



Acte certifié exécutoire

- Par publication ou notification le 13/07/2015

- Par transmission au Contrôle de Légalité le 13/07/2015

DELIBERATION N° CR 33-15 DU 10 JUILLET 2015

LA REGION S'ENGAGE POUR LE DROIT A UNE ORIENTATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE POUR TOUS : PRINCIPES DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION EN ILE-DE- FRANCE

LE CONSEIL REGIONAL D'ILE-DE-FRANCE

- VU** Le Code général des collectivités territoriales ;
- VU** Le Code de l'Education ;
- VU** Le Code du travail ;
- VU** La loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002 ;
- VU** La loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et aux responsabilités locales ;
- VU** La loi n°2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie, intégrant l'aide à la VAE ;
- VU** La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ;
- VU** La circulaire DGEFP n°2010-24 du 22 octobre 2010 relative à la participation des DIRECCTE à l'élaboration et à la mise en œuvre des contrats de plan régionaux de développement de la formation professionnelle (CPRDFP) ;
- VU** La délibération n° CR 72-07 du 27 juin 2007 relative à l'adoption du Schéma Régional de la formation initiale et continu tout au long de la vie pour 2007-2013 ;
- VU** La délibération n° CR 45-13 du 20 juin 2013 qui approuve le Contrat de Plan Francilien de développement de la Formation Professionnelle (CPFDFP) ;
- VU** La délibération n° CR 27-14 du 26 septembre 2014 qui approuve la charte commune du service public francilien de l'orientation ;
- VU** L'avis n° 2011-04 du 08 avril 2011 du Conseil Economique, Social et Environnemental Régional d'Ile-de-France relatif à l'adoption du CPRDFP ;
- VU** L'avis du Comité Régional Emploi Formation et orientation Professionnelle (CREFOP) du 24 juin 2015 ;
- VU** La délibération du Conseil Régional n° CR 33-10 du 17 juin 2010 relative au règlement budgétaire et financier ;
- VU** Le budget de la Région d'Ile-de-France pour 2015 ;
- VU** Le rapport n° CR 33-15 présenté par monsieur le Président du Conseil régional d'Ile-de-France ;
- VU** L'avis émis par la Commission de la Formation Professionnelle, de l'Apprentissage et de l'Alternance ;
- VU** L'avis émis par la Commission des Lycées et des Politiques Educatives ;
- VU** L'avis de la Commission de l'Action Sociale, des Formations Sanitaires et Sociales, de la Santé et du Handicap ;
- VU** L'avis de la commission de l'enseignement supérieur et de la recherche;
- VU** L'avis de la commission des Finances, de la contractualisation et de l'administration générale ;

APRES EN AVOIR DELIBERE

Article 1 :

Approuve les principes de mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation (valant cahier des charges au sens de la loi du 5 mars 2014) tels que présentés en annexe 1 à la présente délibération.

Article 2 :

Délègue à la Commission permanente compétence pour approuver les conventions de mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) à venir ainsi que les modifications susceptibles d'être apportées aux principes approuvés par la présente délibération.

**Le président du conseil régional
d'Ile-de-France**



JEAN-PAUL HUCHON

ANNEXE 1 A LA DELIBERATION

**Principes de mise en œuvre du SPRO en Ile-de-France :
déclinaison operationnelle de la charte**

Principes de mise en œuvre du SPRO en Ile-de-France

Déclinaison opérationnelle de la Charte

(Valant cahier des charges au sens de la loi du 5 mars 2014)

Dans le cadre de la charte élaborée au sein du Comité de Coordination Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CCREFP) et adoptée par l'assemblée régionale en septembre 2014, le présent document a pour objectif de préciser les modalités de mise en œuvre du SPRO en Ile-de-France.

1-Rappel du cadre légal

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour l'intérêt général, pour la société et pour chaque personne, tout au long de sa vie. C'est un élément essentiel pour sécuriser les parcours professionnels, favoriser l'accès à la formation et à la qualification, préparer les évolutions choisies et les mobilités (anticiper les ruptures, prévenir les échecs). Il permet également de consolider les projets professionnels.

