



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL
DE L'ORIENTATION DE GUYANE



CAMPAGNE DE LABELLISATION DES ACTEURS

RÈGLEMENT DE CONSULTATION

Version mise à jour le 28/01/2026



Cofinancé par
l'Union européenne



I. INTRODUCTION

1.1. PRÉSENTATION DU SPRO

Conformément aux lois du 5 mars 2014, la Collectivité Territoriale de Guyane est investie de la responsabilité de créer et de piloter le Service Public Régional de l’Orientation, une mission renforcée par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Visant à coordonner et améliorer l’accès à l’information et à l’orientation professionnelle pour tous les publics de la Région, le SPRO a pour mission de garantir à toute personne l’accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l’accès à des services de conseil et d’accompagnement, tout au long de la vie. Cet outil s’appuie sur une politique commune entre la CTG et les services de l’État en faveur de l’emploi et de l’insertion professionnelle, et sur l’action des acteurs de la formation.

Les grands principes du Service Public Régional de l’Orientation sont les suivants :

- Égalité et facilité d’accès sur l’ensemble du territoire guyanais aux dispositifs d’orientation, de conseil et d’accompagnement ;
- Gratuité des services ;
- Garantie de la qualité du service rendu, de la continuité de l’accompagnement, et de la fluidité des parcours ;
- Lisibilité de l’offre.

1.2. OBJECTIFS DE LA LABELLISATION

Dans le cadre du Service Public Régional de l’Orientation (SPRO) de Guyane, la labellisation des structures d’accueil, d’information et d’orientation vise à garantir la qualité et l’efficacité des services offerts :

Assurer la qualité des services :

- Normes de qualité : Établir des standards de qualité pour les services d’orientation, garantissant ainsi que les usagers reçoivent des informations fiables, pertinentes et à jour ;
- Professionnalisation des acteurs : Encourager la formation continue et le développement professionnel des conseillers en orientation pour maintenir un haut niveau de compétence.

Harmoniser les pratiques :

- Cohérence des services : Assurer une cohérence dans les pratiques et les méthodes employées par les différentes structures labellisées, facilitant ainsi une expérience utilisateur homogène sur tout le territoire ;
- Partage de bonnes pratiques : Promouvoir l’échange et le partage de bonnes pratiques entre les structures labellisées pour améliorer continuellement les services offerts.

Renforcer la visibilité et la confiance :

- Reconnaissance officielle : Offrir une reconnaissance officielle aux structures qui répondent aux critères de qualité, augmentant ainsi leur visibilité et leur crédibilité auprès du public ;

- Confiance des usagers : Inspirer confiance aux usagers en leur assurant que les structures labellisées sont dignes de confiance et capables de les accompagner efficacement dans leur parcours d'orientation.

Favoriser l'accès équitable aux services disponibles :

- Accessibilité : Veiller à ce que les services d'orientation soient accessibles à tous, y compris aux populations éloignées ou défavorisées, en garantissant une répartition équitable des structures labellisées sur le territoire ;
- Adaptation aux besoins locaux : Encourager les structures à adapter leurs services aux besoins spécifiques de la population guyanaise, tenant compte des particularités culturelles et géographiques de la région.

En somme, la labellisation dans le cadre du SPRO de Guyane vise à créer un réseau de structures d'orientation de haute qualité, capable de répondre efficacement aux besoins des usagers tout en assurant une couverture territoriale adéquate.

1.3. CONTEXTE ET IMPORTANCE DE LA LABELLISATION POUR LES ACTEURS CONCERNÉS

La labellisation dans le cadre du SPRO de Guyane s'inscrit dans un contexte où l'orientation professionnelle et l'accès à l'information sont essentiels pour le développement économique et social du territoire.

Le contexte

La Guyane est caractérisée par une grande diversité culturelle et une dispersion géographique qui compliquent l'accès équitable aux services d'orientation. La labellisation vise à harmoniser et améliorer ces services malgré ces défis.

Par ailleurs, avec un marché du travail en constante évolution, il est crucial que les structures d'orientation soient bien informées et capables de guider efficacement les usagers vers des opportunités pertinentes.

Enfin, face à une demande croissante de formations et de reconversions professionnelles, la labellisation aidera à structurer et renforcer le réseau des acteurs de l'orientation.

