



Service Public Régional de l'Orientation

Cahier des charges du Service Public Régional de l'Orientation



Préambule

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne, tout au long de sa vie. Une orientation éclairée et choisie vise à favoriser la construction du projet personnel et professionnel, faciliter l'insertion dans l'emploi et sécuriser les transitions professionnelles dans un environnement économique mouvant.

Dans son article 22, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale affirme que « toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle. ».

La politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et établissements d'enseignement supérieur est définie, au niveau national, par l'Etat. Il met en œuvre dans ces établissements une politique éducative de l'orientation de façon à développer chez tous les élèves et étudiants une compétence à s'orienter et permettre la découverte du monde économique et professionnel, grâce à différents dispositifs.

La Région organise le service public régional de l'orientation tout au long de la vie et coordonne sur son territoire les actions des organismes qui concourent à ce dernier, structurés en réseau, en direction des publics jeunes et adultes. L'objectif est d'organiser un service qui tienne compte des évolutions du contexte économique et social, des usages, des comportements et des besoins des personnes, ainsi que des objectifs de développement économique des territoires.

Pour la région Centre, engagée dans les travaux de préfiguration du service public régional de l'orientation (SPRO), ce nouveau service s'appuie sur l'accord-cadre national, inspiré de la Charte de l'expérimentation du SPRO.

Le nouveau service public régional de l'orientation s'inscrit dans les valeurs et principes du service public dû à l'ensemble des citoyens qui sont :

- Universalité, égalité, gratuité et proximité d'accès
- Neutralité, objectivité et respect de la personne.

Le SPRO est centré sur la meilleure réponse aux besoins des usagers, jeunes et adultes. Pour ce faire, il prendra en compte les résultats de l'étude réalisée par les régions Centre, Pays de Loire, Bretagne et les CARIF-OREF associés.

Le présent cahier des charges vient préciser les conditions d'exercice et de mise en œuvre du SPRO.

Il s'applique à toutes les structures signataires de la convention régionale du SPRO, sur l'ensemble du territoire régional.

1. L'orientation est un droit pour tous

Toute personne dispose d'un droit, réaffirmé par la loi, à être **informée, conseillée et accompagnée** en matière d'orientation professionnelle. Le service public de l'orientation tout au long de la vie garantit à tous **une information gratuite, complète et objective** sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération (art L6111-3 alinéa 2).

Les acteurs du SPRO reconnaissent que l'orientation est un droit pour tous qui concerne tous les publics : **scolaires, étudiants, apprentis, salariés, actifs non-salariés, demandeurs d'emploi, bénévoles**, ... en dehors de toute discrimination.

2. Le service rendu dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation

Rappel de l'art L6111-3 du code travail : « Le service public de l'orientation tout au long de la vie garantit 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 en orientation de qualité et organisés en réseaux. Il concourt à la mixité professionnelle en luttant contre les stéréotypes de genre. »

L'accueil et l'information sont les premières étapes du droit à l'orientation.

Chaque organisme composant le SPRO sur son territoire d'intervention s'engage à :

- permettre à toute personne de bénéficier d'un premier accueil physique ou dématérialisé,
- analyser sa demande, repérer ses besoins,
- apporter une réponse à sa demande :
 - en mettant à sa disposition une documentation objective, adaptée et actualisée, physique et/ou dématérialisée, notamment en s'appuyant sur les outils mutualisés dans le cadre du SPRO,
 - en l'orientant vers le partenaire SPRO le plus adapté à son besoin et à sa situation,
- délivrer un service d'information individualisé et, **si** la demande de la personne relève du champ institutionnel d'intervention de la structure, un conseil approfondi personnalisé assuré par un professionnel qualifié.

Ces engagements visent à répondre à la demande de l'utilisateur par une délivrance de services en facilitant le parcours de l'utilisateur vers la structure idoine. Cela nécessite pour tous les professionnels intervenant dans le SPRO d'avoir une bonne connaissance :

- de l'offre de services existante aux niveaux local, régional et national ;
- des besoins spécifiques des usagers, en prenant en compte diverses études dont les résultats de « l'enquête interrégionale sur les usages et les attentes des publics auxquels s'adresse le SPRO en Pays de la Loire, Centre et Bretagne » ;
- du contexte socio-économique du territoire.

3. Articulation entre le Service Public Régional de l'Orientation et le Conseil en Evolution Professionnelle :

Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) constitue pour tout actif un appui qui doit favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel.

