par le biais de panels**.
- Enfin, contrairement au projet initial, le volet 2 d'extension du volume horaire du CRIJ a pu être analysé sous l'angle inter-institutionnel comme sous celui d'une **enquête de satisfaction** actuellement en cours de réalisation.

On trouvera ci-dessous le détail de ce portrait succinct:

AXE 1

Expansion territoriale / RIJ (relais info-jeunesse)

nov 2010-janvier 2011

EVALUATION DES MOBILISATIONS D'ACTEURS

1. Analyse de la méthodologie d'intervention (cohérence interne / externe, , analyse frein et leviers)
2. Analyse des outils de diagnostic du porteur et des résultats de la « phase test »
3. Entretiens avec membres du comité de pilotage
4. Observation journée de formation des référents RIJ
5. Choix de 3 sites pour entretiens semi-directifs

Rapport d'étape :

Analyse de l'ingénierie de projet sur le volet 1 RIJ et présentation de la méthodologie d'évaluation pour l'année de mise en œuvre

Janvier-décembre 2011

OBJECTIFER UNE AMELIORATION DU SERVICE EN AIO SUR LES TERRITOIRES

- Analyse des modalités d'entrée / sélection des RIJ : questionnaires aux porteurs au fur et à mesure des créations
- Impact : parle biais de questionnaires et de panels de volontaires, étude du profil des bénéficiaires RIJ et analyse de l'adéquation entre leurs attentes et le service proposé
- Mise en œuvre : analyse des modalités de coordination CRIJ-RIJ :
- Entretiens avec 3 sites choisis
- Observation journées de formation
- Statistiques consultation de l'interface web à destination des RIJ
- Evaluation coordination régionale :
- Analyse de la couverture territoriale des réseaux AIO
- Vérification de synergie dans la couverture du territoire
- Observation des formes de collaboration

AXE 2

Expansion locale / CRIJ

nov 2010-janvier 2011

OBJECTIFER LA PLUS-VALUE DE L'OUVERTURE ELARGIE DU CRIJ

1. Récupération des statistiques de fréquentation du CRIJ
2. Questionnaire aux bénéficiaires (en cours d'administration)
3. entretien groupe redéfinition de l'accueil

Rapport d'étape :

Résultats intermédiaires sur le volet 2 expansion du CRIJ

Janvier-décembre 2011

OBJECTIVER LA PLUS-VALUE DE L'EXPANSION HORAIRE DU CRIJ

- Poursuite questionnaire bénéficiaires
- Analyse de l'implication du CRIJ au sein du Carré Jourdan en tant qu'espace partenarial.

AXE 3

Portail Unique

nov 2010-janvier 2011

EVALUATION DES MOBILISATIONS D'ACTEURS

- Analyse de la méthodologie d'intervention (cohérence interne / externe, , analyse frein et leviers)
- Etude de la redéfinition du volet 3

Rapport d'étape :

Présentation de la méthodologie d'évaluation pour le volet 3

Janvier-décembre 2011

ANALYSE DE LA NATURE DU SERVICE DEMATERIALISE DELIVRE / DE LA COORDINATION REGIONALE SUR LES SUPPORTS PROPRES A CHAQUE RESEAU

- Analyse de la méthodologie d'intervention
- Suivi des groupes de travail
- Re-examen des mobilisations d'acteurs et entretiens semi-directifs avec ONISEP et Cité des Métiers
- Analyse des effets escomptés par les porteurs du projet et leur réception par les partenaires
- Etude des outils de diagnostic utilisés dans la réflexion sur la pertinence du portail
- Étude de la mise en cohérence des informations et de la mutualisation de ressources
- Analyse des contenus produits
- Etude de l'identification des besoins documentaires et des doublons

Dans l'hypothèse où, conformément aux souhaits du porteur, la négociation d'un avenant à convention porterait également sur un report de calendrier et permettrait de poursuivre l'expérimentation pendant six mois supplémentaires, l'évaluation pourrait être à même de proposer une étude plus complète et notamment de mettre en place une analyse poussée de la réception par les bénéficiaires des réalisations du volet 3 (portail dématérialisé)

