



Service Public Régional de **l'Orientation**

**Convention de mise en œuvre du SPRO
pour le bassin de vie de Chartres**

Convention entre

Le directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN), Joël SURIG, pour le Centre d'Information et d'Orientation (CIO) de Chartres;

La directrice d'agence Pôle emploi de Chartres, Valerie LE NORMAND ;

Le directeur d'agence Pôle emploi de Lucé, Laurent GIROD ;

Le directeur d'agence Pôle emploi « agence de services spécialisés », Benoit MASINGUE ;

Le Président de Phare 28, association gestionnaire de Cap emploi 28, Gilles EGASSE ;

Le Président de la chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Eure-et-Loir, Michel CIBOIS, pour le Centre d'aide à la Décision de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Eure-et-Loir ;

Le Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Eure-et-Loir, Joël ALEXANDRE, pour le Point A ;

Le Président du FONGECIF Centre, Didier PETIT ;

Le Directeur Général d'UNIFAF, Jean-Pierre DELFINO ;

Le Directeur Général d'UNIFORMATION, Thierry DEZ ;

Le Délégué territorial de l'APEC, Éric PICQUOT ;

Le Maire de Chartres, Jean-Pierre GORGES, pour le Bureau Information Jeunesse (BIJ) de Chartres ;

Le Président de Chartres Métropole, Jean-Pierre GORGES pour le Point Information Jeunesse (PIJ) de Chartres Métropole et ses antennes de Saint-Georges-sur-Eure et de Bailleau-l'Evêque ;

Le Délégué Général du GIP ALFA CENTRE, Jean-Claude GAPIN-FREHEL pour le n° de conseil professionnel 0800 222 100 ;

Le Président du Conseil régional, Monsieur François BONNEAU pour la Région Centre-Val de Loire.

Vu :

La résolution du Conseil de l'Union Européenne « Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie » du 21 novembre 2008,

Le CPRDFP adopté le 5 juillet 2011,

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale,

L'accord-cadre relatif à la mise en œuvre du service public régional d'orientation (SPRO) et à la prise en charge des jeunes sortants du système de formation initiale sans un diplôme national ou une certification professionnelle du 28 novembre 2014,

La convention entre l'État et la Région Centre relative à la coordination du service public régional de l'orientation (SPRO) du 23 janvier 2015,

Le cahier des charges régional du Service Public Régional de l'Orientation du 23 janvier 2015,

La décision de l'Assemblée Plénière Régionale du 18 décembre 2014,

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : objectifs de la convention

La présente convention définit les conditions d'organisation et les modalités de coordination des organismes qui participent, dans le respect des compétences et statuts de chacun, à la mise en œuvre du service public régional de l'orientation (SPRO) sur le bassin de vie de Chartres. Les signataires s'engagent à respecter le cahier des charges du SPRO, joint en annexe, et faisant partie intégrante de la présente convention.

Article 2 : périmètre géographique

Le bassin de vie de Chartres couvre 147 communes et compte 197 476 habitants.

Article 3 : principes d'organisation territoriale

Une animation et une coordination du réseau seront assurées par un(e) responsable de structure partenaire volontaire, désigné(e) annuellement à la majorité des membres à la date anniversaire de la convention. Le responsable peut être reconduit mais cette coordination pourra également être alternée.

Nom et coordonnées du responsable de la coordination désigné au xx septembre 2015 :

Pour le bassin de vie de Chartres, un binôme assure la coordination du SPRO :

- Valérie LE NORMAND – Directrice de l'agence Pôle emploi de Chartres
Pôle emploi
60-62 rue de Sours
28000 CHARTRES
- Béatrice CHUPIN - Directrice de PHARE 28, association gestionnaire de CAP Emploi 28
PHARE 28, association gestionnaire de CAP Emploi 28
12, rue de Varize
28000 Chartres

Article 4 : durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de sa date de signature. Elle est conclue pour une durée d'une année renouvelable par voie d'avenant.

L'avenant prendra en compte les évolutions qui pourraient être souhaitées par l'une ou l'autre des parties. Il précisera éventuellement le changement de périmètre partenarial avec notamment l'intégration de nouvel organisme participant au SPRO sur le bassin de vie de Chartres ou au contraire la sortie d'organisme du groupement local du SPRO. Il précisera également les coordonnées de la personne en charge de la coordination locale.

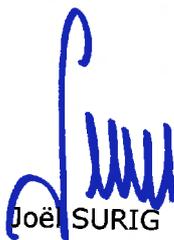
Article 5 : conditions de résiliation

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des dispositions inscrites dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée, par l'une ou l'autre des parties à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Région Centre-Val de Loire, valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles, restée infructueuse.

