

**OBJET : ADOPTION DE LA CHARTE DU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE
L'ORIENTATION -**

Mesdames, Messieurs,

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a introduit un Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) à compétences partagées. Elle clarifie les rôles respectifs de l'État et de la Région selon les publics.

L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Il s'appuie pour cela sur l'ONISEP, sur les Centres d'Information et d'Orientation (CIO) et sur les services communs universitaires d'information et d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO-IP).

La Région se voit confier un rôle stratégique et renforcé en qualité de coordinateur de l'orientation à l'échelle de son territoire pour tous les publics. Elle coordonne les actions des autres organismes participant au Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), ainsi que la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Les organismes qui délivrent le CEP (Pôle emploi, les missions locales, Cap emploi, l'Agence Pour l'Emploi des Cadres, le Fongécif et les OPACIF) ainsi que les organismes consulaires participent au SPRO.

La loi prévoit que la Région puisse agréer, sur la base d'un cahier des charges, d'autres organismes qui seront reconnus comme participant au SPRO. Par délibération n° 15/07/08.09 vous avez adopté ce cahier des charges qui précise les normes arrêtées par la Région.

Dans un contexte économique de chômage persistant et de besoins de recrutement dans certains secteurs ; dans un contexte social où l'allongement de la durée de la vie active appelle une adaptation constante des compétences individuelles ; dans un contexte professionnel d'évolution continue et rapide des métiers, il est plus que jamais primordial de mieux anticiper les évolutions prévisibles ou nécessaires et ainsi de permettre la sécurisation des parcours professionnels.

De fait, pour la Région Midi-Pyrénées, la mise en œuvre du SPRO est un enjeu majeur de politique publique et elle a voulu tenir pleinement le rôle confié par la loi en élaborant avec les membres du SPRO un cadre d'action et d'organisation qui d'une part, conforte et valorise les atouts des offres de services actuelles et qui d'autre part, prévoit de mutualiser moyens et ressources au service de l'amélioration de la qualité du service.

Pour conduire la réflexion, la Région a piloté, entre les mois de décembre 2014 et de mai 2015 des groupes de travail partenariaux conduits au niveau régional et au niveau départemental. Ces travaux ont permis de développer de nouvelles propositions de services qui sont présentées dans une « Charte du service public régional de l'orientation en Midi-Pyrénées ».

Cette charte a pour objectif principal de définir les principes structurants fondamentaux auxquels adhèrent l'ensemble des partenaires participant au Service Public Régional de l'Orientation.

L'offre de service du SPRO est déclinée selon deux types de services :

1. Premier service : assurer un accueil numérique et physique de proximité et une information fiable, actualisée et personnalisée sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi

Pour la Région Midi-Pyrénées, la mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation, doit se traduire par un renforcement de l'accès, sur tous les territoires, à un service de qualité concernant la mise à disposition des citoyens d'une information exhaustive et objective sur les filières, les métiers, la formation et l'emploi.

Aussi, la Région et ses partenaires souhaitent s'inscrire dans un cadre qui s'appuiera, d'une part sur

l'offre de services des membres du SPRO et d'autre part, sur le label « Cités des métiers ». Ce label reconnu pour sa qualité offre la possibilité de structurer un réseau de délivrance de l'offre de services entre une Cité des métiers site central à Toulouse et des déclinaisons territoriales en centres associés et points relais pour constituer un réseau qui sera un outil majeur au service de la stratégie du SPRO.

2. Deuxième service : proposer des services et/ou des prestations de conseil et d'accompagnement en orientation

La délivrance de ces services et prestations de conseil en orientation s'appuie sur les expertises et les offres de services particulières, notamment le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) que chacun des membres du SPRO a développé et structuré au sein de son réseau à destination des publics spécifiques qu'il a pour mission d'accompagner dans son parcours d'orientation.

Pour la Région Midi Pyrénées, le SPRO doit avoir comme ambition de mieux faire connaître ces services auprès de l'ensemble des publics et de faciliter leur aiguillage vers la structure idoine.

La charte précise également les modalités de pilotage des politiques d'orientation. L'enjeu est de suivre, évaluer et faire évoluer ces dispositifs contractuels pour maintenir ou renforcer leur efficacité et leur adéquation aux problématiques territoriales.

Ainsi, dans le cadre de la compétence confiée par la loi du 5 mars 2014, la Région Midi-Pyrénées met en place et coordonne :

- Un comité de pilotage régional du SPRO

Il est composé :

- o de la Région,
- o de l'État (Rectorat, Direccte, DRJSCS, DRAAF),
- o des structures régionales représentant les membres de droit du SPRO au sens du chapitre 3.2,
- o des structures labellisées dans le cadre du cahier des charges prévu à l'article L.6111-5 du Code du travail et qui disposent d'une structure représentative de niveau régional.

