

6 Annexe

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



CAHIER DES CHARGES RELATIF AUX MODALITES DE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES PARTICIPANT AU SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION PRÉVU À L'ARTICLE L. 6111-5 DU CODE DU TRAVAIL

Au titre de l'article L.6111-5 du code du travail, les organismes qui sollicitent la reconnaissance de leur participation au service public régional de l'orientation tout au long de la vie doivent proposer à toute personne, quel que soit son âge ou son statut, un ensemble de services définis par la loi et dont le présent cahier des charges précise :

- La nature et le périmètre des services concernés ;
- Les critères qualité ;
- Les modalités d'agrément par la Région.

Article I. Définition des services proposés dans les organismes participant au service public régional de l'orientation

Ces définitions et critères s'appliquent aux activités mentionnées à l'article L6111-3 du code du travail hors mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle défini par l'arrêté du 16 juillet 2014 fixant son cahier des charges.

Section 1.01 Premier service : assurer un accueil physique et numérique de proximité et une information fiable, actualisée, personnalisée sur les filières, les métiers, la formation et l'emploi

Ce premier service doit prendre en compte tous les publics, quels que soient l'âge, le statut ou la situation.

(a) L'accueil

Le conseiller ou l'agent qualifié de l'organisme s'assure de la situation individuelle de l'utilisateur. Il s'informe de ses intentions et de ses perspectives et, si nécessaire, aide à la formulation de la question posée. Il vérifie notamment s'il s'agit d'une première démarche et, dans le cas contraire, s'informe des démarches effectuées antérieurement.

La demande formulée est écoutée et analysée quelle que soit la situation des personnes. L'organisme et ses personnels veillent à la confidentialité des démarches. Ils garantissent l'anonymat de l'accueil proposé à l'utilisateur. Avec l'accord explicite de la personne intéressée, un enregistrement des données favorisant le suivi individuel et/ou l'évaluation peut être effectué.

(b) L'information exhaustive et objective

Les personnes doivent disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient.

L'accès aux portails ou sites publics nationaux et régionaux est garanti par la mise à disposition gratuite de matériels (ordinateurs, tablettes...) permettant l'accès au réseau internet.

Cette information numérique est utilement complétée par une documentation physique. Le public dispose des informations nationales, régionales et locales sur l'emploi et le tissu économique, les métiers, les formations et les organismes de formation, produites par les opérateurs nationaux ou régionaux et les observatoires (CARIF OREF, ONISEP, branches...).

Cette information est régulièrement mise à jour.

Un conseiller ou un agent qualifié de l'organisme est à la disposition de l'utilisateur pour l'aider dans ses recherches.

Une imprimante et/ou un photocopieur permettent à l'utilisateur de garder pour un usage ultérieur le résultat de ses recherches documentaires.

L'information sur les métiers et les formations peut également prendre la forme d'événements collectifs : ateliers, prestations, forum, journées ou demi-journées thématiques.

(c) Premier conseil

En fonction du résultat des recherches effectuées ou parce qu'il en fait spontanément la demande, l'utilisateur peut bénéficier d'un premier conseil afin de l'aider à clarifier et préciser sa demande. Il est alors accompagné dans l'appropriation des informations collectées et peut bénéficier d'une assistance pour élargir son horizon de recherche vers de nouvelles pistes.

Si le conseiller fait le constat que l'utilisateur a besoin :

- d'être accompagné de manière plus intensive pour finaliser un projet de formation,
- de bénéficier d'une aide à l'élaboration d'un projet professionnel,
- d'être aidé à lever des freins spécifiques comme les problèmes de santé, de logement ou de mobilité,

Il est alors proposé à l'utilisateur un service de conseil personnalisé défini à la section suivante.

Si ce service n'est pas délivré dans l'organisme du conseiller ou de l'agent qualifié, celui-ci fait le lien avec l'organisme ou la structure la plus adaptée au besoin de l'utilisateur, soit en prenant rendez-vous avec l'accord de l'utilisateur, soit en lui donnant les coordonnées de l'organisme ou de la structure.

En tant que de besoin et avec l'accord de l'utilisateur, le conseiller formalise alors par écrit la synthèse de l'entretien de premier conseil et la lui remet afin de faciliter son parcours entre structures ou organismes différents.

Section 1.02 Deuxième service : le conseil personnalisé

Le conseil personnalisé est adapté à la situation de la personne, à son besoin et à son degré d'autonomie ainsi qu'à sa problématique d'évolution professionnelle. Il est délivré par des structures ou organismes accueillant tous les publics ou ayant un périmètre de public plus restreint lié à une compétence particulière.