Quelle importance pour les structures d'orientation ?

Crédibilité et reconnaissance

La labellisation vise d'abord à conférer une reconnaissance officielle de nature à renforcer la crédibilité des structures auprès des usagers et des partenaires.

Accès à des ressources

Les structures labellisées peuvent bénéficier de ressources supplémentaires, comme des formations pour le personnel, des outils méthodologiques, et des financements spécifiques

Réseau et collaboration

Faire partie d'un réseau labellisé encourage la collaboration et le partage de bonnes pratiques avec d'autres acteurs, ce qui peut améliorer la qualité des services offerts.

II. OBJET DE LA CONSULTATION

2.1. QUE COUVRE LA LABELLISATION ?

La labellisation des acteurs dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) de Guyane couvre plusieurs aspects clés visant à garantir la qualité et l'efficacité des services d'orientation offerts aux usagers.

Critères de qualité

- Standards de service : les structures doivent respecter des normes de qualité définies qui garantissent que les informations fournies sont fiables, actualisées et pertinentes ;
- Compétence du personnel : les conseillers en orientation doivent posséder les qualifications nécessaires et bénéficier de formations continues pour assurer un accompagnement de qualité.

Accessibilité et équité

- Couverture territoriale : la labellisation veille à ce que les services soient accessibles sur l'ensemble du territoire guyanais, y compris dans les zones les plus reculées ;
- Inclusion : les structures doivent démontrer leur capacité à accueillir et à accompagner tous les publics, en tenant compte des diversités culturelles et sociales.

Processus et méthodes

- Approche personnalisée : les structures doivent adopter des méthodes d'accompagnement qui prennent en compte les besoins individuels des usagers, favorisant ainsi un parcours d'orientation personnalisé ;
- Suivi et évaluation : les structures sont tenues de mettre en place des mécanismes de suivi et d'évaluation pour mesurer l'efficacité de leurs services et identifier des axes d'amélioration.

Collaboration et réseau

- Partenariats : la labellisation encourage la création de partenariats entre les structures d'orientation, les établissements de formation, et les entreprises pour une meilleure adéquation entre l'offre et la demande ;
- Partage de bonnes pratiques : les structures labellisées sont incitées à partager leurs expériences et leurs bonnes pratiques pour renforcer l'ensemble du réseau.

Innovation et adaptation

- Réponse aux évolutions : les structures doivent être capables de s'adapter aux évolutions du marché du travail et des besoins des usagers, en intégrant par exemple les nouvelles technologies dans leurs services ;
- Projets innovants : la labellisation peut encourager le développement de projets innovants visant à améliorer l'orientation et l'insertion professionnelle.

Transparence et communication

- Information claire : les structures doivent fournir des informations claires et accessibles sur leurs services, leurs missions et les critères de labellisation ;
- Retour d'expérience : elles doivent également recueillir et prendre en compte les retours d'expérience des usagers pour améliorer continuellement leurs services.

En définitive, il est attendu des structures labellisés du Service Public Régional de l'Orientation qu'elles déploient des services qui permettent aux différentes populations de :

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

2.2. AVANTAGES POTENTIELS POUR LES ACTEURS LABELLISÉS

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

Reconnaissance et crédibilité

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

Accès à des ressources et des opportunités

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

Réseau et partenariats

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

Amélioration continue

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

Visibilité et attractivité

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

Impact social et économique

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

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

III. CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

3.1. CONDITIONS REQUISES POUR PARTICIPER À LA CAMPAGNE

Périmètre géographique

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

Statut juridique et administratif

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

Expérience et expertise

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

Les structures candidates à la labellisation SPRO doivent justifier de leur capacité à accueillir et accompagner le public dans des conditions conformes aux exigences du dispositif.

Les **structures de moins de deux ans d'existence** sont éligibles sous réserve de disposer, **a minima**, de locaux identifiés et adaptés à l'accueil du public. Ces locaux doivent permettre l'exercice des missions d'information, d'orientation et d'accompagnement dans le respect des conditions de confidentialité, de sécurité et d'accessibilité.

Pour ces structures, **une visite sur site sera systématiquement réalisée** par les services compétents préalablement à toute décision de labellisation.