Concrètement, il s'agit d'un service de proximité et d'une prestation individualisée.

Le cahier des charges du CEP est défini par l'arrêté du 16 juillet, publié au Journal officiel du 24 juillet 2014.

Trois niveaux indépendants les uns des autres jalonnent le parcours du bénéficiaire :

- Premier niveau : un accueil individualisé
- Deuxième niveau : un conseil personnalisé
- Troisième niveau : un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel.

Chacune des étapes mises en œuvre « *dépendra des souhaits et des besoins du bénéficiaire, en fonction notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet* ».

Au **premier niveau, l'accueil individualisé** est réalisé dans le cadre du SPRO. « *Le premier niveau d'accueil individualisé doit permettre au bénéficiaire d'analyser sa situation professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.* »

Le **conseil personnalisé, deuxième niveau**, est délivré par les opérateurs du CEP : Pôle emploi, Cap emploi, l'APEC, les missions locales et les Opacif¹. Le bénéficiaire clarifie sa demande, identifie ses compétences, en particulier celles qui sont transférables en vue d'une évolution professionnelle et définit son projet. Cette étape « *implique une co-construction avec la personne de son projet d'évolution professionnelle reposant sur deux principes : la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ; le respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet* ».

Lors du **troisième niveau**, le bénéficiaire et le conseiller (opérateur CEP) co-construisent le plan d'action. A ce stade, **le conseiller accompagne la mise en œuvre du projet**. « *Le plan de financement étant consubstantiel à la définition du plan d'actions, il appartient au conseiller en lien avec le bénéficiaire de vérifier la faisabilité de son projet. [...] Lorsque le plan d'actions, co-construit par le bénéficiaire et son conseiller, prévoit une ou plusieurs actions impliquant un financement dédié (ex. : une formation, un accompagnement à la VAE ou une prestation complémentaire), le conseiller en examine la faisabilité financière et recherche les financements adaptés à son projet et à sa situation.* »

4. Les modalités de délivrance du service

Les structures conventionnées s'engagent collectivement à assurer la complémentarité et la continuité du service rendu à l'utilisateur localement. Cette démarche se fait dans le respect des compétences et des spécificités de chaque réseau concourant au SPRO.

Les services d'information dématérialisés peuvent être mobilisés pour compléter l'offre locale.

¹ D'autres organismes peuvent être désignés régionalement.

5. Gouvernance et pilotage

La gouvernance du SPRO s'exerce au sein du Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP).

Le comité technique régional SPRO, animé par la Région, est garant de la mise en œuvre du projet régional. Il est composé des partenaires régionaux de l'orientation tout au long de la vie. Ce comité technique est chargé de :

- impulser la dynamique du service public régional de l'orientation dans les réseaux ;
- établir un état des lieux régulier des collaborations en identifiant les bonnes pratiques à mutualiser ;
- proposer le programme d'appui aux acteurs du SPRO ;
- définir les informations à partager par les partenaires pour faciliter l'accompagnement des usagers ;
- fixer des préconisations opérationnelles ;
- aider à la mise en œuvre d'actions collaboratives rendant l'information sur les métiers et les formations plus lisibles et plus accessibles au grand public.

6. Modalités de fonctionnement et coordination dans les territoires

Les structures conventionnées organisent leur fonctionnement et leur coordination sur leur territoire pour mettre en œuvre le SPRO.

Afin d'assurer l'existence et la lisibilité de l'organisation territoriale du SPRO, il conviendra de :

- construire une connaissance partagée de l'offre de services développée sur les territoires par chacune des structures impliquées dans le SPRO ;
- élaborer des actions et des outils pour rendre lisibles les services auprès des usagers ;

Quel que soit le mode d'organisation choisi, les structures conventionnées :

- s'engagent à mettre en œuvre le présent cahier des charges ;
- constituent un comité de coordination locale du SPRO rassemblant les représentants de chacune des structures conventionnées ;
- désignent un coordinateur local et en informent le Conseil régional.

