

DELIBERATION DU CONSEIL REGIONAL**SCHEMA RHONALPIN DE DEVELOPPEMENT DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE**

Le Conseil régional en sa réunion des 11 et 12 décembre 2014,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU le budget de l'exercice 2014,

VU le rapport n°14.02.638 de Monsieur le Président du Conseil régional,

VU l'avis de la commission Formation tout au long de la vie,

APRES avoir délibéré,

DECIDE

- I-1) de mettre un terme à l'expérimentation accueil information généraliste du Service public régional de la formation au terme d'une période transitoire pour les territoires concernés allant jusqu'au 30 juin 2015 ;
- I-2) d'approuver le schéma rhônalpin de développement du Service Public Régional de l'Orientation tout au long de la vie, selon le projet joint en annexe I ;
- I-3) de fixer au Service Public Régional de l'Orientation les objectifs suivants :
 - a) développer l'éducation et la formation à l'orientation pour rendre les publics autonomes dans l'élaboration de leur parcours et leur permettre l'exercice du droit à l'orientation et à la formation tout au long de la vie. Dans cette perspective, seront déterminés des principes communs à l'ensemble des réseaux et des organismes de formations de la région ;
 - b) aider à créer les conditions d'une continuité des parcours des publics bénéficiant du Service Public Régional de l'Orientation, en s'appuyant sur un processus partagé entre les acteurs et en veillant à une articulation entre eux au service des personnes.
- I-4) d'approuver les principes du Service Public Régional de l'Orientation en Rhône-Alpes :
 - a) renforcer les synergies Orientation, Economie, Emploi, Formation afin d'articuler les besoins économiques et les aspirations des personnes ;
 - b) offrir la possibilité pour tous les citoyens d'accéder à une information sur les métiers, les emplois, la formation, l'orientation, répondant à leurs attentes en s'appuyant sur un réseau de professionnels organisés territorialement et sur une offre de services dématérialisée ;
 - c) accompagner les professionnels de l'orientation dans la construction d'une culture commune en veillant au respect des spécificités et complémentarités de chacun ;

- d) impliquer les réseaux dans l'accueil de tous les publics de manière inconditionnelle en orientant ceux-ci vers les interlocuteurs les plus capables de répondre à leur demande ainsi que d'assurer leur suivi ;
- e) fonder l'évaluation de l'action des acteurs rendant les services constitutifs du service public régional de l'orientation, sur une obligation de moyens avec la construction commune d'indicateurs de réussite ;
- f) coordonner les actions conduites dans le domaine de l'orientation au niveau régional comme au niveau local et renforcer leur lisibilité par une meilleure identification de chacune d'elles ;
- g) améliorer et partager la connaissance de l'évolution des métiers ainsi que la connaissance socio économique régionale et locale, au niveau des Zones Territoriales Emploi Formation et de façon plus large au niveau régional ;

I-5) de déployer le Service Public Régional de l'Orientation selon les modalités suivantes :

- a) premier semestre 2015 : détermination des modalités de mise en œuvre avec les opérateurs du conseil en évolution professionnelle et les autres acteurs rendant les services du Service Public Régional de l'Orientation, information et sensibilisation des élus et de l'ensemble des acteurs, ;
- b) second semestre : élaboration des projets territoriaux dans le cadre des instances des Contrats Territoriaux Emploi Formation et des actions concertées territoriales économie emploi et formation, validation au niveau régional en relation avec le Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles ;
- c) coordination régionale de la mise en œuvre du schéma rhônalpin de développement du service public régional de l'orientation tout au long de la vie, dans le cadre des actions concertées territoriales économie emploi et formation ;

I-6) de mobiliser de façon coordonnée l'ensemble des outils régionaux en faveur de l'orientation articulés autour des trois axes suivants :

- a) le renforcement de la connaissance des métiers ;
- b) la mobilisation d'outils d'appui à l'orientation individuels ou collectifs ;
- c) l'accompagnement de publics ;

I-7) de solliciter le Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation au titre de ses différentes missions sur l'information des acteurs et des publics, l'observation de l'évolution des métiers et des besoins emploi/formation de l'économie en particulier régionale, et la professionnalisation des acteurs ;

I-8) de contribuer, en complémentarité avec l'Etat, les partenaires sociaux et les autres collectivités, à la prise en charge des dépenses afférentes à la mise en œuvre du service public régional de l'orientation sous réserve de l'inscription des crédits correspondants au budget 2015 ;

I-9) d'étudier les modalités du renforcement des outils d'information dématérialisés en lien avec les initiatives de la Région Auvergne ;

I-10) de donner délégation à la Commission permanente pour la mise en œuvre de l'ensemble des actes nécessaires au Service Public Régional de l'Orientation

Le Président du Conseil régional

Jean-Jack QUEYRANNE

**SCHEMA RHONALPIN
DE DEVELOPPEMENT
DU SERVICE PUBLIC REGIONAL
DE L'ORIENTATION
TOUT AU LONG
DE LA VIE.**

SOMMAIRE

Orientation stratégique

I) LE CADRE LEGISLATIF	4
II) LE SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION	5
III) LE CONTEXTE, LES ENJEUX	6
IV) LES AMBITIONS DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION	7
V) LES PRINCIPES DU SPRO EN RHONE-ALPES	7
VI) LES ACTEURS DU SPRO	7
VII) LE ROLE DU POLE RHONE-ALPES DE L'ORIENTATION	10
VIII) LE SUIVI, L'EVALUATION	10
IX) LA COMMUNICATION	11
X) LA GOUVERNANCE	11