Par ailleurs, **des visites sur site pourront être effectuées pour toute structure candidate**, quel que soit son niveau d'ancienneté, dans le cadre de l'instruction ou du suivi de la labellisation. Ces visites ont notamment pour objet de vérifier :

- la conformité et la réalité des lieux d'accueil du public ;
- les moyens matériels mobilisés ;
- la composition de l'équipe intervenante ;
- les **curricula vitae (CV)**, qualifications et compétences des personnels affectés aux missions SPRO.

Tout écart constaté entre les éléments déclarés dans le dossier de candidature et la situation observée sur site pourra entraîner une demande de compléments, un ajournement ou un refus de labellisation.

Publics cibles

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

3.2. SECTEURS OU TYPES D'ACTEURS CONCERNÉS

La labellisation du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) concerne une variété de secteurs et de types d'acteurs impliqués dans l'orientation, la formation et l'emploi.

- Structures d'orientation professionnelle : Centres d'information et d'orientation (CIO) ; Bureaux d'information jeunesse (BIJ) ;
- Organismes de formation : Centres de formation professionnelle ; Établissements d'enseignement supérieur ;
- Services publics de l'emploi : agences France Travail ; Missions locales ;
- Associations et ONG : Associations, notamment d'insertion ; ONG spécialisées, notamment sur l'orientation et la formation des publics spécifiques, comme les migrants ou les personnes en situation de handicap ;
- Entreprises et secteur privé : Entreprises mettant en place des programmes de formation ; Cabinets de conseil en ressources humaines ;
- Collectivités territoriales et institutions publiques : Collectivités impliquées dans la mise en œuvre des politiques d'orientation ; Institutions éducatives (écoles et collèges) ;
- Partenaires sociaux et syndicats : Organisations syndicales ; Organisations patronales ;
- Acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) : Coopératives et mutuelles ;
- Instituts de recherche et de développement : Centres de recherche contribuant à l'innovation dans les pratiques d'orientation et de formation.

Ces acteurs, en collaborant et en partageant leurs ressources et expertises, contribuent à un système d'orientation plus efficace et adapté aux besoins des usagers. La labellisation vise à reconnaître et à valoriser les structures qui respectent des normes de qualité élevées dans ces domaines.

IV. PROCÉDURE DE CANDIDATURE

4.1. ÉTAPES POUR SOUMETTRE UNE CANDIDATURE

Pour soumettre une candidature à la labellisation du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) de Guyane, voici les étapes à suivre.

1. Assurez-vous de remplir les critères d'éligibilité :

- Voir section 3 du présent document (« Critères d'éligibilité ») ;
- Si vous remplissez les critères d'éligibilité, vous pouvez passer à l'étape suivante ;
- En cas de doute, merci de contacter le service instructeur à l'adresse suivante : spro-guyane@ctguyane.fr

2. Préparez votre dossier de candidature :

- Rassemblez les données relatives à votre organisation, telles que les services offerts, les qualifications du personnel, et les résultats obtenus ;
- Renseignez votre dossier : il s'agit de démontrer comment votre organisation répond aux critères de labellisation, en incluant des preuves tangibles et des exemples ;

3. Soumettez votre dossier de candidature :

- La soumission doit être faite par courrier électronique à l'adresse suivante : spro-guyane@ctguyane.fr
- N'hésitez pas à joindre à votre dossier de candidature, outre les éléments explicitement demandés, tout élément de nature à étayer votre dossier ;
- Assurez-vous de soumettre votre dossier avant la date limite pour éviter toute disqualification. Cette date limite est fixée au lundi 1^{er} juin 2026 à 23h00 (heure de Guyane) ;
- N'attendez pas le dernier moment pour soumettre votre candidature, les dossiers sont traités au fil de l'eau ;

4. Tenez-vous prêt(e) à répondre aux éventuelles demandes complémentaires :

- Soyez prêt(e) à fournir des informations ou des documents complémentaires si le comité d'évaluation le demande ;
- Soyez prêt(e) à accueillir une visite de contrôle le cas échéant ;

5. Attendez-vous à recevoir une notification officielle :

- Vous recevrez par courrier électronique une notification concernant l'acceptation ou le rejet de votre candidature ;
- Quelle que soit la décision du comité, prenez le temps d'examiner les commentaires fournis pour comprendre la décision et, le cas échéant, mettre en œuvre les améliorations nécessaires pour soumettre de nouveau votre candidature lors d'une prochaine session de labellisation.