Ce comité de pilotage régional est chargé du suivi et de l'évaluation du dispositif conventionnel et de la présente charte, en lien avec le CREFOP.

Il se réunira *a minima* une fois par an.

- Un comité de suivi départemental

Il est composé des représentants, à l'échelon départemental, des membres du comité de pilotage et des structures labellisées du département.

Ce comité de suivi se réunira *a minima* une fois par an en amont du comité de pilotage afin de faire le bilan des actions conduites et de proposer, le cas échéant, des pistes nouvelles au comité de pilotage.

Ces éléments structurants ont été approuvés par les membres du SPRO lors du comité de pilotage du 1^{er} juillet 2015 et seront présentés pour avis au CREFOP le 30 septembre.

A l'aube de la mise en œuvre de la nouvelle organisation des régions, cette charte revêt un caractère programmatique : elle propose la contribution des acteurs de Midi-Pyrénées pour l'élaboration d'une stratégie d'orientation dans un cadre territorial et politique renouvelé.

En conséquence, Mesdames, Messieurs, j'ai l'honneur de vous proposer d'adopter la délibération suivante :

ARTICLE UNIQUE : La Charte du Service Public Régional de l'Orientation, jointe en annexe, est approuvée.



Charte du Service Public Régional de l'Orientation en Midi-Pyrénées

Contenu

1	Préambule.....	3
2	Le contexte régional	5
3	Les objectifs de la charte.....	6
3.1	Les valeurs partagées	6
3.2	Les membres du SPRO	7
3.3	Un cadre commun harmonisé pour la délivrance des services	8
3.3.1	Premier service : assurer un accueil numérique et physique de proximité et une information fiable, actualisée, personnalisée sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi	8
3.3.2	Deuxième service : proposer des services et/ou des prestations de conseil et d'accompagnement en orientation.....	11
3.3.3	Service Public Régional de l'Orientation et CEP.....	12
3.3.4	Professionaliser les acteurs.....	12
4	La gouvernance et le pilotage du SPRO.....	14
5	Durée de la charte.....	14
6	Annexe.....	18
6.1	Annexe 1 : Cahier des charges relatif aux modalités de reconnaissance des organismes participant au Service Public Régional de l'Orientation prévu à l'article L.6111-5 du code du travail.....	18

1 Préambule

Le 21 novembre 2008, le Conseil Européen a adopté une résolution en vue de « mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ».

Cette résolution définit l'orientation comme un « *processus continu qui 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 leurs 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 compétences. L'orientation comprend des activités individuelles ou collectives d'information, de conseil, de bilan de compétences nécessaires à la prise de décision et à la gestion de carrière* ».

Cette résolution était accompagnée de conseils aux Etats membres, les invitant à :

- favoriser l'acquisition de la capacité à s'orienter tout au long de la vie,
- faciliter l'accès de tous les citoyens aux services d'orientation,
- développer l'assurance qualité des services d'orientation,
- encourager la coordination et la coopération des différents acteurs aux niveaux national, régional et local.

De fait, la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a ainsi créé un « *droit à être informé, conseillé et accompagné en matière d'orientation professionnelle* ».

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale confirme ce droit et introduit un service public régional de l'orientation à compétences partagées.

Elle clarifie les rôles respectifs de l'État et de la Région selon les publics.

L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Il impulse une politique éducative de l'orientation de façon à développer chez tous les élèves et étudiants une compétence à s'informer, à découvrir le monde économique et social et à construire leurs projets et parcours de formation. Il s'appuie pour cela sur l'ONISEP, sur les Centres d'Information et d'Orientation (CIO) et sur les services communs universitaires d'information et d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO-IP).

La Région se voit confier un rôle stratégique et renforcé en qualité de coordinateur de l'orientation à l'échelle de son territoire pour tous les publics. Elle assure la mise en réseau de tous les services, structures et dispositifs qui concourent à la mise en œuvre du SPRO. Elle coordonne les actions des autres organismes participant au Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), ainsi que la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

Aux côtés de l'Etat, de ses services déconcentrés et opérateurs et de la Région, les membres de droit du service public régional de l'orientation sont les organismes qui délivrent le CEP (art. L. 6111- 6 du code du travail) ainsi que les organismes consulaires.

Tous les partenaires contribuant au SPRO conservent leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités et leurs missions ainsi que leurs conditions d'exercice.

La loi prévoit que l'élaboration de la stratégie régionale d'orientation est formalisée au travers de normes qualité et de conventions partenariales.