Cahier des charges

I) LES VALEURS PARTAGEES	13
II) LE CONTENU DES SERVICES	14
III) MOYENS TRANSVERSAUX MOBILISABLES	17
IV) LES ATTENTES DU PROJET TERRITORIAL DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION	18

Orientations stratégiques

I) LE CADRE LEGISLATIF

Définition européenne de l'orientation tout au long de la vie :

« L'orientation, en tant que processus continu, permet aux citoyens, à tout âge et tout au long de leur vie, de déterminer leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et d'emploi et de gérer leur parcours de vie personnelle dans l'éducation et la formation, au travail et dans d'autres cadres où il est possible d'acquérir et d'utiliser ces capacités et ces compétences.

L'orientation comprend des activités individuelles et collectives d'information, de conseil, de bilan de compétences, d'accompagnement ainsi que d'enseignement des compétences nécessaires à la prise de décision et à la gestion de carrière. »

Article L. 6111-3 du code du travail :

« Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle, au titre du droit à l'éducation garanti à chacun par l'article L. 111-1 du code de l'éducation. Le service public de l'orientation tout au long de la vie est organisé pour 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 en orientation de qualité et organisés en réseaux »

Article 22 de la loi du 5 Mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi, à la formation professionnelle et notamment celles reprises ci après :

« L'Etat et les régions assurent le **service public de l'orientation tout au long de la vie**.

L'Etat définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui, notamment, des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services communs internes aux universités chargés de l'accueil, de l'information et de l'orientation des étudiants mentionnés, respectivement, aux articles L. 315-5 et L. 714-1 du même code, il met en œuvre cette politique dans ces établissements et délivre à cet effet l'information nécessaire aux élèves et aux étudiants.

La région coordonne les actions des autres organismes participant au **service public régional de l'orientation**, assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience.

Les organismes mentionnés au dernier alinéa de l'article L.6111-6 du code du travail ainsi que les organismes consulaires contribuent au service public régional de l'orientation.

Une convention annuelle conclue entre l'Etat et la région dans le cadre du contrat de plan de développement des formations et de l'orientation professionnelles prévu au I de l'article L. 214-13 du code de l'éducation détermine les conditions dans lesquelles l'Etat et la région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives dans la région. »

« Sur le fondement de normes qualité élaborées par la région à partir d'un cahier des charges qu'elle arrête, peuvent être reconnus comme participant au service public régional de l'orientation tout au long de la vie les organismes qui proposent à toute personne un ensemble de services lui permettant 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, et de bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté 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 envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme » (cf. dispositions de l'art. L. 6111-5 du code du travail).

Conformément à l'article L.6111-6 de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale du 5/03/14,

« Toute personne peut bénéficier durant sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel. Ce conseil gratuit est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation».

« Le conseil accompagne les projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires. Il facilite l'accès à la formation, en identifiant les qualifications et les formations répondant aux besoins exprimés par la personne et les financements disponibles, et il facilite le recours, le cas échéant, au compte personnel de formation.

« Le conseil en évolution professionnelle est assuré par les institutions et organismes mentionnés au 1° bis de l'article L. 5311-4(Cap Emploi) et aux articles L. 5312-1(Pole emploi), L. 5314-1(Missions locales) et L. 6333-3 (Opacif), par l'institution chargée de l'amélioration du fonctionnement du marché de l'emploi des cadres(APEC) créée par l'accord national interprofessionnel du 12 juillet 2011 relatif à l'Association pour l'emploi des cadres, ainsi que par les opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles mentionné à l'article L. 6123-3.».

Enfin, l'article L 313-7 du code de l'éducation modifié par la loi 2014-288 du 5 mars 2014 –art. 22, indique que » les actions de prise en charge des jeunes sortant du système de formation initiale sans un diplôme national ou un titre professionnel enregistré et classé au répertoire national des certifications professionnelles sont mises en œuvre et coordonnées au niveau local par la région, en lien avec les autorités académiques. »

Références juridiques :

- Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ;
- Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail ;
- Délibération n° 08.02.870 du Conseil régional en sa réunion du 17-18 et 19 décembre 2008 relative au service public régional de la formation ;
- Délibération n° 11.01.644 du Conseil régional en sa réunion du 13 et 14 octobre 2011 relative à l'orientation professionnelle et la découverte des métiers ;
- Délibération n° 11.02.099 du Conseil régional 24 et 25 février 2011 relative à la territorialisation des politiques Emploi et Formation, une nouvelle génération de Contrats Territoriaux Emploi Formation ;
- Protocole d'accord Etat Région Partenaires sociaux du 9 avril 2014 relatif à la poursuite d'une politique régionale concertée en faveur du développement de la validation des acquis d'expérience.
- Protocole d'accord Etat Région Partenaires sociaux du 23 mai 2011 relatif à la territorialisation des politiques de l'emploi et de la formation

II) LE SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne, tout au long de sa vie.

Le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) constitue une offre globale d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement. Il organise la mise à disposition auprès des citoyens des offres de service d'orientation proposées par différents acteurs, avec une mise en œuvre coordonnée au niveau de chaque territoire. Il permet de répondre aux besoins de chaque personne en matière d'orientation tout au long de la vie.

L'offre de service du SPRO doit favoriser la construction du projet personnel et professionnel, faciliter l'insertion dans l'emploi et sécuriser les transitions professionnelles. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation et de choix de projet de vie.

