



« Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes »

RAPPORT D'ÉVALUATION

« CÉREQ - CENTRE D'ÉTUDE ET DE RECHERCHE SUR LES QUALIFICATIONS »

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95 avenue de France – 75650 Paris cedex 13
www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse



Cette évaluation a été financée par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°1 lancé en 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le fonds d'expérimentation est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Les résultats de cette étude n'engagent que leurs auteurs, et ne sauraient en aucun cas engager le Ministère.

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Education populaire et de la Vie associative
Direction de la Jeunesse, de l'Education populaire et de la Vie associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13
Téléphone : 01 40 45 93 22
<http://www.experimentationsociale.fr>

Pour plus d'informations sur le déroulement du projet, vous pouvez consulter sur le site www.experimentationsociale.fr la note de restitution finale soumise au FEJ par le porteur de projet .



Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes

Structure porteuse du projet

Musset René, Président Du Centre Régional Information Jeunesse Limousin, Président, Arnaud Jean-Marie, directeur du CRIJ Limousin

Structure porteuse de l'évaluation

Céreq – Centre d'études et des recherche sur les qualifications, Amandine Brizio, Benjamin Castets-Fontaine, Cécile Plessard, chargé(e)s d'études, sous la direction scientifique de Thierry Berthet, directeur de recherches CNRS, directeur du centre associant le Céreq au Centre Emile Durkheim, Bordeaux

Durée d'expérimentation : 3 ans

Date de remise du rapport d'évaluation : 30 septembre 2012



RÉSUMÉ

L'expérimentation portée par le Centre Régional Information Jeunesse a pour objectif de mettre à disposition du public une information et un accompagnement de qualité sur l'ensemble des problématiques liées à l'orientation. Cet objectif se décline sur le territoire limousin constitué de vastes étendues très faiblement peuplées, dotées d'un maillage lâche et discontinu de concentrations urbaines petites ou moyennes. Dans ce contexte, le pilotage territorial de l'offre d'AIO s'inscrit dans une tension permanente entre offre de services de proximité et recherche de diversité des lieux d'accueil.

L'expérimentation comporte trois problématiques et entrées opérationnelles : un accompagnement partenarial de qualité (Volet 1 : *expansion locale*), une information Jeunesse mutualisée (Volet 3 : *guide « Ma vie, mode d'emploi »*), et homogénéisée à l'ensemble du territoire (Volet 2 : *expansion territoriale*).

Le **premier volet** de l'expérimentation, concernant l'expansion locale, a consisté à ouvrir le CRIJ au public sur des horaires élargis. Il a été évalué par le biais d'un questionnaire de satisfaction et par une étude qualitative de la méthodologie de projet. Ce volet de l'expérimentation repose davantage sur la juxtaposition des services proposés que sur un travail de type collaboratif sur des réseaux AIO.

Le **volet 2** a créé un nouveau statut permettant à des petites structures non spécialistes de l'AIO de devenir un relais des ressources documentaires du CRIJ. **Le développement de ces Relais Information Jeunesse** sur le territoire affiche lui aussi des objectifs de mutualisation et de coordination. Évaluée qualitativement, la mise en œuvre des RIJ a amélioré l'offre de service interne mais faiblement contribué à la coordination entre acteurs.

Le **troisième volet** dit de « mutualisation » interroge le même objectif (mutualisation et coordination des acteurs de l'AIO). Pour autant, la mutualisation de contenus et d'informations dans un guide multipartenarial ne signifie pas nécessairement une meilleure coordination.

L'évaluation s'est attachée à déterminer les raisons qui font qu'au final les effets de l'expérimentation sont peu visibles sur la dimension coordination. Elle s'est intéressée à la capacité institutionnelle du porteur de projet à impulser et maîtriser une coordination d'acteurs. Pour impulser une dynamique de travail en réseau et de coordination d'acteurs dans un cadre non contraignant, une structure doit posséder sous une forme ou une autre un leadership lui permettant d'être moteur pour ses partenaires. Si le CRIJ est partie prenante dans un enchevêtrement de réseaux multiples sur le territoire Limousin ; l'évaluation met en évidence qu'au-delà de sa fragilité contextuelle et de ses récentes difficultés, il ne dispose pas d'un volume financier ni d'un capital de compétences formelles ou symboliques suffisant pour se positionner en moteur face à des réseaux plus importants (ceux de l'Éducation Nationale par exemple), mieux dotés (la Cité des Métiers notamment), ou plus légitimes aux yeux des autres partenaires.



Le présent rapport a pour objet d'évaluer *in itinere* l'expérimentation portée par le Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) de Limoges. Le projet s'inscrit dans l'axe 1 « réduire les sorties prématurées du système de formation initiale » et plus particulièrement dans le programme 5 « Organisation intégrée de coordination des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle ». Cette expérimentation entend mettre à disposition du public une information et un accompagnement de qualité sur l'ensemble des problématiques liées à l'orientation, sur un territoire constitué de vastes étendues très faiblement peuplées, dotées d'un maillage lâche et discontinu de concentrations urbaines petites ou moyennes.

I. L'EXPERIMENTATION

1. Objectifs du projet et nature de l'expérimentation

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. Dans ce contexte, le pilotage territorial de l'offre d'AIO s'inscrit dans une tension permanente entre proximité et diversité. Proximité, car il faut offrir à tous – et en particulier aux plus défavorisés qui sont peu mobiles – des solutions d'information dans un environnement proche. Diversité, car c'est la richesse des solutions envisagées en termes de lieux d'accueil et supports d'information qui permet les orientations réussies et limite les échecs.

Le projet porté par le CRIJ comporte trois problématiques et entrées opérationnelles : un accompagnement partenarial de qualité (Volet 1 : expansion locale), une Information Jeunesse mutualisée (Volet 3 : mutualisation), et homogénéisée à l'ensemble du territoire (Volet 2 : expansion territoriale), portées par le CRIJ en tant que structure positionnée et légitime.

Le **premier volet** qui a pour objectif de « conforter et développer l'ensemble des prestations actuellement offertes aux usagers de l'immeuble partenarial Carré Jourdan : est notamment envisagé en un accroissement du volume horaire d'ouverture du CRIJ, de telle sorte que les prestations fournies aux usagers soient identiques quel que soit le moment venu. » Aussi, dès mai 2010, ce volet devient opérationnel et prend forme avec le recrutement d'un conseiller supplémentaire au CRIJ.

Le **second volet** ayant pour vocation d'« élargir l'offre à l'ensemble de la population limousine par la mise en place d'un réseau cohérent et structuré de relais » s'est traduit par la mise en place de Relais Information Jeunesse (RIJ) dans les zones rurales et les quartiers liées à la politique de la ville de Limoges et de Brive. Le conseiller recruté a été chargé d'identifier des partenaires susceptibles d'accueillir dans leurs structures un tel relais d'information. Une journée de formation a été mise en place à leur intention (une par an, quelquefois deux en fonction du rythme de création des RIJ).

Enfin, le **troisième volet** proposant d'« utiliser les nouvelles possibilités offertes par Internet pour mettre à disposition des relais institutionnels et du grand public des outils de communication modernes et performants permettant de faciliter le repérage dans la masse d'informations disponibles » a connu de profonds changements. S'il consistait au départ à créer

un portail unique d'information, Il s'est consacré dans un second temps — suite à la mise en service de portails concurrents par la Délégation Interministérielle à l'Orientation (DIO) et le Conseil régional — avec ses partenaires, à une mutualisation autour de la création de documents communs à destination des jeunes (guide multipartenarial : *Ma vie mode d'emploi*).

En cours d'expérimentation, le calendrier ainsi que le volet 3 ont évolué. Autrement dit, l'expérimentation s'est transformée sur son contenu et sur ses temporalités. Elle devait initialement se terminer en Décembre 2011, mais suite à des modifications de calendrier et de mise en œuvre d'un des dispositifs, le programme expérimental et l'évaluation ont été révisés et réorganisés pour s'achever en Juin 2012.

2. Objectifs et modalités de l'évaluation

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 de l'expérimentation retenues par le porteur. 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.

Pour évaluer l'expérimentation, l'approche qualitative était la plus légitime et pertinente : d'une part pour comprendre, le contexte, les enjeux, les relations entre partenaires, les entretiens semi-directifs sont le plus adéquat et d'autre part, pour appréhender l'implantation des RIJ. L'évaluation repose aussi sur des observations : des journées de formation à destination de futures structures porteuses de RIJ, des groupes de travail et des comités de pilotage. Toutefois pour rendre compte des effets de l'accroissement des volumes horaires d'accueil du CRIJ, un questionnaire a été adressé aux usagers du CRIJ. De même pour rendre compte des « effets » des RIJ, nous avons élaboré un questionnaire à destination de leur public.

Le retard de calendrier et la reformulation de certains objectifs ont entraîné la reformulation du protocole d'évaluation. Il reste que, pour des raisons inhérentes à l'expérimentation et à ses difficultés, un certain nombre de dysfonctionnements ont impacté la production de données et d'analyses : faible taux de réponse aux questionnaires envoyés (volet 1 et 2), mise en place tardive – au regard de la fin de l'expérimentation – du guide multipartenarial (volet 3) qui a rendu impossible l'analyse de son impact.

II. ENSEIGNEMENTS DE POLITIQUE PUBLIQUE

1. Résultats de l'expérimentation

i. Publics touchés par l'expérimentation et Adhésion du public ciblé au dispositif

Sur les publics visés par l'expérimentation, le porteur indiquait (dans sa réponse à l'appel à projet) s'adresser à « la totalité des jeunes en recherche d'informations de la région Limousin pouvant être potentiellement concernée, quel que soit son statut ou son lieu de résidence » et sa difficulté à « chiffrer de façon précise le volume de bénéficiaires ». La mesure de la réaction des bénéficiaires à la démarche évaluative a été limitée car ils n'étaient pas au cœur du protocole d'évaluation. Un premier questionnaire ciblant la satisfaction des usagers du CRIJ confirme la satisfaction du public quant aux services qu'ils trouvent dans cette structure. Un second questionnaire à destination des usagers des RIJ n'a pas pu donner lieu à une exploitation, le nombre de retours ayant été trop faible. Néanmoins, les membres du comité de pilotage et têtes

de réseaux de l'AIO, sollicités pour l'observation du phénomène de coordination, ont témoigné d'un niveau d'adhésion satisfaisant de la part du public.

ii. Les effets du dispositif expérimenté : effets de l'expérimentation sur le public bénéficiaire, gouvernance et coordination d'acteurs, conclusion

L'expansion locale – Volet 1

Pour comprendre l'enjeu de ce volet, il est nécessaire d'explicitier la position physique du CRIJ. Le CRIJ est situé au sein du site *Carré Jourdan*. Implanté à Limoges, cet espace abrite différents acteurs de l'AIO et de l'emploi. Il rassemble dans un même lieu : le CRIJ, porteur de l'expérimentation, la Cité des Métiers (CDM), le Centre d'Information et d'Orientation (CIO), le Pôle emploi. A l'écoute des entretiens, il nous a semblé important, sans délaisser les autres acteurs AIO, de mettre l'accent en particulier sur deux acteurs AIO : le CRIJ et la CDM structure multipartenariale et émergente dans le paysage AIO du Limousin. Si le CRIJ s'inscrit dans un espace partenarial, le travail de mise en contexte montre toutefois un porteur de projet en position institutionnelle fragile ainsi qu'en difficulté sur le plan financier.

Dans le cadre de l'expérimentation, le CRIJ a réorganisé, réaménagé son espace, et conformément au projet a ré-ouvert le matin. Les horaires d'ouverture ont doublé permettant une réappropriation de lieux et de l'offre de service par les usagers dans le temps. Ces aménagements ont permis notamment de consacrer plus de temps aux usagers, et à la structure d'être plus visible à Limoges au sein du Carré Jourdan. Nous avons réalisé un questionnaire de satisfaction à destination des usagers du CRIJ. Ce questionnaire vise à évaluer la qualité d'accueil et d'information du CRIJ. Il cherche également à prendre en compte l'impact des évolutions de l'accueil sur l'opinion des usagers. Au regard de ces résultats, il apparaît que l'accueil est jugé positivement par le public et les nouveaux horaires sont plutôt bien accueillis.

Les RIJ –Volet 2

Sur un territoire caractérisé par un fort déséquilibre d'occupation de l'espace entre l'Ouest qui rassemble l'essentiel de la population et des activités, et l'Est au caractère rural plus marqué, ce volet d'extension territoriale s'est traduit par la volonté de mettre en place des RIJ. Leur mise en place a commencé à partir de janvier 2011. La logique d'action de l'expérimentation repose sur la promotion d'une plus grande égalité des chances dans l'accès à l'information sur le territoire : elle cherche à réduire, à son échelle, les inégalités de territoires. Le diagnostic sur lequel repose le dispositif, n'identifie pas de besoin exprimé ou de public particulier mais seulement l'existence de zones non couvertes. Notons par ailleurs que ce diagnostic ne prend pas en compte le maillage territorial proposé par les autres réseaux AIO et se concentre sur la couverture assurée par le réseau IJ. En outre, la représentation qu'ont les metteurs en œuvre des RIJ les plus récents a fortement évolué par rapport à celle proposée au départ par le porteur de projet. Pensée initialement par le CRIJ comme une micro structure supplémentaire à celle qui l'accueille, elle est davantage utilisée par les metteurs en œuvre comme une ressource Information Jeunesse (IJ) intégrée dans la cadre leur activité principale.

Enfin, nous constatons que les rares RIJ fréquentées sont ceux qui sont implantés ou à proximité de structures destinées à l'insertion des jeunes.

Le guide multipartenarial – Volet 3

C'est sous la forme du guide « Ma vie, mode d'emploi » que s'est concrétisé l'objectif de mutualisation. Ce guide est le fruit d'une collaboration entre l'ONISEP, *Prisme Limousin*, Pôle

emploi et le CRIJ. Le procédé choisi pour opérationnaliser la mutualisation a accru, à travers la co-construction de contenus, l'interconnaissance des acteurs. Il a ainsi facilité les collaborations en dehors de l'expérimentation. Nous insistons sur le caractère innovant de la démarche et de la production qui propose au-delà de la diffusion territoriale, une configuration d'acteurs inédite.

Néanmoins, signalons deux freins à la mutualisation : d'une part, il apparaît qu'un degré de confusion persiste chez les acteurs entre ce qui relève précisément de l'expérimentation et des missions du CRIJ. D'autre part, l'impact sur les niveaux de coordination est relativement faible dans la mesure où le guide relève davantage de juxtaposition et collation de documents que de co-construction. L'objectif de production de normes communes et l'émergence d'un référentiel de pratiques s'en trouve amoindri.

2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation

i. Caractère expérimental du dispositif évalué

En termes d'innovation, rappelons comment cette question a été décrite dans le projet : « L'aspect innovant de ce projet repose sur une mise en commun concrète de compétences et de moyens humains œuvrant habituellement de façon éparpillée et de renforcer ainsi la qualité du service rendu au public ». Au regard de cette problématique, le volet 3 (guide multipartenarial) est celui qui introduit le plus de changements notamment en termes de l'objectif de cet AP1 relatif à la coordination des acteurs de l'orientation. Le redéploiement de ce volet n'est pas problématique *per se* dans une logique expérimentale faite d'ajustements chemin faisant aux évolutions structurelles et conjoncturelles. Ce sont les conditions de ce réajustement après mise en alerte par la MAFEJ qui interpellent plus quant à l'ingénierie du pilotage de l'expérimentation (constitution tardive d'un comité de pilotage, faible formalisation des pratiques organisationnelles et réactivité incertaine aux observations de l'évaluateur) qu'au regard du caractère expérimental de la démarche. Le volet 1 (extension des horaires d'ouverture) ne constitue pas en soi une innovation majeure. Le volet 2 est innovant dans la mesure où le réseau RIJ constitué de dix-sept partenariats territorialisés ne s'appuie sur aucune antériorité. Les partenariats ont été constitués de manière ad hoc par un travail de prospection et de maillage conduit par le chargé de mission recruté sur ce dispositif. Le choix d'un déploiement sur des zones ciblées pour leur faible densité en termes d'offre de service AIO (zones rurales) ou l'importance des problématiques d'accès à la formation et à l'emploi (zones urbaines sensibles) constitue également un marqueur d'innovation.

Ainsi, la qualification expérimentale, même si elle peut par certains aspects apparaître assez incertaine selon les volets du projet, est néanmoins présente dans le dispositif initialement construit et dans sa mise en œuvre concrète.

ii. caractère transférable du dispositif et changement d'échelle

Compte tenu de la méthodologie mise en œuvre dans le cadre de cette expérimentation et notamment le choix d'une pratique qualitative plutôt que par assignation aléatoire contrôlée, les effets marginaux de la pratique évaluative sur l'expérimentation sont relativement insignifiants. Ainsi, l'évaluation n'ayant que très peu influencé l'expérimentation, elle ne constitue pas un biais qui empêcherait la pérennisation/généralisation le cas échéant.

Le dispositif expérimental évalué ici est, rappelons-le, constitué de trois volets assez disjoints et dont la cohérence interne n'est pas immédiate. Ils ne relèvent pas d'une politique globale et intégrée même s'ils participent à un objectif commun de renforcement du positionnement du

CRIJ et de son offre de service aux jeunes. Il faut donc reprendre individuellement les différents axes de cette expérimentation pour en discuter la transférabilité

Le volet 1 – augmentation du volume horaire d’ouverture de l’accueil CRIJ au sein de la Cité des métiers – n’appelle pas en soi de réflexion approfondie sur la question de sa transférabilité.

Concernant le **volet 2** – développement d’un réseau de relais Information jeunesse – la réponse est plus complexe et nuancée. D’un côté, il apparaît que la dimension mono-institutionnelle de ce volet (mise en œuvre et pilotage par le CRIJ ; même si les informations diffusées engagent d’autres partenaires que le seul CRIJ), n’est pas un élément plaidant pour une généralisation comme outil de coordination des acteurs de l’AIO. Pour autant, les cibles territoriales de ce dispositif appellent une réflexion plus approfondie et constituent une plus-value réelle pour améliorer l’offre de service AIO. En effet, elles soulignent en creux les lacunes de l’offre d’information sur les territoires ruraux et leur trop faible densité en zone urbaine sensible. Au delà des choix organisationnels réalisés dans le cadre de cette expérimentation, les choix stratégiques apparaissent riches d’enseignements.

Le **volet 3** dans sa réalisation finale – réalisation d’un ensemble de fiches constituant un guide d’information multipartenarial à destination des jeunes – représente une pratique innovante et intéressante dans son format et sa réalisation mais néanmoins sujet à discussion en ce qu’il participe d’une coordination d’acteurs *a minima*. Si les acteurs interrogés font état d’un travail collaboratif, il faut observer que ce dernier se limite à l’adjonction des données provenant de chacune des structures partenaires et qu’il ne résulte pas d’une co-construction. Le caractère récent de la diffusion de ce document (juin 2012) ne permet pas de juger de son appropriation par le public. Ceci étant, l’intérêt d’un tel support pour la population jeune est probable et surtout facilement transférable du fait du caractère national des structures fournisseuses. Il est ainsi aisément reproductible dans d’autres espaces régionaux pour autant que le partenariat contributif qui le supporte soit réuni.