Il doit permettre à la personne :

- d'élaborer un ou des projets professionnels qui tiennent compte de ses désirs et des possibilités du marché du travail : il s'agit du meilleur compromis possible, à un moment donné, entre des aspirations personnelles et l'environnement économique,
- de poser des stratégies de réalisation pertinentes pour mettre en œuvre ce ou ces projets.

- Le conseiller établit un diagnostic individuel

Il repère les atouts et freins inhérents à chaque situation et valide ce diagnostic avec la personne. L'exploration des options d'orientation s'effectue sous forme d'échanges lors d'entretiens individuels ou de séquences collectives. Le conseiller connaît les filières de formation, notamment les dispositifs d'alternance, les conditions d'insertion professionnelle et les déroulements de carrière. Il connaît les dispositifs ressources sur l'accompagnement à la création et à la reprise d'entreprise. Il dispose, lorsqu'elles sont établies, des informations relatives aux perspectives d'emploi des différents secteurs. Il maîtrise les possibilités d'accès à des prestations spécifiques.

- Le conseiller s'adapte aux besoins des usagers

Il met en œuvre ce service avec un souci de progressivité et d'intelligibilité pour permettre aux personnes de prendre des décisions pour construire leurs parcours professionnels dans des environnements fortement évolutifs. Son rôle est de favoriser par son accompagnement l'acquisition de cette capacité à s'orienter.

La délivrance d'un conseil personnalisé se concrétise par l'établissement d'un plan d'action avec la personne concernée, formalisé de façon à lui servir de guide dans la mise en œuvre de son projet.

Article II. Critères de qualité des services rendus par les organismes reconnus comme participant au service public régional de l'orientation tout au long de la vie

Section 2.01 Principes de délivrance des services

L'organisme reconnu comme participant au service public régional de l'orientation met l'utilisateur au centre du service :

- Il respecte les principes du service public avec l'obligation de la gratuité et de la neutralité dans la délivrance du service. Il agit sans discrimination et dans le respect de la diversité des utilisateurs ;
- Il concourt à la mixité professionnelle en luttant contre les stéréotypes de genre.
- Il présente clairement aux personnes les services proposés et les modalités pour y accéder (livret d'accueil et/ou affichage...) ;
- Les heures d'ouverture sont adaptées aux besoins des usagers ;
- Les locaux disposent d'équipements appropriés, pour que le public, notamment les personnes en situation de handicap, puisse accéder sans difficultés à l'ensemble des services d'information et de conseil :
 - o les lieux et les équipements offrent un environnement adapté aux personnes en situation de handicap,
 - o l'accès à internet est assuré gratuitement,
 - o Les locaux sont équipés d'ordinateurs, photocopieurs et téléphones permettant de faciliter l'accès à l'information des publics accueillis les locaux comportent au minimum :
 - un espace d'accueil,
 - un espace de consultation documentaire aménagé physique et dématérialisé (premier service),
 - un bureau fermé (deuxième service).

Il agit de manière loyale vis-à-vis des organismes susceptibles d'être en meilleure capacité de servir l'utilisateur :

- l'utilisateur est adressé à l'organisme le plus adapté à sa situation ;
- la structure labellisée ne privilégie pas l'offre d'un organisme en particulier.

Il garantit la confidentialité :

- la clause de confidentialité est inscrite dans le contrat de travail ou les règles d'emploi des personnels ;
- un espace isolé est prévu pour les entretiens de conseil personnalisé ;
- toute exploitation de données personnelles pouvant être collectées dans le cadre de la délivrance du service s'effectue avec l'accord préalable de l'utilisateur et dans le respect de la législation relative aux données personnelles (en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Section 2.02 Compétences mobilisées pour la délivrance du service

L'organisme reconnu comme participant au service public régional de l'orientation doit proposer aux usagers les compétences nécessaires à la délivrance des services :

- Le personnel doit être en nombre suffisant, notamment pour assurer la continuité du service ;
- Le personnel doit être expérimenté pour assurer un accueil de qualité. Les règles de mise à jour de la documentation sont précisées ;
- Le personnel doit être formé et/ou expérimenté pour délivrer les services proposés, il met en œuvre des savoir-faire et des savoir-être qui visent à développer l'autonomie de la personne et sa compétence à s'orienter tout au long de la vie.

Article III. Agrément des organismes participant au service public régional de l'orientation

Les organismes qui sollicitent la reconnaissance de leur participation au service public régional de l'orientation tout au long de la vie (SPRO) doivent faire une demande d'agrément à la Région.

Cet agrément permettra à ces organismes de contribuer à la gouvernance du SPRO et d'être référencés, à terme, sur le portail régional de l'orientation, notamment sur sa cartographie des services. Elle leur permet également de communiquer, via ce portail, sur leurs prestations liées à l'orientation ainsi que sur les événements sur les métiers ou les formations qu'ils organisent.