Elle permet de concilier la satisfaction des besoins des personnes, dans une perspective d'acquisition ou de renforcement de leur autonomie, avec l'objectif de développement social et économique des territoires.

Le Service Public Régional de l'Orientation est un service global qui s'appuie sur une nouvelle collaboration entre l'Etat et la Région., basée sur les compétences respectives de chacun.

Une convention annuelle conclue entre l'Etat et la Région dans le cadre du contrat de plan de développement des formations et de l'orientation professionnelle, détermine les conditions dans lesquelles l'Etat et la Région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives.

Tous les acteurs contribuant au Service Public Régional de l'Orientation conservent leur attachement administratif et hiérarchique ainsi que leurs spécificités statutaires et missions.

Ils s'assurent d'une connaissance réciproque de leurs offres de service, afin de les articuler et d'optimiser la complémentarité de l'action de chaque acteur.

Les publics les plus fragilisés dont les élèves sortis du système scolaire sans diplôme, font partie des publics cibles du Service Public Régional de l'Orientation.

L'objectif est de proposer le meilleur service au public en matière d'orientation tout au long de la vie.

III) LE CONTEXTE, LES ENJEUX

3.1 Contexte régional

Rhône-Alpes est marquée, en particulier, par trois éléments de contexte :

- Le territoire Rhônalpin est vaste et diversifié avec une alternance de zone à faible et forte voire très forte densité de population ;
- Il existe une offre de réseaux Accueil Information Orientation dense : 21 réseaux animés au sein du Pôle Rhône Alpes de l'Orientation ;
- En Rhône-Alpes, est conduite, depuis octobre 2010, une expérimentation d'Accueil Information Généraliste du Service Public Régional de la Formation sur huit territoires de la région. Quatre d'entre eux ont obtenu le label « orientation pour tous » du Service Public de l'Orientation.

3.2 Enjeux du SPRO

Le SPRO doit permettre au citoyen d'exercer son droit à l'orientation tout au long de la vie. Il doit ainsi répondre aux enjeux suivants :

- **Une approche où l'individu est au centre** afin de créer les conditions de l'exercice du droit à la formation et à l'orientation tout au long de la vie : c'est le sens de la loi de 2004 sur le Droit Individuel à la Formation, confirmé en 2009 et renforcé en 2014 avec la loi sur la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale : être auteur de sa propre orientation
- **Une approche où l'orientation** prend toute sa dimension dans le parcours des individus et les pratiques professionnelles des acteurs ;
- **La possibilité pour tous les citoyens d'accéder à une information** répondant à leurs attentes, adaptée dans ses modalités aux nouveaux usages et aux nouveaux besoins sociaux ;
- **Le renforcement de la continuité des parcours** qui s'appuie sur un processus partagé fondé sur la complémentarité des missions et des compétences des professionnels.

IV) LES AMBITIONS DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION

Au regard des éléments de contexte et des enjeux mentionnés ci-dessus, le SPRO ambitionne en Rhône-Alpes de :

- **Renforcer les synergies entre** Orientation, Emploi, Economie, Formation : articuler la politique d'orientation en lien avec le développement de l'économie et de l'emploi en intégrant la dimension prospective.
- **Rendre lisibles les actions conduites dans le domaine de l'orientation** au niveau régional comme au niveau local et renforcer leur coordination ;
- **Améliorer et partager la connaissance de l'évolution des métiers** ainsi que la connaissance socio économique régionale et locale, au niveau des Zones Territoriales Emploi Formation et de façon plus large au niveau régional ;
- **Créer les conditions d'une coopération entre les différents acteurs** par le développement d'une culture professionnelle commune en matière de posture et de méthodes, la connaissance des spécificités professionnelles de chaque acteur, ainsi que le repérage de complémentarités et des articulations entre les offres des différents partenaires afin d'assurer la continuité de service. Contribuer à une orientation réussie
- **Développer l'usage du numérique et la démocratisation de son usage**, dans les supports d'information et les pratiques de conseil voire d'accompagnement.

V) LES PRINCIPES DU SPRO EN RHONE-ALPES

Sont affirmés les principes suivants :

- La déclinaison territoriale du Service Public Régional de l'Orientation concrétisée par un projet territorial et partenarial construit entre les acteurs de l'orientation sur chaque Zone Territoriale Emploi Formation (ZTEF) ;
- L'animation locale du projet territorial et son suivi dans les instances emploi formation du territoire ;
- La prise en compte des acquis de l'expérience Accueil Information Généraliste/Service Public de l'Orientation : qualité de service, professionnalisation des acteurs, connaissance réciproque des services ;
- Le développement d'une connaissance partagée des données socio économiques des territoires et des métiers, emploi et activités ;
- L'organisation d'une coordination et d'une coopération entre les acteurs au niveau régional et au niveau local.

VI) LES ACTEURS DU SPRO

Le Service Public Régional de l'Orientation est mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat établi localement, dans le respect du cahier des charges du SPRO.