Pour répondre à cet enjeu, la loi du 24 novembre 2009 crée un droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelle « afin de permettre à toute personne de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle ».

Ce nouveau droit entend :

- Permettre aux personnes d'accéder à leur droit à l'information et à l'orientation, et de l'exercer pleinement ;
- Prendre en compte les besoins économiques et les articuler avec les aspirations des personnes selon leur âge et leurs objectifs de formation et de qualification ;
- Démocratiser l'accès aux savoirs afin qu'aucun public ne reste à l'écart ;
- Contribuer à élever le niveau de formation et de qualification ;
- Réduire le nombre de personnes sans qualification reconnue ;
- Faciliter l'accès à l'emploi durable.

L'article L6111-3 du code du travail, modifié par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, acte une nouvelle organisation du service public de l'orientation, issue de l'acte III de la décentralisation. Il précise la compétence de chaque acteur :

- L'Etat définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants, dans les établissements scolaires et dans les établissements d'enseignement supérieurs. Pour ce faire, il s'appuie sur les CIO et les SCUIO-IP ;
- La Région coordonne les actions des autres organismes participant au Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) ainsi que la mise en œuvre du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP); elle assure la mise en réseau de tous les services, structures et dispositifs qui concourent à la mise en œuvre du SPRO sur son territoire.

Le décret n°2014-1453 du 5 décembre 2014 relatif à la durée complémentaire de formation qualifiante et le décret n°2014-1454 du 5 décembre 2014 relatif à la formation professionnelle des jeunes sortants sans qualification professionnelle du système éducatif, précisent les conditions d'exercice de ce droit, notamment la mobilisation de l'une des structures contribuant au service public de l'orientation « dans les quinze jours qui suivent la réception de la demande ». Une convention, entre le représentant de l'Etat, les Recteurs, la Direction régionale et interdépartementale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt d'Île-de-France (DRIAAF) et le Président de Région précise les modalités de la contribution des acteurs du service public notamment de l'emploi et de l'éducation nationale, dont celle des CIO et des SCUIO-IP, dans le respect de leurs missions respectives et de l'organisation prévue par leur autorité hiérarchique.

2-Les grands principes du Service Public Francilien de l'Orientation contenus dans la Charte Commune du SPRO

La Charte définit les principes fondamentaux auxquels devront adhérer tous les acteurs s'inscrivant dans le Service Public Régional de l'Orientation. Elle couvre les deux volets du SPO : la partie pilotée par l'État (Éducation Nationale) et la partie coordonnée par la Région. Au sein des principes fondateurs, il convient de distinguer les objectifs stratégiques, les principes déontologiques et, enfin, les principes du Service Public Francilien de l'Orientation.

Ceux-ci visent les bénéficiaires et concernent l'organisation de l'offre de ce service public. Il s'agit de :

- L'égalité d'accès sur l'ensemble du territoire régional ;
- La facilité d'accès (géographique et temporelle) et accessibilité des lieux ;
- La gratuité des services ;
- La continuité de l'accompagnement des personnes ;
- La garantie de la qualité du service rendu ;
- La lisibilité de l'offre et des lieux relevant du service concerné ;
- La prise en compte de la diversité des situations des personnes ;
- L'articulation du Service Public Francilien de l'Orientation avec le Service Public de l'Éducation nationale, le Service Public de l'Emploi et le Service Public Régional de la Formation.

3-Le service attendu du SPRO Ile-de-France

Le SPRO doit permettre au bénéficiaire, tout au long de sa vie, d'analyser sa situation personnelle et professionnelle, d'être conseillé et accompagné dans la réalisation de son projet professionnel. Ce service public inclut les demandes de durée complémentaire de formation qualifiante et de formation professionnelle pour les décrocheurs.

Dans cet objectif, la Région entend fédérer l'ensemble des structures contribuant au SPRO autour d'objectifs communs au service des bénéficiaires et, d'autre part, renforcer la visibilité et la lisibilité du SPRO auprès de ces derniers.