Ainsi, la Région a pour mission, au titre de l'article L. 6111-5 du code du travail, d'élaborer des normes de qualité dans un cahier des charges permettant de labelliser les structures régionales participant au SPRO, hors membres de droit. Ce cahier des charges validé par le Bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CREFOP) du 19 juin 2015 et adopté à la Commission Permanente du 9 juillet 2015 est annexé (annexe 1) à la présente charte.

Le 28 novembre 2014, l'État et l'Association des Régions de France (ARF) ont signé un accord cadre relatif au SPRO. En déclinaison de cet accord-cadre le Préfet de Région, la Rectrice et le Président de Région formalisent une convention relative à la coordination du service public régional de l'orientation tout au long de la vie.

Cette convention, adoptée à la Commission Permanente du 24 septembre 2015, précise les modalités d'exercice de leurs compétences respectives, dont celles des CIO et SCUJO-IP dans le respect de leurs missions nationales, dans la mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation et, notamment, dans la prise en charge des publics cités dans les décrets n°2014-1453 et n°2014-1454 du 5 décembre 2014.

Enfin, une convention pluriannuelle de coordination de l'emploi (article L.6123-4 du code du travail), signée entre le Préfet de Région, le Président du Conseil Régional et les représentants de Pôle emploi, de l'Association Régionale des Missions Locales et de Cap emploi, précise, notamment, les conditions dans lesquelles chaque signataire participe au service public régional de l'orientation.

Le CREFOP institué par la loi du 5 mars 2014 et dont les missions sont précisées par le décret n°2014-1055 du 16 septembre 2014, émet un avis, avant leur adoption ou leur conclusion sur les conventions et le cahier des charges cités ci-dessus.

2 Le contexte régional

Dans un contexte économique de chômage persistant et de besoins de recrutement dans certains secteurs ; dans un contexte social où l'allongement de la durée de la vie active appelle une adaptation constante des compétences individuelles ; dans un contexte professionnel d'évolution continue et rapide des métiers, il est plus que jamais primordial de mieux anticiper les évolutions prévisibles ou nécessaires et ainsi de permettre la sécurisation des parcours professionnels.

Aussi, pour la Région Midi-Pyrénées, la mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation est un enjeu majeur de politique publique.

La Région Midi-Pyrénées a voulu tenir pleinement le rôle confié par la loi en élaborant avec les acteurs de ses territoires un cadre d'action et d'organisation qui d'une part, conforte et valorise les atouts des offres de services actuelles et qui d'autre part, prévoit de mutualiser moyens et ressources au service de l'amélioration de la qualité du service.

La présente charte est à la fois le produit d'une histoire et de la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2014.

Elle est le produit d'une histoire car depuis 2001 et notamment au travers du réseau des Maisons Communes Emploi Formation (MCEF), la Région a structuré et développé, avec ses partenaires, une politique originale d'accueil, d'information et d'orientation.

Elle est aussi le produit de réflexions renouvelées à l'occasion de la loi du 5 mars 2014 : des groupes de travail partenariaux conduits au niveau régional et au niveau départemental ont permis de développer de nouvelles propositions de services et de mieux répondre aux besoins de tous les publics.

La Charte du service public régional de l'orientation en Midi-Pyrénées décline d'une part les principes et valeurs partagés et d'autre part les objectifs d'actions communs aux signataires du Service Public Régional de l'Orientation de la Région Midi Pyrénées.

Enfin, dans son aspect programmatique, cette charte est aussi tournée vers le futur proche : à l'aube de la mise en œuvre de la nouvelle organisation des régions, elle propose la contribution des acteurs de Midi-Pyrénées pour l'élaboration d'une stratégie d'orientation dans un cadre territorial et politique renouvelé.

3 Les objectifs de la charte

Cette charte a pour objectif principal de définir les principes structurants fondamentaux auxquels adhère l'ensemble des partenaires participant au Service Public Régional de l'Orienteation.

Elle propose de distinguer :

- Les valeurs partagées par les signataires ;
- Un cadre commun harmonisé pour la délivrance des services ;
- Le pilotage du Service Public Régional de l'Orienteation.

3.1 Les valeurs partagées

Il s'agit de principes à respecter par les opérateurs dans l'organisation et la délivrance de l'offre de service du SPRO.

Des principes de service public

Égalité et continuité d'accès pour tous les publics :

- services gratuits pour les personnes ;
- services organisés en proximité dans chaque territoire : égalité d'accès sur l'ensemble de la région pour tous les bénéficiaires potentiels ;
- continuité de service adaptée aux besoins des publics, notamment en termes d'horaires ;
- services accessibles aux personnes en situation de handicap ;
- respect des principes d'égalité femme-homme ;
- respect des principes de non-discrimination.

