

Charte partenariale du Service Public Régional de l'Orientation

1. Préambule

La loi du 24 novembre 2009 crée le droit à l'orientation : « Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle ».

Elle pose les principes d'une orientation tout au long de la vie, pour tous les publics.

Elle se traduit par la création d'un service public de l'orientation professionnelle, qui 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 ».

En Région PACA, conformément au CPRDFP 2011-2015, les Académies d'Aix-Marseille et de Nice, Pôle Emploi, l'ARDML, le CRIJ Provence Alpes et le CRIJ Côte d'Azur ont signé un accord cadre visant à garantir et faciliter l'organisation partenariale locale entre les partenaires signataires sur l'ensemble du territoire régional ; fixer les engagements communs de chacun des réseaux constitués et, conséquemment, engager sur ces bases tous les acteurs locaux membres des réseaux signataires dans la dynamique SPO.

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale consacre l'existence d'un Service Public Régional de l'Orientation.

La convention signée entre l'Etat et la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en février 2015 relative à la coordination du Service Public Régional de l'Orientation tout au long de la vie (SPRO) signée entre l'Etat et la Région précise les modalités d'exercice des compétences respectives de chacun de ces acteurs.

Cette charte précise les objectifs partagés, les valeurs et les engagements des différents partenaires signataires. Leur action s'inscrit dans la continuité des acquis du SPO dans le respect des rattachements administratifs, des statuts et des missions des différentes structures contribuant au Service Public Régional de l'Orientation.

2. Les valeurs partagées

Universalité, égalité gratuité et proximité d'accès:

- Des services gratuits, libres et faciles d'accès, notamment pour les personnes en situation de handicap, organisés en proximité dans chaque territoire ;
- Une continuité de service adaptée aux besoins et aux usages des publics ;
- Le respect des principes de non-discrimination entre les personnes et d'égalité entre les femmes et les hommes.

Neutralité, objectivité et respect de la personne :

- Le respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne ;
- La prise en compte de la situation globale de la personne ;
- L'obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels ;
- La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement, indépendamment de l'offre de formation et de certification.

3. Les objectifs poursuivis par les signataires

1. Faciliter la coopération entre acteurs régionaux ou locaux.
2. Développer des éléments de culture commune de l'orientation tout au long de la vie.
3. Construire une référence commune en matière d'accueil, d'information et d'orientation (AIO).
4. Renforcer la cohérence, la complémentarité et la mise en synergie des actions et des offres de service.
5. Relayer cette charte en communiquant sur son existence et, pour les réseaux territorialisés, en mobilisant les structures locales.
6. De manière plus générale, communiquer sur le service proposé en matière d'orientation en direction des usagers.
7. Garantir la qualité du service rendu au regard des besoins et des usages des publics.

4. Les engagements

1. **Reconnaître que l'orientation est un droit pour tous, et que l'accueil et l'information sont les premières étapes du droit à l'orientation.**

Les partenaires partagent la définition de l'orientation proposée par l'OCDE : « *services et activités qui s'adressent à des individus de tous âges, à toutes les étapes de leur vie, pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur évolution professionnelle* ».

Le SPRO relève d'une mission de service public, qui garantit une égalité d'accès à l'ensemble de l'offre de services sur tous les territoires pour tous les publics, dans le respect du libre choix des individus.

L'accueil et l'information étant les premières étapes du droit à l'orientation, les partenaires s'engagent à : accueillir toute personne ; analyser sa demande, repérer son besoin et apporter le premier niveau de réponse ; mettre à sa disposition une documentation objective, adaptée et complète, physique et dématérialisée, ainsi qu'un accompagnement approprié dans la recherche documentaire ; garantir un conseil personnalisé, assuré par un conseiller qualifié de sa structure ; sécuriser le parcours d'orientation de l'utilisateur en l'accompagnant le cas échéant vers l'organisme compétent et le plus adapté à sa demande et à sa situation (notamment en articulant le SPRO avec les niveaux du CEP 2 et 3).