Dans ce cadre, chaque membre du SPRO s'engage sur son territoire d'intervention à :

- Contribuer à l'accueil généraliste de tous les publics de la région Ile-de-France¹, quel que soit leur lieu d'habitation ou de travail, selon diverses modalités (en présentiel ou à distance via une solution web ou par téléphone...)
- Assurer une écoute pour analyser la demande et repérer les besoins de l'individu (projet de formation initiale ou continue ; accès à l'emploi ; recrutement ; projet de mobilité géographique, professionnelle; projet de création-reprise d'entreprise) ;
- Apporter à tous les publics une information correspondant à leurs recherches, exhaustive et objective, « actualisée et territorialisée », relative « aux tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications, les formations, prenant en compte l'émergence des nouvelles filières et des nouveaux métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique » ;
- Garantir l'égalité professionnelle femmes – hommes en luttant contre les préjugés sexués dans le domaine de l'orientation ;
- Accompagner/guider si nécessaire la personne à la consultation des informations afin d'en faciliter l'appropriation (capacité d'autonomie relative selon usages des TIC, degré de compréhension) ;
- Orienter le cas échéant la personne vers une structure susceptible de lui fournir un conseil personnalisé adapté de qualité afin d'assurer la complémentarité et la continuité du service rendu.

Le 1^{er} niveau d'accueil des bénéficiaires est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du SPRO. Dans la continuité, les opérateurs du CEP mettent en œuvre les niveaux 2 et 3 du Conseil en Evolution Professionnelle, tels que définis par la loi du 5 mars 2014 (arrêté du 16 juillet 2014).

4-Les membres, contributeurs et partenaires du SPRO en Ile-de-France

4.1 Sont membres du SPRO :

Les structures s'adressant au titre de leurs missions aux actifs, en emploi ou sans emploi, et/ou aux jeunes sortants du système scolaire sans diplôme national ou certification professionnelle reconnue au RNCP.

Ces structures conservant leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités, leurs conventions collectives et leurs missions ainsi que leurs conditions spécifiques d'exercice.

Ces membres sont :

- Les Missions Locales ;
- Le Réseau d'Information Jeunesse (RIJ) ;
- Les Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation (SCUIO-IP) ;
- Pôle emploi ;
- Cap emploi ;
- L'APEC ;
- OPACIF (AFDAS, FAFSEA, FAFTT, FONGECIF, UNIFORMATION, UNIFAF, UNAGECIF) ;
- Les Cités des Métiers ;

¹ Ile de France : 8 départements, 12 millions d'habitants dont 6 millions d'actifs et près de 30 000 jeunes sortis du système scolaire sans diplôme national ou certification professionnelle reconnue au RNCP

- Les points d'accueil des chambres consulaires : Apecita, CCI, CMA.

La région est susceptible de désigner d'autres membres sur le fondement de critères découlant des grands principes de la Charte après consultation du CREFOP.

4.2 Contribuent au SPRO par le biais d'une convention :

Les structures conservant leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités statutaires et leurs missions ainsi que leurs conditions spécifiques d'exercice.

Ces contributeurs sont :

- Les Centres d'Information et d'Orientation (CIO)
- La Délégation Régionale de l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (DRONISEP)

Conformément à l'article L6111-3 du Code du travail modifié par l'article 22 de la Loi du 5 mars 2014, une convention annuelle conclue entre l'Etat et la Région dans le cadre du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelles (CPRDFOP) détermine les conditions dans lesquelles l'Etat et la Région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives dans la région.

4.3 Sont partenaires du SPRO :

Les structures qui, au travers de leurs activités ou de l'information dont elles disposent sur les métiers, l'emploi et la formation font part de leur volonté de contribuer au SPRO. La liste des partenaires est soumise pour avis au CREFOP.

5-Les axes stratégiques d'animation et de coordination du SPRO

Dans le cadre de la mise en place du Service Public Régional de l'Orientation et conformément à la Charte SPO Ile-de-France, la Région définit cinq axes stratégiques découlant des principes du Service Public Francilien de l'Orientation définis dans la Charte, qui seront, à leur tour, déclinés en actions :

En réponse aux principes 1 et 2 de la Charte d'égalité, de facilité d'accès et d'accessibilité des lieux, il s'agit de :

Axe 1-Proposer une égalité d'accès aux structures participant au SPRO, en termes de proximité, de facilité d'accès et d'accessibilité des lieux, à tout actif francilien, sur l'ensemble du territoire régional.