4.2. DOCUMENTS ET INFORMATIONS À FOURNIR

Lors de la soumission de votre candidature pour la labellisation du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), vous devrez obligatoirement fournir les documents suivants :

- Le dossier de candidature dûment renseigné et signé par une autorité compétente ;

- Les statuts de votre structure ;
- Une attestation SIRET de moins de 3 mois ;
- Une attestation d'assurance pour l'année en cours ;
- Un organigramme de votre structure.

Vous pourrez, de manière facultative mais néanmoins conseillée, fournir également les éléments suivants :

- Tout document décrivant votre organisation (plaquette ou autre) et/ou détaillant les services offerts ;
- Tout document démontrant les qualifications et compétences du personnel dédié à l'AIO (CV, certifications, etc.) ;
- Toute information relative aux formations suivies par le personnel pour maintenir leurs compétences à jour ;
- Tout document illustrant les performances passées, y compris les statistiques d'utilisation des services (rapports d'activité, études de cas ou témoignages).

Nous invitons les candidats souhaitant nous faire parvenir des fichiers trop lourds pour être supportés par leur messagerie à nous faire parvenir leurs documents via une plateforme de partage de type WeTransfer (ou toute autre plateforme proposant des garanties de sécurité équivalentes).

4.3. DATE LIMITE DE SOUMISSION

La date limite de soumission est fixée au lundi 1^{er} juin 2026 à 23h00 (heure de Guyane).

V. CRITÈRES DE SÉLECTION

5.1. CRITÈRES SPÉCIFIQUES SUR LESQUELS LES CANDIDATURES SERONT ÉVALUÉES

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

- **Lisibilité des activités de l'organisme**
 - Clarté de l'information
 - Présentation adéquate
- **Accessibilité du service**
 - Couverture territoriale
 - Accessibilité physique
 - Accessibilité numérique
- **Qualité de l'accueil**
 - Plages dédiées à l'accueil du public
 - Conditions matérielles de l'accueil
 - Conditions humaines de l'accueil
- **Pertinence et accessibilité de l'information**
 - Exactitude et clarté
 - Accessibilité
- **Qualité du personnel mobilisé**
 - Formation initiale et expérience en matière d'AIO
 - Formation continue
 - Respect des normes éthiques et légales
 - Connaissance de l'environnement socio-économique
 - Connaissance des métiers
 - Connaissance de l'offre locale de formations
 - Connaissance de l'alternance
 - Connaissance des dispositifs de VAE
 - Connaissance des dispositifs de transition pro
- **Efficacité de l'orientation**
 - Évaluation des besoins
 - Réseau de partenaires
- **Évaluation de la qualité du service rendu**
 - Contrôle de qualité
 - Amélioration continue
- **Pertinence des événements d'AIO organisés**
 - Adéquation aux besoins du public cible
 - Impact mesurable des événements
- **Accompagnement des publics, notamment fragiles**

- Repérage (sourcing) des publics fragiles
- Actions de remobilisation
- Accompagnement individualisé en présentiel
- Accompagnement individualisé à distance
- **Motivation du candidat**
 - Vision et mission partagées
 - Intérêt pour les bénéfices du réseau
 - Volonté de coopération
 - Investissement dans l'amélioration continue

5.2. IMPORTANCE RELATIVE DE CHAQUE CRITÈRE

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

- Aucun point : la réponse à la question posée n'est pas pertinente ;
- La moitié des points : la réponse à la question posée est peu pertinente ou partielle ;
- Tous les points : la réponse à la question posée est pertinente et complète.

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

- Lisibilité des activités de l'organisme : 5 points
- Accessibilité du service : 5 points
- Qualité de l'accueil : 10 points
- Pertinence et accessibilité de l'information : 10 points
- Qualité du personnel mobilisé : 20 points
- Efficacité de l'orientation : 10 points
- Évaluation de la qualité du service rendu : 10 points
- Pertinence des événements d'AIO organisés : 10 points
- Accompagnement des publics, notamment fragiles : 15 points
- Motivation : 5 points

Le nombre de points attribués à chacun des sous-critères est indiqué dans le dossier de candidature (par exemple, 4 points attribués pour le sous-critère « Connaissance des métiers » du critère « Qualité du personnel mobilisé »).