Le protocole possible est donc présenté ci-dessous en italiques :

Janvier-Juillet 2012

OBJECTIVER UNE AMELIORATION DES CONTENUS DEMATERIALISES EN AIO

- *Entretiens avec les opérateurs des structures notamment les animateurs des services de la documentation*
- *Observation de la mise en place d'outils communs dans les différents réseaux au niveau des professionnels de l'AIO*

- *Etude de l'appropriation des nouveaux supports par le public jeune ciblé, éventuellement par le biais d'entretiens mettant en rapport les bénéficiaires et les porteurs de projet autour de leurs attentes mutuelles (groupes d'intervention sociologique).*

Décembre 2011 : Rapport final

Analyse des conditions de généralisation / pérennisation

2. Etat d'avancement et premiers résultats

Nous proposons de présenter l'état des réalisations de l'année 2010 dans sa globalité avant de souligner un certain nombre de résultats ou d'hypothèses intermédiaires sur la base des travaux détaillés plus haut.

Comme indiqué sur le calendrier prévisionnel ci-dessus, le travail d'évaluation réalisé au cours du premier semestre 2010 s'inscrit dans une phase **correspondant à l'étude des mobilisations d'acteurs** autour du projet porté par le CRIJ. Le travail d'évaluation dans cette période a essentiellement consisté en une recherche préliminaire de contextualisation et à la collecte de données. L'analyse des conditions spécifiques et de l'environnement régional dans lequel s'inscrit le projet représente une phase incompressible qui sous-tend toute analyse en termes de freins et leviers et plus généralement toute étude d'impact qualitative. En termes de travail préparatoire, une grande partie des travaux a été également dévolue au **recensement des partenaires** potentiels et effectifs, ainsi qu'à la **définition de grilles d'entretiens** visant à évaluer le degré de mobilisation sur les principes opératoires de l'expérimentation.

La **collecte de données** s'est ainsi articulée autour

- d'entretiens semi-directifs approfondis avec le porteur de projet et le chargé du suivi de l'extension territoriale
- d'un entretien semi-directif approfondi avec le partenaire identifié du projet
- d'entretiens semi-directifs approfondis avec les têtes de réseaux

La deuxième partie des réalisations de l'année 2010 peuvent être résumées comme suit dans le tableau ci-dessous :

	EVALUATION DES MOBILISATIONS D'ACTEURS		
	– Analyse de la méthodologie d'intervention (cohérence interne / externe, , analyse frein et leviers)		
nov 2010- déc 2010	Expansion territoriale RIJ	Expansion locale CRIJ	Portail Unique
	– Analyse des outils de diagnostic du porteur et des résultats de la « phase test »		
	OBJECTIVER LA PLUS-VALUE DE L'OUVERTURE ELARGIE DU CRIJ		
	– Récupération des statistiques de fréquentation du CRIJ		
	– Questionnaire aux bénéficiaires (en cours d'administration)		
	– Entretien groupe redéfinition de l'accueil		
	– Pas de réalisations.		
Janv 2011	– Entretiens avec membres du comité de pilotage (à l'occasion d'un éventuel comité de pilotage courant janvier?)		
	– Observation journée de formation des référents RIJ		
	– Choix de 3 sites pour entretiens semi-directifs		
	– Poursuite du questionnaire aux bénéficiaires sur le CRIJ		
	ETUDE DE LA REDEFINITION DU VOLET 3		

Les différentes phases de collectes de données et d'analyse décrites plus haut permettent de dégager des tendances et premiers résultats, avec néanmoins un certain nombre de limites compte tenu du faible recul dans le temps dont nous disposons sur une partie des actions

mises en œuvre dans le cadre de l'expérimentation. Là encore et pour plus de clarté étant donné qu'il ne saurait ici être question de résultats cohérents entre eux et intégrés à une analyse globale, nous choisirons de présenter ces premiers résultats par axes de travail :

