

Charte/annexe : Les opérateurs/membres du SPRO : présentation et missions

➤ CAP EMPLOI :

Les structures Cap emploi remplissent une mission de service public pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Elles sont labellisées Organismes de placement spécialisés et inscrites dans le cadre de la loi Handicap de février 2005.

Le réseau national Cap emploi, financé par l'Agefiph, le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) et Pôle Emploi, est constitué de 107 structures spécialistes de la relation handicap et emploi. Leur mission est d'assurer le diagnostic, l'orientation et l'accompagnement personnalisés des personnes handicapées et des employeurs souhaitant les recruter.

Environ 40 % des personnes accompagnées par les Cap emploi sont concernées par la démarche d'orientation (ou de réorientation) professionnelle. Les professionnels des Cap emploi les accompagnent dans ce parcours d'orientation au regard des contraintes de leur handicap afin de définir un projet professionnel réaliste.

Les Régions de Haute et Basse-Normandie est découpée en 6 zones d'intervention couvertes chacune par un Cap emploi et ses antennes (Calvados, Eure, Orne, Manche, Le Havre, Rouen-Dieppe).

➤ POLE EMPLOI

Pôle emploi, opérateur national du service public de l'emploi décline sur chaque bassin d'emploi l'ensemble de son offre des services à destination des entreprises et des actifs qu'ils disposent ou non d'un emploi. Pôle emploi réalise les missions suivantes :

- l'accueil de tous les actifs et l'inscription des demandeurs d'emploi ;
- le versement des allocations destinées aux demandeurs d'emploi ;
- l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi jusqu'au placement ;
- le conseil en orientation professionnelle pour tous, ainsi que le conseil en évolution professionnelle ;
- la prospection du marché du travail et l'aide aux entreprises dans leurs recrutements ;
- le partage de sa connaissance du marché du travail et le conseil auprès des acteurs de l'emploi ;
- le recouvrement de certaines contributions entreprises.

Quatre directions territoriales animent un réseau de 56 agences de proximité chargées de proposer l'ensemble des services à ses clients : accueillir et inscrire les demandeurs d'emploi, traiter les demandes d'allocations et leur versement, accompagner et placer les demandeurs d'emploi, délivrer les prestations et aides à ses clients, recueillir et satisfaire les offres d'emploi des entreprises. Par ailleurs, six agences spécialisées sont chargées de l'accompagnement des demandeurs d'emploi bénéficiant d'une Convention de sécurisation professionnelle (CSP), de la plateforme de vocation (MRS), de l'orientation professionnelle et de la formation de deuxième niveau.

➤ Les Associations Régionales des Missions Locales et PAIO de Normandie

Les Associations Régionales des Missions locales fédèrent, animent et représentent les 25 Missions Locales de la région. Elles constituent un lieu de réflexion, de concertation, d'innovation et de partage des orientations stratégiques du réseau.

Les Missions Locales remplissent une mission de service public pour l'information, l'orientation et l'insertion professionnelle et sociale de jeunes de 16 à 25 ans, financée par l'Etat, la Région, les collectivités territoriales, le FSE.

Elles ont pour mission de :

- Repérer, accueillir, informer tous les jeunes de 16 à 25 ans de leur territoire
- Proposer des conseils et appuis sur la construction du projet, l'orientation professionnelle pour tous les jeunes ainsi que le Conseil en Evolution Professionnel
- Accompagner les parcours d'accès à l'emploi et à l'autonomie : en proposant un accompagnement individuel et global et un accompagnement renforcé pour les jeunes les plus fragilisés (CIVIS, Garantie jeunes), visant à lever les obstacles à l'insertion dans l'emploi et dans la vie active: orientation, emploi, formation, qualification, logement mobilité, santé, citoyenneté...
- Apporter aux entreprises et acteurs économiques une offre de services adaptée, favorisant la valorisation des métiers, le recrutement, l'intégration et l'évolution du jeune chez les employeurs, et la promotion des aides à l'emploi
- Apporter à leurs partenaires leur expertise sur les jeunes et les problématiques d'emploi et d'insertion
- Favoriser et développer en lien avec leurs partenaires locaux, l'ingénierie de projets et les innovations sur les champs de l'emploi et de l'insertion.