Fait à Chartres, le 28 septembre 2015

Signature des co-contractants

Pour le CIO de Chartres
Le Directeur académique des services de
l'éducation nationale de l'Eure-et-Loir



Joël SURIG

Pour l'agence Pôle emploi de Chartres,
La Directrice



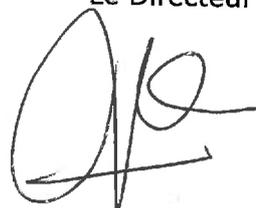
Valérie LE NORMAND

Pour l'agence Pôle Emploi de Lucé,
Le Directeur



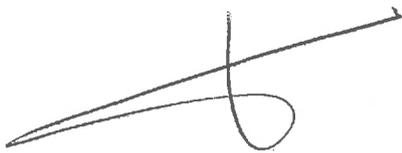
Laurent GIROD

Pour l'agence Pôle Emploi
agence de services spécialisés,
Le Directeur



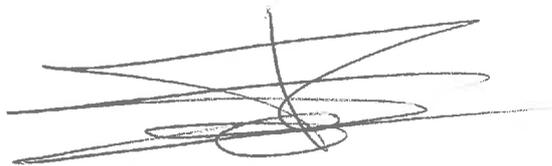
Benoit MASINGUE

Pour CAP EMPLOI 28,
Le Président de Phare 28, association
gestionnaire



Gilles EGASSE

Pour l'APEC,
Le Délégué territorial



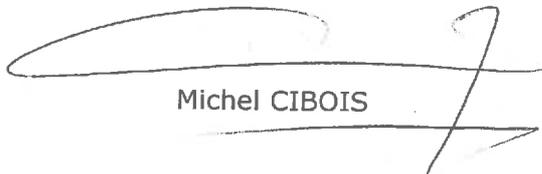
Éric PICQUOT

Pour le Point A,
Le Président de la Chambre de Commerce
et d'Industrie de l'Eure-et-Loir



Joël ALEXANDRE

Pour le Centre d'aide à la décision,
Le Président de la chambre de Métiers et de
l'Artisanat de l'Eure-et-Loir



Michel CIBOIS

Pour le FONGECIF Centre,
Le Président



Didier PETIT

Pour UNIFORMATION,
Le Directeur Général



Thierry DEZ

Pour UNIFAF,
La Secrétaire Générale de la
région Centre-Val de Loire ou son
représentant par délégation expresse



Isabelle VALROFF

Pour le Bureau Information Jeunesse (BIJ)
de Chartres,
La Maire de Chartres



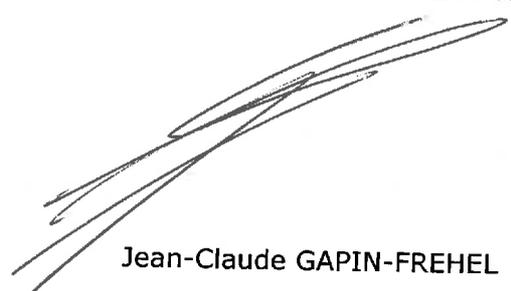
Jean-Pierre GORGES

Pour le Point Information Jeunesse (PIJ) de
Chartres Métropole et ses antennes de Saint-
Georges-sur-Eure et Bailleau-l'Evêque,
Le Président de Chartres Métropole



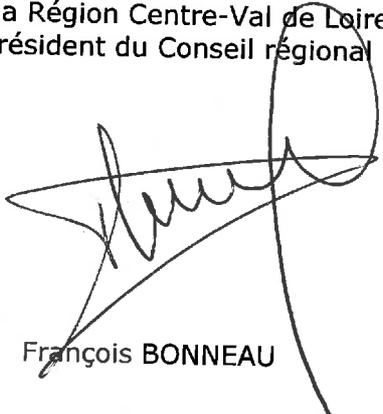
Jean-Pierre GORGES

Pour le n° de conseil professionnel
« 0800 222 100 »
Le Délégué Général du GIP ALFA CENTRE



Jean-Claude GAPIN-FREHEL

Pour la Région Centre-Val de Loire
Le Président du Conseil régional



François BONNEAU



Cahier des charges du SPRO en région Centre

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 adéquate. 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.

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 ;

¹ D'autres organismes peuvent être désignés regionalement.

- 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 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.

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.

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 - Assurance Formation des Activités du Spectacle
- APEC - Association pour l'emploi des cadres
- APECITA - Association pour l'Emploi des Cadres, Ingénieurs et Techniciens de l'Agriculture et de l'agro-alimentaire
- Information Jeunesse (Bureau Information Jeunesse / Point Information Jeunesse / Centre Régional Information Jeunesse)
- CAP Emploi
- Centres d'Aide à la Décision des Chambres de Métiers et de l'Artisanat
- CIO - Centres d'information et d'Orientation
- FAFSEA - Fonds national d'Assurance Formation des Salariés des Exploitations et entreprises Agricoles
- FAFTT - Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire
- FONGECIF - FONds pour la GEstion du Congé Individuel de Formation
- Maisons de l'Emploi
- Missions Locales (sièges et antennes)
- OPCALIM - Organisme paritaire collecteur agréé des industries alimentaires
- Points A des Chambres de Commerce et d'Industrie
- Pôle Emploi
- SUIO - MOIP (Services d'orientation des Universités)
- UNIFAF - Fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale à but non lucratif
- UNIFORMATION - économie sociale

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
- PRC VAE - Point Relais Conseil Validation des Acquis de l'Expérience