

Annexe 1 : Schéma régional de l'Orientation

ORIENTATION POITOU-CHARENTES Service public régional de l'orientation

Cahier des charges

1. OBJET DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION (SPRO)

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne tout au long de sa vie. Elle vise à favoriser la construction du projet personnel et professionnel en vue de faciliter l'insertion dans l'emploi et de sécuriser les transitions professionnelles. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation, d'insertion professionnelle et de choix de projet de vie. En tant que service rendu au public, elle se traduit par différentes missions que sont l'accueil, l'information, le conseil et l'accompagnement.

Le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) "Orientation Poitou-Charentes" a pour objets :

- d'organiser une offre de services d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement, dont les différentes modalités sont précisées à l'article 3,
- de coordonner les actions des organismes qui y concourent.

2. LE PUBLIC DU SPRO

Toute personne en demande d'orientation, dont les personnes visées par le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)¹, peut bénéficier des actions du SPRO.

Dans le cadre de l'articulation des responsabilités respectives de l'Etat et de la Région, dont les termes seront déterminés par une convention annuelle de coordination entre les deux parties, le SPRO prendra en compte l'ensemble des publics (jeunes en formation initiale, actifs...etc) et des actions qui les visent.

3. LES VALEURS CONSTITUTIVES DU SPRO

- **la gratuité** : aucune contre-partie financière ne peut être exigée des usagers du SPRO,
- **la proximité** : les services du SPRO sont assurés au plus près des zones de résidence et d'emploi,
- **la lisibilité** : une identité visuelle du SPRO « Orientation Poitou-Charentes » est apposée dans tous les lieux contribuant aux services rendus et sur tous les supports d'information et de communication et relayée par les partenaires membres du SPRO,
- **l'objectivité** : l'information et le conseil dispensés au sein du service sont neutres, pluriels et indépendants de l'offre de formation et de certification,
- **la confidentialité** : le service garantit la confidentialité des informations transmises par les demandeurs (loi de modernisation sociale, accord CNIL),
- **la coopération** : les structures participant au SPRO partagent et mutualisent les outils et les ressources en vue de construire collectivement le service,

¹ Selon le cahier des charges du CEP fixé arrêté du Ministre de Travail et de l'Emploi du 16/09/2014 en annexe n°2

- **la liberté de choix** : le SPRO est fondé sur les principes de l'éducation au choix, aboutissant à ce que la personne formule et mette en œuvre ses choix dans le cadre des ressources dont elle peut disposer pour conduire son projet d'évolution professionnelle et personnelle.

4. LA GOUVERNANCE RÉGIONALE ET TERRITORIALE DE L'ORIENTATION

4.1. Le pilotage régional du SPRO

L'organisation et la coordination du SPRO au niveau régional sont assurées par la Région en lien avec le Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CREFOP) et en particulier sa commission des obligations réglementaires. Les travaux du CREFOP participent à coordonner les actions du SPRO avec les actions relevant des politiques de formation professionnelle et d'emploi.

Afin de coordonner les actions du SPRO et la mise en œuvre des dispositifs régionaux de professionnalisation et d'appui, la Région anime, en lien avec les services de l'Etat, un Comité technique des partenaires constitué des têtes de réseau des opérateurs régionaux du CEP et du SPRO.

4.2. La coordination territoriale du SPRO :

Le déploiement et la mise en œuvre des actions du SPRO dans les territoires concourent et s'articulent avec les politiques territorialisées de l'emploi et de la formation. Une commission territoriale d'orientation et de formation, présidée par un(e) élu(e) régional(e) réunira les opérateurs du SPRO pour assurer le suivi de la coordination des actions, des diagnostics des besoins de formation, des plans d'actions communs...etc.

La Commission territoriale de formation et d'orientation pourra couvrir un ou plusieurs territoires d'animation (bassins d'emploi- cf. ci-dessous)

4.3. L'animation du SPRO dans les territoires (cf cartographie en annexe n°1)

Dans le cadre des orientations régionales, en lien avec les Commissions Territoriales Orientation et Formation et au sein des Comité Locaux d'Animation d'Orientation Poitou-Charentes, les Chargés de mission Orientation-Formation-VAE de la Région animent, au niveau des bassins d'emploi, les réseaux locaux d'opérateurs du SPRO. En lien avec les responsables des structures partenaires, ils interviennent au plus près des équipes techniques de manière à constituer et faire vivre une culture commune de l'accueil et de l'information personnalisés, du conseil et de l'accompagnement, et à coordonner les actions locales.