CONCLUSION

Regardant la mise en place d’une coordination accrue des acteurs de l’AIO, nous nous proposons d’analyser les objectifs intermédiaires et les dispositions pratiques de l’expérimentation en termes de coordination de réseau.

Le **premier volet** de l’expérimentation, dans les termes du porteur « l’expansion locale du CRIJ », était dans sa formulation conforme à l’objectif de coordination accrue. Cependant l’expérimentation de ce volet repose davantage sur la juxtaposition des services proposés et sur un partage d’espace physique que sur un travail de type collaboratif sur des réseaux AIO. Aucune disposition concrète de coordination entre les réseaux présents sur le site n’existe dans le dispositif expérimental qui pourrait éventuellement permettre le développement d’un référentiel ou d’une culture commune des praticiens de l’accueil et d’information travaillant au sein d’un même espace.

Le **second volet** dit « d’expansion territoriale » du service du CRIJ affiche lui aussi des objectifs de mutualisation et de coordination sur le territoire. Reste que les modalités pratiques de mise en œuvre des Relais Information Jeunesse témoignent bien plus d’un souci d’amélioration de l’offre de service interne au réseau IJ que de la promotion de formes de coordination entre acteurs de l’AIO. La démarche est partenariale et mutualise des ressources entre le CRIJ et les structures non spécialisées dans l’AIO qui accueillent des RIJ. Mais le projet en lui-même n’implique que fort peu

les partenaires du Comité de Pilotage. L'investissement de la Cité des Métiers, pour minimal qu'il ait été d'un point de vue logistique et matériel, est problématique. En effet, cette structure entreprend elle-même un développement de ses services sur le territoire régional et dispose d'une stratégie propre de couverture des zones enclavées. Si le point a été abordé entre les deux réseaux partenaires et parfois soulevé en comité de pilotage, il n'a existé ni diagnostic commun ni stratégie coordonnée à ce niveau. Le raisonnement avancé par les porteurs repose sur le présupposé que la Cité des Métiers couvre des territoires plus urbains que les RIJ qui s'adressent principalement à des territoires ruraux. Le développement des RIJ dans les CUCS (contrats urbain de cohésion sociale) contredit en partie cette répartition informelle du maillage territorial. De plus, l'absence dans le comité de pilotage de réseaux d'AIO très significatifs sur le territoire, notamment celui des missions locales et de l'Education Nationale, interroge en termes de coordination locale. Le succès très disparate des RIJ a été mis en relation avec des phénomènes de concurrence ou de synergies avec d'autres structures préexistantes issues de réseaux absents du comité de pilotage.

Cependant c'est essentiellement le **troisième volet** dit de « mutualisation » et de dématérialisation des ressources qui interroge l'objectif de coordination de réseau. La mutualisation de contenus et d'informations dans un guide ne découle pas nécessairement d'une coordination améliorée, puisqu'on ne peut constater de phénomènes de co-construction de problématiques communes dans la pratique de l'AIO ou du développement d'un référentiel commun propre aux partenaires.

En amont de l'adéquation concrète du dispositif à l'objectif de coordination d'acteurs en réseau, il importe de s'attacher à la capacité institutionnelle du porteur de projet à impulser et maîtriser une coordination d'acteurs. Ceci est directement lié au positionnement du CRIJ en termes de ressources matérielles et symboliques dans un enchevêtrement de réseaux multiples sur le territoire Limousin.

Fortement fragilisé dans ses moyens logistiques, le cœur même de l'offre de service du CRIJ a été impactée et l'expérimentation a été un moyen pour la structure de pouvoir fonctionner au même niveau que ses autres partenaires, voire de regagner en visibilité et en crédibilité. Reste que pour impulser une dynamique de travail en réseau et de coordination d'acteurs dans un cadre non contraignant, une structure doit posséder sous une forme ou une autre un leadership lui permettant d'être moteur pour ses partenaires. Au-delà de sa fragilité contextuelle et de ses récentes difficultés, le CRIJ ne dispose pas d'un volume financier ni d'un capital de compétences formelles ou symboliques suffisant pour se positionner en moteur face à des réseaux plus importants (ceux de l'Education Nationale par exemple), mieux dotés (la Cité des Métiers notamment), ou plus légitimes aux yeux des autres partenaires. Dans la configuration actuelle, les ressources institutionnelles, matérielles et symboliques du CRIJ n'en font pas aux yeux de ses partenaires un acteur crédible pour impulser une dynamique de coordination



PLAN DU RAPPORT

INTRODUCTION.....	12
I. L'EXPERIMENTATION	16
1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée	16
i. Objectifs du projet	16
ii. L'action expérimentée	24
iii. Influence éventuelle de l'évaluateur dans la conception et la conduite du projet	25
2. Objectifs et modalités de l'évaluation.....	26
i. Problématique et méthodologie mise en œuvre	26
ii. Validité interne	29
II. ENSEIGNEMENTS DE POLITIQUE PUBLIQUE	30
1. Résultats de l'évaluation	30
i. Les publics touchés par l'expérimentation	30
ii. Les effets du dispositif expérimenté	32
2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation / essaimage.....	43
i. Caractère expérimental du dispositif évalué	43
ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle	44
CONCLUSION.....	46
Bibliographie.....	48
Annexes.....	49
- Réseau des RIJ.....	50
- Questionnaire à destination des usagers du CRIJ.....	51
- Questionnaire à destination des usagers des RIJ.....	54



INTRODUCTION GENERALE

Le présent rapport a pour objet d'évaluer *in itinere* l'expérimentation portée par le CRIJ de Limoges. Le projet s'inscrit dans l'axe 1 « réduire les sorties prématurées du système de formation initiale » et plus particulièrement dans le programme 5 « Organisation intégrée de coordination des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle ». Le calendrier indiqué au moment de la convention pluriannuelle dans le cadre du « fonds d'expérimentation pour la jeunesse » fait débiter l'expérimentation en Septembre 2009 pour la mener à son terme en décembre 2011.

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, *entendu dans son 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. 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.

Avant d'entamer une présentation et une analyse de l'expérimentation. Une mise en contexte permet tout à la fois de rendre plus transparent les enjeux de l'expérimentation mais aussi d'interroger celle-ci sur ses bases et ses finalités. Sans prétendre dresser un tableau exhaustif des données sociologiques, économiques et démographiques de la région du Limousin, il apparaît toutefois utile de présenter certaines caractéristiques de cette région d'une part au niveau de certains de ses indicateurs socio-économiques, et d'autre part au niveau de son système d'éducation et de son réseau AIO.

Un espace situé sur la « diagonale du vide »

La région Limousin se caractérise par un fort déséquilibre d'occupation de l'espace entre l'Ouest qui rassemble l'essentiel de la population et des activités, et l'Est au caractère rural plus marqué¹. Le territoire est constitué de vastes étendues très faiblement peuplées, dotées d'un maillage lâche et discontinu de concentrations urbaines petites ou moyennes et se trouve sur la « diagonale du vide » identifiée par les géographes².

¹ « Panorama des régions française », *La France et ses régions*, INSEE, éd. 2010.

² La « diagonale du vide » comprend les régions Champagne-Ardenne jusqu'en Aquitaine en passant par la Bourgogne, le Centre, l'Auvergne, le Limousin et Midi-Pyrénées.

Il en résulte, comme l'expliquent Duplessy et *al.*, que « l'accessibilité aux commerces et services, implantés principalement dans les bourgs est un enjeu fort, à la fois pour la qualité de vie des ruraux actuels et pour la capacité de ses territoires à attirer des nouvelles populations »³. Si l'accès à des équipements est moindre dans le rural du Limousin que dans le reste du rural français l'étude de Duplessy et *al.* montre que ce sont « en fait les équipements de la gamme dite supérieure qui expliquent cette différence : en Limousin la population rurale doit effectuer un trajet de 5 minutes supplémentaires pour atteindre cette gamme de service. » Il est à noter que cette gamme de service comprend dans l'étude notamment des services tels que l'ANPE (aujourd'hui Pôle emploi), les agences de travail temporaire, les lycées généraux, technologiques et professionnels. Certaines structures éducatives et AIO en milieu rural limousin apparaissent donc dans l'étude comme moins accessibles que dans le reste du territoire rural national.⁴ Enfin, les zones rurales se caractérisent par un départ croissant des jeunes.

La population la plus âgée de France

Au plan démographique, en 2011, la population limousine poursuit son essor (commencé en 1999), portée par l'attractivité migratoire⁵ (les arrivées de nouveaux habitants dans la région compensent à la fois les départs et le déficit naturel). Il faut cependant noter que cette croissance se fait essentiellement autour des centres urbains et des grands axes routiers.

Concernant les jeunes, leur migration est marquée par deux mouvements inverses : si la région accueille davantage d'élèves que de retraités, les jeunes quittent néanmoins en nombre la région, qui est déficitaire dans les migrations de jeunes adultes, alors qu'elle est excédentaire sur toutes les autres tranches d'âge. La part des jeunes âgées de 11 à 30 ans en 2004 représenterait 22% de la population de la région, « soit 4 points de moins que la moyenne nationale, et le taux régional le plus faible »⁶.

Ainsi, malgré ce regain, la population du Limousin reste, avec près de trois habitants sur dix âgés de plus de 60 ans contre deux sur dix au niveau national, la région la plus âgée de France.

Un taux de chômage, en dessous de la moyenne nationale, à ne pas sous-estimer

De manière générale la population du Limousin comparée à d'autres régions, est moins concernée par le chômage⁷. Le taux de chômage en 2011 est de 8,2%⁸. Par ailleurs, « il augmente faiblement, à l'inverse de la tendance nationale. Cette hausse concerne les trois départements de la région. » Le département de la Corrèze quant à lui possède un taux de chômage nettement inférieur à la moyenne nationale. Ainsi en 2010 et début 2011 (données

³ Anne-Lise Duplessy (Insee) François Geay et Carole Zampini (Draaf), « Rural Limousin : un accès inégal aux commerces et services », *focal Insee Limousin*, numéro 56, 2009.

⁴ *Ibid.*

⁵ C. Carton, INSEE Limousin, *Publications électroniques*, 2012.

⁶ M Aguer, C Lavaud, G Simonneau, JN Thomas (Insee), F Arnaud (Caf 87), F Billonnaud (DRTEFP), J Jimenez (*Prisme Limousin Limousin*), Insee Limousin – les jeunes en limousin - novembre 2006. p.6

⁷ Anne-Lise Duplessy, « Conjoncture début 2011 : une reprise en demi-teinte pour le Limousin. » *focal Insee Limousin*, 2011.

⁸ *Ibid.*

semi définitives), le taux de chômage pour ce département avoisine globalement les 6,8% contre 9,3%⁹ sur le plan national.

En outre, il convient de souligner que le taux de chômage plus bas que la moyenne nationale s'explique par certaines spécificités de la région : « Le vieillissement de la population, l'importance du secteur agricole, le périmètre restreint du secteur concurrentiel et la propension des jeunes actifs à quitter la région »¹⁰.

Enfin, les enquêtes annuelles de recensement de 2004 à 2007 montrent le taux de chômage des jeunes du Limousin inférieur à la moyenne nationale.¹¹ Comme le rappelle cependant Duplessy (conjonture début 2011 : une reprise en demi-teinte pour le Limousin) le chômage des jeunes a augmenté au cœur de la crise, même si celui-ci s'améliore désormais.

Un système éducatif dense

Le Limousin possède un système éducatif dense et soutenu notamment par les collectivités territoriales. En effet, « la Région Limousin se situe ainsi au deuxième rang des régions françaises de la métropole en matière de participation à la dépense par lycée. Elle en finance environ un cinquième. La dépense des départements est conforme à la moyenne nationale »¹². Comme d'autres régions à faible densité démographique et à forte ruralité, le Limousin a maintenu un maillage serré d'établissements scolaires, en réponse à une demande sociale et à une logique d'aménagement des territoires ruraux.¹³ Ainsi « la volonté de maintien d'un maillage serré explique que le Limousin possède des structures d'enseignement de taille réduite, des taux d'encadrements élevés et un nombre moyen d'élèves par structure assez faible, situation qui explique le coût élevé par élève. »¹⁴

L'enseignement secondaire en région Limousin est largement public, l'enseignement privé représentant moins de 10% des élèves¹⁵. Enfin, les enseignements, général et professionnel, sont attractifs – le professionnel étant le plus attractif (« par la diversité des filières professionnelles proposées, le Limousin attire de nombreux jeunes d'autres régions »).

Le rapport INSEE de 2006 note également que « l'apprentissage en Limousin se caractérise par un maillage important en Centres de Formation d'Apprentis, orientés essentiellement vers des formations de niveau CAP-BEP, malgré une redistribution récente vers des niveaux supérieurs. La formation continue, bien structurée par le réseau des organismes publics, occupe inversement une place importante pour la formation des jeunes peu ou pas diplômés dans une logique d'insertion sociale »

Concernant l'enseignement supérieur, le Limousin compte une seule Université : il s'agit de l'Université de Limoges. Les étudiants sont situés à 90% sur Limoges et les 10% restant se répartissent sur les sites délocalisés de Brive, Egletons et Tulle.

⁹ Il convient de consulter l'Insee pour les chiffres exacts par trimestre. Nous avons intuitivement réalisé une moyenne des taux de chômage.

¹⁰ *La France et ses régions*, édition 2010, Insee.

¹¹ Magali Beffy, Elodie Leprévost et Daniel Martinelli, Enquêtes annuelles de recensement de 2004 à 2007 ; Formation et emploi des jeunes dans les régions françaises, n°1219, janvier 2009.

¹² *Ibid.*, p.36.

¹³ M Aguer, C Lavaud, G Simonneau, JN Thomas (Insee), F Arnaud (Caf 87), F Billonnaud (DRTEFP), J Jimenez (*Prisme Limousin* Limousin), Insee Limousin – *Les jeunes en limousin* - novembre 2006, p.36.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Op.cit.*, p.37.

L'orientation une préoccupation ancienne en Limousin

Il serait vain de dresser un portrait exhaustif du système AIO. Il est toutefois intéressant, notamment à partir des entretiens réalisés en début d'évaluation, de dégager quelques tendances, quelques acteurs et problématiques de l'AIO liés directement à l'expérimentation. Bien sûr, il s'agit d'une lecture partielle. Néanmoins celle-ci s'avère utile dans une perspective de mise en contexte.

Le Limousin fait partie des premières régions dès la fin des années 1990 à intégrer l'orientation dans le cadre du Plan Régional de Développement des Formations¹⁶. Par ailleurs, comme en témoigne un acteur rencontré, l'orientation est une préoccupation ancienne pour la région Limousin. La préoccupation est aussi de coopérer autour de la problématique de l'orientation.

A propos des acteurs AIO, têtes de réseaux, et de leurs relations, plusieurs éléments apparaissent. Tout d'abord les entretiens réalisés en début d'évaluation permettent de dresser un état des lieux au départ de l'expérimentation. Ils soulignent un paysage AIO en restructuration et montrent que si le partenariat AIO existe, celui-ci semble confronté à certaines difficultés et cela à différents niveaux. En région Limousin, les différents acteurs de l'AIO semblent se connaître et partager le souhait d'une coopération. Néanmoins, le partenariat recherché, ne semble pas toujours aller de soi. La Cité des Métiers (CDM), née en 2007, qui aura mis sept années à éclore, témoigne sans doute de cette volonté de coopérer mais aussi, peut-être, des difficultés à créer du partenariat. Si les têtes de réseaux AIO aspirent à mutualiser leurs actions, à travailler ensemble, les entretiens réalisés au départ de l'évaluation dévoilent un partenariat limité sous-tendu, peut-être, parfois par des injonctions et des motivations contradictoires, mais aussi par des enjeux différents entre les partenaires. Si ces acteurs AIO se connaissent, la coopération reste, probablement, dans une large mesure, une réalité à construire. Les entretiens montrent aussi qu'il existe une visibilité des principaux acteurs AIO au sein du Limousin.

Dans ce contexte, le pilotage territorial de l'offre d'AIO s'inscrit dans une tension permanente entre proximité et diversité. « Proximité », car il faut offrir à tous – et en particulier aux plus défavorisés qui sont peu mobiles – des solutions d'information dans un environnement proche. « Diversité », car c'est la richesse des solutions envisagée en termes de lieux d'accueil, supports d'information qui permet les orientations réussies et peut limiter les échecs.

¹⁶ Isabelle Borrás et Claudine Romani, Céreq, *Bref n° 264*, mai 2009. « Dès la fin des années 1990, quelques régions pionnières (Rhônes-Alpes, Bourgogne, Limousin, Nord-Pas de Calais, Languedoc-Roussillon...) commencent à intégrer l'orientation dans le cadre de la préparation de leur plan régional du développement des formations PRDF.)

I. L'expérimentation

Nous rappelons que ce projet s'inscrit dans l'axe 1 – programme 5 de l'appel à projet : *Organisation intégrée des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle*. Les objectifs du projet ainsi que le protocole expérimental ont subi certaines évolutions.

1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée

i. Objectifs du projet

Au commencement, et tel qu'il est indiqué dans la réponse à l'appel à projet, l'objectif principal de l'expérimentation est de mettre en place un dispositif permettant « d'accompagner les jeunes dans une orientation prenant en compte la globalité de leur situation. Cela se traduira concrètement par la mise à disposition du public d'une information et d'un accompagnement de qualité sur l'ensemble de ses problématiques liées à l'orientation au sens le plus large. La mise en commun de moyens et de personnes, déjà initiée au niveau de l'agglomération de Limoges, via l'immeuble partenarial *Carré Jourdan*, doit permettre, à terme, de proposer, à travers différents supports (lieux d'accueil physique, site Internet) une prestation équivalente d'information et d'accompagnement, quel que soit le lieu de résidence des personnes sur le territoire régional. »¹⁷

Ce projet comporte donc trois problématiques et entrées opérationnelles portés par le CRIJ en tant que structure positionnée et légitime:

- **Volet 1 : un accompagnement partenarial de qualité (extension des horaires d'ouverture du CRIJ)**
- **Volet 2 : une information Jeunesse homogénéisée à l'ensemble du territoire (Implantation des RIJ sur le territoire)**
- **Volet 3 : une information mutualisée (Fiches d'informations et guide multipartenarial)**

Pour comprendre le choix de ces problématiques, il est utile de situer la position du CRIJ au moment de l'appel à projets.

a - La situation institutionnelle du CRIJ: un organisme fragilisé

Le site du Carré Jourdan, implanté à Limoges, est un espace qui abrite différents acteurs de l'AIO et de l'emploi. On trouve au sein de ce bâtiment, entre autre : le Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ), porteur de l'expérimentation, la CDM, le Centre d'Information et d'Orientation (CIO), le Pôle emploi. A l'écoute des entretiens, il nous a semblé important, sans délaisser les autres acteurs AIO, de mettre l'accent en particulier sur deux acteurs AIO : le CRIJ et la CDM, structure multipartenariale et émergente dans le paysage AIO du Limousin.

¹⁷ Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, Axe 1-PRGM5-CR Limousin, p. 2.

A propos des acteurs AIO, têtes de réseaux, et de leurs relations, plusieurs éléments apparaissent. Tout d'abord les entretiens réalisés en début d'évaluation soulignent un paysage AIO en restructuration. Ensuite, les entretiens montrent que si le partenariat AIO existe, celui-ci semble confronter à certaines difficultés et cela à différents niveaux.