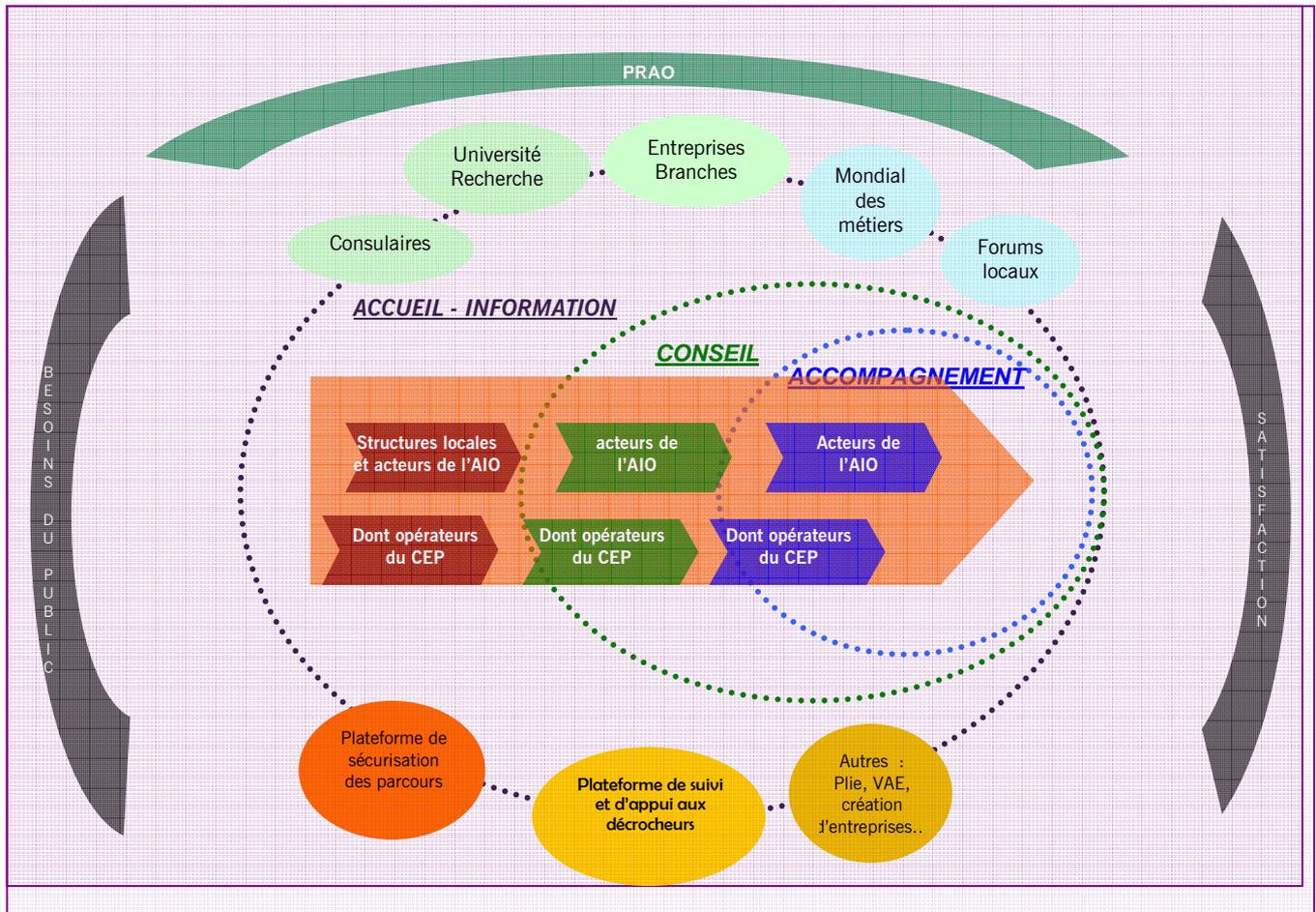
Les acteurs de ce partenariat sont principalement :

- Des structures appartenant à des réseaux de l'Accueil Information Orientation adhérents du Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation (PRAO) ;
- De opérateurs Conseil en Evolution Professionnelle désignés par la loi et, le cas échéant, les opérateurs régionaux accrédités par la Région.

Sont aussi en lien avec les acteurs du SPRO :

- Toute structure contribuant au repérage et/ou au suivi de publics spécifiques, ou à la mise en œuvre de dispositifs spécifiques (Plie, Création d'entreprise, SIAE, VAE.....) ;
- Les structures impliquées dans les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs, et celles impliquées dans les actions de prise en charge des décrocheurs ;
- Les plateformes de sécurisation des parcours ;
- Toute structure contribuant à la connaissance du contexte socio économique des territoires, des emplois, des métiers et des formations.

SCHEMA DES ACTEURS DU SPRO :



Légende :

 Les acteurs qui rendent les différents services du SPRO (accueil, information, conseil, accompagnement) : passage du 1^{er} niveau de service au 2^{ème} niveau (flèche)

 Le service est mis en œuvre pour le public

 Le Prao est une ressource pour les acteurs du SPRO

Les bulles de couleurs différentes sont des structures qui sont en lien avec la SPRO :

 Acteurs ayant une connaissance de l'évolution des métiers, connaissance de l'entreprise et des jeunes (centres d'aide à la décision...), recherche prospective

 Actions locales et régionales sur les métiers

 Dispositif en direction des entreprises en mutation et susceptible d'orienter du public vers le SPRO

 Dispositifs susceptibles de repérer et/ou accompagner du public car en relation avec des entreprises ou responsables de programmes d'accompagnement de publics

VII) LE ROLE DU POLE RHONE-ALPES DE L'ORIENTATION

Afin de contribuer à la qualité du SPRO, il est attendu du PRAO, notamment dans le cadre de sa mission de Carif-Oref, et en lien avec d'autres acteurs, une intervention dans les domaines suivants :

Information :

- assurer une information du grand public et des professionnels :
 - o sur les services, mesures, et organisations en lien avec le SPRO, CEP, CPF ;
 - o sur les secteurs, métiers, formations, certifications, débouchés, données socio-économiques territorialisées ;
- en veillant à renforcer l'accès à une information dématérialisée en tenant compte de l'existant
- mise en place d'un outil régional permettant d'identifier l'ensemble des sites comportant des ressources d'orientation.