Les Missions Locales sont présentes sur l'ensemble du territoire de la Normandie. Elles proposent leurs services aux jeunes et partenaires sur 318 sites de proximité (143 points accueil en Haute-Normandie et 175 en Basse-Normandie).

➤ FONGECIF de Haute et Basse-Normandie

Les Fongécif en Normandie sont des OPACIF (organisme paritaire agréé au titre du congé individuel de formation) régional interprofessionnel. Depuis plus de 30 ans, il offre un service d'information, de conseil et d'accompagnement à destination des salariés. Les Fongécif sont des acteurs majeurs dans le financement du Congé individuel de formation, du bilan de compétences et de la VAE. 75 % des salariés hors secteur public et certains demandeurs d'emploi (ex-CDD) entrent dans son champ de compétences.

Les salariés contactent les Fongécif à leur initiative. Ils sont accompagnés dans le respect de cette initiative et dans une logique non prescriptive. Une offre de services leur est proposée sous la forme d'un accueil téléphonique personnalisé, d'un entretien conseil en face à face ou au téléphone, avec ou sans rendez-vous, d'ateliers de travail sur le projet...

Les conseillers agissent dans le cadre d'une charte qui engage les Fongécif. Ils sont en contact régulier avec un réseau de partenaires sur tout le territoire régional. En Haute-

Normandie, il est présent sur Rouen, Dieppe, Evreux et Le Havre. Il est support de 7 Points Relais Conseil en VAE. Il participe au réseau de Conseil en évolution professionnelle.

➤ FAFTT Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire

Le FAF.TT en tant qu'**OPCA** a pour missions de :contribuer au développement de la formation professionnelle continue, d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les entreprises dans l'analyse et la définition des besoins en matière de formation professionnelle, de participer à l'identification des compétences et des qualifications mobilisables au sein de l'entreprise et à la définition des besoins collectifs et individuels au regard de la stratégie de l'entreprise, en prenant en compte les objectifs définis par les accords de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences .Pour l'accomplissement de ses missions, le FAF.TT assure un service de proximité au bénéfice des entreprises permettant d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle.

Le FAF.TT en tant qu'**OPACIF** a pour missions de :concourir à l'information des salariés et des demandeurs d'emploi qui ont été titulaires d'un contrat à durée déterminée, de délivrer le conseil en évolution professionnelle, d'accompagner les salariés et les demandeurs d'emploi dans leur projet professionnel lorsque celui-ci nécessite la réalisation d'une action de formation, d'un bilan de compétences ou d'une validation des acquis de l'expérience, de financer les actions organisées dans le cadre du congé individuel de formation, en lien, le cas échéant avec la mobilisation du compte personnel de formation, de s'assurer de la qualité des formations financées. En 2013-2014 le réseau du FAFTT comprend 2000 entreprises, 7000 agences d'emploi, 20 000 salariés permanents, et concerne 509 885 intérimaires en EQTP dont 25% de jeunes de moins de 25 ans.

En Normandie : le réseau comprend 411 agences, pour 31303 salariés intérimaires en équivalent temps plein (chiffres 2013/2014).

➤ UNIFORMATION

Uniformalion est le partenaire emploi formation des entreprises et des salariés de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale : associations, coopératives, mutuelles...

Depuis 2012, Uniformalion a accueilli de nouveaux adhérents issu du FAF Sécurité Sociale et d'Habitat Formation.21 branches professionnelles lui font désormais confiance.

Uniformalion, c'est 49 000 entreprises adhérentes représentant plus d'un million de salariés pour un montant de 314 millions d'euros de fonds dédiés à la formation professionnelle tout au long de la vie, en tant qu'Opcat et qu'Opacif...