En région Limousin, les différents acteurs de l'AIO semblent se connaître et partager le souhait d'une coopération. Néanmoins, le partenariat recherché, ne semble pas toujours aller de soi. La CDM, née en 2007, qui aura mis sept années à éclore, témoigne sans doute de cette volonté de coopérer mais aussi, peut-être, des difficultés à créer du partenariat. Si les têtes de réseaux AIO aspirent à mutualiser leurs actions, à travailler ensemble, les entretiens réalisés au départ de l'évaluation dévoilent un partenariat limité sous-tendu, peut-être, parfois par des injonctions et des motivations contradictoires, mais aussi par des enjeux différents entre les partenaires. Si ces acteurs AIO se connaissent, la coopération reste, probablement, dans une large mesure, une réalité à construire. A l'aune des premiers entretiens réalisés dans le cadre de l'évaluation, le partenariat des acteurs AIO, au niveau régional, nous a semblé en construction ou encore, nous a donné l'impression parfois d'être en veille. A l'issue de l'expérimentation, la CDM semble avoir pris la main sur la coordination des acteurs de l'AIO, le CRIJ apparaît en position périphérique.

Les entretiens réalisés auprès d'acteurs tels que l'ARML, CSAIO, CRIJ, *Prisme Limousin*, CDM, DIRECCTE, etc. montrent qu'il existe une interconnaissance des principaux acteurs AIO au sein du Limousin, renforcée par la petite taille du territoire.

Si le CRIJ s'inscrit dans un espace partenarial, le travail de mise en contexte montre toutefois un porteur de projet en position institutionnelle fragile sur le plan partenarial ainsi qu'en difficulté sur le plan financier.

« Le CRIJ du Limousin, comme les trente autres CRIJ répartis sur le territoire national, a pour mission d'informer les jeunes sur tous les aspects de leur vie quotidienne. Il met, pour ce faire, à la disposition du public des informations sur : l'enseignement, les métiers, l'emploi, la formation, la vie quotidienne, les loisirs, les vacances, la mobilité européenne et internationale, les sports. Le CRIJ exerce sa mission à un double niveau : le centre régional de ressources, producteur et diffuseur d'information pour le Limousin, également en charge de l'animation d'un réseau de vingt-deux structures Information Jeunesse, réparties sur les trois départements de la Région ainsi qu'une structure d'accueil et d'information du public sur l'agglomération de Limoges. »¹⁸

Le CRIJ, en quête de sens ?

Tel qu'il se présente, « [l]e CRIJ Limousin, association soutenue par le ministère en charge de la Jeunesse et la Région Limousin, a pour vocation de favoriser l'accès des jeunes à l'autonomie en leur fournissant des informations et des services utiles dans leur vie quotidienne. L'accueil du public, gratuit, anonyme et sans rendez-vous, est assuré à Limoges par des professionnels formés, au sein d'un immeuble multipartenarial : le Carré Jourdan. Afin de s'adapter aux attentes des jeunes, le CRIJ met en œuvre une plate-forme régionale d'information permettant une réponse rapide par Internet et par téléphone. Le CRIJ anime et coordonne le réseau Information Jeunesse Limousin, composé d'un Bureau Information

¹⁸ *Ibid.*, p. 3.

Jeunesse (BIJD à Guéret), de Points Information Jeunesse (PIJ) et de Relais Info Jeunes (RIJ)¹⁹ en partenariat avec la Délégation régionale de l'ONISEP. Soucieux de fournir des informations fiables et actualisées, le CRIJ élabore une documentation régionale venant en complément du fonds documentaire national Actuel CIDJ : ► 90 fiches régionales (sur les thèmes de la formation, des métiers, de l'emploi, du logement, de la santé, des loisirs, des vacances, du sport, de l'étranger...), ► des brochures imprimées et/ou consultables en ligne : Recherche d'un job, Destination Europe, Aides aux projets, Info Santé, Vacances enfants adolescents, Loisirs à Limoges, Plan pratique de Limoges. »²⁰

A l'issue de l'expérimentation le CRIJ semble confronté à plusieurs difficultés et enjeux. Ce dernier est fragilisé voire affaibli, notamment, sur le plan financier. Il n'a pas été positionné sur le contrat de plan en 2007. Il s'inscrit ensuite dans une réorganisation de structures AIO. Aussi, le CRIJ a-t-il vu ses fonctions évoluer en cours d'expérimentation :

« Il a été demandé au CRIJ de faire un peu état des lieux il y a deux ans, de la part de la Région et conjointement avec les services de l'Etat, au niveau de son fonctionnement de façon à essayer de mettre des perspectives différentes dans le nouveau contexte et notamment de la présence de la CDM. Un cabinet dans le cadre du DLA [diagnostic local d'accompagnement] accompagné par l'Etat et la Région accompagne toujours le CRIJ dans une réflexion stratégique et la mise en place d'un nouveau projet. Avec un accompagnement financier de la région qui a un peu diminué [...] Il y a quand même un positionnement de la Région différent ces dernières années, il y a eu un accompagnement qui venait un peu de fait, assez naturel vis-à-vis du CRIJ et qui depuis quelques temps est en questionnement. Du coup en demande de repositionnement : ils ont fait un état des lieux, et là ils nous proposent la mise en place d'une plateforme régionale d'information des jeunes, on leur avait donné des orientations qui sont très génériques et très basiques. Autour de trois axes, produire une information généraliste, accessible aux jeunes, une dématérialisation des supports, diffuser cette information auprès des jeunes et des relais locaux, donc développer un nouveau système d'information via internet, développer les relations avec les autres acteurs de l'AIO en particulier les lycées, CFA et missions locales et troisièmement animer et développer les réseaux à l'échelle régionale en développant les coopérations entre les réseaux d'acteurs, les actions d'accompagnement de projet à destination des acteurs de l'AIO. Voilà, c'est les grandes nouvelles orientations qu'on leur a données comme piste de réflexion, parce que [...] C'est pour cela qu'on demandé de faire un état des lieux, et qu'on redonné ces nouvelles orientations : on veut les réorienter sur ce rôle d'animation régionale, renverser la vapeur par rapport à ce rôle du PIJ, du fait aussi de la présence de la CDM, en plus au même endroit. » (Conseil Régional)

Au regard du contenu de l'expérimentation proposée, de la baisse conjointe des financements par le conseil régional et l'Etat, l'appel à projets du FEJ a constitué une opportunité financière pour le CRIJ Limousin. Ce dernier a pu ainsi mettre sous forme d'expérimentation les pistes proposées par le DLA et s'assurer d'un financement pour les mettre en oeuvre.

¹⁹ Ce texte a été emprunté sur le site du CRIJ : <http://www.crijlimousin.org/le-crij/qui-sommes-nous.html>. A noter que les RIJ sont un volet de l'expérimentation.

²⁰ <http://www.crijlimousin.org/le-crij/qui-sommes-nous.html>

Par ailleurs, l'introduction d'un nouvel acteur, la CDM, s'accompagne certainement d'une crainte de la part du CRIJ :

« Parce que c'est là qu'on est quand même dans une situation pas triste, c'est que comme je vous le disais, on ne fait plus d'accueil ici, métiers emplois formation, par contre on a du personnel du CRIJ, qui va sur les pôles là-bas faire de l'info dans ces domaines-là » [...] « Je ne le dirais pas comme ça, parce que on ne faisait pas tout à fait pareil, mais on n'est pas très loin. Y'a plus d'outils, y'a plus... puis le côté partenarial n'est pas idiot, je veux dire mettre des gens » [...] « Mais bon voilà. Inutile de vous expliquer comme ç'a été facile de faire passer auprès du personnel du CRIJ de perdre une spécificité qu'on faisait depuis 30 ans, pour aller l'exercer sous d'autres cieux, même si les cieux sont pas lointains... »(CRIJ)

Certes, le CRIJ est un acteur AIO ancien en région Limousin et a de nombreux partenaires : il coordonne notamment, un réseau Information Jeunesse en partenariat avec l'ONISEP ; il est aussi un partenaire d'origine de la CDM, acteur récent dans le paysage AIO, dont une de ses fonctions est de porter la coopération AIO au niveau de l'emploi et de la formation. Cependant, les entretiens de départ, soulignent que le CRIJ est un acteur fragilisé, affichant quelque part le sentiment d'une perte de reconnaissance. La CDM, quant à elle, apparaît en recherche d'identité mais fortement soutenue dans son développement.

La Cité des Métiers : un acteur émergent dans un rôle fédérateur sur l'emploi et la formation

La CDM, portée par le GIP (groupement d'intérêt public) *Prisme Limousin* (ancien CARIF-OREF monté en GIP pour porter la Cité des Métiers) se situe au carrefour de multiples partenariats réalisés et potentiels. Elle est un acteur émergent. Elle est composée de différents partenaires. Elle bénéficie « de l'appui de plusieurs partenaires qui assurent l'animation des pôles de conseil »²¹ : AFPA, CRIJ, Pôle Emploi, CRIDFF, GIP-FCIP, CIO. « Ce sont 50 conseillers qui interviennent à tour de rôle, afin de permettre à chacun de bénéficier d'une palette diversifiée de compétences. »²² Ses partenaires ont passé une convention avec le GIP *Prisme Limousin*. Ses financeurs sont l'Union Européenne avec le FSE, le Conseil régional et l'Etat-Dirrecte.²³

« La Cité des Métiers est une véritable plateforme d'informations dans les domaines de l'orientation, de la formation, de l'emploi et de la vie professionnelle. Ouverte à tous, elle permet d'accéder à une information complète sur les métiers, les voies de formation et propose un ensemble de services nécessaires à la réalisation des projets professionnels : préparation d'un CV, d'un entretien d'embauche, information générale sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)... 53 conseillers animent les différents pôles. »²⁴

La CDM traduit la volonté d'afficher un partenariat tournant autour de l'information des métiers. Cette volonté s'est affichée dès le début 2000 et s'appuie notamment sur un rapport de 2001 « qui concluait à la parfaite possibilité de mettre en place un projet à Limoges » (CDM). Néanmoins, le projet, semble-t-il, a connu des blocages politiques et la

²¹ <http://www.citedesmetierslimousin.fr/toute-cite/partenaires>

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ <http://www.region-limousin.fr/Accompagnement-et-information-sur>

CDM n'émergera véritablement qu'en 2006-2007. Aussi, le projet est-il de faire naître une culture et un partenariat CDM.

Comme il a été déjà indiqué, le principe de la CDM de Limoges est de s'appuyer sur des personnels mis à dispositions par les partenaires :

« Il y a une charte globale de ce qu'est la CDM. Sachant que les professionnels qui y travaillent sont supposés satisfaire aux critères qui sont fixés dans le cadre de la charte, à savoir une pratique de conseil neutre, le plus qualitatif possible, dans un sens, une capacité d'écoute. » (CDM)

Les entretiens de contextualisation révèlent un acteur en quête d'identité. Selon un informateur, la culture CDM apparaît comme limitée :

Certes, « il y a une grande mixité, on est plus dans de la cohabitation, car en fait tout le monde fait la même chose, ce n'est pas simplement de partager un espace. Ils sont tous identifiés CDM, de ce point de vue-là, il y a une culture CDM », néanmoins, « la personne qui fait une demi-journée par semaine, il y a forcément une limite à la culture ». (CDM)

Par ailleurs, si le CRIJ apparaît fragilisé ; de son côté, la CDM semble, au contraire, renforcée, particulièrement, dans l'expression des soutiens et des partenariats. Soutenue particulièrement par la Région, la CDM qui a ouvert en 2007, apparaît désormais comme un acteur AIO clé du Limousin. Aussi, est-elle au cœur de nombreuses préoccupations :

« Les Missions Locales sont largement incitées à solliciter les services de la CDM, tout ce qui va être zoom métiers ... » ; « Donc en fait les missions locales, on leur demande surtout d'axer leur partenariat sur la Cité des Métiers » (ARML)

« Si on fait quelque chose, c'est autour de la Cité des Métiers, c'est clair. C'est-à-dire que la Cité des Métiers, elle reste cet espace où chaque organisme participe, malgré tout, même si pour l'instant, c'est surtout les CIO qui participent beaucoup mais enfin elle fédère l'organisation de tous. Ce qu'il reste à définir c'est comment on fait le renvoi sur chacun des réseaux, comment s'organise par exemple le CIO de Brive pour renvoyer quelqu'un à la Cité des Métiers ? » (CSAIO)

CRIJ et CDM à l'épreuve du partenariat

Les partenariats entre les têtes de réseaux AIO sont nombreux en Limousin : les entretiens de départ soulignent de multiples partenariats prenant des configurations différentes. La consultation des sites en ligne montre des partenaires en réseaux. Les acteurs principaux de ces réseaux sont notamment le CRIJ, l'Onisep, les CIO, la CDM, la Mission locale, Pôle emploi. La CDM est logiquement au cœur d'un grand nombre de ces partenariats puisque la structure a pour fonction de fédérer des partenariats AIO.

Dans le même temps, l'analyse d'entretiens, en début d'évaluation, révèle, à notre avis, une coopération des acteurs de l'AIO, du moins sur le plan régional, limitée voire cloisonnée. Les entretiens de mise en contexte dévoilent par exemple un nombre restreint de partenaires engagés sur une même action, une mutualisation et réflexion qui semble limitée autour d'actions similaires et une circulation interinstitutionnelle de l'information assez limitée.

Partenaire incontournable de la CDM, le CRIJ a semble-t-il, été inquiété et hésitant dans cette « nouvelle donne » :

« Alors c'est vrai que le CRIJ depuis le départ a toujours été très fortement associé. D'abord c'est la compétence de ses salariés, les informateurs, informatrices, documentalistes. Il y a un travail de fond qui a été fait depuis le départ avec l'équipe de Jean Marie [Directeur du CRIJ], avec de leur part au départ une espèce de crainte qu'on allait les bouffer, une grosse crainte quand même. En même temps, leur force c'est qu'ils sont présents un peu partout, chose que nous, on a du mal à mettre en place ». (CDM)

En outre, à l'aube de l'expérimentation, ce partenariat s'avère être au minimum : un informateur du CRIJ rappelle que la mise en commun avec la CDM est à « son plus bas niveau ». S'il ne s'agit aucunement d'imputer la faible dynamique du partenariat à tel ou tel acteur, il s'avère en tous cas, qu'en début d'expérimentation, la coopération et l'information liés à l'expérimentation s'avère réduite entre le CRIJ et la CDM (et *Prisme Limousin*)

« C'est vrai Jean Marie [Arnaud, directeur du CRIJ NdA] nous a présenté Monsieur C. [chargé de missions et d'organisation au sein de l'expérimentation] quand il est arrivé, depuis je ne l'ai pas revu, donc on ne travaille pas ensemble quand on ne se voit pas ». (*Prisme Limousin*)

« Je peux poser une question ? Où est-ce qu'ils en sont de leur expérimentation, car nous au final, on n'est pas trop au courant et c'est un peu ce qui me déstabilise par rapport au travail qui est fait. » (CDM)

Ces quelques extraits laissent entendre une pratique partenariale qui sans être réduite aux acquêts laisse néanmoins entrevoir des marges d'approfondissement significatives. Mais au-delà de la relation entre ces deux acteurs, les entretiens montrent des partenariats également compliqués et/ou limités entre les acteurs de l'AIO.

Cloisonnement des partenariats ?

Dans le cadre de l'expérimentation, le CRIJ évoque une problématique de couverture du territoire. Cette problématique est aussi celle de la CDM. Cette dernière et le CRIJ cherchent en effet à obtenir une meilleure couverture territoriale. Les entretiens de départ – voire le suivi actuel, nous y reviendrons plus tard – ne nous ont pas laissé entrevoir une réflexion commune autour de l'installation des relais Cités des Métiers (Centres associés) et des Relais Information Jeunesse. De même, un informateur observe en début d'évaluation que :

« Les sites relais CDM posent déjà parfois questions, en tous cas pour ce qui est de la Creuse, question de doublon avec les MEF [Maison de l'Emploi et de la Formation]. Du coup comment là-dedans vont s'inscrire les PIJ light²⁵ ? Ce n'est pas forcément une question de doublon, il y a probablement de la place pour tout le monde, mais comment ça va s'opérationnaliser ? » (ARML)

En outre, si les acteurs AIO affichent des objectifs de mutualisation, certains d'entre eux évoquent, dans le même temps, la difficulté de « prêter » son personnel à la CDM, sans doute dans un contexte où l'organisation du travail nécessite un besoin de personnel

²⁵ Il faut entendre ici les RIJ.

important. En apportant une contribution à la CDM, il se manifeste un sentiment de perte, comme s'il y avait du don sans contre don :

« Si elle fonctionne mais elle fonctionne dans un sens. C'est-à-dire que c'est nous qui dégageons du personnel ». (CRIJ)

De notre point de vue, cette mise en contexte montre des acteurs AIO volontaires, mais en même temps, limités dans certains partenariats. Comment cela peut-il s'expliquer ? Ne serait-ce pas en partie la conséquence d'un manque de lisibilité des fonctions de certaines structures et plus largement d'un problème de définition des fonctions de chaque acteur sur qui fait quoi, sur quel public ? Dans l'esprit des acteurs extérieurs au GIP *Prisme Limousin*, ce dernier et la CDM sont une seule et même structure.

« Sachant que Prisme et la CDM, c'est un peu pareil quand même. Prisme c'est un GIP ... qui regroupe tout un tas de partenaires, mais essentiellement les partenaires qui rodent dans la maison, et la CDM est un de ces partenaires de Prisme, mais c'est le gros partenaire... Enfin c'est un service de Prisme plutôt... Il y a Prisme, la CDM – alors des fois, on ne sait pas trop parce que Prisme et la CDM, c'est la même personne » (Membres du Copil)

En outre, certaines attentes et fonctions, à l'égard du CRIJ d'un côté et de la CDM de l'autre, sont-elles suffisamment explicites ? Sans prétendre à une confusion des rôles et des enjeux de ces deux acteurs, la lecture des entretiens interroge toutefois la définition des rôles et des statuts de chacun. En effet, si un enquêté d'un service déconcentré de l'Etat raconte que l'orientation est un travail de la CDM²⁶, cette dernière semble, au contraire, expliquer que l'orientation n'est pas forcément de son ressort. S'il peut s'agir tout simplement d'une affaire de vocabulaire, où l'on peut lire en creux une confusion entre information et conseil dans les pratiques d'orientation, il n'en demeure pas moins que les fonctions ne sont pas définies de la même manière et peuvent prêter à confusion :

« L'orientation reste une compétence largement partagée et pas décentralisée non plus. Je pense que l'on ne fait pas un travail d'orientation, on fait un travail d'information. Pour moi orientation, il y a une notion de prescription, une notion de 'j'oriente, je décide, je propose et j'acte'. Nous on est plus sur un travail de sensibilisation, d'action culturelle, de découverte des métiers, d'une meilleure prise en main de son environnement et l'objectif est que les gens repartent de la CDM avec toutes les infos en mains. » (CDM)

Par ailleurs, puisque la CDM est un espace multipartenarial, elle participe logiquement à l'animation des réseaux d'AIO. Or, le CRIJ dans sa redéfinition des fonctions est invité lui aussi à animer des réseaux AIO à l'échelle régionale. Aussi, dans quelle mesure l'articulation des deux entités a-t-elle été envisagée ? Autrement dit, au cours de l'expérimentation, comment s'est s'opéré, déployé, articulé, transformé le partenariat entre CRIJ et CDM ? Mais plus généralement entre de nombreux acteurs AIO régionaux et locaux ? Cette interrogation de départ apparaît, ici, comme une problématique importante dans l'expérimentation.