Observation :

- développer une démarche de prospective régionale : secteurs, métiers, territoires ;
- produire des outils facilitant l'appropriation des analyses socio économiques et emploi formation.

Professionnalisation :

- identifier avec les réseaux impliqués les points de développement par rapport aux attendus du SPRO et proposer des actions de professionnalisation adaptées

Production de ressources et animation :

- produire des outils et ressources contribuant à l'accompagnement des acteurs du SPRO ;
- favoriser la mutualisation entre les acteurs du SPRO en s'appuyant sur le comité des réseaux.

En lien avec ses missions, le PRAO peut être sollicité pour appuyer la mise en œuvre du SPRO et son déploiement.

VIII) LE SUIVI, L'EVALUATION

Le SPRO fait l'objet d'un suivi régulier et d'une évaluation régionale afin de mesurer l'atteinte de ces objectifs, la qualité du service rendu et la pertinence de l'organisation mise en place.

Ils portent sur les dimensions suivantes :

*** La couverture territoriale des deux niveaux de service**

- enquête de satisfaction des publics,
- pertinence de l'organisation mise en place : recueil de l'avis des acteurs,
- volumétrie des publics accueillis et accompagnés.

*** La continuité des parcours :**

- enquêtes de satisfaction des publics (en s'appuyant sur les enquêtes existantes),
- articulation 1^{er} niveau de service, 2^{ème} niveau de service.

*** La connaissance de l'évolution des métiers et des emplois et activités :**

- structuration de l'information existante (construction d'outils de lisibilité),
- analyse et appropriation,
- utilisation concrète de l'information,
- organisation et participation à des forums et rencontres métiers (acteurs, publics),
- articulation avec les plans d'actions locaux et le mondial des métiers,
- participation aux actions de professionnalisation mises en place par le PRAO.

*** Le travail en partenariat :**

- pertinence de l'animation et du suivi mis en place,
- pertinence du Plan d'action mis en place (enquête auprès des professionnels),
- résultats opérationnels du projet,
- amélioration du service rendu,
- partage des problématiques sur les métiers et réponses mise en œuvre.

Pour ce qui concerne les structures habilités à effectuer le conseil en évolution professionnelle, le suivi et l'évaluation se fera en tenant compte des indicateurs nationaux des opérateurs CEP.

IX) LA COMMUNICATION

Le citoyen doit pouvoir identifier les services et acteurs du SPRO.

Cela nécessite des outils de communication tant au niveau régional qu'au niveau des territoires.

X) LA GOUVERNANCE

- Au niveau régional, la gouvernance du SPRO se réalise dans le cadre du Comité Régional de l'Emploi, la Formation et l'Orientation Professionnelles (CREFOP)

Le CREFOP est chargée du suivi et de l'organisation du SPRO.

- Au niveau local, le suivi de chaque projet territorial est organisé dans le cadre des instances territoriales emploi formation, Comité stratégique et comité technique opérationnel. Les comités stratégiques émettent un avis sur les projets SPRO présentés.

Cahier des charges

I) LES VALEURS PARTAGEES

Les services délivrés dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation doivent respecter les principes énoncés ci-dessous. Ces principes sont constitutifs des institutions de « service public » et doivent être respectés par l'ensemble des partenaires qui s'inscrivent dans la démarche du SPRO.

1.1 Universalité, gratuité, égalité et proximité d'accès

Le SPRO s'adresse à tout public :

- le service est gratuit, lisible, accessible à tous ;
- il s'adapte aux besoins et aux capacités des publics et plus particulièrement pour ceux éloignés de l'emploi ;
- il garantit le respect des principes d'égalité, de non discrimination, de diversité des personnes, et veille particulièrement à renforcer l'appétence ou l'ambition des publics en difficultés ;
- il favorise la double mixité des filières et des métiers dans l'orientation proposée, en encourageant les femmes et les hommes à découvrir et à envisager des métiers aujourd'hui majoritairement occupés par l'autre sexe ;
- il s'engage sur une continuité du service entre les différents niveaux d'interventions.

1.2 Neutralité, objectivité et respect de la personne :

- Le service garantit la protection des publics accueillis :
 - o Le respect du droit à l'anonymat et la confidentialité des échanges sont garantis à l'utilisateur ;
- Le service est adapté à la situation et aux besoins de la personne :
 - o Le service, de la conception à sa réalisation, est centré sur la personne. Ainsi, l'organisation mise en œuvre doit répondre de manière individuelle et personnalisée à la demande du public ;
 - o Le service propose des ressources informatiques et documentaires adéquates ;
 - o Le service d'information et de conseil sera respectueux du temps nécessaire à chacun. Il devra répondre à la demande du public afin que ce dernier puisse donner du sens à son questionnement et engager des démarches.