En Haute-Normandie, et en 2013, Uniformalion compte 1248 adhérents, représentant 31572 salariés et a financé près de 600 000 heures de formation. Son offre de services comprend le conseil en évolution professionnelle depuis 2015. Uniformalion dispose d'une antenne régionale qui accueille le public salarié sur rendez-vous à Rouen et propose des permanences sur 4 autres sites.

➤ UNIFAF

Unifaf est l'organisme paritaire collecteur agréé par l'Etat (OPCA/OPACIF) pour collecter et gérer les fonds de la formation professionnelle continue des entreprises de la Branche professionnelle sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif. Unifaf finance la totalité des dispositifs de la formation professionnelle pour 700 000 salariés de la branche soit 20 000 établissements: le plan, la professionnalisation, le bilan de compétences, la validation des acquis de l'expérience, le congé individuel de formation.

Les services régionaux d'Unifaf informent, conseillent et orientent au quotidien les employeurs et les salariés, sur les différents dispositifs de financement, l'offre de formation, les partenariats possibles.... et mettent en œuvre le Conseil en Evolution Professionnelle. En région nous sommes présents sur 2 sites, un à Caen, un à Evreux et des permanences sur le territoire. Pour la Basse-Normandie, 18000 salariés et 473 établissements sont concernés soit 11 M€ dédiés à la formation. Pour la Haute-Normandie : 16000 salariés, 500 établissements soit 8.5 M€ consacrés à la formation.

➤ AFDAS

L'AFDAS est l'Opcv et Opacif agréé par l'État qui gère, sur le plan national, l'ensemble du dispositif de la formation professionnelle des secteurs du spectacle vivant, du cinéma, de l'audiovisuel, de l'édition phonographique, de la publicité, de la distribution directe, des loisirs, de la presse, des agences de presse et de l'édition. Dans ce cadre, l'AFDAS assure la participation au financement des actions de formation destinées aux intermittents du spectacle, aux salariés ou demandeurs d'emploi qui bénéficient d'un congé individuel de formation, ou aux salariés, dans le cadre du plan de formation de leur entreprise.

Dans le cadre de la réglementation et dans les limites de ses capacités budgétaires, l'AFDAS apporte à ses interlocuteurs un service adapté à leurs besoins de formation, notamment : l'information sur l'ensemble du dispositif légal et conventionnel, le conseil dans la recherche d'une formation spécifique, la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle, la gestion des fonds de la formation professionnelle continue, le financement des actions de formation.

L'AFDAS au niveau national concerne plus de 42 000 entreprises, 600 000 salariés, 10 branches professionnelles. Pour la Région de Haute-Normandie (intégrée dans la Délégation Nord-Ouest regroupant le Nord-Pas-De-Calais, et la Picardie), plus de 5000 professionnels (dont 1300 artistes intermittents du spectacle) peuvent faire valoir leurs droits à la formation professionnelle.

L'AFDAS ne dispose pas d'une antenne régionale mais assure sa présence en tenant des permanences soit au sein des agences Pôle Emploi ou dans les locaux des établissements en charge d'une mission artistique et/ou culturelle.

➤ [L'APEC Association pour l'Emploi des Cadres](#)

Acteur du marché de l'emploi des cadres, l'Apec accompagne et conseille les cadres tout au long de leur parcours professionnel pour anticiper et préparer leur évolution, ainsi que les jeunes issus de l'enseignement supérieur pour préparer la recherche de leur 1^{er} emploi. Elle propose aux entreprises des services pour optimiser leurs recrutements et la gestion des compétences internes. Observatoire du marché de l'emploi des cadres, l'Apec apporte analyses et repères sur les grandes tendances. Depuis 2015, l'Apec est l'un des 5 acteurs nationaux du Conseil en Évolution Professionnelle. L'Apec est présent au sein de 15 délégations territoriales et 44 centres répartis sur le territoire national. Concernant la Haute-Normandie, l'APEC dispose de deux lieux d'accueil sur Rouen et Le Havre..