Le comité de coordination locale a pour missions principales :

- l'identification de structures susceptibles d'intégrer le SPRO ;
- l'élaboration d'un programme d'activités commun adapté au territoire et la mobilisation des équipes internes pour y prendre part ;
- la définition des besoins en terme d'outils de communication pour rendre lisible le SPRO sur le territoire ;
- la réalisation du bilan d'activité annuel du réseau local à partir d'outils et tableaux de bord fournis par la Région². Ce bilan est adressé au Conseil régional. La synthèse régionale des bilans locaux du SPRO est présentée par la Région au

² Cf. paragraphe 9 – suivi et évaluation du SPRO : les outils seront développés dans le cadre d'un groupe de travail participatif mis en œuvre par la Région.

Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP) ou à sa commission spécialisée ;

- la participation aux travaux de consultation des usagers en vue de l'amélioration des services rendus.

La personne en charge de la coordination locale du SPRO veille au déploiement du SPRO sur son territoire et contribue à la mise en œuvre d'une offre de services en orientation harmonisée et lisible pour les usagers. Elle a pour missions principales :

- la mobilisation des structures participant au SPRO présentes sur le territoire / bassin de vie ;
- la planification, l'organisation et l'animation de réunions du comité de coordination locale ;
- la transmission à la Région du programme et du bilan d'activités élaborés par le comité de coordination ;
- le recueil et la synthèse des besoins exprimés par le comité de coordination en termes d'outils de communication, etc. ;

La personne en charge de la coordination locale du SPRO est l'interlocuteur-trice privilégié-e du Conseil régional pour assurer un dialogue constant entre le territoire qu'il représente et la Région..

7. L'appui aux acteurs du SPRO

La mise en œuvre du SPRO s'appuie sur les compétences des professionnels impliqués. La nécessaire complémentarité entre les réseaux, sur chaque territoire, implique la conception d'un programme régional d'appui aux acteurs afin de partager des éléments de culture commune et de développer leurs compétences.

Les bénéficiaires sont tous les professionnels engagés dans le SPRO.

Ce programme ne se substitue pas aux plans de formation internes des structures, ni aux programmes proposés au sein des réseaux mêmes. Il respecte les identités professionnelles et statuts spécifiques de chacun et crée les conditions d'un partage d'outils et d'expériences.

Les coordinateurs locaux sont associés à la définition et à la mise en œuvre des actions. Par ailleurs, pour mener à bien leurs missions, les coordinateurs locaux pourront bénéficier d'un accompagnement spécifique mis en œuvre par le GIP Alfa Centre dans le cadre du programme d'appui aux acteurs.

Le programme tient compte des principes évoqués ci-dessus et propose, dans sa forme, des actions variées et innovantes de journées techniques, d'échanges de pratiques, séminaires, etc. organisés au niveau local et régional. Il prendra également en compte les études relatives aux évolutions de l'emploi dans la région ainsi que les travaux scientifiques sur le sujet.

Chaque structure composant le SPRO s'engage à participer régulièrement aux actions figurant dans le programme régional d'appui aux acteurs du SPRO.

L'animation et le suivi du programme régional d'appui aux acteurs du SPRO sont confiés au GIP Alfa Centre.

8. Communication

Les structures composant le SPRO s'engagent à respecter la charte graphique définie régionalement et à utiliser les outils de communication mis à leur disposition. Ils assurent ainsi l'identification du SPRO par les usagers au niveau local, notamment par l'apposition du logo SPRO fourni par le niveau régional.

9. Suivi et évaluation du SPRO

Le SPRO en région Centre s'inscrit **dans une démarche globale d'amélioration continue du service**, à l'attention :

- des membres de chaque structure partie prenante,
- et des bénéficiaires des services proposés.

Chacune des structures composant le SPRO s'engage à participer au suivi de la mise en œuvre du projet (a) et à l'évaluation globale du service rendu aux usagers (b). Ces objectifs de suivi et d'évaluation impliqueront la mise en œuvre d'outils communs (c).

- a) La démarche de suivi permettra de porter un regard sur la construction du SPRO au cours de l'année 2015.
- b) L'évaluation quant à elle permettra, de mesurer :
 - dans un premier temps l'évolution de l'interconnaissance des membres du SPRO entre eux, au niveau de leur territoire. Cette première évaluation permettra de répondre aux besoins d'appui des membres qui seraient identifiés.
 - dans un second temps, une évaluation centrée sur les usagers sera conduite, pour mesurer en particulier l'évolution de la lisibilité des services proposés pour tous les publics et la qualité du service rendu.
- c) Ces deux démarches de suivi et d'évaluation impliquent **la définition d'outils et d'indicateurs communs**, partagés au niveau régional, que l'ensemble des structures du SPRO s'engage à définir et utiliser.