1.3 Qualité des services

- L'espace dédié aux entretiens est accueillant et valorisant. Il favorise la qualité de l'écoute et du conseil ;
- Les publics accueillis sont informés de la nature, du processus du service. ;
- L'organisation, inscrite dans une logique d'amélioration permanente du service, doit permettre de répondre au mieux aux attentes des publics ;
- Les services s'appuient sur une interaction entre conseil et ressources. Ils favorisent un processus d'apprentissage fondé sur l'alternance entre recherche personnelle et démarche guidée. Ils créent ainsi un espace d'autonomie pour tous les utilisateurs et la construction d'une stratégie d'action ;
- L'information diffusée est la plus objective et exhaustive possible. Elle est conçue de manière à écarter tout risque de conflits d'intérêts. Elle nécessite une veille partenariale permanente sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi à un niveau régional, national, voire européen et international ;

- Le service favorise l'autonomie des publics dans leurs démarches de construction de projet ;
- Les services sont rendus par des personnels qualifiés qui travaillent en réseau et qui participent régulièrement à des actions de formation continue, dans le cadre de leur propre réseau ou dans le cadre des dispositifs de professionnalisation inter-réseaux.

II) LE CONTENU DES SERVICES

Le Service Public Régional de l'Orientaion 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 ;
- l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux.
- La délivrance des services proposés dans le cadre du SPRO est organisée selon 2 niveaux d'intervention :
- L'accueil Information tout public : 1^{ier} niveau réalisé par l'ensemble des réseaux ;
- Le conseil et l'accompagnement : second niveau réalisé par les réseaux dédiés.

2.1 Premier niveau de service : Accueil Information

2.1.1 L'Accueil

Dans le cadre de l'orientation tout au long de la vie, la mission d'accueil s'adresse à tous les publics en recherche d'une information ou d'un conseil.

Elle a pour but d'accueillir la demande des personnes, de leur apporter un premier niveau d'information en les aidant à identifier les ressources disponibles et en les guidant si besoin, vers les interlocuteurs les plus à même de les accompagner dans une démarche approfondie.

L'accueil est individualisé.

La demande formulée est écoutée et analysée quelle que soit la situation des personnes.

La charte Marianne en constitue le cadre de référence (charte qualité du service public)

2.1.2 L'Information:

Nature et source de l'information :

Le professionnel met à disposition des personnes une information gratuite, complète et objective sur les tendances socio économiques, l'emploi, les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération.

Cette information prend en compte l'émergence des nouvelles filières et de nouveaux métiers.

Le professionnel s'appuie pour cela, sur les sources disponibles, tant nationales que locales.

L'information est « territorialisée » sur la base des diagnostics locaux. Elle est adaptée de manière à favoriser une appropriation autonome.

Une actualisation régulière de l'information (régionale et locale), s'appuie sur les services statistiques de l'Etat, de la Région, voire des partenaires sociaux, ainsi que sur les travaux du PRAO.

Des évènements et manifestations relatifs à la découverte des métiers, à l'emploi et à la formation sont régulièrement organisés au niveau régional et sur les différents territoires : forums métiers, forums apprentissage, rencontres métiers, nuit de l'orientation, Mondial des métiers, etc. Ils constituent une ressource importante, à disposition du public et des professionnels.

Modalités de mise à disposition et de délivrance de l'information :

L'information peut être délivrée à distance, en libre service ou médiatisée par un professionnel, individuellement ou collectivement, sur les lieux d'accueil identifiés à cet effet. Elle peut en outre s'appuyer sur les supports numériques dématérialisés.

Le professionnel aide la personne à se repérer dans le champ des informations disponibles afin qu'elle puisse y recueillir les éléments répondant à ses besoins. Il l'aide à s'approprier les différents outils à sa disposition, dans le but de favoriser une recherche autonome. Il apporte, si besoin, un soutien à distance par le service dématérialisé.

A ce premier niveau, les professionnels veillent à la confidentialité des démarches. Ils garantissent le droit à l'anonymat que ce soit lors de l'accueil ou au premier niveau d'information. Avec l'accord explicite de la personne intéressée, un recueil des données indispensables au suivi individuel et à l'évaluation du service rendu peut être effectué.

L'organisation et la mise en œuvre du 1^{er} niveau de service Accueil Information peut s'appuyer sur le référentiel d'accueil et d'information généraliste construit dans la démarche AIG/SPRF.

A l'issue de cette étape, et en cas de besoin, le professionnel indique à la personne la structure qui pourra lui apporter les compléments d'information correspondant à sa recherche et lui proposer un conseil personnalisé ainsi qu'un accompagnement. Il organise, avec l'accord de l'utilisateur, un rendez-vous auprès de celle-ci.

2.2 Second niveau de service : Conseil et Accompagnement

Si l'accueil information est universel, le conseil et l'accompagnement, sont réalisés par certains réseaux, en respectant leurs spécificités de publics. (jeunes en formation initiale, demandeurs d'emploi, actifs en emploi, seniors.....).

L'enjeu est une bonne articulation entre les deux niveaux de services que sont l'accueil information et le conseil, accompagnement.

Le conseil en évolution professionnelle est réalisé dans le cadre du SPRO par les 5 opérateurs désignés par la loi, ainsi que par ceux accrédités par la Région.

Ces opérateurs délivrent ces services dans le respect du cahier des charges du conseil en évolution professionnelle fixé par l'arrêté du 16 Juillet 2014, et selon les modalités définies par leur propre institution.

La mise en œuvre de services du Conseil en évolution Professionnelle fait l'objet d'une évaluation selon des critères définis par le CNEFOP, au niveau national, en lien avec le CREFOP, au niveau régional.