Des principes dans la délivrance du service

Neutralité, objectivité et respect de la personne :

- neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement ;
- prise en compte de la situation globale de la personne et réponses personnalisées au regard des besoins ;
- transparence dans les objectifs visés, les méthodes utilisées et dans la diffusion des informations éventuellement recueillies ;
- respect du droit à l'anonymat dans l'accès à l'information ;
- respect de la confidentialité des données personnelles ;
- respect de l'autonomie de la personne en lui permettant de s'engager, à son rythme, dans une démarche co-construite ;
- respect de l'autonomie de la personne au regard de son projet professionnel ou de sa demande de formation ou d'insertion ;
- obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels dans le respect des règles déontologiques propres à chaque profession ;
- respect des champs d'intervention et de compétences des professionnels de chaque réseau.

3.2 Les membres du SPRO

Le SPRO de Midi-Pyrénées fédère :

- l'État, au travers de ses services déconcentrés et opérateurs, notamment les Centres d'information et d'orientation (CIO) et les Services communs universitaire d'information et d'orientation et d'Insertion Professionnelle (SCUIO-IP),
- la Région, et :
 - Les Chambres régionales et départementales Consulaires :
 - o Chambre régionale et Chambres départementales d'agriculture ;
 - o Chambre régionale et Chambres départementales de commerce et d'industrie ;
 - o Chambre régionale et Chambres départementales des métiers et de l'artisanat.
 - les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle :
 - o La Direction régionale de Pôle emploi,
 - o Les Missions locales de la Région Midi-Pyrénées,
 - o La Délégation territoriale de l'APEC,
 - o Les Cap emploi de la Région Midi-Pyrénées,
 - o La Direction générale de l'AFDAS,
 - o Le FAF.TT,
 - o La Direction régionale du FAFSEA.
 - o Le FONGECIF Midi-Pyrénées,
 - o La Délégation régionale d'UNIFAF,
 - o La Délégation Interrégionale d'UNIFORMATON SUD,

A ces membres de droit, la Région Midi-Pyrénées et ses partenaires ont souhaité adjoindre :

- L'Association Régionale des Missions locales,
- L'Association régionale CHEOPS,
- La Délégation régionale de l'ONISEP,
- Le CARIF-OREF Midi-Pyrénées,
- Le réseau des Maisons Communes Emploi Formation.

D'autre part, l'Agefiph a été associée aux travaux et participe au SPRO.

Tout autre organisme ou institution qui sollicite la reconnaissance de sa participation au service public régional de l'orientation tout au long de la vie devra faire une demande de labellisation à la Région Midi-Pyrénées selon les termes du cahier des charges arrêté par la Région au titre de l'article L.6111-5 du code du travail.

3.3 Un cadre commun harmonisé pour la délivrance des services

Les publics de la Région Midi-Pyrénées ont accès, sur tous les territoires, à une offre d'accueil, d'information et d'accompagnement de qualité délivrée, selon des modalités adaptées, par les membres du SPRO au sein de leurs réseaux respectifs et notamment à destination des publics qu'ils ont pour mission d'accompagner.

Le saut qualitatif voulu par la Région et les membres du SPRO nécessite une participation de chacun à l'amélioration des services proposés.

Cette contribution peut prendre différentes formes (ressources numériques, matérielles, humaines) selon la typologie des services décrits ci-après et elle s'établit relativement aux ressources et possibilités de chacun sur une partie ou la totalité de l'offre de services.

Cette contribution commune, gage de plus grande performance, favorisera l'appropriation par toutes les parties prenantes des nouvelles opportunités de services offertes au public.

3.3.1 Premier service : assurer un accueil numérique et physique de proximité et une information fiable, actualisée, personnalisée sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi

Les enjeux de ce service

Pour la Région Midi-Pyrénées, la mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation, doit se traduire par un renforcement de l'accès, sur tous les territoires, à un service de qualité concernant la mise à disposition des citoyens d'une information exhaustive et objective sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi.

C'est déjà cette volonté politique qui a conduit, depuis 2001, au déploiement du réseau des Maisons Communes Emploi Formation.

La loi du 5 mars 2014 doit être l'occasion, pour la Région et ses partenaires, de développer, en s'appuyant sur des acquis indéniables, une nouvelle offre de service plus structurée, plus riche en contenus, encore plus proche de ses habitants.