Enfin, cet agrément ouvre la possibilité pour ces organismes, au titre du 5° de l'article L6241-10 du code du travail, de solliciter leur inscription sur la liste des organismes susceptibles de bénéficier de la part de la taxe d'apprentissage correspondant aux dépenses mentionnées au 1° de l'article L.6241-8, dans la limite d'un plafond fixé par voie réglementaire. Chaque année, après concertation au sein du Bureau du Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP), un arrêté du représentant de l'État dans la région fixe la liste des organismes implantés dans la région susceptibles de bénéficier des dépenses libératoires mentionnées au premier alinéa de l'article L.6241-8 du code du travail.

Section 3.01 Demande d'agrément

L'agrément peut concerner tout ou partie des services décrits à l'article 1 : un organisme peut demander à être agréé pour la totalité des services ou uniquement pour le premier service ou le deuxième.

L'agrément peut concerner des organismes n'occupant qu'un seul site physique ou des organismes possédant plusieurs sites organisés en réseau.

Dans le cas d'une demande d'agrément pour un réseau, un seul dossier peut être déposé par l'organisme qui en assure le pilotage et/ou la coordination : ce dossier devra caractériser les sites (adresse, périmètre du public, périmètre géographique, horaires, etc.) et, pour chacun, préciser le ou les services pour lesquels l'agrément est demandée.

L'organisme qui souhaite être agréé doit faire parvenir à la Région Midi-Pyrénées un dossier de demande d'agrément qui comprend :

- Une note présentant la description précise de l'environnement et des modalités de mise en œuvre de l'offre de service pour laquelle est demandé l'agrément et renseignant :
 - o la raison sociale et l'adresse de l'organisme demandeur; le nom et les coordonnées du responsable légal et la désignation juridique (statuts, arrêté...) présentant la description de la gouvernance de l'organisme,
 - o la présentation de l'activité globale de l'organisme si celui-ci a une activité autre que celle pour laquelle il demande l'agrément,
 - o la précision du ou des services pour lesquels il demande l'agrément,
 - o L'explication du périmètre du public, le cas échéant, pour le conseil personnalisé,
 - o le périmètre géographique,
 - o les horaires d'ouvertures,
 - o les moyens matériels (fond documentaire, outils, locaux, matériels) prévus pour répondre aux dispositions du présent cahier des charges,
 - o les partenariats mis en œuvre par l'organisme pour mener à bien les services objets de l'agrément,
 - o le descriptif des compétences mobilisées pour remplir les fonctions à exercer (curriculum vitae) et les moyens prévus en matière de formation des personnels concernés.
- le rapport d'activité de l'année N-1 et l'arrêté des comptes.

Section 3.02 Octroi de l'agrément

L'agrément est octroyé à chaque organisme par la Région pour une durée de 12 mois à compter de la date de notification de la décision de la Région accordant l'agrément.

Au cours de l'instruction de la demande d'agrément, les services de la Région peuvent solliciter par courrier des informations complémentaires auprès de l'organisme.

Dès lors, l'organisme qui sollicite l'agrément dispose d'un délai de 8 jours à compter de la date de réception du courrier de la Région pour répondre à cette demande d'informations complémentaires. Si l'organisme ne répond pas à la demande d'informations complémentaires dans le délai précité, sa demande sera réputée rejetée.

Le refus d'octroi de l'agrément donne lieu à une décision de la Région.

Section 3.03 Renouvellement de l'agrément

Un mois avant la date d'échéance de l'agrément, l'organisme qui souhaite un renouvellement fait parvenir à la Région un bilan d'activité ainsi qu'une demande de renouvellement accompagnée des pièces nécessitant une actualisation par rapport à celles transmises lors de la demande initiale.

La procédure de renouvellement de l'agrément obéit aux règles fixées pour son octroi par la section 3.02 du présent cahier des charges.

Section 3.04 Suivi de l'agrément

L'organisme agréé s'engage à participer aux réunions ou formations organisées par la Région Midi-Pyrénées dans le cadre du suivi ou de l'animation de l'agrément.

Des visites sur place et des contrôles de conformité au présent cahier des charges peuvent être réalisées à tout moment par les services de la Région Midi-Pyrénées.

En cas de dysfonctionnement, un courrier est adressé par la Région à l'organisme qui a 15 jours pour répondre et corriger le dysfonctionnement. Le cas échéant, l'agrément peut être retiré à l'organisme pour l'année en cours, sur décision de la Région Midi-Pyrénées.

Section 3.05 Durée de validité du présent cahier des charges

Ce cahier des charges est valable jusqu'à l'adoption du prochain cahier des charges par la Région.