²⁶ « Et donc on a beaucoup travaillé avec la Cité des Métiers et on lui a confié l'essentiel du travail sur l'orientation [...] après nous on travaille sur l'orientation, à travers des structures que l'on finance... » (Directrice et DRTE)

La coordination de partenaires dans un lieu multipartenarial (Volet 1)

Ce projet, au niveau local, s'inscrit dans la continuité d' « une expérimentation déjà entamée et qui consiste à fournir aux usagers, dans un même lieu, en fonction de leurs besoins et leurs attentes et dans le souci de prendre en compte leurs problématiques de manière globale :

- La présence d'organismes divers en capacité de proposer, via divers supports (information, accompagnement, ateliers, forums...) un ensemble de prestations directement lié à l'orientation scolaire et professionnelle (CDM, CIO, AFPA),

- La mise à disposition d'informations et de services complémentaires concernant l'ensemble des autres aspects de la vie quotidienne des jeunes : logement, santé, transport, loisirs, mobilité...(CRIJ) »²⁷ Créé en 2007 et implanté à Limoges, le site du Carré Jourdan se définit comme un lieu multipartenarial. Partant, il s'intègre ainsi dans le projet expérimental qui vise à renforcer les interactions entre partenaires, à animer et à développer des réseaux sur la région²⁸.

Aussi, au niveau local, le projet consiste à mettre en œuvre l'augmentation des horaires d'ouverture du CRIJ (volet 1) permettant à ce dernier une pleine inscription au sein de l'offre de services pluri-partenariale.

La problématique régionale et territoriale (Volets 2 et 3)

Le projet s'inscrit dans une volonté de coordination, de partenariat des acteurs de l'orientation et de l'information eu égard aux problématiques territoriales et démographiques citées en introduction du document. En effet, 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.

Aussi, « au niveau régional, le projet consiste à mettre en œuvre :

L'émergence de projets communs visant à faciliter l'orientation sur les territoires :

- le réseau régional Information Jeunesse existant, particulièrement développé en milieu rural en Limousin, servirait de point d'appui à un renforcement du travail en réseau des différents opérateurs actuellement impliqués sur le territoire régional [volet 2].

- Une réelle mise en réseau des outils Internet de chacun des intervenants impliqués dans le projet, devant aboutir, à terme, à la création d'un portail aisément identifiable par les usagers [volet 3]»²⁹

Ces trois points ont comme objectifs communs de coordonner au niveau local (volet 1) et au niveau régional (volet 2 et 3) une organisation régionale et multipartenariale d'une offre d'information et d'accompagnement favorisant l'orientation scolaire et professionnelle.

²⁷ *Op. Cit.*, Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 3.

²⁸ Le réseau AIO comprend les structures suivantes : Carrefour des étudiants, CIO (dix), Cité des métiers, GIP *Prisme Limousin*, le réseaux Information Jeunesse (PIJ, BIL, RIJ), ML (six), ARML, ARL, AFPA, CIDFF, Pôle emploi, Mife, MDE, PLIE, Fongécif, Centre APEC, Chambre syndicale régionale, CIBC Afpa

²⁹ *Op. Cit.*, Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 5.

ii. L'action expérimentée

Les trois points précédemment décrits s'opérationnalisent dans trois volets distincts et qui ont, de fait, subi les changements relatifs aux évolutions du projet. Néanmoins, ils se sont dans un premier temps traduits par le recrutement d'une personne chargée de s'impliquer au niveau des 3 volets.

Le premier volet qui a pour objectif de « conforter et développer l'ensemble des prestations actuellement offertes aux usagers du Carré Jourdan : est notamment envisagé un accroissement du volume horaire d'ouverture du CRIJ, de telle sorte que les prestations fournies aux usagers soient identiques quel que soit le moment venu. »³⁰ Aussi, dès 2009, ce volet relatif à l'augmentation du temps d'accueil du public CRIJ et correspondant au calendrier initial, a été mis en place. Son opérationnalité prend forme dès le recrutement d'un personnel supplémentaire, dans l'extension des horaires du CRIJ à partir de mai 2010.

Le second volet ayant pour vocation d'« élargir l'offre à l'ensemble de la population limousine par la mise en place d'un réseau cohérent et structuré de relais »³¹ s'est traduit par la mise en place de 17 Relais Information Jeunesse (RIJ) dans les zones rurales et les quartiers liés à la politique de la ville de Limoges et Brive. La personne recrutée a été chargée d'identifier des partenaires susceptibles d'accueillir dans leurs structures un tel relais d'information. Une journée de formation est consacrée aux structures d'accueil a été mise en place (une par an, quelquefois deux en fonction du rythme de création des RIJ).

Enfin, le troisième volet proposant d'« utiliser les nouvelles possibilités offertes par Internet pour mettre à disposition des relais institutionnels et du grand public des outils de communication modernes et performants permettant de faciliter le repérage dans la masse d'informations disponibles »³² a connu de profond changement. S'il consistait au départ à créer un portail unique d'information, il a été consacré par la suite, avec les partenaires du CRIJ parties-prenantes, à une mutualisation autour de la création de documents communs à destination des jeunes.

En cours d'expérimentation, le calendrier ainsi que le volet 3 ont considérablement évolué. Autrement dit, l'expérimentation s'est transformée sur son contenu et sur ses temporalités. L'expérimentation devait initialement se terminer en Décembre 2011, mais suite à des difficultés liées au calendrier et également à la mise en œuvre d'un des dispositifs, le programme expérimental a été révisé et réorganisé pour s'achever en Juin 2012.

Le volet extension des horaires n'a pas véritablement changé (volet 1) et le volet 2 *réseau régional des sites partenariaux* s'est précisé et consiste en la création et l'implantation de relais information jeunesse appelés RIJ.

³⁰ *Op. Cit.*, Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 5.

³¹ *Ibid.*, p. 2.

³² *Ibid.*, p. 2.

iii. Influence éventuelle de l'évaluateur dans la conception et la conduite du projet

Une expérimentation qui a eu du mal à tenir le calendrier initial

Dans le courant de l'année 2010 le protocole d'évaluation — qui repose étroitement sur les réalisations de l'expérimentation — s'est trouvé modifié suite à des modifications de calendrier dans la mise en œuvre de l'expérimentation (cf. *Infra*). Les conséquences de ces aléas de calendrier sont restées relativement minimales dans le cadre de ce dispositif d'évaluation : en effet le porteur a conservé la même organisation séquentielle, ce qui a permis de conserver pour l'essentiel la méthodologie et les actions prévues à l'origine.

Cependant d'autres difficultés ont dû être signalées au FEJ par notre équipe et ces alertes ont été relayées par l'équipe en charge des projets à la MAFEJ :

- les retards dans la mise en place d'un comité de pilotage qui se sont avérées dommageables en termes d'analyse des dynamiques inter-institutionnelles et de questionnements autour des mobilisations d'acteurs ;
- l'absence de réalisations autour de la mise en place d'un portail Internet unique induite par un certain nombre d'incertitudes quant à l'éventuel développement d'un projet similaire au niveau de la Région.

Ces difficultés, rapportées dans les comptes rendus de notre équipe, ont donné lieu à un signalement d'alerte de la part de la mission d'animation et ont induit un recadrage du projet, et lancé une négociation d'avenant à convention.

Proposition d'un protocole d'évaluation révisé et adoption d'un avenant au premier semestre 2011

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.

Un avenant a été proposé au premier semestre 2011 et accepté par la MAFEJ. A partir de ce moment la reformulation du projet a permis de rendre celui-ci plus lisible et d'établir des relations plus construites avec les différents partenaires impliqués : DRONISEP, CDM, ARML, Pôle emploi, les structures porteuses des RIJ (mairie, médiathèque etc.). Il a rendu les échanges plus fréquents entre le porteur et l'équipe d'évaluation, dans la mesure où la mise en place d'un protocole adapté à ces évolutions a nécessité un bon niveau de communication et d'échanges, soit directement avec le porteur, soit par téléphone et courrier électronique.

2. Objectifs et modalités de l'évaluation

i. Problématique et méthodologie mise en œuvre

Le dispositif d'évaluation construit dans le cadre de ce projet et tel qu'il est indiqué dans la réponse à l'appel à projet, vise à : «

- Analyser spécifiquement la valeur ajoutée d'un accroissement du volume horaire du CRIJ à Limoges ;
- Evaluer la qualité de la coordination externe aux relais : qualité de la structuration du réseau, développement d'une culture partagée ;
- Evaluer la qualité de la coordination interne aux relais pour qu'au-delà d'une simple co-localisation, existent les conditions d'une réelle collaboration (notamment sens de l'action partagée et usage des instruments communs) quelle que soit l'implantation du site ;
- Au regard de l'objectif de prise en charge de l'orientation au sens le plus large, mesurer en interne :
 - o l'articulation et la mise en commun des ressources en ligne sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation
 - o la qualité des sites partenariaux quel que soit le lieu d'implantation
 - o la qualité de la mise en commun de moyens et de personnes à l'instar de l'expérimentation « Carré Jourdan »
 - o l'amélioration du service rendu aux usagers »³³

Pour évaluer l'expérimentation, l'approche qualitative était la plus légitime et pertinente : d'une part pour comprendre, le contexte, les enjeux, les relations entre partenaires, les entretiens semi-directifs sont le plus adéquat et d'autre part, pour appréhender l'implantation des RIJ. L'évaluation repose aussi sur des observations : des journées de formation à destination de futures structures porteuses de RIJ, de groupes de travail et des comités de pilotage. Toutefois pour rendre compte des effets de l'accroissement des volumes horaires d'accueil du CRIJ, un questionnaire a été adressé aux usagers du CRIJ. De même pour rendre compte des « effets » des RIJ, nous avons élaboré un questionnaire à destination de leur public.

A posteriori, le choix d'une méthode qualitative plus malléable et adaptable a été ici profitable face aux incertitudes de l'expérimentation. En effet, un certain nombre de difficultés sont inhérentes à un fonctionnement axé sur l'informel, les traces écrites et les documents programmatiques de montage de projet ou de réunion avec l'un ou l'autre des partenaires ne faisant apparemment pas nécessairement partie de la culture de travail de la structure porteuse. De la même façon, l'expérimentation a connu un retard important compte tenu du calendrier initial – le volet 3 de l'expérimentation a pris un véritable retard

³³ *Ibid.*, p. 8.

et a connu une reformulation de son contenu. Enfin, la passation du questionnaire de satisfaction confiée au CRIJ a été très lente et celui distribué aux RIJ, infructueux.

Quels effets les retards ou encore les redéfinitions d'objectifs de volet ont-ils entraîné ?

Le retard de calendrier et la reformulation de certains objectifs ont entraîné la reformulation du protocole d'évaluation. Notons que les délais constatés dans la mise en place d'un comité de pilotage (plus d'un an) ont largement hypothéqué l'identification des partenaires de l'expérimentation et la construction des relations avec ces derniers. Dans l'attente d'une confirmation officielle, il a été possible de rencontrer certains des futurs membres du Comité de pilotage pour une étude de contextualisation. Cette démarche n'a cependant pas permis des rencontres régulières et a par ailleurs peu participé de la collecte de données fondamentales pour l'évaluation. De même, les différentes modifications et l'absence relative de lisibilité du projet lors des étapes de reformulation au cours du deuxième semestre 2010 n'ont pas permis d'établir des relations stabilisées avec les mêmes interlocuteurs au sein des réseaux de partenaires. L'évaluation a donc été perturbée autant dans le repérage du réseau que dans le recueil des indicateurs utiles à l'évaluation.

Suite à la remise du compte rendu d'exécution de juillet 2010 un certain nombre d'inquiétudes ont été manifestées par la MAFEJ et la coordination régionale en limousin autour des modifications et des délais pris par rapport au calendrier initial. Ces dernières ont donné lieu à un signalement d'alerte de la part de la mission d'animation et on induit un recadrage du projet et lancé une négociation d'avenant à convention. Ceci a rendu les échanges plus fréquents entre le porteur et l'équipe d'évaluation, dans la mesure où la mise en place d'un protocole adapté à ces évolutions a nécessité un bon niveau de communication et d'échanges, soit directement avec le porteur, soit par téléphone et courrier électronique. Si comme nous en avons déjà fait état dans le rapport de juillet 2010, la légitimité de la démarche d'évaluation et la communication d'informations ne semblent pas poser de problèmes particuliers, il reste que, pour des raisons inhérentes à l'expérimentation et à ses difficultés, un certain nombre de dysfonctionnements ont impacté la production de données et d'analyses : faible taux de réponse aux questionnaires envoyés (volet 1 et 2), mise en place tardive – au regard de la fin de l'expérimentation – du guide multipartenarial (volet 3) a rendu impossible l'analyse de son impact.

Il convient de souligner qu'au-delà du protocole révisé, l'expérimentateur a dû attendre l'accord de la MAFEJ pour poursuivre son action. L'inertie propre de la chaîne révision-validation du protocole, n'a fait qu'amplifier le retard de l'expérimentation, laissant l'expérimentateur (comme l'évaluateur) dans l'expectative.

Au final, et de manière plus générale, pris dans d'éventuelles contraintes de temps, l'outil évaluatif peut aussi éventuellement devenir en partie évolutif. L'évaluation souligne ici la nécessité de procéder à des adaptations (repousser des rencontres, rencontrer de nouveaux acteurs du partenariat). Tous ces éléments montrent, dans ce cas précis, que l'évaluation *in itinere* doit anticiper le caractère potentiellement flottant des expérimentations. Dès lors, dans ce type de situation où il y a retard du calendrier et redéfinition de certains projets, ne conviendrait-il pas de réfléchir à une méthodologie qui préciserait la place et le rôle de l'évaluateur ?

Dans l'encadré ci-dessous, le protocole d'évaluation relatif aux trois volets est présenté tel qu'il a été concrètement réalisé :

AXE 1 : Expansion locale / CRIJ :

Novembre 2010-Janvier 2011 :

1. Récupération des statistiques de fréquentation du CRIJ.
2. Questionnaire aux bénéficiaires.
3. Entretien de groupe : redéfinition de l'accueil.

Février 2011-Juin 2012 :

4. Poursuite de la passation des questionnaires bénéficiaires/Traitement statistiques, premiers résultats présentés : dernier semestre de 2011
5. Poursuite de l'analyse de l'implication du CRIJ au sein du Carré Jourdan en tant qu'espace partenarial.

AXE 2 : Expansion territoriale / RIJ (relais info-jeunesse)

Novembre 2010-Janvier 2011 :

1. Analyse de la méthodologie d'intervention (cohérence interne / externe, analyse des freins et leviers)
2. Analyse des outils de diagnostic du porteur et des résultats de la « phase test »
3. Entretiens avec les membres du comité de pilotage
4. Observation des journées de formation des référents RIJ le 13 janvier
5. Choix de cinq sites pour entretiens semi-directifs. *En nous rendant sur le terrain, le nombre de trois sites étudiés ne nous a pas semblé suffisant. L'objectif étant en effet d'avoir une représentation fine du dispositif et ce dernier pouvant prendre des formes variées liées à la problématique singulière de chaque territoire, l'étude a donc été élargie et a porté au final sur cinq sites (sur les 10 existants à ce moment là).*

Février 2011-Juin 2012

1. Entretiens avec des personnes du CRIJ, membres du comité de pilotage
2. Observation de la journée de formation pour les référents RIJ le 30 juin 2011 et le 19 avril 2012.
3. Rencontres et entretiens avec 5 référents RIJ à l'automne 2011 et au printemps 2012
4. Analyse des modalités d'entrée / sélection des RIJ : questionnaires aux porteurs au fur et à mesure des créations. *Vu le nombre de RIJ existant (fin juin le nombre de RIJ était de dix³⁴, en septembre ils sont dix-sept³⁵), des entretiens approfondis auprès des référents RIJ sont apparus plus pertinents que des questionnaires pour analyser le dispositif. En outre, ces entretiens permettent plus aisément (que des questionnaires) d'explorer de manière fine les partenariats, les enjeux, les logiques d'acteurs impliqués dans les RIJ.*

³⁴ Liste des 10 RIJ : RIJ Ambazac (87) PIMMS, *Permanence au Centre d'Animation* ; RIJ Limoges-Beaubreuil (87) *Association B58*; RIJ Feytiat (87) *Espace Jeunes SLAM*; RIJ Séréilhac (87) *Mairie* ; RIJ Châteauneuf-la-Forêt (87) *Local Ado* ; RIJ Eymoutiers (87) *Mairie*; RIJ Lubersac (19) *Médiathèque Intercommunale*; RIJ Arnac-Pompadour (19) *Bibliothèque municipale*; RIJ Felletin (23) *Médiathèque Intercommunale*; RIJ Flayat (23) *Espace Associatif Alain Fauriaux*.

³⁵ Cf. la liste des RIJ en annexe.

A partir de Septembre 2011 :

5. Elaboration et distribution d'un court questionnaire aux usagers des RIJ. Impact : par le 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.
6. Nouveaux entretiens avec les RIJ déjà rencontrés pour jauger de l'évolution et de la mise en œuvre et des effets.
7. Evaluation coordination régionale
8. Analyse de la couverture territoriale des réseaux AIO.
9. Vérification de la synergie dans la couverture du territoire.
10. Observation des formes de collaboration.

AXE 3 : Outil commun, mutualisation autour d'informations jeunesse

Novembre 2010-janvier 2011 :

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

Février 2011-Juin 2012 :

3. Analyse de la méthodologie d'intervention
4. Suivi des groupes de travail et du comité éditorial
5. Réexamen des mobilisations d'acteurs et entretiens semi-directifs notamment avec l'ONISEP, la Cité des Métiers et le CRIJ.
6. Analyse des effets escomptés par les porteurs du projet et leur réception par les partenaires
7. Etude des outils de diagnostic utilisés dans la réflexion sur le support mutualisé
8. Étude de la mise en cohérence des informations et de la mutualisation de ressources
9. Analyse des contenus produits
10. Etude de l'identification des besoins documentaires et des doublons

ii. Validité interne

L'ensemble du projet comprend vingt-huit entretiens qui ont tous été réalisés sur le lieu d'exercice professionnel. Durant le temps de l'expérimentation, quatre chargés d'études, Véronique Simon, Amandine Brizio, Benjamin Castets-Fontaine et Cécile Plessard, ont eu, successivement et de manière à chaque fois tuilée, en charge le recueil des données à évaluer. La coordination scientifique a été assurée de manière continue par Thierry Berthet.

Concernant l'analyse de l'ingénierie du projet (volet 1, 2 et 3) et de la mobilisation des acteurs, quatorze entretiens ont été menés auprès du porteur, membres du comité de pilotage et têtes de réseau. Un questionnaire de satisfaction a été administré au public bénéficiaire du CRIJ (volet 1). Un entretien collectif a également été réalisé en ce sens.