Pour des raisons d'organisation territoriale ou de besoin d'outils spécifiques, des activités de conseil et d'accompagnement sont mises en place par d'autres opérateurs que les opérateurs CEP, en articulation avec ces derniers.

2.2.1 Le Conseil

Le conseil a pour objet d'offrir à toute personne qui le souhaite une écoute et un accès à une information de qualité et contextualisée afin qu'elle puisse :

- clarifier sa situation au regard du travail et de l'emploi ;
- être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers ;
- mieux connaître ses compétences (au sens large), savoir les valoriser, identifier les compétences utiles pour améliorer sa qualification et favoriser son évolution professionnelle ;
- identifier les emplois correspondant aux compétences qu'elle a acquises ;
- être informée des dispositifs qu'elle peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle ;
- disposer d'une information complète sur les possibilités de formation existante.

Le conseil permet au bénéficiaire :

- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire son projet professionnel,
- de vérifier la faisabilité de son projet,
- de valoriser ou faire reconnaître son expérience,
- de cerner, le cas échéant, les compétences ou qualifications à acquérir et à développer,
- de construire un parcours et d'établir un plan d'action pour la mise en œuvre de ses projets.

Le conseil doit être adapté aux besoins des usagers et placé dans une perspective de progressivité et d'adaptabilité pour inscrire la personne dans un processus d'orientation tout au long de sa vie professionnelle. Les préconisations sont formulées de manière à respecter l'autonomie des choix de la personne. Le conseil permet à la personne d'établir un diagnostic pour repérer ses atouts et ses axes de progrès.

L'exploration des options d'orientation s'effectue sous forme d'échanges avec le conseiller.

Le conseil se déroule dans le cadre d'entretiens individuels, pour apprécier la situation de la personne. Il permet d'analyser les demandes et d'amener l'utilisateur à clarifier ou à valider sa demande.

Il correspond à une activité ponctuelle qui peut être renouvelée dans le temps à travers un ou plusieurs entretiens. Il peut informer sur les moyens financiers mobilisables sans pour autant réaliser une ingénierie financière. Il n'engage pas un suivi de la personne.

Le conseil exige du professionnel une connaissance des filières de formation, des conditions d'insertion professionnelle, des évolutions de parcours, du fonctionnement de l'entreprise, des métiers en émergence, et des organismes de conseil et d'accompagnement du territoire.

2.2.2 L'Accompagnement

En cas de besoin un accompagnement peut être mis en place, afin d'aider la personne à atteindre ses objectifs et développer son autonomie. Cet accompagnement prendra en compte le diagnostic posé, le plan d'action envisagé et la capacité de la personne à le décliner.

L'accompagnement s'inscrit toujours dans une démarche de conseil. Il en est le prolongement.

Le conseil et l'accompagnement mis en œuvre doivent permettre au bénéficiaire :

- d'être accompagné dans sa mise en œuvre en mobilisant notamment des entretiens de conseil individuels physiques et/ou téléphoniques, des entretiens individuels VAE, des ateliers projet, un suivi dématérialisé, l'usage d'outils complémentaires ;
- d'acquérir une méthodologie de construction du projet professionnel, notamment en matière de recherche d'un contexte ou d'un environnement professionnel qui correspondent à un ajustement entre ses

aspirations, (compétences mobilisables en matière d'orientation), ses compétences professionnelles et le marché du travail

- d'engager une démarche de certification, dans une perspective de mobilité ;
- d'intégrer les résultats des démarches effectuées auprès des différents organismes et institutions ;
- d'identifier ses besoins éventuels de formation et le cas échéant, d'en faire réaliser, l'ingénierie financière par un conseiller en évolution professionnelle.

Ainsi, le conseil et l'accompagnement sont des services personnalisés qui peuvent être organisés soit en individuel ou en collectif.

Ils peuvent être organisés de façon dématérialisée, si nécessaire le cas échéant, en s'appuyant sur des expérimentations ayant prouvées leur qualité.

III) MOYENS TRANSVERSAUX MOBILISABLES

3.1 La connaissance des métiers, emplois et activités possibles

Afin de suivre et d'anticiper au mieux l'évolution des métiers, un groupe de travail se met en place, réunissant les services de l'Etat et de la Région, des chercheurs d'université, des observatoires de branches, enquêtes des consulaires, Opacif,... afin de suivre et d'anticiper au mieux l'évolution des métiers et des compétences ainsi que l'identification des métiers en devenir, en articulation avec les travaux du PRAO.

Aussi, dans le cadre du SPRO, il convient de veiller à la lisibilité, à l'articulation et à la cohérence, des différentes manifestations organisées sur le territoire :

- Au niveau de la ZTEF : mettre en relation des acteurs et des initiatives existantes (forum locaux des métiers, forums de l'emploi, rencontres métiers...) afin de faire émerger des événements, de mettre en valeur les activités d'un territoire donné et d'ouvrir sur d'autres métiers ;
- Au niveau régional : articuler les actions locales avec l'offre plus globale existant au niveau régional : nuits de l'orientation, forums de l'apprentissage, Mondial des métiers, actions écoles entreprises.

Par ailleurs, l'objectif, est d'assurer l'accès des professionnels et des publics à une connaissance de l'évolution des métiers, notamment de ceux en émergence sur un territoire et des compétences requises. Disposer de ces informations contribue au développement de l'autonomie, au questionnement, à l'analyse, à la recherche d'informations, au pouvoir d'agir de l'individu.