À ce titre la Région :

- Favorise le développement d'au moins un lieu d'accueil tout public par département tout en respectant l'autonomie de fonctionnement, l'identité et la spécificité des missions de chacun des membres du SPRO ;
- Coordonne le maillage des structures membres du SPRO sur tout le territoire.

Afin de contribuer au principe 6 de la Charte de lisibilité de l'offre et des lieux du SPRO, il s'agit de :

Axe 2- Construire une identité et donner une visibilité forte au SPRO. À titre d'illustration, la Région prévoit de:

- Développer et mettre à disposition des ressources d'intérêt général au travers d'outils communs d'information sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations ;
- Mettre à disposition un appui facilitant les modalités d'aiguillage entre membres du SPRO, en fonction des spécificités et compétences de chaque structure ;
- Mettre en place une signalétique permettant d'identifier l'appartenance de ses membres au SPRO francilien.

En conformité avec le principe 4 de la Charte de continuité d'accompagnement des personnes, il s'agit de :

Axe 3- Structurer la coordination entre les professionnels de l'orientation au service des usagers et développer les synergies et les partenariats, tout en respectant l'identité et la spécificité des missions de chacun de ses membres.

Les actions envisagées sont :

- Organiser le suivi de la mise en œuvre du SPRO Ile-de-France et coordonner les acteurs dans le respect des compétences respectives de l'Etat et de la Région fixées par l'article 2 de la loi du 5 mars 2014 ;
- Apprécier/mesurer pour l'évaluation le service rendu au regard des indicateurs (quantitatifs et qualitatifs) de qualité retenus ;
- Mettre en place un schéma régional d'animation ainsi que sa déclinaison territoriale telle que mentionnée à l'article 7.

Afin de garantir la qualité du service rendu, en conformité avec le principe 5 de la Charte, il s'agit de :

Axe 4- Favoriser toute innovation visant l'amélioration et le développement du service rendu aux usagers.

Dans ce cadre, la Région s'efforcera au travers d'une animation territoriale de :

- Repérer, mutualiser et porter à la connaissance de toutes les structures contribuant au SPRO les expérimentations initiées par les uns et les autres ;
- Valoriser les expérimentations, l'innovation et la participation auprès des divers acteurs (par exemple, organiser annuellement des assises de l'Orientation en Ile-de-France).

Conformément aux deux décrets du 5 décembre 2014 et en lien avec le principe 7 de la Charte de prise en compte de la diversité des situations des personnes, il s'agit de :

Axe 5-Organiser, avec les services de l'État, le premier accueil des bénéficiaires du droit à « une durée complémentaire de formation des jeunes sortant sans qualification professionnelle du système éducatif ». Dans ce sens, une convention Etat-Région sera élaborée.

Les principes 3 et 8 de la Charte, de gratuité des services et d'articulation du SPRO avec les Services Public de l'Education, de l'Emploi et de la Formation parcourent l'ensemble des 5 Axes.

6-L'amélioration et l'évaluation du SPRO francilien

6.1 Les engagements des membres et contributeurs du SPRO

Afin de fédérer l'ensemble des structures contribuant au SPRO autour d'objectifs communs au service des bénéficiaires et de renforcer la visibilité et la lisibilité du SPRO auprès des usagers, les structures contribuant au SPRO s'engagent à :

- Adhérer à la Charte, la signer et la respecter ;
- Concourir au processus d'amélioration permanente, prévu dans l'article IV de la charte SPRO francilienne ;
- Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action régional pour les organismes dont la région a la charge et dans le cadre des conventions fixées par l'Etat et l'autorité académique pour les services de l'Etat ;
- Participer aux instances de coordination du SPRO ;
- Respecter les principes déontologiques et en particulier l'absence de conflit d'intérêt entre conseil et formation pour un même organisme, conformément aux principes déontologiques énoncés à l'article 2 de la Charte du SPRO.