Les besoins et les usages des publics ont évolué : l'accès à des services dématérialisés de grande qualité est aujourd'hui primordial ; ce service est complémentaire à une présence physique de proximité : de nombreux publics, souvent les plus en difficulté sur le marché du travail, plébiscitent la rencontre d'un professionnel pour répondre à leurs questions. Dans le même souci de promotion de la diversification des modalités d'information, la Région et ses partenaires souhaitent structurer et développer une offre d'information collective (salons, semaines thématiques).

(a) L'accueil et l'information dématérialisés

La plupart des membres du SPRO a développé une offre dématérialisée de grande qualité. L'enjeu est donc d'offrir un portail régional de l'information sur l'orientation à destination des publics et des professionnels, tout à la fois complet sur le plan informatif, simple dans son ergonomie et sa navigation et qui facilite l'accès à l'offre de services dématérialisée des partenaires.

Les membres du SPRO partagent les principes structurants suivants :

- Le portail doit tendre vers l'exhaustivité des informations sur l'environnement économique, les métiers et les formations ; ces informations doivent faire l'objet d'une intégration qui les rend lisibles et facilement accessibles ; ces informations doivent être accessibles par bassins ou zones d'emploi ;
- Il doit permettre au public d'effectuer sa recherche via des questionnements croisés : par public, par dispositif, par projet ; dans ce cadre, il présente les dispositifs et

prestations mobilisables et l'agenda géolocalisé des événements collectifs (salons, etc.) ;

- Il présente les points de délivrance des services (localisation, coordonnées, services proposés, horaires) afin de favoriser la recherche de proximité et l'aiguillage vers la structure la plus à même de répondre aux besoins ;
- dans une logique d'efficacité, il renvoie sur les sites des partenaires lorsque le traitement de la demande du public le justifie ;
- Il offre des possibilités complémentaires de questionnements « en ligne » : numéro vert (notamment pour les salariés), mail, « chat » ;
- Il doit devenir un outil partagé à destination des professionnels et, dans ce cadre, offrir un espace réservé.

Conditions de réussite

Dans le cadre de la fusion des régions prévue par le projet de loi NOTRe et dans une recherche d'efficacité des politiques publiques, les membres du SPRO souhaitent que soit prise en compte l'existence du site www.meformerenregion.fr de la Région Languedoc – Roussillon. Ainsi, il pourrait être envisagé que ce site évolue en tenant compte de certains des principes structurants énoncés ci-dessus. Les CARIF-OREF des deux régions ont vocation à porter ce projet.

La mise en place de numéros verts, notamment pour les salariés, s'accompagnera d'une réflexion sur l'opportunité de mutualiser des ressources humaines et matérielles.

(b) L'information collective de promotion des métiers et des formations

L'organisation d'actions d'information collective de promotion de la formation, des métiers ou de l'emploi (salons, semaines sectorielles, journées thématiques...) fait partie intégrante de l'offre d'information. L'enjeu est tout à la fois de mieux piloter et coordonner cette offre de service, de s'assurer de son niveau de qualité et de la rendre plus lisible pour les publics.

Les membres du SPRO partagent les principes structurants suivants :

- Un pilotage partenarial, au niveau régional :
 - o de l'identification, par zone d'emploi, des secteurs professionnels ou des métiers sur lesquels le SPRO souhaite axer ses priorités, notamment en lien avec les branches professionnelles et les acteurs économiques ;
 - o de la programmation cohérente de ces actions sur les territoires sous la forme d'un « schéma régional ».
- la mise en œuvre d'une charte de bonnes pratiques pour favoriser la qualité finale, par exemple :
 - o gratuité pour les usagers
 - o accessibilité à tous les publics ;
 - o contribution des branches professionnelles selon les objectifs et les publics ciblés ;
 - o présence d'entreprises et démonstration de métiers ;
 - o (...).
- La mise en œuvre, via cette charte, d'une communication de niveau régional (portail dématérialisé du SPRO, affiches, etc.) relayée et soutenue par tous les membres du SPRO afin de garantir une participation optimale du public.

(c) L'accueil et l'information en présentiel

En complémentarité avec une offre dématérialisée « tous publics », la Région et les membres du SPRO souhaitent que davantage de citoyens, quel que soit leur âge ou leur

statut, puissent accéder « physiquement » à un service d'information fiable sur les métiers, les formations et le marché du travail.

Au regard de la superficie et des spécificités du territoire régional, la Région et les membres du SPRO ont la volonté de développer la qualité de l'offre de service et d'en faciliter l'accès à travers la mise en place d'une organisation territoriale qui permette à l'ensemble des publics de trouver un espace SPRO proche de leur lieu de domicile ou de travail, en capacité de leur apporter ce premier niveau d'information et d'aiguillage.