L'Apec propose aux cadres un ensemble de services (en face à face, en collectif ou à distance) en réponse à leurs problématiques de gestion de carrière – identifier leur marché de l'emploi, évoluer en interne ou en externe, faire le point, réfléchir à leur seconde partie de carrière, se lancer dans une création ou reprise d'entreprise, envisager une formation, faire un bilan de compétences, etc ...

Sur Apec.fr, les cadres trouvent toutes les informations sur le marché de l'emploi (métiers, secteurs, régions), les offres d'emploi cadres, les outils de conseil en ligne et tous les services pour postuler et être en relation avec les entreprises. Ils peuvent également échanger avec les consultants de l'Apec et d'autres cadres grâce aux forums, blogs ou encore utiliser directement le réseau social Viadeo. Enfin, ils peuvent prendre rendez-vous avec un consultant dans un centre Apec.

➤ [Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie](#)

Le réseau des CCI est au service de plus de 100 000 entreprises de Normandie. Il joue un rôle d'acteur majeur en matière de développement économique et de formation professionnelle, et poursuit les objectifs suivants : contribuer efficacement à l'attractivité nationale et internationale de la Normandie, mieux accompagner les besoins actuels et futurs des entreprises dans un environnement économique mondialisé et confronté à d'importants défis économiques, mutualiser les moyens et renforcer le maillage territorial pour redéployer les ressources au plus près des besoins des entreprises normandes.

Les CCI interviennent dans différents domaines : la formation et le développement des compétences, la création, la reprise et la transmission d'entreprise, le développement des entreprises et des territoires et l'international.

Pour anticiper les besoins en compétences des entreprises, les CCI mènent des actions pour : faciliter la relation école entre l'école et l'entreprise, rendre plus lisibles le monde professionnel, les débouchés professionnels et les métiers, favoriser l'attractivité de certains métiers, secteurs, de certaines fonctions et filières, et, développer l'apprentissage et l'entrepreneuriat.

Dans le cadre du SPRO, les CCI ne sont pas point d'accueil tout public. Par contre, elles mettent en place, en coordination et en complémentarité avec les autres acteurs du SPRO, des actions pour développer : 1/ la connaissance des métiers et des entreprises, 2/ l'apprentissage, l'alternance et la formation professionnelle, 3/ l'entrepreneuriat et l'esprit d'entreprendre (par exemple : nuits de l'orientation, visites d'entreprises, observatoires des besoins en compétences, développeurs de l'apprentissage, mercredis de l'apprentissage, semaine de l'apprentissage, salons, job-dating, ateliers « C'est quoi entreprendre ?,... »)

➤ Les Chambres Régionales des Métiers et de l'Artisanat

Les Chambres Régionales des Métiers et de l'Artisanat représentent au plan régional les intérêts généraux des entreprises artisanales.

Elles définissent la stratégie pour le réseau et assurent la cohérence, en synergie avec les Chambres départementales de Métiers et de l'Artisanat, des actions et des services en matière de développement économique et de formation qui peuvent être mis en œuvre au bénéfice de l'artisanat régional.

Les actions du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat en matière d'accueil, d'information et d'orientation se déclinent à travers la mise en place de l'Offre Globale de Services harmonisée au plan national et relayée dans chaque Chambre des Métiers Départementales sur leur territoire. Leurs domaines de compétence sont la connaissance des métiers et des entreprises, l'apprentissage, l'alternance et la formation professionnelle et enfin la création-reprise d'entreprise.

Cette organisation permet aux Chambres Régionales d'accueillir tout type de public intéressé par l'Artisanat quel que soit l'objet de sa demande, afin de l'informer et de l'orienter, que la réponse soit de la compétence des Chambres ou qu'elle se situe à l'extérieur vers des partenaires constituant le réseau.