Ainsi, la connaissance des métiers, emploi et activité doit être lisible par tous et organisée dans le cadre du SPRO :

- elle s'inscrit dans le cadre d'un projet territorial,
- elle est nourrie par chaque acteur,
- elle est mise en commun et partagée.

3.2 La dématérialisation de l'information

L'accès à une information dématérialisée demande que celle-ci soit lisible et facilement accessible.

Il est nécessaire de construire au niveau régional des outils dématérialisés d'accès à l'information sur l'orientation afin de donner de la lisibilité sur l'offre de service et l'accompagnement :

- Rendre accessible sur le site du PRAO l'information dématérialisée de l'ensemble des réseaux AIO dont opérateurs CEP, membres des réseaux de l'Onisep (mon orientation en ligne) ;
- E port folio : expérimentation d'un support dématérialisé de l'accompagnement des publics ;
- Renforcement des outils existants, le cas échéant développement de nouveaux si nécessaire.

3.3 Les ressources régionales

- La Région en lien avec le PRAO recense les outils d'informations sur le développement économique, la vie des territoires ;
- Elle fait la promotion de l'utilisation de supports qui contribuent à structurer les parcours des publics, et qui nécessitent l'appropriation par la personne de cet outil. (passeport orientation formation. e port folio...) ;
- Une information sur les forums métiers financés par la région dans le cadre de la direction des lycées est disponible sur chacune des ZTEF, ainsi que des informations métiers et rencontres métiers financées dans le cadre des initiatives locales ;
- Une réflexion sur l'évolution des métiers sera menée au niveau régional et une articulation avec le mondial des métiers sera réfléchi ;
- Toutes études et analyses régionales, publiques, susceptibles de participer à la réflexion, seront mises à la disposition.

IV) LES ATTENTES DU PROJET TERRITORIAL DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION

Le projet territorial du SPRO se met en œuvre au sein de chaque ZTEF.

Le projet territorial doit être construit, de façon partenariale, avec les différents organismes d'un territoire qui sont concernés par l'accueil, l'information, le conseil et l'accompagnement.

Une couverture géographique est attendue, notamment pour l'accueil et l'information, prenant en compte les particularités du territoire.

Les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle sont obligatoirement membres du SPRO.

4.1 Exigence qualité pour la mise en œuvre du service

L'accueil information est organisé au plus près des publics, avec un accueil tout public pour un service de proximité qui corresponde aux besoins des territoires.

Cet accueil peut se délivrer selon différentes modalités, dont les supports dématérialisés.

Le contenu et le périmètre de l'accueil information tout public doit être homogène.

Les services de conseil et d'accompagnement s'appuient sur les spécificités de chaque organisme et leur complémentarité.

Si des publics autres que ceux traditionnellement accueillis dans leur structure, se présentent spontanément chez un acteur du SPRO, un 1^{er} accueil sera obligatoirement délivré.

4.2 Engagements des acteurs

Dans le cadre du SPRO et du projet partenarial territorial, les acteurs participant et /ou contribuant au SPRO s'engagent à :

- participer à la co construction du projet et à sa mise en œuvre ;
- donner de la visibilité sur leur offre de service à leurs partenaires ;
- organiser de l'immersion pour une meilleure connaissance mutuelle ;
- professionnaliser leurs salariés (accueil, connaissance de métiers, immersions...) ;
- participer à la dynamique territoriale autour de l'orientation ;

- contribuer à articuler et à rendre lisible les initiatives locales notamment : les forums, rencontres métiers mise en place sur leurs territoires ;
- organiser conjointement des manifestations sur leur territoire ;
- développer leur connaissance concernant les entreprises et s'approprier les informations de développement économique de leurs territoires ;
- rechercher et trouver des solutions de mise en œuvre des services pour toucher des zones non couvertes ;
- trouver des réponses à des questions d'orientations complexes de publics spécifiques et sont innovants si nécessaire.
- favoriser l'articulation entre le premier et second niveau, dans un délai temps favorable aux personnes, défini dans le projet territorial. ;
- utiliser des supports existants qui contribuent à structurer la continuité des parcours des personnes. (passeport orientation formation, e portfolio...).

L'enjeu est d'assurer la continuité entre les deux niveaux de service sur chaque territoire afin d'offrir des réponses de qualité aux différents publics.

4.3 Les étapes du projet territorial

Constitution du projet

Un dossier de projet territorial SPRO sera mis à disposition comprenant :

- Le schéma régional de développement de l'orientation tout au long de la vie, comprenant le cahier des charges du Service Public Régional de l'Orientation,
- La convention Etat /Région sur l'orientation tout au long de la vie,
- Le dossier support à remplir.

Validation du projet

Ce projet sera présenté au Comité d'Orientation Stratégique de la ZTEF pour avis.

Une instruction sera faite au niveau régional par « le groupe technique ». Une validation sera réalisée par le CREFOP

La mise en place du Service Public régional de l'orientation se construit territoire par territoire et se développe dans la durée.

Suivi du projet

Le suivi est organisé dans le cadre des instances territoriales emploi formation. Les acteurs du SPRO devront présenter, régulièrement, un état d'avancement de leur projet.

Ils produiront, en outre, un bilan annuel qui permettra de se donner des objectifs pour l'avenir. Ce bilan sera élaboré et transmis au Comité stratégique et au CREFOP.