VI. PROCESSUS D'ÉVALUATION

6.1. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES CANDIDATURES

L'éligibilité des candidatures (examen préliminaire) sera évaluée au fil de l'eau, à mesure que les dossiers de candidature seront enregistrés. Aucune candidature reçue hors délais ne sera examinée.

Les candidatures seront ensuite évaluées selon les critères et sous-critères établis par le Comité de labellisation. Elles feront l'objet d'un double examen par 2 examinateurs. Cette étape pourra être l'occasion d'une demande de clarification et/ou de compléments d'information adressée par mail aux candidats qui disposeront alors d'un délai de 72 heures pour répondre via le même canal.

Le Comité d'évaluation se réunira ensuite pour discuter des résultats et les harmoniser.

Les résultats seront ensuite compilés et feront l'objet d'un rapport d'analyse des offres synthétisant les candidatures, les notes attribuées aux différents sous-critères, les notes globales ainsi que les commentaires relatifs à chacune des candidatures.

Pendant un mois à compter de l'annonce publique des résultats, les participants seront invités à nous faire parvenir leurs retours d'expérience afin d'évaluer la pertinence et la cohérence des modalités de mise en œuvre du processus de sélection.

6.2. COMPOSITION DU COMITÉ DE SÉLECTION

Le Comité de sélection est composé de 5 membres désignés par le COPIL (Comité de Pilotage) du SPRO de Guyane, assistés par un groupe de 3 prestataires externes. Ce Comité est le garant de la régularité et de la transparence du processus d'évaluation.

6.3. CALENDRIER PRÉVISIONNEL DES ÉTAPES D'ÉVALUATION

Réception des Candidatures (du 2 février au 1^{er} juin)

- **Lundi 2 février-Lundi 1^{er} juin** : Période de soumission des candidatures.

Évaluation des Candidatures (du 2 mars au 30 juin)

- **Lundi 2 mars-Vendredi 26 juin** : Évaluation des candidatures selon les critères établis.
- **Mardi 30 juin** : Réunion de l'équipe d'évaluation.

Décision finale

- **Vendredi 3 juillet** : Compilation des résultats et décision finale par le comité de labellisation.

VII. COMMUNICATION DES RÉSULTATS

7.1. MODALITÉS DE COMMUNICATION DES RÉSULTATS AUX CANDIDATS

Les candidats, qu'ils soient retenus ou non dans le cadre de la campagne de labellisation, seront notifiés de leur résultat par voie électronique (courriel) durant la semaine du 6 juillet.

Tous recevront des commentaires faisant état des raisons des choix du comité d'évaluation. Les candidats non retenus sont invités à y prêter une attention particulière, afin de pouvoir mettre en œuvre des actions correctives, et soumettre une candidature plus solide lors d'une prochaine campagne de labellisation.

Les candidats retenus se verront également confirmer la date et le lieu de la cérémonie de labellisation à laquelle ils seront conviés pour recevoir leur label.

7.2. DÉLAI PRÉVU POUR L'ANNONCE DES RÉSULTATS

L'annonce publique des résultats de la campagne interviendra la semaine suivante, soit la semaine débutant le 13 juillet 2026.

7.3. CÉRÉMONIE DE LABELLISATION

Les lauréats seront ultérieurement invités à participer à une cérémonie officielle durant laquelle leur seront remis les labels en présence de l'ensemble des membres du réseau SPRO et de la presse.

VIII. ENGAGEMENTS DES ACTEURS LABELLISÉS

8.1. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS UNE FOIS LABELLISÉS

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

Coopération avec les partenaires

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

Respect des critères de qualité

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

Engagement envers les usagers

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

Transparence et communication

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

Formation et développement du personnel

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

Suivi et évaluation des performances

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

Conformité légale et réglementaire

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

8.2. DURÉE DE VALIDITÉ DU LABEL ET CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT

Le label a une durée de validité de 4 ans, sauf décision exceptionnelle du Comité de labellisation de retirer le label avant l'expiration de ce délai.