L'ensemble des ressources des Chambres est mis à disposition du public accueilli :

- Les services d'accueil, d'information et d'orientation tels que les Centres d'Aide à la Décision, service Emploi, Service Formation Continue dont les missions consistent en une première information mais aussi dans l'accompagnement de chaque individu, dans la conception et la validation de son parcours et dans leur mise en relation avec nos entreprises,
- Les outils de veille et de prospective sur les métiers et les compétences, la connaissance du tissu économique régional,
- La mise en œuvre d'actions spécifiques dans la Stratégie Régionale (SRAJ) envers le public scolarisés, de leurs familles et des prescripteurs de l'orientation telles que l'information en milieu scolaire, la participation aux forums des métiers, Bravo les artisans, club de l'apprentissage de l'Eure, ...)
- L'Université Régionale de Métiers et de l'Artisanat qui est le cadre régional de l'organisation de l'offre de formation des CMA,
- La mise en place d'un fort tissu partenarial avec les structures d'AIO de la Région sont également là pour servir la réponse au public : (Missions locales, Pôle Emploi, Education Nationale, la Cité des Métiers, le Réseau Consulaire, les Organisations Professionnelles...).

➤ [La Chambre Régionale d'Agriculture](#)

Porte-parole de l'Agriculture et des territoires en Normandie, la CRAN, est investie de 3 grandes missions : une mission consultative portant l'intérêt général de l'agriculture visant à orienter les choix stratégiques des politiques agricoles et à créer les conditions favorables au développement de l'agriculture ; une mission d'intervention auprès des agriculteurs, des acteurs régionaux et des filières et une mission de coordination des chambres départementales d'agriculture visant à animer les réseaux et à mutualiser les moyens et compétences dans les services des proximités.

Elle contribue notamment aux actions d'orientation par : l'information de 1^{er} accueil des personnes ayant un projet d'insertion ou de formation vers les secteurs professionnels de l'agriculture et des métiers du vivant, la participation et l'animation d'événements autour de la présentation des métiers, l'orientation, la formation professionnelle et l'emploi, à destination du grand public ou des partenaires relais de l'orientation et la participation professionnelle à l'évolution de l'offre de formation et des besoins d'information.

➤ [Les services Académiques d'Information et d'Orientation](#)

Les Académies de Caen et de Rouen mettent en œuvre une politique éducative en matière d'information et d'orientation dans les établissements et les services, en développant notamment au collège et au lycée le parcours individuel d'information, d'orientation et de découverte du monde économique et professionnel, dispositif dont elles assurent la généralisation grâce au concours des centres d'information et d'orientation et des délégations régionales de l'ONISEP.

Il revient aux délégations régionales de l'ONISEP – Haute et Basse-Normandie de décliner en région les supports d'information et les services pour les usagers, en particulier les jeunes et leur famille. Il s'agit notamment :

- de produire et de diffuser des documents écrits, audiovisuels et multimédias destinés à rendre l'information sur les métiers et les formations accessible à tous
- d'alimenter une base documentaire unique en Europe de 20 000 adresses d'établissements
- de publier et de diffuser toutes les données de proximité sur la carte scolaire, les filières d'études et l'emploi
- de proposer aux équipes éducatives des outils d'aide à l'orientation

Près de 30 Centres d'Information et d'Orientation (CIO), en Normandie, accueillent gratuitement élèves, étudiants et adultes. Le rôle des CIO consiste à favoriser l'information sur les études, les formations professionnelles, les qualifications et les professions. Le conseil individuel assuré par les conseillers d'orientation psychologues comporte l'observation, l'analyse des transformations locales du système éducatif et des évolutions du marché du travail et la production de documents de synthèse à destination des équipes éducatives ou des élèves. Les CIO travaillent en liaison avec l'[ONISEP](#)

Les CIO participent à la mise en œuvre des parcours de découverte des métiers et des formations dans les collèges et lycées et contribuent aux actions éducatives en orientation. Dans les bassins d'éducation et d'emploi, leur rôle d'observatoire leur permet de contribuer à l'analyse des parcours scolaires et de formation.

Impliqués sur la question du décrochage, ils travaillent en lien étroit avec la Mission générale d'insertion de l'Education nationale et avec les structures partenaires des plateformes d'appui et de soutien aux jeunes sortis de formation initiale.