Les modalités d'organisation de la délivrance du premier service

L'enjeu général est donc de développer et structurer la qualité de l'ensemble de l'offre « tous publics » du premier service (offre dématérialisée, offre en présentiel et offre d'information collective) et de traduire concrètement le renforcement de la présence territoriale.

L'enjeu est également d'apporter de la plus-value aux membres du SPRO : un premier service d'information de qualité doit permettre d'optimiser l'accès aux autres services proposés par les partenaires.

Aussi, la Région et ses partenaires souhaitent s'inscrire dans un cadre qui s'appuiera, d'une part sur l'offre de services des membres du SPRO et d'autre part, sur le label « Cités des métiers ».

Ce label reconnu pour sa qualité offre la possibilité de structurer un réseau de délivrance de l'offre de services entre une Cité des métiers site central et des déclinaisons territoriales en centres associés et points relais pour constituer un réseau qui sera un outil majeur au service de la stratégie du SPRO.

Ainsi, les membres du SPRO partagent les principes structurants suivants :

Un « site » Cité des métiers à Toulouse

Il s'agit d'une plate-forme répondant à l'ensemble des attendus liés à la charte et au label des Cités des métiers. Ce site devra réunir toutes les caractéristiques exigées par le label, en particulier :

- des premiers conseils délivrés par des personnels mis à disposition par les institutions partenaires, dont la Région, sur 3 à 4 pôles de conseil dont les thèmes restent à valider avec les partenaires ;
- une documentation physique et multimédia ;
- une animation et des événementiels (ateliers, journées ou semaines thématiques, etc.) variés, permanents et représentant une offre complète.

La Cité des métiers « site central » est garante du respect des principes de la charte des Cités des métiers dans les centres associés et les points relais.

Les membres du SPRO seront partie prenante de la gouvernance de la Cité des métiers afin de mettre en œuvre une stratégie partagée et co-construite.

Un « centre associé » par département

En lien fonctionnel et stratégique avec la Cité des métiers, le centre associé dispose de ressources documentaires plus restreintes et propose un accueil en présentiel des publics à travers un pôle conseil. Avec le soutien du site toulousain, il déploie une partie des animations et des événementiels définis au niveau régional ; cette offre peut être complétée par des événementiels liés au contexte local.

Si nécessaire, un département peut accueillir deux centres associés.

Les MCEF situées dans les villes centre des départements seront le support, tant au niveau des locaux qu'au point de vue des compétences d'accueil, des centres associés. Dans d'autres cas, il sera nécessaire d'identifier comment des partenaires pourront accueillir un centre associé et comment les membres du SPRO contribueront à son offre d'accueil et de premier conseil.

Des points relais de proximité

En lien avec les centres associés les points relais offrent *a minima* un accueil de premier niveau, l'accès à une documentation physique ainsi qu'à l'offre numérique. Ils font la promotion des animations et événements organisés par les centres associés, la Cité des métiers et les membres du SPRO. Ils peuvent bien sûr, en fonction de leurs ressources, porter des animations.

Les MCEF qui ne seront pas centres associés et les points d'appui des MCEF existants constitueront la base de ce réseau des points relais

Les structures ou organismes labellisés par la Région au titre du cahier des charges prévu à l'article L.6111-5 du Code du travail pourront contribuer à une densification du réseau des points relais et des centres associés.

3.3.2 Deuxième service : proposer des services et/ou des prestations de conseil et d'accompagnement en orientation

Les enjeux de ce service

En complément de ce premier service en matière d'accueil et d'information, le Service Public Régional de l'Orientation vise également à proposer aux publics des services et / ou des prestations de conseil en orientation et un accompagnement tout au long de leur vie, en fonction des besoins et des demandes formulées, en :

- aidant à la définition des parcours et de leurs étapes, tout en élargissant le champ des possibles ;
- explicitant les informations données, pour faciliter leur appropriation par les usagers afin qu'ils soient en mesure de les mobiliser de manière autonome (dans une perspective d'éducation à l'information et aux médias numériques, par exemple) ;
- faisant connaître les métiers, leurs évolutions et leurs conditions de recrutement et d'exercice ;
- mobilisant les opérateurs du CEP.

La délivrance de ces services et prestations de conseil en orientation s'appuie sur les expertises et les offres de services particulières que chacun des membres du SPRO a développé et structuré au sein de son réseau à destination des publics spécifiques qu'il a pour mission d'accompagner dans son parcours d'orientation.

Pour la Région Midi Pyrénées, le Service Public Régional de l'Orientation doit avoir comme ambition de mieux faire connaître ces services auprès de l'ensemble des publics et de faciliter leur aiguillage vers la structure idoine.