Le renouvellement du label passera par une visite d'inspection sur site, dans le mois précédant l'expiration de la labellisation, effectuée par une équipe missionnée par le COPIL. Les critères de renouvellement seront sensiblement équivalents aux critères retenus pour la première labellisation.

IX. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

9.1. CLAUSES DE CONFIDENTIALITÉ

Les clauses de confidentialité sont des dispositions contractuelles qui visent à protéger les informations sensibles échangées entre les parties.

Définition des informations confidentielles

- Sont considérées comme confidentielles les données à caractère commercial communiquées par les candidats, les données qualitatives relatives à leur personnel et à leurs bénéficiaires, les informations financières, ainsi que les informations relatives à leur méthodologie propre ;
- Ne sont pas considérées comme confidentielles les données relatives aux services proposés, les informations déjà publiques ou réputées telles (rapports d'activité par exemple), ou les informations obtenues légalement de tiers sans obligation de confidentialité.

Obligations des parties

- Protection des informations : chaque partie s'engage à protéger les informations confidentielles contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés ;
- Utilisation limitée : les informations confidentielles ne seront utilisées que dans le cadre et pour les fins spécifiques de la campagne de labellisation.

Durée de la confidentialité

- Période de protection : la durée pendant laquelle les informations doivent être gardées confidentielles est illimitée, sauf accord spécifique et exprès de la structure labellisée.

Exceptions à la confidentialité

- Divulgence légale : une partie peut divulguer des informations confidentielles si la loi ou une ordonnance judiciaire l'exigent, à condition de notifier l'autre partie à l'avance, sauf interdiction légale ;
- Consentement écrit : les informations peuvent être divulguées avec le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Conséquences de la violation

- Réparations : en cas de violation de la clause de confidentialité, la partie lésée pourra demander des dommages et intérêts et/ou une injonction pour prévenir toute divulgation ultérieure.

Retour ou destruction des informations

- À la fin de la campagne, chaque partie devra retourner ou détruire toutes les copies des informations confidentielles, sauf si une obligation légale impose leur conservation.

Mesures de sécurité

- Chaque partie s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations confidentielles, telles que le cryptage des données et l'accès restreint aux seules personnes autorisées.

9.2. RECOURS POSSIBLES EN CAS DE CONTESTATION DES RÉSULTATS

En cas de contestation des résultats de la campagne de labellisation, plusieurs recours peuvent être envisagés.

Demande de réexamen

Tout candidat s'estimant injustement écarté dispose de 72 heures à compter de la réception d'une notification électronique de la part du SPRO pour faire parvenir au Comité de labellisation une demande formelle de réexamen ou de réévaluation des résultats. Motivée, cette demande de réexamen doit clairement expliciter les raisons de la contestation pour chacun des sous-critères objets de la contestation, et y joindre tout document ou éléments de preuve de nature à soutenir la contestation et à prouver la conformité du candidat aux critères de labellisation visés.

A réception du courriel de contestation, le Comité de labellisation dispose d'un délai de 72 heures pour se prononcer sur la demande de réexamen, et modifier ou confirmer sa décision initiale, et motiver sa nouvelle décision.

Recours administratif

En cas de nouveau désaccord, le candidat pourra déposer un recours administratif auprès du tribunal administratif de Cayenne pour contester la décision.

Action en justice

En dernier recours, si les autres options échouent, le candidat pourra envisager, à ses frais, une action en justice pour contester les résultats de la campagne de labellisation le concernant.

9.3. CONTACT POUR LES QUESTIONS ET DEMANDES D'INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Pour toute question ou demande d'information supplémentaire concernant la présente campagne de labellisation, nous vous remercions d'écrire à l'adresse suivante : spro-guyane@ctguyane.fr.

Les questions ne pourront être posées que par voie électronique, à partir du lancement officiel de la campagne, soit le 2 février 2026, jusqu'à une semaine avant la fin de la période de soumission des candidatures, soit le 25 mai 2026. Un membre du Comité de labellisation pourra, le cas échéant, chercher à vous joindre par téléphone. Dans tous les cas, une réponse écrite vous parviendra par courriel dans les plus brefs délais.

X. ANNEXES

Le présent règlement de consultation est assorti des pièces suivantes :

- Dossier de candidature
- FAQ (Questions Fréquemment Posées)
- Charte du Service Public Régional de l’Orientation (SPRO) de Guyane