Dans la continuité et concernant le volet 2, cinq RIJ ont été sélectionnés selon des critères de répartition géographique, problématiques territoriales et publics bénéficiaires. Ils ont été interrogés à deux reprises. Afin de mesurer l'impact aux bénéficiaires, un questionnaire a été envoyé à l'ensemble des RIJ en vingt exemplaires. Seuls trois RIJ nous ont renvoyé les

questionnaires et seuls huit questionnaires ont été saisis par des bénéficiaires. Ce très faible nombre de retours nous paraît significatif et ce malgré la mise en place d'une méthodologie de recueil adaptée. Ainsi, dans le but d'assurer le retour de ce questionnaire, nous avons introduit des enveloppes timbrées à notre adresse. Il nous semble donc possible de relever que ce faible nombre de retours ne tient pas tant aux conditions de passation et de retour des données qu'à une problématique liée à la fréquentation au public des RIJ. Ce dernier point nous ayant été par ailleurs confirmé par nos interlocuteurs.

Enfin, concernant le volet 3, nous avons réalisés quatre entretiens avec les personnes en charge de la réalisation de ce volet. L'impact auprès des bénéficiaires n'a pu être mesuré dans la mesure où le guide multipartenarial n'a été conçu par le CRIJ qu'en fin d'expérimentation. Nous n'avons pas pu juger de son accueil dans les structures concernées.

II. Enseignements de politique publique

1. Résultats de l'évaluation

i. Les publics touchés par l'expérimentation

Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation

Sur les publics visés par l'expérimentation, dans sa réponse à l'appel à projet, le porteur indiquait s'adresser à « la totalité des jeunes en recherche d'informations de la région Limousin pouvant être potentiellement concernée, quel que soit son statut ou son lieu de résidence »³⁶ et sa difficulté à « chiffrer de façon précise le volume de bénéficiaires »³⁷.

L'expérimentation ne visait pas un public spécifique au sein de son public habituel, choix à mettre au regard des principes fondateurs des centres d'information jeunesse. En effet, la charte³⁸ européenne de l'information jeunesse présente son public en ces termes : « Les centres et les services d'information jeunesse sont ouverts à tous les jeunes sans exception (...) quels que soient leur situation, leur origine, leur sexe, leur religion, ou leur catégorie sociale ». Mais si elle précise qu'« une attention particulière doit être portée *aux groupes défavorisés et aux jeunes ayant des besoins spécifiques* » la charte ne les définit pas davantage. D'autre part, l'anonymat est une autre garantie que les CRIJ sont tenus d'apporter : « l'information est fournie de manière à respecter la vie privée de l'utilisateur ainsi que son droit à ne pas révéler son identité ». Enfin, dans son article 12, la charte comprend la recommandation « d'atteindre le plus grand nombre possible de jeunes, en utilisant des moyens efficaces et appropriés selon les différents groupes et besoins. Ils doivent pour ce faire être créatifs et novateurs dans le choix de leurs stratégies, méthodes et outils ». Ainsi par plusieurs de ces aspects l'expérimentation est-elle : pour partie conditionnée par le

³⁶ *Op. Cit.*, p. 2. Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 6

³⁷ *Ibid.*, p. 6

³⁸ Charte européenne de l'information jeunesse adoptée à Bratislava le 19 novembre 2004 par la 15ème Assemblée générale de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) : <http://www.jeunes.gouv.fr/IMG/UserFiles/Files/Charte%20europeenne%2011%281%29.pdf>

respect des principes fondateurs des CRIJ et dans le même temps, inscrite dans ses recommandations.

A noter : le public visé par l'évaluation comprend les têtes de réseaux et membres du comité de pilotage et moins les publics bénéficiant de leur offre de services.

Adhésion du public ciblé au dispositif

Relations avec le porteur et relations avec ses partenaires

Comme nous l'avons signalé plus haut, à la suite à la remise du compte-rendu d'exécution de juillet 2010 un certain nombre d'inquiétudes ont été manifestées par le FEJ et la coordination régionale en Limousin autour des modifications et des délais par rapport au calendrier initial. Le mécanisme de signalement d'alerte, de recadrage et de négociation d'avenant a eu pour conséquence positive, outre l'amélioration de la faisabilité du projet, de nécessiter des échanges plus fréquents entre le porteur et l'équipe d'évaluation et la mise en place d'un protocole adapté à ces évolutions. Dès lors, la fréquence des échanges s'est intensifiée.

Toutefois, le porteur ne communiquant pas toujours de manière détaillée les démarches réalisées ou qu'il prévoyait, la communication est restée de fait parfois assez imprécise. Ainsi, les réunions prévues avec les partenaires pouvaient être souvent rappelées au dernier moment. On relève également que le porteur de projet n'envoyait pas toujours spontanément des informations, des documents à l'évaluateur. Néanmoins, ce dernier a pu les obtenir facilement en les demandant. Une ingénierie de projet plus soutenue dans le cadre de cette l'expérimentation aurait permis une gestion plus fluide et proche de l'évaluation.

Les relations avec les partenaires n'ont pas, quant à elle, posé de difficultés particulières, ces derniers acceptant facilement d'échanger sur l'action en cours. Pour autant, si les relations ont été cordiales avec le porteur et ses partenaires, chacun acteur est clairement resté inscrit dans son rôle.

Déroulement des comités de pilotage et capacité à présenter et faire accepter l'évaluation

A l'aune du suivi d'autres expérimentations que notre équipe a réalisé (AP1-454, AP1-181, AP1-331, AP1-478), les comités de pilotage apparaissent peu fréquents (environ deux par an), et d'une durée relativement courte (inférieure à deux heures). Pour autant, un comité technique lié au volet de la mutualisation sur la production de données communes à destination des jeunes depuis le printemps 2011 se réunissait régulièrement (une fois par mois environ). Au cours de ces différentes réunions, comités de pilotage et comités techniques, aucune difficulté à faire accepter l'évaluation au niveau du porteur et des partenaires n'est à relever.

Capacité à accéder au terrain et aux matériaux nécessaires

En ce qui concerne la capacité à accéder au terrain et aux matériaux nécessaires, aucun problème particulier n'a été rencontré. Toutefois, un certain nombre de difficultés à objectiver l'analyse sont inhérentes au mode de communication informel, les traces écrites et les documents programmatiques de montage de projet ou de réunion avec l'un ou l'autre

des partenaires ne faisant pas partie de la culture de travail de la structure porteuse. Elles témoignent d'une prise en compte limitée des contraintes scientifiques de l'évaluation, tant en termes de lisibilité de projet que dans le rôle d'interface entre l'évaluateur et le bénéficiaire. Ceci est particulièrement significatif dans le cas d'une structure Information-Jeunesse : l'accueil garantit l'anonymat du public, aussi l'évaluateur est-il tributaire du relais par le personnel du CRIJ pour accéder aux bénéficiaires. La collecte de données a été affectée par l'investissement limité de la structure dans ce rôle indépassable d'interface ce qui pénalisait sensiblement la conduite de l'étude évaluative.

Par ailleurs si les acteurs locaux comme les RIJ semblent accepter l'évaluation, certains d'entre eux n'ont pas forcément eu conscience qu'ils se situaient dans une expérimentation. A noter également qu'un RIJ avec lequel nous avons rendez-vous n'a pas honoré celui-ci et malgré plusieurs relances de notre part n'a pas cherché à nous recontacter.

ii. Les effets du dispositif expérimenté

Effets de l'expérimentation sur le public bénéficiaire

Volet Extension de l'accueil du CRIJ

Un accueil redynamisé

L'accueil CRIJ apparaît comme un élément important pour le personnel du CRIJ, il représente une « vitrine ». Or, le temps d'accueil a diminué entre le mois de mars 2009 et le mois d'Avril 2010. Le CRIJ a fermé durant cette période le matin. Selon des membres du personnel rencontrés, cette fermeture a conduit à perdre du public et à écorner également l'image ou la crédibilité du CRIJ : « Le CRIJ n'existait plus » raconte un professionnel. En outre, les horaires d'ouverture n'étaient plus calés sur ceux de la CDM, partenaire central dans l'espace du Carré Jourdan. Or le CRIJ doit s'inscrire dans une logique partenariale. Ce sont de tels changements qui ont inquiété le personnel du CRIJ car cela posait un problème de visibilité vis-à-vis de leur public et cela délégitimait la participation du CRIJ à la dynamique partenariale de la CDM.

Dans le cadre de l'expérimentation, le CRIJ a réorganisé, réaménagé son espace et également a ré-ouvert le matin. Les horaires ont doublé et il y a eu une réappropriation de lieux et de l'offre de service par les usagers dans le temps. Selon certains personnels du CRIJ, ces aménagements ont permis notamment de consacrer plus de temps aux usagers et à la structure d'être plus visible.

Le CRIJ réalise des statistiques de fréquentation, disponibles en annexe. Sans dégager des tendances parfaitement nettes, ces statistiques montrent toutefois un point d'inflexion au niveau de l'année 2009 dans la fréquentation de l'accueil (accueil et téléphone) par les usagers. Or, l'année 2009 coïncide avec la fermeture du CRIJ en matinée (fermeture de mars à décembre pour l'année 2009). Sans imputer la globalité de cette inflexion à cette fermeture partielle du CRIJ, on peut toutefois supposer que celle-ci n'a pas été sans effets sur le niveau de fréquentation. D'ailleurs, lorsque le CRIJ a augmenté ses heures d'ouvertures à partir de mai 2010, il a connu à nouveau une fréquentation en hausse (accueil et téléphone).

L'année 2009 connaît 10 mois de fermeture le matin, la fréquentation globale est de 11 996. En 2008, la fréquentation globale est de 16 150 usagers. En 2010, année durant laquelle le CRIJ est fermé 4 mois le matin, la fréquentation est de 13 153. L'année 2011 non encore achevée enregistre fin septembre une fréquentation de 12 640 usagers. En 2008, année identique dans la mesure où le CRIJ était ouvert le matin, à la même période (fin septembre) le nombre d'usagers étaient de 12 988. 2011 semble donc retrouver plus ou moins le niveau de fréquentation de 2008. Les statistiques de fréquentation disponibles sur les quatre premiers mois de l'année 2012 vont également dans ce sens.

Fréquentation du CRIJ entre 2008 et 2011 (avec le temps de fermeture le matin)

- 2008 : 16 150
- 2009 : 11 996 (mars à décembre fermeture du CRIJ le matin)
- 2010 : 13 153 (fermeture 4 mois le matin)
- 2011 : 12 988

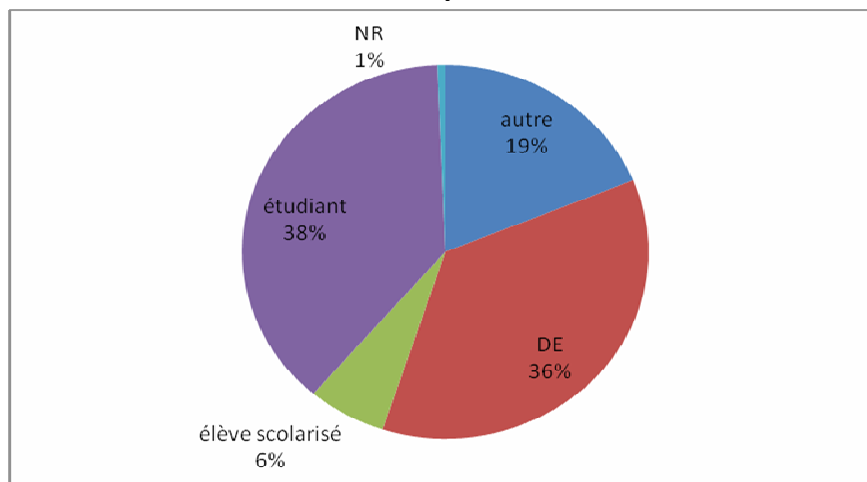
Une grande satisfaction des usagers du CRIJ

Nous avons réalisé un questionnaire de satisfaction à destination des usagers du CRIJ de Limoges et du Limousin. Ce questionnaire vise à évaluer la qualité d'accueil et d'information du CRIJ. Il cherche également à prendre en compte l'impact des évolutions de l'accueil sur l'opinion des usagers.

Le questionnaire a été rempli de manière correcte par 160 usagers, même si certaines réponses n'ont pas été renseignées. Nous avons fait le choix de tenir compte de ces questionnaires lorsque le déroulé logique des réponses est cohérent. Sur la base de ces 160 questionnaires nous pouvons dégager les grandes tendances. 20 questionnaires ont par ailleurs été exclus de l'analyse car ceux-ci étaient renseignés de façon incohérente. Ils ne pouvaient pas par conséquent être exploités.

52% des réponses sont masculines et 48% sont féminines. Les statuts des répondants sont les suivants : 38% étudiants, 36% demandeurs d'emploi, 6% élèves scolarisés, 19% autre situation. Les « non-réponses » représentent 1%.

Statut des répondants

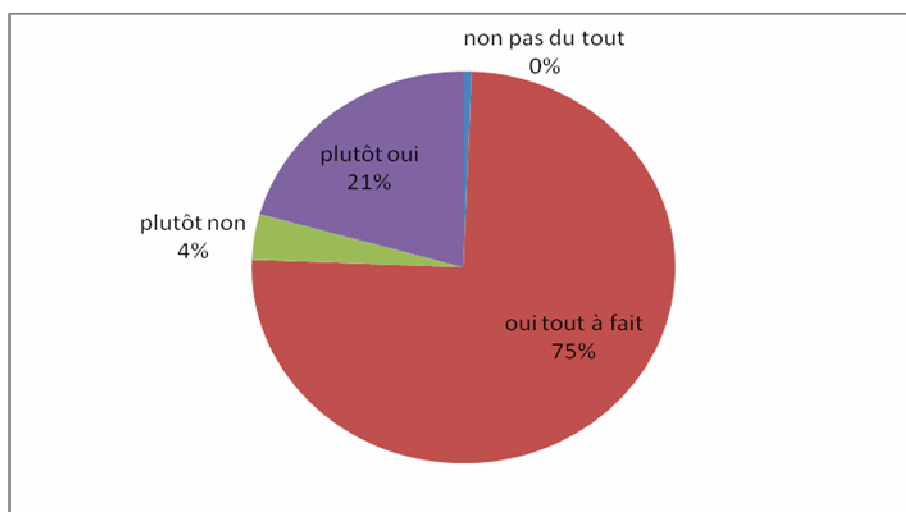


Les visiteurs CRIJ ne sont pas seulement des jeunes. Environ 43% des enquêtés ont plus de 26 ans. Dans ce public « adulte », on peut supposer qu'il y a un nombre significatif de parent(s) venant pour leur(s) enfant(s). Les usagers sont du Limousin et 54% indiquent comme code postal (celui de leur adresse) 87000. Ceci laisse penser qu'ils résident à Limoges. Les 46% des usagers du CRIJ sont un public régional, ce qui va dans le sens du bien-fondé d'instaurer des Points relais territorialisés (PIJ), objet du volet 2 et 3 de l'expérimentation.

Un accueil CRIJ jugé positivement par les bénéficiaires

En ce qui concerne l'accès aux locaux du CRIJ, la grande majorité des usagers sont globalement satisfaits (96%) :

Niveau de satisfaction d'accès aux locaux du CRIJ



Sur 160 répondants, 117 déclarent qu'il ne s'agit pas de leur première visite, soit 72% des répondants. Pour ceux étant déjà venus au CRIJ, 36% l'ont déjà trouvé fermé, 60% ont remarqué ou été informés des nouveaux horaires d'ouvertures (36% n'ont pas remarqué ou été informés soit plus d'1/3 ; ce résultat peut résulter de la temporalité de passation du questionnaire : celle-ci s'est terminée plusieurs mois après les modifications d'accueil du CRIJ—les questionnaires qui ont été passés par le CRIJ étaient remis au compte goutte, nous sommes venus deux fois aider à la passation pour accélérer celle-ci).

Toujours pour les usagers dont ce n'était pas la première visite, 77% pensent que ces nouveaux horaires vont faciliter leur démarche (33% le déclarant sur le mode « oui tout à fait » et sur 44% sur le mode « plutôt oui »). 5% pensent au contraire que ce changement ne va pas faciliter leurs démarches (2% exprimant un « non pas du tout » et 3% un « plutôt non »). 19% (soit près d'une personne sur 5) n'ont pas renseigné cette question.

Parmi les usagers ayant sollicité l'aide d'un conseiller, la très grande majorité (96%) est satisfaite du temps d'attente pour pouvoir être reçu par lui. Enfin, à la question qualifieriez-vous d'« humain » l'accueil reçu au CRIJ, 64% sont tout à fait d'accord et 29% plutôt d'accord (les autres réponses étant non renseignées ou sans avis). A la question qualifieriez-vous efficace l'accueil reçu au CRIJ, 90% s'estiment « tout à fait d'accord » ou « plutôt

d'accord ». A la question qualifieriez-vous l'accueil reçu au CRIJ respectueux de la confidentialité, 79% sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord », 5%, en revanche, sont « plutôt pas d'accord ». 85% pensent que l'accueil reçu au CRIJ est adapté à leurs besoins. 3% pensent le contraire (« plutôt pas d'accord »).

Au regard de ces résultats, il semble donc que l'accueil soit jugé positivement par le public. En outre, les nouveaux horaires sont plutôt bien accueillis.

L'information du CRIJ bien perçue par son public

Lorsque les usagers ont sollicité un conseiller pour trouver des informations, ils déclarent à 65% (33% « oui tout à fait » et 32% « plutôt oui ») avoir obtenu des réponses ou des documents répondant à leur besoins. Par ailleurs, 70% d'entre eux déclarent que le conseiller leur a proposé de contacter d'autres structures comme la CDM, les Missions Locales, le CIO, etc.

Quant à l'information, 84% (134/160) des enquêtés la trouvent claire (50% sont tout à fait d'accord et 34% sont d'accord). 86% l'évaluent complète et à jour (et seulement 3% sont insatisfaits « pas du tout d'accord ». 82% pensent l'information délivrée par le CRIJ compréhensible. Et enfin 79% l'estiment satisfaisante.

Pour ceux, dont il ne s'agit pas de la première visite, 22% estiment avoir eu des difficultés à trouver les informations adaptées à leurs besoins lors des précédentes venues. (3% oui, tout à fait, et 19% plutôt oui). 69% expriment le contraire (35% plutôt non, 34% non pas du tout). Ils sont également 62% à avoir remarqué des changements dans l'organisation des documents à disposition au CRIJ (33% n'ont pas remarqué de changements dans l'organisation des documents). Sur ces 62% (72 personnes), la très grande majorité (autour de 90%) estime que cela va faciliter la recherche de l'information. Les transformations liées à l'organisation semblent donc appréciées.

Les conditions de pérennisation de ce volet sont rendues possibles car le poste de Nicolas Cheval, financé dans un premier temps dans le cadre de l'expérimentation a été reconduit sous forme de contrat à durée indéterminée au sein du CRIJ.

Effets attendus et effets induits/inattendus

Le Volet Relais Information Jeunesse : quelle extension territoriale ?