5. LES SERVICES ET LES ACTIONS COORDONNÉS DANS LE CADRE DU SPRO

5.1. Une offre de services en orientation pour la population

Tout habitant du Poitou-Charentes en demande d'informations, de conseils ou d'accompagnement dans la définition et la mise en œuvre de son projet d'évolution professionnelle doit pouvoir identifier et mobiliser aisément :

- un accueil accessible et ouvert à tous par:
 - un maillage territorial fin de lieux d'accueil constitué des agences, antennes et permanences proposés par chacun des opérateurs,
 - un réseau de lieux "Orientation Poitou-Charentes" rassemblant et mutualisant tout ou partie des opérateurs dans le périmètre des bassins d'emploi,

- des services à distance : ligne téléphonique et site Internet "Orientation Poitou-Charentes" articulés avec les services distanciels des partenaires,
- un premier niveau d'information personnalisée et, le cas échéant, le ré-adressement de la personne vers le service le mieux à même de délivrer le conseil et l'accompagnement personnalisé (pas plus de 2 portes),
- un conseil personnalisé et, le cas échéant, un accompagnement adapté à la mise en oeuvre du projet, qui peut s'inscrire, selon l'opérateur, dans les termes prévus par le cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP),
- des ressources d'informations fiables et actualisées sur les métiers, les formations, le marché du travail et les outils mobilisables par les personnes :
 - publications, fiches techniques, ressources numériques...etc
 - évènementiels et rencontres (salons, forums, espaces régionaux d'information)...etc.

5.2. La coordination des actions

Considérant la multiplicité des acteurs en présence, la diversité de leurs compétences et de leurs modalités d'intervention il convient de créer les conditions de la mise en réseau et de l'efficacité collective par :

- l'animation, par la Région, des réseaux territoriaux d'opérateurs du SPRO qui se connaissent, se reconnaissent, élaborent et mettent en oeuvre collectivement les conditions de l'accueil mutualisé et des actions d'information,
- un outil contribuant à favoriser et à fiabiliser le ré-adressement d'un accueillant vers un service de conseil et/ou d'accompagnement adapté,
- la contribution de chaque opérateur à la production collective et harmonisée au niveau régional de données sur les métiers, les formations et le marché du travail dans les territoires,
- la programmation et la coordination, au moyen d'une Charte régionale et académique, des événements et des actions d'information de manière à mobiliser avec efficacité les différents opérateurs du SPRO, les organisations professionnelles, les entreprises, les organismes de formation,
- la professionnalisation croisée des acteurs du SPRO, déclinée régionalement dans le cadre du programme SAFRAN et articulée avec les actions menées par les animations territoriales :
 - meilleure connaissance mutuelle des opérateurs et de leurs services,
 - co-construction d'outils et de ressources,
 - échanges de pratiques
 - connaissance des tendances socio-économiques du territoire, des métiers et filières émergents, en lien notamment avec la transition écologique et énergétique...

Outre les réseaux d'opérateurs visés par la Loi du 5 mars 2014, toute structure volontaire et en capacité de répondre au cahier des charges du CEP pourra proposer de participer au réseau régional ou local des opérateurs du CEP par le dépôt d'un dossier de candidature auprès des services de la Région. Après concertation avec le bureau du CREFOP, la Région pourra désigner les dispensateurs de CEP.

Participent au SPRO les réseaux et structures identifiés par la Loi du 5 mars 2014 en tant

qu'opérateurs du CEP et du SPRO, les réseaux et structures qui, sur proposition de la Région où à leur initiative, formalisent expressément leur volonté d'inscrire leurs actions d'aide à l'orientation dans le respect du présent cahier des charges par une Charte d'engagement conclue avec la Région.

6. LES ENGAGEMENTS DES PARTICIPANTS AUX SPRO

Les réseaux et structures contribuant à l'accueil et l'information du SPRO s'engagent à accueillir tout public et à le diriger vers la structure compétente pour bénéficier d'un conseil personnalisé.

Les réseaux et structures participant au conseil et à l'accompagnement (niveaux 2 et 3 du CEP) s'engagent à dispenser ces services auprès de leur public cible.

Les réseaux et structures participant au SPRO s'engagent à :

- mobiliser leurs structures locales dans les animations territorialisées (pour les réseaux nationaux et régionaux) et relayer vers elles les orientations convenues au niveau régional,
- créer les conditions de la connaissance et de l'appropriation de leurs dispositifs et de leurs actions par leurs partenaires,
- participer aux actions partenariales initiées ou prise en compte dans le cadre du SPRO,
- contribuer à la production d'éléments de connaissance des tendances socio-économiques, du marché du travail, des métiers et des qualifications et à leur mise en commun dans les territoires,
- participer aux actions de professionnalisation des acteurs du SPRO,
- inciter à faciliter l'usage par les conseillers des outils métiers mis à disposition des acteurs du SPRO,
- contribuer aux travaux de bilan et d'évaluation du SPRO,
- mettre en oeuvre une démarche régionale de communication et à la relayer au niveau local.

7. LES NORMES DE QUALITÉ DU SPRO

La poursuite des objectifs du SPRO passera par le respect de normes de qualité s'appuyant sur les critères et indicateurs rassemblés dans 3 catégories :

- **Simplifier l'accès au droit à l'orientation pour chaque personne :** le service est facilement repérable sur le territoire. Il est en capacité d'apporter une réponse opérationnelle et de proximité aux multiples questions que pose la vie professionnelle
- **Garantir une information complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération :** l'information transmise est pertinente et directement utilisable pour la suite du parcours ; le conseiller est garant de la fiabilité de la source d'information et crée les conditions d'un usage autonome du contenu de la réponse. Il ne se contente pas de donner une information , il apprend aussi à la personne à s'informer.
- **Garantir la qualité du service rendu :** quel que soit le niveau de service et l'endroit du territoire, les usagers s'adressent à des professionnels qualifiés et en capacité de co-construire une réponse adaptée à la demande et à son contexte.