3.3.3 Service Public Régional de l'Orientation et CEP

La loi du 5 mars 2014, en réaffirmant le droit de chacun au conseil en orientation et à l'information sur les enseignements, a créé le conseil en évolution professionnelle dont l'ambition est de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs. Toute personne pourra « bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil (...) dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel ».

Le CEP est un service gratuit, accessible à tous, qui vise à personnaliser au mieux le service aux usagers pour favoriser l'accès à la formation et à assurer une continuité en matière de conseil et d'orientation entre les différents acteurs de la formation et de l'emploi.

Le cahier des charges du CEP, défini par l'arrêté du 16 juillet 2014, distingue trois niveaux de service :

- premier niveau : un accueil individualisé ;
- deuxième niveau : un conseil personnalisé ;
- troisième niveau : un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel.

La mise en œuvre de chacun de ces niveaux de service se fait dans une démarche de co-construction entre le bénéficiaire et le conseiller.

Au **premier niveau**, l'accueil individualisé est réalisé par les opérateurs du CEP et peut être mutualisé dans le cadre du SPRO.

Dans le cadre du **deuxième niveau**, conseil personnalisé, le bénéficiaire clarifie sa demande, identifie ses compétences, en particulier celles qui sont transférables en vue d'une évolution professionnelle et définit son projet.

Lors du **troisième niveau**, le bénéficiaire et le conseiller CEP, construisent le plan d'action et l'ingénierie financière du projet de formation.

Le conseil en évolution professionnelle est assuré par les opérateurs désignés par la loi : Pôle Emploi, Cap Emploi, l'Association Pour l'Emploi des Cadres, les Missions Locales, le Fongécif et les OPACIF. Des organismes ou institutions régionaux, désignés par la Région, après concertation au sein du bureau du CREFOP pourront devenir opérateur du CEP.

Pour la Région Midi Pyrénées, le CEP fait partie intégrante de l'offre de service du SPRO. Le déploiement du CEP s'effectue selon des principes clairement établis, de réception, d'information et d'aiguillage des publics, entre les opérateurs et la Région.

3.3.4 Professionnaliser les acteurs

Les enjeux de la professionnalisation

Pour être réussie, la mise en œuvre du SPRO doit s'attacher à favoriser une plus grande complémentarité et coordination des réseaux de l'Accueil, Information, Orientation (AIO) impliqués dans la démarche.

Pour cela, la Région Midi Pyrénées considère comme prioritaire la définition d'un programme régional d'appui aux professionnels appelés à jouer un rôle au sein du SPRO. Ce programme vise à favoriser la connaissance réciproque et la coopération des membres du SPRO dans le respect de leurs prérogatives.

Le SPRO s'appuie sur les compétences des professionnels exerçant au sein de chacun des réseaux de l'orientation membre du SPRO. Ce programme d'appui n'a pas vocation à se substituer aux plans de formation internes des réseaux. Il respecte les identités

professionnelles et statuts spécifiques de chacun et crée les conditions d'un partage d'outils et d'expériences.

A ce stade du lancement du SPRO, les membres partagent les principes structurants suivants concernant ce programme d'appui. Ce dernier doit contribuer à :

- faciliter l'organisation du SPRO dans une logique de complémentarité entre ses membres ;
- construire un socle de base autour de la culture commune entre membres du SPRO:
 - o connaître les différents acteurs du champ de l'orientation, leur champ d'intervention, leur offre de service afin de faciliter l'aiguillage, l'accueil, le conseil et l'accompagnement des publics,
 - o parvenir à une compréhension partagée des enjeux socio-économiques dans les territoires,
 - o mieux connaître les caractéristiques et les pratiques des différents types d'usagers pour envisager de répondre au mieux et en continu à l'évolution de leurs besoins d'orientation,
 - o permettre aux opérateurs de s'approprier et d'utiliser régulièrement le nouvel outil que représente le portail SPRO et plus largement, leur permettre d'intégrer plus facilement le recours à des services et outils dématérialisés dans leurs pratiques.

La structuration de ce programme régional d'appui aura recours à différentes modalités pédagogiques afin d'assurer une participation active et régulière des membres du SPRO :

- autoformation ;
- e-learning / tutoriels ;
- mobilisation de référents dans les structures ;
- journées inter-réseaux ;
- journées d'échanges de pratiques ;
- journées d'analyse de pratiques.

Afin de poursuivre la construction de ce programme régional d'appui, une enquête complémentaire sur l'analyse des besoins au sein de chaque réseau partenaire sera mise en œuvre par le CARIF OREF.