- Le travail de contextualisation réalisé dans la première partie de l'année permet de faire état d'une culture de coopération entre les réseaux d'AIO essentiellement véhiculée et impulsée par la Cité des Métiers de Limoges et du Limousin. Portée par un Gip, cette dernière est une vitrine et un enjeu fort pour les décideurs régionaux. Dans ce contexte spécifique, le porteur de projet fait figure de réseau en difficulté en termes de dotation et en phase d'adaptation à son intégration à la Cité des Métiers qui a par essence redéfini ses objectifs et le corps de métiers de ses conseillers, quoi qu'il reste un acteur très globalement reconnu comme incontournable dans la nébuleuse des réseaux d'AIO en Région. Par ailleurs, La Cité des Métiers a, parallèlement à l'initiative du CRIJ, commencé un processus d'extension territoriale sur le même principe. S'il importe de rester vigilant face à un possible conflit entre deux projets visant à proposer une meilleure couverture territoriale tout public, il semble néanmoins que les deux initiatives s'inscrivent dans une logique de complémentarité puisque le projet de la Cité des Métiers est concentré sur les grandes agglomérations, tandis que le CRIJ vise les territoires ruraux et les quartiers dits sensibles.
- Le volet 1 d'extension territoriale du réseau IJ par les dispositifs de RIJ ont fait l'objet d'une étude poussée d'ingénierie de projet. A ce jour les conventions entre le CRIJ et les structures d'accueil de ces RIJ n'ayant pas été officiellement signées, il importera dans un deuxième temps de réaliser une étude avec les bénéficiaires. Les premiers résultats autour de l'ingénierie de projet semblent indiquer une forte adéquation entre des besoins identifiés par un diagnostic spécifique et la formulation du projet en lui-même. Il apparaît correspondre à une demande politique de meilleure couverture des réseaux sur le territoire limousin et les moyens proposés pour atteindre les objectifs semblent atteindre des niveaux d'efficacité satisfaisants. Soulignons cependant que nous constatons un certain nombre de lacunes internes à la structure en termes de méthodologie de conduite de projet et de mise en œuvre de l'ingénierie en question, lesquelles ont participé aux difficultés et délais dans les réalisations de ce volet territorial.
- En ce qui concerne le volet 2 autour de l'expansion horaire du CRIJ, un certain nombre de conclusions peuvent être présentés ici puisqu'il s'agit du volet dont la mise en œuvre est effective depuis l'été 2010: on présentera ici les premières tendances apparaissant à l'issue du traitement d'un échantillon réduit de questionnaires de satisfaction, et des statistiques de fréquentation. On constate une augmentation nette de la fréquentation et du public touché, lequel d'après les premiers résultats a une perception relativement nette d'une amélioration du service délivré par des horaires élargis. On constate des niveaux de satisfactions importants en termes de qualité de l'accueil, et sur la base des entretiens avec les conseillers, on peut également signaler un saut qualitatif dans la demande en conseil et en information d'un public plus hétérogène et en situation de précarité accrue. Plus généralement, on peut faire l'hypothèse que cette expansion horaire participe de la légitimité de l'institution au niveau régional au sein des réseaux avec lesquels elle travaille, surtout dans l'espace partenarial du Carré Jourdan et à l'intérieur de la Cité des Métiers. Davantage que le volume horaire en lui-même, la redéfinition de l'espace d'accueil apparaît comme la traduction d'une démarche réflexive de la structure sur elle-même, d'une adaptation à l'espace du Carré Jourdan et aux nouvelles missions induites par la participation à la Cité des Métiers, comme en témoignent un certain nombre de conseillers ayant participé plus particulièrement à cette démarche de refonte des pratiques.

CERTIFICAT :

Je soussigné, Frédéric Wacheux, responsable de la structure évaluatrice du projet AP1_n° 335, certifie exact l'ensemble des informations figurant sur le présent document.

Date : Le 27 janvier 2011

Signature :

Le Directeur du Céreq



Frédéric WACHEUX