6.2 Le processus d'amélioration continue de la qualité

Une approche qualité, prévue par la loi du 5 mars 2014 et à l'article IV de la charte SPRO francilienne, est organisée. Elle consiste à inciter les structures à s'engager dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité. Cette dynamique repose sur un cercle vertueux en quatre phases :

1. Décider des actions à mener d'après les constats réalisés à partir des indicateurs de qualité retenus en concertation avec la commission SPRO ;
2. Planifier les actions à mener ;
3. Réaliser ces actions ;
4. Contrôler la réalisation des actions par un tiers dans un souci de neutralité et d'impartialité pour les organismes dont la région coordonne les actions.

Les critères avec les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de qualité sont validés par la commission SPRO sur proposition du comité de suivi technique (cf. chapitre 7). Ils ont pour objectif d'améliorer la délivrance et l'organisation du service rendu.

7-Mise en œuvre du SPRO en Ile-de-France

La Région fait le choix de piloter le SPRO de manière concertée avec l'État et les partenaires sociaux dans le cadre du CREFOP.

Afin de faciliter la mise en place du SPRO et dans un souci d'opérationnalité compte tenu des caractéristiques de l'Ile-de-France, la Région :

- Assure la coordination et le suivi opérationnel du SPRO ;
- Exerce une fonction d'animation

7.1 La coordination et le suivi opérationnel du SPRO

Des instances de coordination sont mises en place au niveau régional :

La **commission SPRO du CREFOP fixe les objectifs opérationnels à mettre en œuvre en lien avec l'Etat.**

Elle se réunit au moins une fois par trimestre afin de :

- Suivre la mise en œuvre du SPRO en Ile-de-France ;
- Contribuer à la politique régionale de l'Orientation tout au long de la vie ;
- Valider les indicateurs d'activité mais aussi les critères de qualité à considérer ;
- Valider le plan d'actions et le schéma régional d'animation SPRO.

Un **groupe technique, constitué des représentants des structures participant du SPRO**, est chargé de :

- Etablir chaque année un bilan d'activité à partir des indicateurs définis par la commission SPRO du CREFOP, en fonction des orientations qu'elle aura données et dans le cadre des conventions Etat/Région ;
- Proposer tous les deux ans à la commission SPRO et au CREFOP un programme d'action incitatif et coordonné ;
- Proposer chaque année un schéma d'animation régional.

7.2 Mise en place d'une fonction d'animation

7.2.1 Animation régionale

En appui des structures contribuant au SPRO et afin d'en faciliter la mise en place, la Région exerce, avec l'appui de Défi-métiers, une fonction d'animation régionale.

Cette mission d'animation devra permettre de:

- Développer une connaissance partagée de l'offre de services de chacun des membres du SPRO ;
- Contribuer à une meilleure connaissance par les acteurs, du contexte socio-économique du territoire et des besoins spécifiques des usagers en s'appuyant sur toutes les études produites par les partenaires ;

SPRO du CREFOP du 19 mai 2015

- Identifier les expériences sources de réussite, les complémentarités à développer, les outils à créer ou à faire évoluer dans le cadre d'un accès à l'information dématérialisée ;
- Faciliter l'appropriation d'outils communs mis à disposition (ex : cartographie, guides, fiches, sites internet, bases de données, ressources interactives, différentes plateformes téléphoniques et autres numéro AZUR ou VERT etc...)

7.2.2 Volet territorial

Cette fonction d'animation régionale sera déclinée sur les territoires à minima à une échelle départementale.

La coordination territoriale de l'ensemble des membres, contributeurs et partenaires du SPRO pourra s'exercer à ce niveau sous la forme d'un comité de coordination.

8-Modalités de révision

Les principes de mise en œuvre du SPRO présentés dans ce document pourront faire l'objet d'évolutions sur proposition de la Région et de l'Etat qui s'appuiera sur le Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP), co-présidé par l'Etat et la Région.

Ces modalités de révision respecteront les principes prévus au règlement intérieur du CREFOP et seront présentées au vote de la Commission permanente de l'Assemblée régionale.