La logique d'action du RIJ

Ce volet d'extension territoriale s'est traduit par la volonté de mettre en place des RIJ, c'est-à-dire des relais d'informations jeunesse dans les zones rurales et les quartiers liés à la politique de la ville (CUCS). L'implantation des RIJ renvoie à la problématique d'une meilleure couverture du territoire, à un maillage resserré des dispositifs de premier accueil dans les zones moins desservies en structures d'AIO. Les RIJ ont été souvent qualifiés au début de l'expérimentation de « PIJ light » (Point Information Jeunesse) : en effet il s'adresse en priorité à des structures trop petites ou n'ayant pas les moyens logistiques nécessaires pour entrer en conformité avec le cahier des charges relativement contraignant associé au statut des PIJ dans le réseau IJ.

Leur mise en place a commencé à partir de janvier 2011. Après accord des tutelles, la mise en œuvre du dispositif implique une journée de formation délivrée par le CRIJ du Limousin au(x) personnel(s) des structures accueillant un PIJ.

Ces journées de formation sont calquées sur le modèle des sessions organisées pour le reste du réseau des BIJ et PIJ sur le territoire régional. Elles ont été organisées annuellement ou bi-annuellement au rythme des créations des RIJ, aujourd'hui au nombre de dix-sept.

La logique d'action de l'expérimentation repose sur la promotion d'une plus grande égalité des chances face à l'information sur le territoire : elle cherche à réduire, à son échelle, des inégalités de territoires. Le coût du dispositif est minimal : en effet, hormis le moment de l'organisation et de sa mise en place – menée particulièrement par Nicolas Cheval – et la formation auprès des personnes et des structures chargées de mettre en œuvre les RIJ, le dispositif implique essentiellement l'utilisation de ressources existantes à la fois pour la structure d'accueil et pour le CRIJ. L'objectif à long terme est un fonctionnement autonome des RIJ.

Au-delà de ces objectifs généraux, la conception d'ensemble du réseau RIJ, sa mise en œuvre et ses effets méritent plus ample attention.

Ingénierie de projet, mise en œuvre, résultats

- Les RIJ : quel diagnostic ?

Dans la présentation aux structures d'accueil potentielles, le porteur de projet a mis en avant un diagnostic territorial signalant les zones prioritaires pour l'implantation des RIJ. Cette carte, basée sur les bassins d'emploi en Limousin, signale deux types de zones cibles : à la fois les bassins n'étant pas couverts par le réseau IJ, et les territoires urbains classés CUCS. S'il obéit à la logique d'un maillage territorial resserré, ce diagnostic pose néanmoins un certain nombre d'interrogations. Tout d'abord, ce diagnostic n'identifie pas de besoin exprimé ou de public particulier : l'existence de zones non couvertes par les structures IJ ne suppose pas nécessairement qu'il existe un public jeune sur le territoire en question. Notons par ailleurs que ce diagnostic ne prend pas en compte le maillage territorial proposé par les autres réseaux AIO et se concentre sur la couverture assurée par le réseau IJ. Ce dernier point mérite d'être soulevé dans la mesure où cette expérimentation s'inscrit dans une logique et un volet des AP destiné à soutenir la coordination des acteurs de l'orientation.

- Une ingénierie de projet évolutive

Par ailleurs, et cela étant imputable au caractère expérimental du dispositif, on a assisté à une évolution assez nette dans l'ingénierie de projet : le dispositif dans sa version initiale diffère assez sensiblement de sa mise en œuvre sur la dernière année de l'expérimentation, à la fois sur plan du type de structures accueillant les RIJ que dans la conception qu'en ont les opérateurs. Ainsi, il est relativement significatif que les premières structures ayant choisi d'accueillir un RIJ ne soient pas des organisations nécessairement focalisées sur un public jeune. Au contraire, les porteurs les plus récents sont essentiellement des structures d'insertion dont le public initial est exclusivement celui des moins de 30 ans. Les mairies ou médiathèques des premières vagues de création ont laissé la place à des structures plus directement en contact dans leur cœur de métier avec un public jeune. Là où un certain nombre d'acteurs avaient espéré attirer un public plus jeune avec la création d'un RIJ, les

nouvelles structures témoignent d'une évolution dans le ciblage des porteurs potentiels : il s'agit de mobiliser des structures dont l'activité n'est pas centrée sur l'AIO mais dont le public rentre dans la cible de l'expérimentation.

Plus fondamentalement, l'observation des sessions de formation montre que la représentation qu'ont les metteurs en œuvre du dispositif a évolué : chez les premiers porteurs de RIJ, la notion d'une « micro-structure » adossée à leur domaine et à leur cœur d'activité. Pour les opérateurs de structures d'insertion comme les éducateurs ou les médiateurs, issus de créations plus récentes de RIJ, le dispositif n'est pas tant une structure qu'une ressource complémentaire qu'ils peuvent activer dans l'exercice quotidien de leur métier et utiliser dans l'exercice d'une démarche intégrée.

- Le RIJ : un dispositif hétérogène

En découle une grande diversité dans les modalités pratiques des RIJ sur le territoire. Ils sont supportés par des structures très variées plus ou moins proches de la problématique de la jeunesse : mairie, médiathèque intercommunale, bibliothèque municipale, PIMMS, espace jeune, « local ados », association dans le cadre du CUCS, etc.

Les premiers entretiens réalisés montrent que du fait même de l'hétérogénéité des structures supports, les RIJ ne sont pas ouverts de la même manière sur l'ensemble des territoires : certaines structures accueillent durant toute la semaine, d'autres ne sont pas ouvertes tous les jours. Par ailleurs, leur distribution reflète la géographie particulière de la de la région caractérisée par de vastes étendues très faiblement peuplées : six sont implantés sur le département de la Haute Vienne, deux sur celui de la Corrèze et deux sur celui de la Creuse.

- Accompagnement du dispositif par le CRIJ

La mise en œuvre du RIJ débute par une journée de formation. L'évaluateur a pu assister à une grande majorité d'entre elles. L'observation de ces journées a été combinée aux entretiens avec les porteurs de RIJ, sur les contenus et la définition de leurs attentes. Définies sur le modèle des formations proposées pour les PIJ, ces sessions sont caractérisées par des contenus de qualité et une démarche axée sur les questionnements des personnes en formation. L'investissement démontré par ces derniers et le caractère réflexif de leur posture vis-à-vis des problématiques de l'AIO (lesquelles ne relèvent pas de leurs compétences professionnelles principales) confirme les retours positifs obtenus en entretiens individuels.

La formation est réalisée et assurée par un formateur du CRIJ, un agent de développement local du CRIJ chargé de localiser et de mettre en place le partenariat et les structures RIJ et un certain nombre d'intervenants invités issus des autres réseaux d'AIO en Limousin. Si la journée apparaît comme dense et riche en informations, de nombreux supports papiers et de nombreuses plaquettes distribuées aident les participants à se repérer. En outre, de tels supports devraient aider les référents RIJ dans leur structure au moment d'informer les jeunes bénéficiaires.

Sans détailler l'ensemble de la journée, on pourra retenir de l'animation très pédagogique des formateurs notamment une présentation :

- de la cartographie de l'information jeunesse en limousin (CRIJ, BIJ, PIJ, RIJ),
- du rôle et de la mission de la délégation régionale de Limoges-Dronisep,
- des missions des Relais info Jeunes (RIJ),
- des différentes structures de l'AIO,
- des outils de communication,
- de la charte de relais info jeunes,
- des outils méthodologiques lors d'entretien avec les jeunes,
- d'un partenaire du CRIJ (la Cité des Métiers),
- du site internet de l'ONISEP, de la newsletter, etc.

Les représentants RIJ semblent plutôt satisfaits du contenu et de la durée de la formation. Ce qui ressort globalement des entretiens : contenu de l'information, rencontre avec d'autres RIJ, clarification de leur fonction et de leur mission de premier accueil sont positivement perçus. Les objectifs et les enjeux des RIJ apparaissent globalement comme intégrés par les acteurs rencontrés.

La mise en œuvre du RIJ repose sur un suivi de la part du porteur : contacts, déplacements, distribution d'une grille statistique en vue de mesurer la fréquentation et disponibilités. Cependant, il n'y a pas d'objectifs quantifiables et explicites communs fixés entre RIJ et CRIJ.

- Mise en œuvre difficile

Dans la plupart des RIJ rencontrés, le démarrage a été signalé comme parfois laborieux. Certains ont avancé comme raison le manque de temps.

Il est à noter que certains RIJ ont réalisé un travail de communication pour leur ouverture :

« Non. Là, on a commencé à communiquer déjà par voie de presse. J'ai envoyé 2 fois. Ils ont mis à disposition un communiqué que j'ai utilisé. J'ai envoyé début mai et à la fin de mai dans les 3 journaux principaux [...] et il y a eu un plan de communication un petit peu, faire connaître un peu. » (Un des RIJ)

Certaines structures n'utilisent pas la signalétique RIJ à l'entrée de leurs bâtiments, essentiellement pour des questions pratiques (protection des monuments historiques).

Le suivi de la fréquentation des RIJ a été demandé aux porteurs par le CRIJ. Nous avons par ailleurs tenté de réaliser une enquête de satisfaction auprès de leurs bénéficiaires, dont le taux de réponse (essentiellement nul) est une indication en creux de leur fréquentation. Devant l'absence de retour, les entretiens avec les porteurs ont permis d'affiner l'analyse et de souligner qu'à de rares exceptions la fréquentation mensuelle oscille entre 0 et 2 personnes. Les RIJ rencontrés semblent toucher très faiblement un public en général et le public des jeunes en particulier :

« ... Franchement les jeunes nous en voyons peu » ; « Effectivement, les adolescents, qui pour le RIJ, sont le public normal, nous, nous les voyons peu, donc autant vous dire que le RIJ franchement, il est inactif, mais totalement. Nous n'avons pas de demande » (Un des RIJ)

Notons que la fréquentation des RIJ n'est pas nécessairement quantifiable, puisqu'il est difficile de différencier un public utilisant le service principal proposé par la structure et l'utilisation d'un espace RIJ en libre service. Au-delà de cette difficulté pratique pour quantifier l'impact des RIJ sur les bénéficiaires, ce sont les structures affichant un nombre de visiteurs nettement supérieur qui ont interpellé l'évaluateur. Ainsi, il est frappant de constater que les rares structures fortement fréquentées sont celles qui sont associées ou très proches de dispositifs d'insertion (Missions Locales) et les structures déjà à destination d'un public jeune. L'analyse ne peut cependant pas confirmer cette tendance dans la mesure où les RIJ les plus récents concentrés dans des centres d'animation ne sont entrés en fonction qu'à la rentrée 2012.

Le volet mutualisation : le guide multipartenarial

Initialement le volet « mutualisation » a été pensée sous la forme d'un portail Internet regroupant les e-outils existant des partenaires avec l'objectif de créer un référentiel commun sur les problématiques et les pratiques de l'AIO en Limousin. Or, le développement concomitant de dispositifs concurrents — au niveau national, celui du DIO et au niveau régional, celui du Conseil régional — ont créé de fortes incertitudes pour les membres du comité de pilotage. Ces incertitudes se sont dans un premier temps traduites par une inactivité sur ce volet puis par une redéfinition de celui-ci. C'est donc finalement sous la forme du guide « Ma vie, mode d'emploi » que s'est concrétisé l'objectif de mutualisation.

Ce guide est le fruit d'une collaboration entre l'ONISEP, *Prisme Limousin*, Pôle emploi et le CRIJ. Le CRIJ a assuré la rédaction, le graphisme et l'impression tandis que ces partenaires ont mis à disposition leurs fiches d'information respectives et relatives à la jeunesse. Ce guide offre un aperçu complet de l'offre de service disponible (structures ressources, sites internet...) pour les jeunes âgés de plus de 16 ans sur le territoire Limousin : emploi, logement, loisir, santé, étude, budget, droit et étranger.

Il est disponible sous format papier et en version numérique sur le site du CRIJ depuis juin 2012. 15 000 exemplaires ont été édités et envoyés sur l'ensemble de la région. Une stratégie de communication et de distribution a été mise en place :

« Là on a fait un club de la presse il y a quelques jours ou semaines pour lancer le démarrage officiel avec les brochures. Ça va être distribué dans les réseaux des quatre partenaires et nous on s'engage à le diffuser à tout ce qui est Mission Locale, les collectivités territoriales, universités, CROUS, peut-être éventuellement à voir avec l'ONISEP dans les établissements aussi mais c'est plus difficile. Ça va peut-être pouvoir se faire. » (Personnels CRIJ)

Il est par ailleurs disponible chez les partenaires ayant participé à sa rédaction, participant ainsi à la diffusion de l'information IJ hors du réseau habituel.

Le procédé choisi pour opérationnaliser la mutualisation a augmenté, à travers la co-construction de contenus, l'interconnaissance des acteurs. Il a ainsi facilité les collaborations en dehors de l'expérimentation.

« Ça facilite les contacts entre les différents partenaires c'est évident ! Et je dois dire que ça s'est particulièrement bien déroulé au niveau de la coordination des partenaires pour récolter des textes. Maintenant on voit pour certaines fiches traditionnelles, où c'était parfois un peu galère pour avoir le bon interlocuteur, et pour avoir une réponse en temps et en heure, ça a vraiment facilité la tâche. » (Personnels CRIJ)

Nous insistons sur le caractère innovant de la démarche et de la production qui propose au-delà de la diffusion territoriale, une configuration d'acteurs inédite.

« Le guide c'est plus faire un produit commun à court terme qui montre qu'il y a un travail de réseau en partenariat dans le Limousin et c'est aussi une première. » (Personnels CRIJ)

C'est notamment la présence de Pôle emploi dans ce type de dispositif qui constitue une plus-value significative dans cette mutualisation. En effet, c'est pendant l'expérimentation qu'a eu lieu la fusion ANPE-ASSEDIC et dans de nombreuses régions, les interlocuteurs Pôle emploi n'étaient pas identifiés par les autres acteurs AIO.

Néanmoins, nous signalons deux freins à la mutualisation : d'une part, il apparaît qu'un degré de confusion persiste chez les acteurs entre ce qui relève précisément de l'expérimentation et des missions du CRIJ. En effet, nous constatons une certaine porosité dans l'activité de mutualisation entre l'actualisation des fiches *Actuel Limousin* et le volet 3 (le guide) proprement dit. D'autre part, l'impact sur les niveaux de coordination est relativement faible dans la mesure où le guide relève davantage de juxtaposition et collation de documents, que de co-construction. Par conséquent, l'objectif de production de normes communes et l'émergence d'un référentiel de pratiques s'en trouve amoindri.

Gouvernance et coordinations d'acteurs

L'inscription du projet dans l'axe 1 programme 5, tout particulièrement dédié à l'organisation intégrée coordination des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle, invite à analyser les effets de l'expérimentation sur la gouvernance et les coordinations d'acteurs. Ceci implique une attention aux modalités de pilotage du projet établi sur des bases partenariales, mais ne saurait y être réduit. En effet, l'évaluation porte plus largement sur l'adéquation du dispositif aux objectifs de promotion de la coordination des acteurs AIO sur la Région Limousin.

En termes de pilotage de projet, la coordination des acteurs issus des différents réseaux de l'AIO et membres du comité de pilotage a soulevé un certain nombre d'interrogations. La mise en place d'un comité de pilotage réunissant le CRIJ, la CDM, le CSAIO et les services de la DRONISEP a été relativement tardive dans le déroulé de l'expérimentation. Les réunions de comité de pilotage, qui ont eu lieu à partir de la deuxième année de l'expérimentation, se sont tenues à une fréquence relativement faible, culminant à deux par an. Ceci implique nécessairement que les décisions opérationnelles aient été prises non pas par le comité de pilotage lui-même mais par l'équipe interne au CRIJ responsable du projet. Un certain nombre de rencontres bilatérales entre les porteurs et les têtes de réseau ont également été signalées par le porteur, sans qu'elles n'aient fait l'objet de comptes rendus ou de

discussions partenariales en comité plus large. L'expérimentateur a fait le choix de réserver au comité de pilotage un rôle plus stratégique qu'opérationnel, lui réservant les grandes orientations du projet. Si ce choix de pilotage a compliqué le travail de l'évaluateur, il s'explique par la composition même du comité de pilotage. Notons en effet que les personnes représentant les réseaux partenaires ont assez rarement été les mêmes dans les comités de pilotage successifs : la présence épisodique de la CDM, et l'absence de Pôle emploi pourtant partenaire d'un des volets du projet a largement pesé sur les capacités du comité de pilotage de fonctionner comme arène de décision partenariale. Le manque d'investissement des têtes de réseau respectives dans le comité de pilotage du projet a laissé le CRIJ en position de pilote et de décisionnaire unique.

En termes de coordination des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle, les effets du projet offrent un bilan nuancé. La capacité de répondre à l'objectif affiché de promotion d'une coordination accrue des multiples réseaux d'AIO sur le territoire Limousin a été fortement impactée à la fois par l'ingénierie du projet elle-même et à la fois par la position du CRIJ dans la configuration de réseau propre à la Région Limousin. Partant, on constate un certain degré d'inadéquation entre le dispositif et ses modalités de mise œuvre d'une part, et les objectifs généraux affichés d'autre part. Rappelons que dans la réponse initiale à l'appel à projet de 2009 indiquait que le projet « repose sur une mise en commun concrète de compétences et de moyens humains œuvrant habituellement de façon éparpillée et de renforcer ainsi la qualité du service rendu au public ». On le voit, dans sa formulation, le projet prévoit une amélioration du service rendu à l'utilisateur par le biais d'une mutualisation de moyens, et affiche dans ses effets attendus l'objectif de « renforcer la cohérence [...] du système d'orientation ». Nous avons discuté plus haut les effets en termes de services rendus à l'utilisateur.

Conclusion de la partie et mise en perspective

En ce qui concerne les conclusions attendues de l'expérimentation dans les politiques à destination de la jeunesse, le porteur explique que : « *Le fonctionnement, unanimement considéré comme une réussite de l'immeuble multipartenarial du Carré Jourdan prouve la pertinence de la mise en commun de moyens et la répartition cohérente des missions de nombreux acteurs de l'orientation et de l'information. L'extension géographique de ce concept et la réalisation d'outils communs d'accompagnement et de diffusion de l'information via internet devraient renforcer la cohérence et l'efficacité du système d'orientation. Cette organisation permettra aux responsables des politiques en direction de la jeunesse d'avoir une vision claire des actions menées dans ce domaine et des moyens nécessaires à leur mise en œuvre* »³⁹.