La mise en œuvre de ce programme d'appui suppose une contribution active des membres du SPRO en vue de :

- o Participer aux actions mises en œuvre dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation tant au niveau régional que territorial (en fonction de l'organisation territoriale de chacun),
- o Fournir les informations nécessaires à la connaissance de leur structure pour participer à l'interconnaissance des acteurs et alimenter les outils régionaux,
- o Participer à la constitution, à l'utilisation, à l'alimentation et à l'évolution d'outils de travail partagés (outils collaboratifs, annuaire, référentiel documentaire, programmation commune...),
- o Encourager les personnels de leur structure à participer aux actions menées (information, visite, échange de pratiques, évolution des compétences, groupe de travail, réunion...),
- o Promouvoir le partenariat et l'élaboration d'une culture commune,
- o Veiller à la mutualisation et à la diffusion des informations.

4 La gouvernance et le pilotage du SPRO

La mise en œuvre du SPRO est structurée par un dispositif conventionnel important et par la présente charte du SPRO. L'enjeu est de suivre, évaluer et faire évoluer ces dispositifs contractuels pour maintenir ou renforcer leur efficacité et leur adéquation aux problématiques territoriales.

Ainsi, dans le cadre de la compétence confiée par la loi du 5 mars 2014, la Région Midi-Pyrénées met en place et coordonne :

- Un comité de pilotage régional du SPRO

Il est composé :

- De la Région,
- De l'État (Rectorat, Direccte, DRJSCS, DRAAF),
- Des structures régionales représentant les membres de droit du SPRO au sens du chapitre 3.2
- Des structures labellisées dans le cadre du cahier des charges prévu à l'article L.6111-5 du Code du travail et qui disposent d'une structure représentative de niveau régional.

Ce comité de pilotage régional est chargé du suivi et de l'évaluation du dispositif conventionnel et de la présente charte, en lien avec le CREFOP.

Il se réunira *a minima* une fois par an.

- Un comité de suivi départemental

Il est composé des représentants, à l'échelon départemental, des membres du comité de pilotage et des structures labellisées du département.

Ce comité de suivi se réunira *a minima* une fois par an en amont du comité de pilotage afin de faire le bilan des actions conduites et de proposer, le cas échéant, des pistes nouvelles au comité de pilotage.

5 Durée de la charte

La présente charte prend effet à compter de sa date de signature.

Elle est valable jusqu'à l'adoption d'une nouvelle charte dans le cadre de la Région issue de la loi n°2015-29 du 16 janvier 2015.

Au cours de sa période de validité, elle peut être modifiée par avenant à la demande de l'une des parties.

Signataires

Le Président de la Région
Midi-Pyrénées

Le Préfet de la Région
Midi-Pyrénées

Martin MALVY

Pascal MAILHOS

La Rectrice de l'Académie
de Toulouse

Le Directeur de la Direction Régionale
des Entreprises, de la Concurrence, de
la Consommation, du Travail et de
l'Emploi

Hélène BERNARD

Michel DUCROT

Les Chambres consulaires

Le Président de la Chambre Régionale
d'Agriculture

Le Président de la Chambre de
Commerce et l'Industrie Midi-Pyrénées

Jean-Louis CAZAUBON

Didier GARDINAL

Le Président de la Chambre Régionale
des Métiers et de l'Artisanat

Serge CRABIÉ

Les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle

Le Directeur Régional de Pôle Emploi

La Présidente de l'Association
Régionale des Missions Locales
de Midi-Pyrénées

Serge LEMAITRE

Anne-Elisabeth LUCAS

Le Délégué Territorial de l'Association
Pour l'Emploi des Cadres

Le Président de CHEOPS
Midi-Pyrénées

Jean-Sébastien FIORENZO

Yvon GILBERT

Le Directeur Général de l'AFDAS

La Directrice Générale du FAF.TT

Thierry TEBOUL

Pascale d'ARTOIS

Le Président du FAFSEA

Le Président du FONGECIF
Midi-Pyrénées

Jérôme DESPEY

Patrice KAMINSKI

La Présidente de la Délégation
Unifaf Midi-Pyrénées

La Présidente-adjointe de la Délégation
Unifaf Midi-Pyrénées

Sylvie MOULET

Muriel BENARD

La Déléguée Interrégionale
d'Uniformation Sud

Sophie CRISTOFARI

Le Délégué Régional de l'Office National
d'Information Sur les Enseignements et
les Professions

La Présidente du CARIF-OREF
Midi-Pyrénées

Eric DUPUY

Sylvie BORIES

Le Délégué Régional de l'AGEFIPH

Jean-François De La RIVIERE