2. **Délivrer un service personnalisé dans le cadre du SPRO, en articulant les ressources AIO territorialisées à une offre de service dématérialisée de qualité.**

Avec le développement de la dématérialisation et l'utilisation croissante des services à distance, une partie des publics n'a plus recours aux services en face-à-face quand d'autres y restent très attachés. L'offre de service constitutive du SPRO articule donc : des services et ressources dématérialisés, régionaux voire nationaux d'une part ; des pratiques d'accueil en face-à-face portées par les acteurs territorialisés de l'orientation d'autre part.

Sur les territoires, les acteurs de l'orientation - tout comme l'ensemble des partenaires qui souhaitent s'associer à eux (sous réserve de leur éligibilité au cahier des charges), décident de mettre en commun leurs compétences et savoirs-faire pour constituer le SPRO à l'échelle des territoires de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ils s'engagent dans une réponse d'appel à projets portée par la Région, et précisent : leur périmètre d'intervention ; un diagnostic des ressources disponibles ; leurs besoins en matière d'appui au développement de pratiques collaboratives ; une à deux propositions d'actions.

Cette contribution à la mise en œuvre du SPRO au niveau local s'effectue dans le respect des rattachements administratifs et hiérarchiques, des spécificités statutaires de leurs missions et de leurs priorités.

3. **Rendre accessibles l'ensemble des outils d'information existants.**

L'un des objectifs du SPRO est de garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, la réalité économique, la situation de l'emploi et du marché du travail, les formations initiales et continues, les certifications, les dispositifs, les aides et financements associés, les lieux d'accueil et de conseil.

Pour l'atteindre, les professionnels des réseaux signataires s'appuient sur l'ensemble des sources disponibles, qu'elles émanent de leur réseau d'appartenance, de structures partenaires, du niveau local, régional ou national – par exemple les ressources de l'ONISEP. En particulier, ils informent les usagers de l'existence des outils régionaux construits de manière partenariale - le site www.orientationpaca.fr le n° vert 0 800 600 007, qui permettent d'obtenir une information contextualisée au niveau régional sur les métiers, les territoires, les formations.

Ces outils régionaux, complémentaires des ressources spécifiques à chaque réseau, ont vocation à être enrichis dans une double perspective : améliorer la lisibilité de l'information pour les publics ; outiller la pratique professionnelle des chargés d'accueil et des conseillers.

4. **Favoriser les échanges de pratiques professionnelles et collaboratives.**

La mise en œuvre du SPRO s'appuie sur les contributions de chaque réseau et les compétences des professionnels impliqués. Il s'agit de les articuler, de les mettre en complémentarité, pour garantir une qualité de service rendu à l'utilisateur.

Cet enjeu implique l'émergence d'une « culture partagée » – qui ne se substitue pas aux identités professionnelles spécifiques à chaque réseau. Laquelle s'acquiert à travers le partage d'outils et d'expériences d'une part ; la collaboration entre les réseaux d'autre part.

5. Suivi de la mise en œuvre de la charte et de la qualité du service rendu aux usagers

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la charte s'exerce dans le cadre de la commission Orientation du CREFOP qui a mandat pour « Evaluer in itinere la qualité du service rendu par les outils et services mis en place au niveau régional ».

Les partenaires s'engagent dans une démarche concertée de suivi et d'évaluation de la qualité du service rendu, en s'appuyant sur des principes partagés :

- Gratuité, lisibilité et simplicité d'accès aux services ;
- Personnalisation du service et adaptation de la modalité de délivrance en fonction des besoins de l'utilisateur ;
- Mise à disposition de professionnels aux compétences adaptées au regard du service à rendre ;
- Engagement des partenaires dans une démarche collaborative ;
- Prise en compte de l'avis des usagers.

Nb : un travail spécifique sur le référentiel d'évaluation permettra d'aller plus loin sur les indicateurs.

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les partenaires