En d'autres termes, l'expérimentation conduite en région Limousin sous l'égide du CRIJ s'inscrit dans une logique d'intégration des réseaux d'AIO visant à améliorer la coordination de réseaux généralement désignés comme cloisonnés et segmentés par type et statut de publics. Mettre en synergie les réseaux d'accueil, information et orientation relève en premier lieu de mécanismes de gouvernance horizontale (intersectorielle) et verticale

³⁹ *Op. Cit.*, Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 6

(multiniveaux). Rappelons qu'en termes d'action publique, l'orientation est conçue en France comme un domaine d'action publique subordonné à des domaines auxquels il contribue (éducation, formation, emploi, insertion, développement économique, aménagement du territoire). Ce domaine interstitiel (Berthet & Gayraud, 2003) d'intervention relève de plus en plus d'une territorialisation perçue comme gage de plus grande cohérence d'un ensemble cloisonné d'interventions et d'un nouvel agencement organisationnel puisqu'il repose sur le développement d'agences régionales de l'orientation. Compte tenu des incertitudes du législateur français et de la complexité de la gouvernance des systèmes d'orientation, le cœur de la régulation se loge, pour les acteurs publics dans les activités de coordination. Une étude conduite en 1999 pour le Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle continue (CCPRA), dans le cadre du dispositif d'évaluation de la loi quinquennale du 20 décembre 1993, avait permis de souligner le caractère souvent tensionnel des expériences de mise sur pied de réseaux propres pilotés par les conseils régionaux. L'option la plus réaliste, compte tenu de la multiplicité des réseaux et des logiques propres qui les animent, demeure *in fine* celle de la coordination. De ce point de vue, l'expérimentation consistant à un développer un réseau de relais d'information mon-institutionnel interroge. On a pu montrer dans les constats évaluatifs du présent rapport que des interrogations demeurent quant à l'articulation du réseau des 17 RIJ créés dans le cadre de cette expérimentation avec les centres associés de la CDM ou la labellisation (en cours) des structures "Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers".

Le Groupement d'Intérêt Public « GIP-Prisme Limousin », qui est un centre régional de ressources pour l'Emploi et la Formation en Limousin, et sa CDM (2006), tout comme le PRAO ainsi qu'une série d'initiatives régionales comme la plate-forme régionale d'information sur les métiers en Nord-Pas-de-Calais qui le précède d'un an (2003), le Groupement d'Intérêt Public « GIP-Prisme Limousin », qui est un centre régionale de ressources pour l'Emploi et la Formation en Limousin, et sa CDM (2006), ou Aquitaine Cap Métiers (2008), s'inscrivent dans une mouvance visant à transcender les clivages par publics du dispositif régional d'information et d'orientation. Cette tendance n'est pas spécifique au cas français. Les travaux d'évaluation conduits par A.G. Watts (Watts 2006) en Grande-Bretagne auprès des agences régionales écossaise, galloise, irlandaise et anglaise témoignent d'une évolution similaire. Cette évolution se caractérise par la mise en œuvre de structures régionales fédérant les réseaux préexistant en vue d'offrir à la population quel que soit son âge des services en orientation scolaire ou professionnelle.

Là encore il est intéressant de questionner l'expérimentation qui fait l'objet de cette évaluation au regard de cette tendance à une intégration croissante des réseaux d'AIO dans des méta-réseaux ou des structures de type guichet commun. Rappelons que le CRIJ est partie prenante institutionnellement et géographiquement du Carré Jourdan même si les choses sont plus fuyantes en termes de gouvernance. Concernant ce dernier point, il faut resituer ce constat dans une perspective où les questions de gouvernance apparaissent comme un point de fragilité de la CDM comme le rappelle l'in de nos interlocuteurs : « *Ce qui nous manque à la Cité des Métiers, c'est une structure de gouvernance en fait. Pour l'instant la Cité des Métiers est un outil, c'est tout, c'est une coquille vide. A partir de là, on la nourrit par des services ; mais qui donne les axes stratégiques... il n'y en a pas.* » (CSAIO).

Au final, les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude évaluative nous font entendre et comprendre que si le partenariat est effectif, il demeure à parfaire. Aussi, l'expérimentation

apparaît comme légitime dans la mesure où elle favorise des opportunités supplémentaires de partenariat. A l'aune des entretiens, on se demandera toutefois de quelle manière et dans quelle mesure l'expérimentation dynamise et renforce le partenariat AIO en Limousin ? La grammaire de justification de l'expérimentation consistant à établir un lien corrélatif entre renforcement du CRIJ (extension des heures d'ouvertures, déploiement territorial) et l'amélioration de la coordination des acteurs de l'orientation via un meilleur positionnement au sein du GIP *Prisme Limousin* peut être questionnée. Comme on l'a vu, il est possible de s'interroger sur la pertinence du volet 2 consistant à créer *ex-nihilo* un nouveau réseau de relais territoriaux *Information Jeunesse* (cf. supra) au regard de la problématique de l'intégration des réseaux. De même, le volet 1 visant à mieux positionner le CRIJ par une redynamisation de l'accueil offert au public peut être mis en discussion. Le volet 3, dans sa mouture initiale, consistant à développer un portail Internet multipartenarial s'inscrivait délibérément dans une perspective intégrative. La mise en œuvre d'un dispositif régional proche dans sa logique a entraîné le repositionnement de ce volet vers une mutualisation d'information dématérialisée. La dimension intégrative demeure certes mais plus *mezzo voce* puisqu'incarnée dans la juxtaposition d'informations sur des supports communs.

Au regard des travaux de recherche portant sur la gouvernance coordonnée des réseaux d'orientation, la plus-value de l'expérimentation est relativement ténue. Si des leçons sont effectivement à tirer des difficultés rencontrées comme des accomplissements réalisés, c'est ainsi davantage en termes d'analyse des politiques publiques territoriales qu'au regard de la littérature spécifiquement reliée aux problématiques d'orientation.

2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation / essaimage

i. Caractère expérimental du dispositif évalué

Précisons en premier lieu le cadrage problématique de cette expérimentation, c'est à dire comme pour toute politique publique qu'elle soit expérimentale ou non, la représentation du problème qui a présidé à son développement selon les termes du porteur de projet : *« L'objectif essentiel de ce projet est d'accompagner les jeunes dans une orientation prenant en compte la globalité de leur situation. Cela se traduira concrètement par la mise à disposition du public d'une information et d'un accompagnement de qualité sur l'ensemble de ses problématiques liées à l'orientation au sens le plus large. La mise en commun de moyens et de personnes, déjà initiée au niveau de l'agglomération de Limoges, via l'immeuble partenarial « Carré Jourdan », doit permettre, à terme, de proposer, à travers différents supports (lieux d'accueil physique, site Internet) une prestation équivalente d'information et d'accompagnement, quel que soit le lieu de résidence des personnes sur le territoire régional »*⁴⁰. L'objectif est ainsi d'améliorer le service rendu aux jeunes en matière d'accompagnement et d'orientation en renforçant le rôle de la structure pilote du Carré Jourdan et en le disséminant sur le territoire régional. Elle vise ainsi à étendre une pratique

⁴⁰ *Op. Cit.*, Appel à projet « Expérimentation pour les jeunes », *Offre régionale d'accompagnement dans l'orientation des jeunes*, p. 2

existante dans la structure et introduire une nouvelle instrumentation. Les volets 1 (extension des horaires d'ouverture) et 2 (création d'un réseau de points relais) s'inscrivent dans la première logique, le volet 3 (création d'un portail puis après recadrage création d'un guide multipartenarial) dans la seconde.

En termes de densité d'innovation, rappelons comment cette question a été décrite dans le projet : « *L'aspect innovant de ce projet repose sur une mise en commun concrète de compétences et de moyens humains œuvrant habituellement de façon éparpillée et de renforcer ainsi la qualité du service rendu au public* »⁴¹. Au regard de cette problématique, le volet 3 est celui qui introduit le plus de changements notamment en termes de l'objectif de cet AP1 relatif à la coordination des acteurs de l'orientation. Le redéploiement de ce volet n'est pas problématique *per se* dans une logique expérimentale faite d'ajustements chemin faisant aux évolutions structurelles et conjoncturelles. Les conditions de ce réajustement après mise en alerte par la MAFEJ interpellent plus quant à l'ingénierie de pilotage de l'expérimentation (constitution tardive d'un comité de pilotage, faible formalisation des pratiques organisationnelles et réactivité incertaine aux observations de l'évaluateur) qu'au regard du caractère expérimental de la démarche. Le volet 1 (extension des horaires d'ouverture) ne constitue pas en soi une innovation majeure. Le volet 2 est innovant dans la mesure où le réseau des points relais (RIJ) constitué de 17 partenariats territorialisés ne s'appuie sur aucune antériorité. Les partenariats ont été constitués de manière *ad hoc* par un travail de prospection et de maillage conduit par le chargé de mission recruté sur ce dispositif. Le choix d'un déploiement sur des zones ciblées pour leur faible densité en termes d'offre de service AIO (zones rurales) ou l'importance des problématiques d'accès à la formation et à l'emploi (zones urbaines sensibles) constitue également un marqueur d'innovation.

Ainsi, la qualification expérimentale, même si elle peut par certains aspects apparaître assez incertaine selon les volets du projet, est néanmoins présente dans le dispositif initialement construit et dans sa mise en œuvre concrète.

ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle

Contexte expérimental

Compte tenu de la méthodologie mise en œuvre dans le cadre de cette expérimentation et notamment le choix d'une pratique qualitative plutôt que par assignation aléatoire contrôlée, les effets marginaux de la pratique évaluative sur l'expérimentation sont relativement insignifiants. Le contexte évaluatif n'apparaît en tant que tel comme une variable qu'il serait nécessaire de contrôler pour envisager sa pérennisation/généralisation le cas échéant.

Transférabilité du dispositif

Le dispositif expérimental évalué ici est, rappelons le, constitué de trois volets assez disjoints et dont la cohérence interne n'est pas immédiate. Ils ne relèvent pas d'une politique globale

⁴¹ *Ibid.*, p. 5

et intégrée même s'ils participent à un objectif commun de renforcement du positionnement du CRIJ et de son offre de service aux jeunes. Il faut donc reprendre individuellement les différents axes de cette expérimentation pour en discuter la transférabilité

Le volet 1 – augmentation du volume horaire d'ouverture de l'accueil CRIJ au sein de la Cité des métiers – n'appelle pas en soi de réflexion approfondie sur la question de sa transférabilité.

Concernant le volet 2 – développement d'un réseau de relais Information jeunesse – la réponse est plus complexe et nuancée. D'un côté, il apparaît que la dimension mono-institutionnelle de ce volet (mise en œuvre et pilotage par le CRIJ ; même si les informations diffusées engagent d'autres partenaires que le seul CRIJ), n'est pas un élément plaidant pour une généralisation comme outil de coordination des acteurs de l'AIO. Pour autant, les cibles territoriales de ce dispositif appellent une réflexion plus approfondie et constituent une plus-value réelle pour améliorer l'offre de service AIO. En effet, elles soulignent en creux les lacunes de l'offre d'information sur les territoires ruraux et leur trop faible densité en zone urbaine sensible. Au delà des choix organisationnels réalisés dans le cadre de cette expérimentation, les choix stratégiques apparaissent riches d'enseignement.

Le volet 3 dans sa réalisation finale – constitution d'un ensemble de fiches constituant un guide d'information multipartenarial⁴² à destination des jeunes – représente une pratique innovante et intéressante dans son format et sa réalisation mais néanmoins sujet à discussion.

Ce document offre une série de points positifs tels que :

- Dimension pratique de concentration d'une information pluri-institutionnelle dans un seul document ;
- Caractère novateur de la démarche, c'est aux dires de nos interlocuteurs la première fois qu'un document de ce genre est élaboré par les acteurs en question (CRIJ/ONISEP/Pôle emploi/*Prisme Limousin*)

Et présente une série de limites telles que :

- Une plus-value limitée pour l'utilisateur à l'adjonction d'informations existantes par ailleurs sur les supports des institutions participantes
- Une participation financière supportée par un seul partenaire dans le cadre du financement expérimental

Au final, le caractère récent de la diffusion de ce document (juin 2012) ne permet pas de juger de son appropriation par le public. Par ailleurs, si les acteurs interrogés font état d'un travail collaboratif, il faut observer que ce dernier se limite à l'adjonction des données provenant de chacune des structures partenaires et qu'il ne résulte pas d'une co-construction. Ceci étant, l'intérêt d'un tel support pour la population jeune est probable et surtout facilement transférable du fait du caractère national des structures fournisseuses. Il est ainsi aisément reproductible dans d'autres espaces régionaux pour autant que le partenariat contributif qui le supporte soit réuni.

⁴² Intitulé « Ma vie mode d'emploi », il est téléchargeable sur le site du CRIJ (<http://www.crijlimousin.org>)

CONCLUSION GENERALE

C'est à partir d'une posture d'évaluation de la mise en place d'une coordination accrue des acteurs de l'AIO, que nous nous proposons d'analyser les objectifs intermédiaires et les dispositions pratiques de l'expérimentation en termes de coordination de réseau.

Le premier volet de l'expérimentation, dans les termes du porteur « l'expansion locale du CRIJ », était dans sa formulation conforme à l'objectif de coordination accrue. En effet, la rationalité de l'action était justifiée comme suit : accroître le volume horaire d'ouverture du CRIJ devait permettre à la structure de participer pleinement à l'offre de service multi partenariale proposée dans l'immeuble du Carré Jourdan qui rassemble physiquement CDM, CRIJ et Pole Emploi. Il est formellement exact que l'ouverture du CRIJ sur des horaires pleins permet à n'importe quel usager du Carré Jourdan de disposer d'un service multi partenarial puisque les structures sont physiquement présentes dans l'immeuble du Carré Jourdan. Cela étant posé, on ne peut pas postuler qu'une co-localisation de service implique nécessairement une démarche partenariale ou une coordination de réseau. L'expérimentation dans son volet 1 repose davantage sur la juxtaposition des services proposés et sur un partage d'espace physique que sur un travail de type collaboratif sur des réseaux AIO. Aucune disposition concrète de coordination entre les réseaux présents sur le site n'existe dans le dispositif expérimental qui pourrait éventuellement permettre le développement d'un référentiel ou d'une culture commune des praticiens de l'accueil et d'information travaillant au sein d'un même espace. Les seules modalités existantes, qui supposent un certain nombre d'heures de mise à disposition des personnels du CRIJ au sein de la CDM, ne sont pas issues de l'expérimentation elle-même.

Le second volet dit « d'expansion territoriale » du service du CRIJ affiche lui aussi des objectifs de mutualisation et de coordination sur le territoire. Reste que les modalités pratiques de mise en œuvre des Relais Information Jeunesse témoignent bien plus d'un souci d'amélioration de l'offre de service interne au réseau IJ que de la promotion de formes de coordination entre acteurs de l'AIO. La démarche est partenariale et mutualise des ressources entre le CRIJ et les structures non spécialisées dans l'AIO qui accueillent des RIJ. Le projet en lui-même n'implique que fort peu les partenaires du Comité de Pilotage : l'investissement de la DRONISEP se limite à la mise à disposition de documentation et n'a pas porté ni sur l'opérationnalisation du dispositif ni sur le choix des structures support. Le Pôle emploi n'intervient pas sur ce volet. L'investissement de la CDM, pour minimal qu'il ait été d'un point de vue logistique et matériel, est par ailleurs beaucoup plus problématique. En effet, cette structure entreprend elle-même un développement de ses services sur le territoire régional et dispose d'une stratégie propre de couverture des zones enclavées. Si le point a été abordé entre les deux réseaux partenaires et parfois soulevé en comité de pilotage, il n'a existé ni diagnostic commun ni stratégie coordonnée à ce niveau. Le raisonnement avancé par les porteurs repose sur le présupposé que la CDM couvre des territoires plus urbains que les RIJ qui s'adressent principalement à des territoires ruraux. Le développement des RIJ dans CUCS contredit en partie cette répartition informelle du maillage territorial. De plus, l'absence dans le comité de pilotage de réseaux d'AIO très significatifs sur le territoire, notamment celui des missions locales et de l'Education Nationale, interroge en termes de coordination locale. Le succès très disparates des RIJ a été

mis en relation par les acteurs avec des phénomènes de concurrence ou de synergies avec d'autres structures préexistantes issues de réseaux absents du comité de pilotage.

Cependant c'est essentiellement le troisième volet dit de « mutualisation » et de dématérialisation des ressources qui interroge l'objectif de coordination de réseau. En effet comme nous l'avons déjà souligné, il s'agit de la partie du projet qui a le plus évolué dans le temps et qui a connu la redéfinition la plus drastique. Le projet initial de portail internet regroupant une information mutualisée entre les partenaires a été reformulé plusieurs fois : il est devenu un projet de guide papier à disposition du public regroupant des matériaux du CRIJ, de Pôle emploi et de l'ONISEP. Le comité éditorial, entièrement assumé par le personnel du CRIJ, témoigne d'un investissement *a minima* des autres partenaires se bornant à autoriser l'utilisation de leurs ressources documentaires. La juxtaposition de contenu ne procède pas nécessairement d'une coordination améliorée, puisqu'on ne peut constater de phénomènes de co-construction de problématiques communes dans la pratique de l'AIO ou du développement d'un référentiel commun propre aux partenaires.

En amont de l'adéquation concrète du dispositif à l'objectif de coordination d'acteurs en réseau, il importe de s'attacher à la capacité institutionnelle du porteur de projet à impulser et maîtriser une coordination d'acteurs. Ceci est directement lié au positionnement du CRIJ en termes de ressources matérielles et symboliques dans un enchevêtrement de réseaux multiples sur le territoire Limousin.

Nous avons déjà souligné la grande fragilité matérielle du CRIJ vis-à-vis de ses dotations financières, et l'effet d'aubaine qui a été créé pour cette structure par l'appel à projet. Fortement fragilisé dans ses moyens logistiques, le cœur même de l'offre de service du CRIJ a été impactée et l'expérimentation a été un moyen pour la structure de pouvoir fonctionner au même niveau que ses autres partenaires, voire de regagner en visibilité et en crédibilité. Reste que pour impulser une dynamique de travail en réseau et de coordination d'acteurs dans un cadre non contraignant, une structure doit posséder sous une forme ou une autre un leadership lui permettant d'être moteur pour ses partenaires. Au-delà de sa fragilité contextuelle et de ses récentes difficultés, le CRIJ ne dispose pas d'un volume financier ou d'un capital de compétences formelles ou symboliques suffisant pour se positionner en moteur face à des réseaux plus importants (ceux de l'Education Nationale par exemple), mieux dotés (la CDM notamment), ou plus légitimes aux yeux des autres partenaires. Dans la configuration actuelle, les ressources institutionnelles, matérielles et symboliques du CRIJ n'en font pas aux yeux de ses partenaires un acteur crédible pour impulser une dynamique de coordination.



BIBLIOGRAPHIE

Aguer M., Lavaud C., Simonneau G., Thomas J-N (Insee), Arnaud F.(Caf 87), Billonnaud F.(DRTEFP), Jimenez J. (*Prisme Limousin*), Insee Limousin – « les jeunes en Limousin » - novembre 2006. p.6

Beffy M., Leprévost E. et Martinelli D., « Enquêtes annuelles de recensement de 2004 à 2007 » ; *Formation et emploi des jeunes dans les régions françaises*, n°1219, janvier 2009.

Berthet, T., Larceneux, A., Trautmann, J., Teissier, J., Gayraud, L., *Les fonctions d'accueil, d'information et d'orientation et les parcours individualisés*, Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle, Paris, La Documentation française, Vol.1, 2000.

Berthet, T. & Gayraud, L., « Gouverner l'action publique aux marges, l'exemple de l'orientation professionnelle » dans M. Bel, O. Mériaux et P. Méhaut, *La décentralisation de la formation professionnelle en France. Quels changements dans la conduite de l'action publique*, Paris, L'Harmattan, 2003

Borras I. et Romani C., Céreq, « La qualité de l'orientation en débat », *Bref Céreq* n° 264, mai 2009

Carton C., « La population limousine augmente régulièrement malgré le creusement du déficit naturel », INSEE Limousin, *Publications électroniques*, 2012.