Un groupe de travail participatif « suivi, évaluation, et indicateurs » sera mis en place pour mener à bien l'ensemble de ce projet. Les propositions qui seront faites par ce groupe de travail seront validées par le Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP) ou sa commission spécialisée avant d'être mises en œuvre.

10. Modalités de révision

Le présent cahier des charges pourra faire l'objet d'évolutions sur proposition du conseil Régional du Centre au Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP) ou à sa commission spécialisée.

Les partenaires du SPRO

Les structures partenaires du SPRO relèvent principalement des réseaux suivants :

- AFDAS
- APEC
- APECITA
- Information Jeunesse (BIJ / PIJ / CRIJ)
- CAP Emploi
- Centres d'Aide à la Décision des Chambres de Métiers et de l'Artisanat
- CIO – Centres d'information et d'Orientation
- FAFSEA
- FAFTT
- FONGECIF
- Maisons de l'Emploi
- Missions Locales (sièges et antennes)
- OPCALIM
- Points A des Chambres de Commerce et d'Industrie
- Pôle Emploi
- SUIO – MOIP (Services d'orientation des Universités)
- UNIFAF
- UNIFORMATION

Les structures partenaires offrant des services dématérialisés :

- Etoile.regioncentre.fr ; N° de conseil Pro 0 800 222 100
- Onisep.fr ; monorientationenligne.fr

Partenaires ressources

Des structures « partenaires ressources » peuvent être parties prenantes de la dynamique territoriale :

- Branches professionnelles
- Chambres d'Agriculture
- CIDFF (centre d'information sur les droits des femmes et des familles)
- CRIA (Centre Ressources Illettrisme et Analphabétisme)
- Point Relais Conseil Validation VAE

Fait à Orléans, le 23 janvier 2015

Pour la Région,
Le Président du Conseil régional



François BONNEAU

Pour l'Etat,
Le Préfet de région



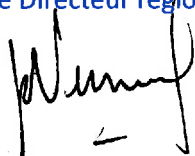
Michel JAU

Pour l'Académie Orléans-Tours,
Le Recteur



Marie REYNIER

Pour Pôle Emploi,
Le Directeur régional



Jean-Marc VERMOREL

Pour l'Association régionale des
missions locales AMICENTRE,
Le Président



Jean-Patrick GILLE

Pour l'APEC,
Le Délégué Territorial



Anthony FUMARD

Pour le FONGECIF Centre,
Le Président



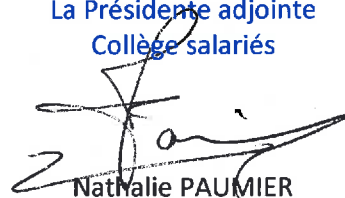
Jean-François LALEUF

Pour UNIFORMATION,
Le Directeur Général



Thierry DEZ

Pour UNIFAF,
La Présidente adjointe
Collège salariés



Nathalie PAUMIER

Pour le FAFTT,
Le Directeur Général

P.O.


Pascale d'ARTOIS

Pour le FAFSEA,
La Présidente



Marie-Ange HAUDEBERT

Pour le Centre Régional
Information Jeunesse,
Le Président



Frédéric FOULON

Pour CHEOPS Centre,
Le Président

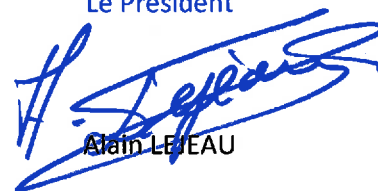
P.O.


Camille MONIN

Pour CAP EMPLOI – PHARE 28,
Le Président

Gilles EGASSE

Pour CAP Emploi – Prométhée 41,
Le Président



Alain LEJEAN

Pour la Chambre Régionale de
Métiers et de l'Artisanat,
Le Président



Gérard MORIN

Pour l'ARECITA
La Déléguée régionale



Emanuelle BERGOEND

Pour la Chambre Régionale de
Commerce et d'Industrie



Nicolas CHILOFF

Pour l'Université d'Orléans,
Le Président

Youssefi TOURE

Pour l'ONISEP Centre,
La Déléguée régionale



Sylvie HAUCHECORNE

Pour l'Université François Rabelais
de Tours,
Le Président

Loïc VAILLANT

Pour le GIP Alfa Centre,
Le Président,



Charles FOURNIER