Duplessy A-L (Insee), Geay F. et Zampini C. (Draaf), « Rural Limousin : un accès inégal aux commerces et services », *focal Insee Limousin*, numéro 56, 2009.

Duplessy A-L, « Conjoncture début 2011 : une reprise en demi-teinte pour le Limousin. » *focal Insee Limousin*, 2011

Watts A.G., « Devolution and diversification: career guidance in the home countries », *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 1, 2006, p. 1-12.

La France et ses régions, Insee, édition 2010



ANNEXES

i. Réseau des RIJ en Limousin

Les Relais Info Jeunes

Près de votre domicile,
il y a peut-être aussi un Relais Info Jeunes !

RIJ d'Ambazac (87)
au PIMMS
Tél : 05 55 57 07 30
au Centre d'animation
Ambazac-Fraternité
Tél : 05 55 56 10 11

RIJ de Feytiat (87)
Espace Jeunes SLAM
Tél : 05 55 48 43 63

RIJ de Flayat (23)
Espace Associatif Alain Fauriaux
Tél : 09 62 14 97 75

RIJ d'Arnac-Pompadour (19)
Bibliothèque municipale
Tél : 05 55 73 31 11

RIJ du Dorat (87)
Salle des Jeunes
Tél : 05 55 60 60 75

RIJ de Brive - Jacques Cartier (19)
Centre Social
Tél : 05 55 86 34 60

RIJ de Limoges - Beaubreuil (87)
Centre Social - Association B58
Tél : 05 55 39 06 51

RIJ de Brive - Raoul Dautry (19)
Centre Social
Tél : 05 55 23 02 78

RIJ de Limoges - Vigenal (87)
Association VITAL
Tél : 05 55 57 15 47

RIJ de Brive - Rivet (19)
Espace Socio Culturel
Tél : 05 55 88 20 91

RIJ de Lubersac (19)
Médiathèque intercommunale
Tél : 05 55 73 91 96

RIJ de Châteauneuf-la-Forêt (87)
Local Adolescents
Tél : 05 55 37 71 45

RIJ du Palais-sur-Vienne (87)
Bibliothèque municipale
Tél : 05 55 37 01 35

RIJ d'Eymoutiers (87)
Bibliothèque intercommunale
Tél : 05 55 69 21 97

RIJ de Séréilhac (87)
Mairie
Tél : 05 55 39 10 33

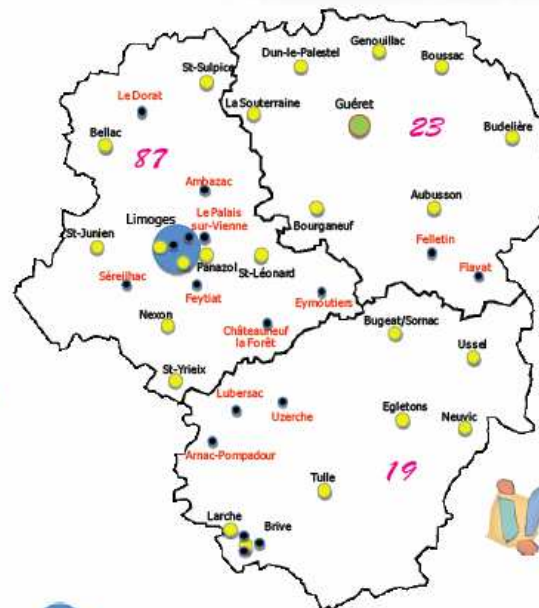
RIJ de Felletin (23)
Médiathèque intercommunale
Tél : 05 55 66 55 22

RIJ d'Uzerche (19)
Médiathèque municipale
Tél : 05 55 73 22 15



Mise à jour - Sept 2012

Un Réseau présent sur tout le Limousin



- Centre Régional Information Jeunesse - CRIJ
- Bureau Information Jeunesse Départemental - BIJD
Structure exclusivement dédiée à l'Information Jeunesse
- Point Information Jeunesse - PIJ
- Lieux d'information intégrés à des structures préexistantes
- Relais Info Jeunes - RIJ
Service d'information de premier niveau développé en partenariat avec la Délégation régionale de l'ONISEP

CRIJ Limousin
13, cours Jourdan 05 55 100 800
www.crijlimousin.org



RESEAU INFORMATION JEUNESSE



- 1 CRIJ**
Centre Régional Information Jeunesse
- 1 BIJ**
Bureau Information Jeunesse
- 23 PIJ**
Points Information Jeunesse
- 17 RIJ**
Relais Info Jeunes

Des lieux d'information anonymes et
gratuits à proximité de chez vous

www.crijlimousin.org

ii. Statistiques fréquentation des RIJ de 2008 à avril 2012

STATISTIQUES CRIJ LIMOUSIN DE 2008 à 2012 Chiffres arrêtés au 30/04/2012

Accueil CRIJ fermé le matin du 1er mars 2009 au 30 avril 2010

2012	Nb d'usagers	Nb jours d'ouvertures	Moyenne par jour
JANVIER	1007	22	45,55
FEBVIER	916	21	43,62
MARS	3212	22	146,00
AVRIL	1012	19	53,26
MAI			
JUN			
JUILLET			
AOÛT			
SEPTEMBRE			
OCTOBRE			
NOVEMBRE			
DÉCEMBRE			
TOTAL	6142	84	73,12

2011	Nb d'usagers	Nb jours d'ouvertures	Moyenne par jour
JANVIER	1030	21	49,05
FEBVIER	910	20	45,50
MARS	2440	23	106,09
AVRIL	1999	20	99,95
MAI	1367	22	62,14
JUN	1068	19	56,21
JUILLET	973	14	69,50
AOÛT	1067	13	82,07
SEPTEMBRE	1766	22	80,27
OCTOBRE	1087	21	51,76
NOVEMBRE	918	20	45,90
DÉCEMBRE	660	17	38,82
TOTAL	14667	232	63,22

2010	Nb d'usagers	Nb jours d'ouvertures	Moyenne par jour
JANVIER	677	20	33,85
FEBVIER	711	20	35,55
MARS	759	22	34,50
AVRIL	3110	21	148,10
MAI	932	19	49,05
JUN	1189	22	54,05
JUILLET	843	16	52,69
AOÛT	962	12	80,17
SEPTEMBRE	1659	22	75,41
OCTOBRE	1132	23	49,22
NOVEMBRE	958	19	50,42
DÉCEMBRE	581	17	34,18
TOTAL	13513	233	58,00

2009	Nb d'usagers	Nb jours d'ouvertures	Moyenne par jour
JANVIER	969	23	42,13
FEBVIER	999	24	41,63
MARS	1029	21	49,00
AVRIL	2933	22	133,32
Mai	651	17	38,29
Juin	890	21	41,90
Juillet	688	16	42,88
Août	717	11	65,18
Septembre	1204	22	54,73
Octobre	808	22	36,73
Novembre	694	20	34,70
Décembre	426	16	26,63
TOTAL	11996	235	51,05

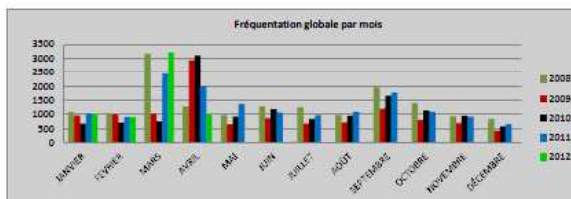
2008	Nb d'usagers	Nb jours d'ouvertures	Moyenne par jour
JANVIER	1075	24	44,79
FEBVIER	1053	25	42,12
MARS	3168	24	132,00
AVRIL	1276	26	49,08
Mai	975	20	48,75
Juin	1283	25	51,32
Juillet	1266	18	69,22
Août	972	10	97,20
Septembre	1940	25	77,60
Octobre	1399	27	51,81
Novembre	927	22	42,14
Décembre	836	20	41,80
TOTAL	16150	267	60,49

Nbre d'usagers	
2008	16150
2009	11996
2010	13513
2011	14667
2012	6142



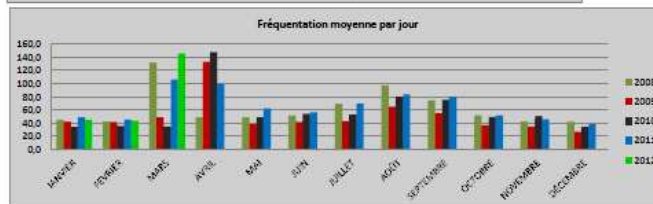
Fréquentation globale par mois (accueil + téléphone)

	2008	2009	2010	2011	2012
JANVIER	1075	969	677	1030	1007
FEBVIER	1053	999	711	910	916
MARS	3168	1029	759	2440	3212
AVRIL	1276	2933	3110	1999	1012
Mai	975	651	932	1367	
JUN	1283	890	1189	1068	
JUILLET	1266	688	843	973	
AOÛT	972	717	962	1067	
SEPTEMBRE	1940	1204	1659	1766	
OCTOBRE	1399	808	1132	1087	
NOVEMBRE	927	694	958	918	
DÉCEMBRE	836	426	581	660	
TOTAL	16150	11996	13513	15305	6142



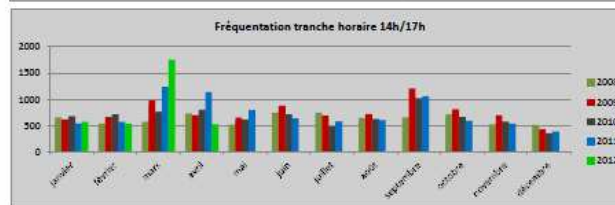
Fréquentation moyenne par jour

	2008	2009	2010	2011	2012
JANVIER	44,8	42,1	33,3	49,05	45,55
FEBVIER	42,1	41,6	35,6	45,50	43,62
MARS	132,0	49,0	34,5	106,09	146,00
AVRIL	49,1	133,3	148,1	99,95	
Mai	48,8	38,3	49,1	62,14	
JUN	51,3	41,9	54,0	56,21	
JUILLET	69,2	42,9	52,7	69,50	
AOÛT	97,2	65,2	80,2	82,07	
SEPTEMBRE	74,0	54,7	75,4	80,27	
OCTOBRE	51,8	36,7	49,2	51,76	
NOVEMBRE	42,1	34,7	50,4	45,90	
DÉCEMBRE	41,8	26,6	34,2	38,82	



Fréquentation tranche horaire 14h/17h

	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	651	613	677	537	571
Février	534	662	711	566	538
Mars	569	979	759	1235	1737
Avril	726	665	800	1139	529
Mai	510	651	610	796	
Juin	738	890	711	635	
Juillet	742	686	477	575	
août	640	717	622	603	
septembre	651	1204	1020	1058	
octobre	712	808	651	586	
novembre	515	694	573	534	
décembre	505	426	350	385	
TOTAL	7493	9015	7971	8264	3301



* Source : données complètes des Journées Judo d'été



iii. Questionnaire à destination des usagers du CRIJ de Limoges et du Limousin

Le CRIJ du Limousin est engagé dans une expérimentation sociale, soutenue par le Fond d'Expérimentation pour la Jeunesse. Dans ce cadre, le Céreq de Bordeaux réalise une évaluation des nouveaux dispositifs mis en place au CRIJ. En répondant à ce questionnaire, vous participez à notre enquête et nous vous en remercions.

Profil

1. Vous êtes

- De sexe féminin
- De sexe masculin

2. Né(e) le (MM/AAAA)

3. Résidant à (code postal)

4. Vous êtes

- Un élève scolarisé
- Un étudiant
- Un demandeur d'emploi
- Dans une autre situation

5. Si vous avez moins de 26 ans, merci de nous indiquer la bonne réponse

	Votre père / votre mère / votre tuteur		
Travaille comme salarié ou intérimaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travaille à son compte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Est à la retraite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne travaille pas et recherche un emploi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne travaille pas et ne recherche pas d'emploi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Absent(e) ou Décédé(e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profession de votre père ou dernier emploi occupé	_____		
Profession de votre mère ou dernier emploi occupé	_____		
Profession de votre tuteur ou dernier emploi occupé	_____		

Accueil

6. Avez-vous accédé facilement aux locaux du CRIJ ?

- Oui tout à fait

- Plutôt Oui
 - Plutôt non
 - Non pas du tout
- Si non, pourquoi ?

7. Est-ce votre première visite au CRIJ ?

- oui
- non

8. S'il ne s'agit pas de votre première visite

- avez-vous déjà lors de précédentes visites trouvé le CRIJ fermé ?

- oui
- non

- avez-vous remarqué / été informé des nouveaux horaires d'ouverture du CRIJ ?

- oui
- non

- pensez-vous que ces nouveaux horaires vont faciliter vos démarches ?

- Oui tout à fait
- Plutôt Oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si non, pourquoi ?

9. Avez-vous sollicité l'aide d'un conseiller ?

- oui
- non

10. Si oui, estimez-vous le temps d'attente pour parler à un conseiller satisfaisant ?

- Oui tout à fait
- Plutôt Oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si non, pourquoi ?

11. Comment qualifieriez-vous l'accueil reçu au CRIJ ?

	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt pas d'accord	pas du tout d'accord	pas d'avis
Humain					
Efficace					
Respectueux de la confidentialité					
Adapté à vos besoins					

Information

12. Avez-vous sollicité l'aide d'un conseiller pour trouver des informations ?

- oui
- non

13. Si oui, le conseiller vous a-t-il proposé des réponses ou des documents répondant à vos besoins ?

- Oui tout à fait
- Plutôt Oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si non, pourquoi ?

14. Si oui, le conseiller vous a-t-il proposé de contacter d'autres structures (missions locales, CIO, Cité des Métiers...) pour répondre à vos questions ?

- oui
- non

15. Pensez-vous que l'information délivrée par le CRIJ est :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas d'avis
claire					
Complète / à jour					
compréhensible					
satisfaisante					

16. S'il ne s'agit pas de votre première visite

- avez-vous eu lors de précédentes visites des difficultés à trouver les informations adaptés à vos besoins ?

- Oui tout à fait
- Plutôt Oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

- avez-vous remarqué des changements dans l'organisation des documents à disposition au CRIJ ?

- oui
- non

- si oui, pensez-vous que cette nouvelle organisation va faciliter votre recherche d'information ?

- Oui tout à fait
- Plutôt Oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si non, pourquoi ?

iv. Questionnaire à destination des usagers des RIJ

Questionnaire à destination des usagers du RIJ

Avril-mai 2012 - Centre régional associé CEREQ

Nous souhaitons avoir votre avis sur le nouveau dispositif "Relais Information Jeunesse" (RIJ).

Pour cela, nous vous proposons un court questionnaire que vous pouvez remplir seul ou avec l'aide du représentant RIJ.

Ce questionnaire est anonyme. Vos réponses seront précieuses pour notre travail et nous vous remercions de votre participation.

1. Vous êtes :

1. Un homme 2. Une femme

2. Quelle est votre année de naissance ?

3. Quelle est votre commune d'habitation et/ou code postal ?

4. Pour qui êtes-vous venu ?

1. Pour moi 2. Pour mon/mes enfant/s 3. Pour une autre personne

5. Si 'Pour une autre personne', précisez :

6. Vous ou la personne pour laquelle vous êtes venu, êtes/est :

1. Au collège 2. Au lycée 3. En étude (Université, BTS, IUT, ...) 4. Salarié 5. Autre situation

7. Si 'Autre situation', précisez :

8. Savez-vous que vous êtes dans un Relais Information Jeunesse (RIJ) ?

1. Oui 2. Non

9. Selon vous, qu'est-ce que c'est ? À quoi ça sert ? (vous pouvez répondre par des phrases courtes ou des mots-clés)

10. Comment avez-vous connu le RIJ ?

1. Par hasard 2. Par des amis
 3. Par mes parents/ma famille 4. Par mon école (établissement scolaire ou universitaire)
 5. Par un conseiller d'orientation 6. Par des enseignants
 7. Par un autre moyen

11. Si 'Par un autre moyen', précisez :

12. Comment êtes-vous venu au RIJ ?

1. A pieds 2. En vélo 3. En deux roues motorisées 4. En voiture 5. En transports en commun

13. Pouvez-vous préciser le temps de trajet depuis votre domicile ? (précisez s'il s'agit de minutes ou d'heures)

14. Trouvez-vous que le RIJ soit accessible facilement ?

1. Tout à fait 2. Plutôt oui 3. Plutôt non 4. Pas du tout 5. Je n'ai pas d'avis

15. Avez-vous pris rendez-vous pour venir au RIJ ?

1. Oui 2. Non

16. Pourquoi êtes-vous venu au RIJ ?

- 1. Pour des informations sur l'orientation scolaire
- 2. Pour des informations sur l'orientation professionnelle
- 3. Pour des informations professionnelles (jobs, emplois, métiers, ...)
- 4. Pour des informations sur les loisirs, la culture, etc.
- 5. Pour des informations sur la santé
- 6. Pour la convivialité (retrouver des amis, etc.)
- 7. Sans raison particulière
- 8. Je ne sais pas
- 9. Autres raisons

17. Si 'Autres raisons', précisez :

18. Est-ce la première fois que vous utilisez le RIJ ?

- 1. Oui
- 2. Non

19. Si non, combien de fois êtes-vous déjà venu ?

20. Vous a-t-on expliqué le rôle du RIJ ?

- 1. Oui
- 2. Non

21. Si oui, qui vous l'a expliqué ?

22. Est-ce que vous avez trouvé l'information que vous cherchiez ?

- 1. Tout à fait
- 2. Plutôt oui
- 3. Plutôt non
- 4. Pas du tout
- 5. Je n'ai pas d'avis

23. Est-ce que vous êtes satisfait de cette information ?

- 1. Tout à fait
- 2. Plutôt oui
- 3. Plutôt non
- 4. Pas du tout
- 5. Je n'ai pas d'avis

24. Avez-vous demandé de l'aide auprès du représentant RIJ ?

- 1. Oui
- 2. Non

25. Cela vous a-t-il aidé ?

- 1. Tout à fait
- 2. Plutôt oui
- 3. Plutôt non
- 4. Pas du tout
- 5. Je n'ai pas d'avis

26. Le responsable du RIJ vous a-t-il parlé d'autres structures d'information et d'orientation ?

- 1. Oui
- 2. Non

27. Si oui, de quelle(s) structure(s) vous a-t-il parlé ?

- 1. ONISEP
- 2. Cité des métiers
- 3. Pôle emploi
- 4. Mission locale
- 5. CRIJ
- 6. BIJ
- 7. PIJ
- 8. Autres structures

28. Si 'Autres structures', précisez :

29. Est-ce que vous allez continuer vos recherches d'information ?

- 1. Oui
- 2. Non

30. Si oui, auprès de qui ?

- 1. ONISEP
- 2. Cité des métiers
- 3. Pôle emploi
- 4. Mission locale
- 5. CRIJ
- 6. BIJ
- 7. PIJ
- 8. Revenir au RIJ
- 9. Autres structures

31. Finalement, le RIJ vous semble:

- 1. Très utile
- 2. Utile
- 3. Moyennement utile
- 4. Peu utile
- 5. Pas utile
- 6. Vous n'avez pas d'avis sur cette question



Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13
Téléphone : 01 40 45 93 22

www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse