

Charte Commune du Service Public de l'Orientation en Normandie

**Mise en œuvre
du Service Public Régional de l'Orientation
(SPRO)**

Septembre 2015

Entre :

L'Etat représenté par le Préfet de la Région de Haute-Normandie,

L'Etat représenté par le Préfet de la Région de Basse-Normandie

L'Académie de Rouen représentée par le Recteur, Chancelier des universités,

L'Académie de Caen représentée par le Recteur, Chancelier des universités

Pôle emploi Haute-Normandie, représenté par son Directeur régional,

Pôle emploi Basse-Normandie, représenté par son Directeur régional

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Haute-Normandie représentée par son Président,

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Basse-Normandie représentée par son Président,

La Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Haute-Normandie représentée par son Président,

La Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Basse-Normandie représentée par son Président,

La Chambre d'Agriculture de Normandie, représentée par son Président,

Le Fongécif Haute-Normandie représenté par son président,

Le Fongécif Basse-Normandie représenté par son président

L' Association Régionale des Missions Locales et PAIO de Haute-Normandie, représentée par son Président,

L' Association Régionale des Missions Locales et PAIO de Basse-Normandie, représentée par son Président,

L'APEC Normandie, représentée par son Directeur territorial,

Cap-Emploi Rouen-Dieppe, Le Havre, et Evreux représentés par leurs Présidents respectifs,

Cap Emploi Calvados, Orne et Manche représentés par leurs Présidents respectifs

L'Association Régionale de CHEOPS Normandie représentant les CAP Emploi mentionnés ci-dessus en cours de création,

Le Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire, le Fonds Professionnel pour l'Emploi dans le Travail Temporaire, le Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires pour la Normandie, représenté par sa Directrice Générale, Mme Pascale D'ARTOIS

UNIFORMATION Ouest représenté par sa Déléguée interrégionale,

UNIFAF Haute-Normandie représenté par sa Présidente, Catherine Palladitcheff

UNIFAF Basse-Normandie représenté par son Président, Alexandre Lebarbey

L'AFDAS Nord-Ouest (Nord Pas de Calais, Picardie, Haute-Normandie) représenté par son Délégué Régional,

AFDAS Bretagne Pays de la Loire Basse-Normandie, représenté par son Délégué Territorial

Et les Conseils Régionaux de Basse-Normandie et de Haute-Normandie, représentés par leurs Présidents.

Vu

La résolution du Conseil de l'Union Européenne « Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie » du 21 novembre 2008.

La loi 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à « l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie ».

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale.

Le rapport relatif à l'orientation tout au long de la vie en Haute-Normandie adopté par le Conseil Economique, Social et Environnemental Régional en date du 15 juin 2010.

Le CPRDFP adopté par le Conseil Régional de Haute-Normandie le 16 Mai 2011 et en cours d'exécution.

Le CPRDFP adopté par le Conseil Régional de Basse-Normandie le 24 juin 2011 et en cours d'exécution.

Les avis des Comités Régionaux de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle en date du 20 avril 2015 (Haute Normandie) et du 12 juin 2015 (Basse-Normandie) relatifs à l'organisation et la coordination du SPRO.

La délibération du Conseil Régional de Haute-Normandie du 15 Juin 2015, autorisant la Président du Conseil Régional à signer la convention relative à la coordination du Service Public Régional de l'Orientation Tout au long de la vie avec le Recteur de l'Académie de Rouen en application de l'accord-cadre conclu entre l'Etat et l'Association des Régions de France le 28 novembre 2014 et adoptant le cahier des charges en vue de la reconnaissance des organismes participant au Service Public de l'Orientation en Haute-Normandie.

La délibération du Conseil Régional de Basse-Normandie du 19 Juin 2015, autorisant la Président du Conseil Régional à signer la convention relative à la coordination du Service Public Régional de l'Orientation Tout au long de la vie avec le Recteur de l'Académie de Caen en application de l'accord-cadre conclu entre l'Etat et l'Association des Régions de France le 28 novembre 2014 et adoptant le cahier des charges en vue de la reconnaissance des organismes participant au Service Public de l'Orientation en Basse-Normandie.

La décision de la Commission Permanente du Conseil Régional de Haute-Normandie, approuvant la présente Charte Commune du Service Public Régional de l'Orientation en Normandie en date du 19 octobre 2015.

La décision de la Commission Permanente du Conseil Régional de Basse-Normandie, approuvant la présente Charte Commune du Service Public Régional de l'Orientation en Normandie en date du 16 octobre 2015.

Préambule

Démarche d'anticipation et de construction personnelle et professionnelle, l'orientation tout au long de la vie est un outil essentiel pour l'accès à la qualification et l'insertion professionnelle. Le droit pour chacun à être informé, conseillé et accompagné, du collège au seuil de la retraite, introduit par la loi du 24 novembre 2009, prend avec la loi du 5 Mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, une nouvelle envergure, sous la responsabilité de la Région.

Le législateur prévoit la mise en place d'un service public régional de l'orientation à compétences partagées, clarifie les rôles respectifs de l'Etat et de la Région et confie à cette dernière, hors champ scolaire, un rôle stratégique et renforcé en qualité de coordinateur de l'orientation à l'échelle de son territoire.

L'orientation professionnelle a fait l'objet d'un encadrement législatif, réglementaire, tant national qu'europpéen important. Dès 2004, l'Union Européenne préconise, dans le cadre de la stratégie de Lisbonne, d'institutionnaliser une orientation tout au long de la vie. Il s'agit en particulier, de décroisonner les multiples instances nationales, régionales et locales qui, relevant de la formation initiale et/ou de la régulation du marché du travail et de l'accès à la formation continue, interviennent su ce champ.

Cette préoccupation, majeure, est au cœur de l'action publique régionale en faveur du l'élévation des niveaux de qualification des actifs normands, facteur déterminant de la sécurisation des parcours professionnels. Les CPRDF de Basse et de Haute-Normandie en vigueur depuis 2011 consacrent un développement particulier à la fonction accueil, information-orientation. Il traduisent par ailleurs la nécessité de fédérer l'ensemble des acteurs mobilisés au plan régional, autour des objectifs visant des pratiques de coopération et de collaboration, au service de la construction et de l'évolution possible des parcours des publics, au-delà de la stricte administration des usagers et de la gestion des dispositifs d'insertion disponibles.

Les Régions de Basse et de Haute-Normandie disposent de réseaux AIO, de l'insertion et de l'emploi, nombreux, diversifiés, compétents et présentant un maillage territorial satisfaisant. Des collaborations établies de longue date ont été engagées pour améliorer l'offre de services et répondre aux demandes des publics. Pour autant, il convient de gagner en efficacité et en efficience par une meilleure coordination entre tous les acteurs, souhaitant construire collectivement, un service public de l'orientation de qualité.

La loi du 5 Mars 2014 confirme le droit à l'orientation tout au long de la vie et prévoit les conditions de son exercice par les actifs indépendamment de leur statut, de leur âge, du lieu de résidence et de leur situation personnelle et/ou professionnelle. La loi a confié aux Régions la coordination du SPRO et la mise en place du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) à compter du 1er Janvier 2015.

Toute personne en demande d'orientation doit pouvoir bénéficier d'un ensemble de services lui permettant:

-  de disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, sur les dispositifs de formation et de certification, ainsi que sur les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient.
-  de bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adaptés à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles et liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire. Lorsque le métier, la formation ou la certification envisagés relèvent de la compétence d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, la personne doit être orientée de manière pertinente vers cet organisme.

Ce premier niveau d'information et de conseil individualisé doit être proposé par l'ensemble des opérateurs du SPRO (Service Public Régional de l'Orientation). Il se fonde sur des éléments de culture commune et de coopérations développées sur les territoires. Cette

meilleure connaissance des ressources et des compétences de chacun participe de la qualité du service rendu aux publics.

Centré sur la personne, ses attentes, ses besoins, ses usages, le SPRO s'appuie sur un réseau d'acteurs et d'opérateurs apportant des expertises complémentaires et proposant une offre de services, personnalisée, individualisée et coordonnée, accessible à titre gratuit à tous les publics sur l'ensemble du territoire régional. Le SPRO s'exerce dans le respect des spécificités propres à chaque structure y contribuant et dans la reconnaissance réciproque des cultures professionnelles en présence.

Le SPRO s'inscrit dans la continuité des orientations des CPRDFP des deux Régions et de la dynamique de mise en réseau que leurs déclinaisons ont induit aux plans local et régional. Son déploiement immédiat tient compte des organisations actuelles effectives dans les deux Régions. Il sera poursuivi et organisé à l'échelle de la Normandie dans le cadre du futur Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CPRDFOP).

La présente Charte consigne l'engagement des signataires à respecter et à mettre en application les principes fondamentaux partagés par les réseaux régionaux d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement des actifs normands, en faveur de la mise en œuvre opérationnelle et performante du service public régional de l'orientation. Elle a vocation à être déclinée dans les territoires de la Basse et de la Haute Normandie et à l'échelle normande dès signature par tous les partenaires mentionnés ci-dessus.

Article 1 : Objet

En réponse aux enjeux liés à l'amélioration et à la sécurisation des démarches d'orientation proposées aux publics, la présente Charte précise les engagements des signataires autour de grands objectifs opérationnels permettant la mise en synergie de leurs actions respectives au service des publics.

Il s'agit de :

-  Renforcer les synergies entre Orientation, Emploi, Economie, Formation : articuler la politique d'orientation en lien avec les projets de développement économique et la réalité du marché du travail en intégrant la dimension prospective sur les métiers en émergence et les emplois de demain.
-  Rendre lisibles les actions conduites dans le domaine de l'orientation au niveau régional comme au niveau local et renforcer leur coordination, favoriser l'action collective en particulier s'agissant de la découverte et de la connaissance des métiers.
-  Améliorer et partager les diagnostics quantitatifs et prospectifs réalisés notamment par le CREFOR et l'ERREFOM en lien avec leurs missions d'observation et de prospective des emplois et compétences tant au niveau des territoires qu'au niveau régional.
-  Créer les conditions d'une coopération entre les différents acteurs par le développement d'une culture professionnelle commune en matière de services d'orientation tout au long de la vie, par la connaissance des spécificités professionnelles de chaque opérateur, ainsi que par le repérage des complémentarités et des articulations entre les offres de services des différents partenaires afin d'assurer la continuité de service.

- ✚ Contribuer à une orientation réussie par la mobilisation des démarches et outils (en usage et en émergence), complémentaires et appropriés en réponse à la demande formulée, en particulier le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP), le bilan de compétences personnelles et professionnelles et la validation des acquis de l'expérience.
- ✚ Développer l'usage du numérique et son appropriation par les publics (notamment pour ceux ne disposant pas de la compétence repérée au titre du socle de connaissances et de compétences professionnelles), dans les supports d'information et les pratiques de conseil voire d'accompagnement.
- ✚ Veiller à la qualité et à la pertinence du ré-aiguillage des publics auprès des structures les plus adaptées à la prise en compte de leur situation.
- ✚ Favoriser l'interopérabilité des différents services en particulier le lien entre le premier accueil personnalisé et individualisé et le déploiement du conseil en évolution professionnelle sur les niveaux 2 et 3.
- ✚ Garantir la qualité et l'homogénéité des services offerts et réalisés au sein des réseaux déployés sur le territoire.

Article 2 : Promouvoir les valeurs communes et partagées du Service Public

Les signataires de la Charte réaffirment la nécessité d'organiser collectivement un service public régional de l'orientation qui assure l'aide et/ou l'accompagnement en orientation à tout âge, et à tout moment de la vie professionnelle en projet ou en évolution. Ce service repose sur des principes constitutifs de mise en œuvre et d'engagement à atteindre des objectifs définis en concertation.

❖ Les caractéristiques d'une mission de service public

Les principes qui régissent le Service Public Régional de l'Orientation sont destinés par leur mise en application, à organiser et à fournir un ensemble de services aux habitants de la future Région Normandie caractérisé comme suit :

- ✚ Les services sont gratuits : aucune contrepartie financière ne peut être exigée des usagers du SPRO.
- ✚ Ils s'adaptent aux besoins et aux capacités des publics et plus particulièrement, en direction de ceux présentant des difficultés de tous ordres de nature à compromettre la définition et la mise en œuvre des projets professionnels.
- ✚ Ils garantissent le respect des principes d'égalité, de non-discrimination, de diversité des personnes, et favorisent l'appétence ou l'ambition des publics en difficultés.
- ✚ Ils favorisent et promeuvent la mixité des filières et l'égalité hommes/femmes dans l'orientation et le choix des métiers notamment, en luttant contre les stéréotypes de genre.
- ✚ Ils permettent une continuité du service entre les différents niveaux d'interventions.
- ✚ Ils sont réalisés dans le respect :

- du droit à l'anonymat qui ne peut être levé que sur consentement éclairé et explicite de la personne notamment s'agissant du recueil de données indispensables au suivi et à l'évaluation du service et dans le cadre d'un accompagnement approfondi assuré par un référent ;
- du droit à la confidentialité des échanges intervenant entre les personnes et les professionnels ;
- de l'autonomie de la personne en lui permettant de s'engager à son rythme dans une démarche constructive ;
- du libre choix de la personne dans la poursuite de sa démarche à l'issue des services rendus ;
- de la neutralité des services proposés, en dehors de toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier.

✚ Ils sont assurés au plus près des zones de résidence et/ou d'emploi des publics soit par maillage territorial pour les réseaux de dimension régionale soit par un ancrage territorial spécifique. L'offre de services disponible au titre du SPRO doit permettre, par l'association de tous les opérateurs, la couverture intégrale du territoire régional.

✚ Ils sont accessibles dans des lieux identifiés et repérables par une communication sur les conditions d'accueil et d'accès (transports publics, signalétique, permanence d'accueil, accessibilité des personnes à mobilité réduite).

❖ Des objectifs opérationnels communs visant un service public de qualité

Il s'agit pour les signataires de faire œuvre commune en vue d'aboutir progressivement à une efficacité accrue des actions entreprises par chacun dans son domaine de compétences, du fait de leur complémentarité et de leur mise en cohérence territoriale.

Le service, de la conception à sa réalisation, est centré sur la personne. L'organisation mise en œuvre doit répondre de manière individuelle et personnalisée à la demande du public et lui permettre de sécuriser l'entrée dans sa démarche d'orientation dont il sera l'acteur essentiel tout au long de sa vie professionnelle et personnelle. Le déploiement du SPRO s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente du service, possible dès lors que chaque institution partenaire et signataire, s'engage, dans le cadre d'un cheminement collectif, à garantir à toute personne en demande d'information, d'orientation et d'accompagnement :

✚ Un accueil individualisé, en face à face, par téléphone ou e-conseil ; il a pour but d'écouter la demande des personnes, de leur apporter un premier niveau d'information en les aidant à identifier les ressources disponibles et en les guidant si besoin, vers les interlocuteurs les plus à même de les accompagner dans une démarche approfondie.

✚ L'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les tendances socio-économiques, les débouchés et les niveaux de rémunération. Il nécessite une veille partenariale permanente sur les filières, les métiers, les formations et l'emploi à un niveau régional, national, voire européen et international. Cette information prend en compte l'émergence des nouvelles filières, de nouveaux métiers et la mixité des genres dans l'accès aux

formations et dans l'exercice des métiers. L'information est « territorialisée » sur la base des diagnostics locaux.

✚ Des modalités de délivrance de l'information diversifiées : elle peut être délivrée à distance, en libre-service, médiatisée par un professionnel, s'appuyer sur des supports numériques dématérialisés. Ce temps d'information peut être collectif : il résulte le cas échéant d'un partenariat construit avec les réseaux membres du SPRO et/ou les acteurs économiques locaux associés. Elle peut s'inscrire dans une dimension plus large : événements et manifestations relatifs à la découverte et à la promotion des métiers, des filières professionnelles, à l'emploi et à la formation, et/ou dédiés à la mise en relation avec les acteurs économiques.

✚ L'accès à des services de conseils en orientation de qualité et organisés en réseau destinés à permettre à la personne de :

- clarifier sa situation au regard du travail et de l'emploi ;
- repérer les emplois correspondant à ses aptitudes et aux compétences acquises, repérer les compétences transférables dans une dimension de mobilité professionnelle ;
- être informée des dispositifs qu'elle peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle ;
- disposer d'une information complète sur les possibilités de formation, de certification et d'emploi existantes ;
- d'avoir accès à des carnets d'adresses d'entreprises ou de réseaux professionnels pour faciliter les candidatures spontanées et optimiser le ciblage des employeurs potentiels en priorité à l'échelle de la zone d'emploi et de résidence ;
- envisager les perspectives de construction ou d'évolution de son projet professionnel ;
- faire émerger, le cas échéant, les compétences ou qualifications à acquérir et à développer, les freins structurels ou conjoncturels (mobilité....) à lever en conséquence.

✚ Les conseils doivent être adaptés aux besoins des usagers et placés dans une perspective de progressivité et d'adaptabilité pour inscrire la personne dans un processus d'orientation tout au long de sa vie professionnelle.

✚ Les conseils se déroulent dans le cadre d'entretiens individuels, pour apprécier la situation de la personne. Ils permettent d'analyser les demandes et d'amener l'usager à clarifier ou à préciser sa demande. Les publics manifestent généralement une nette préférence pour les échanges en face à face avec les conseillers.

✚ Ils correspondent à une activité ponctuelle qui peut être renouvelée dans le temps à travers un ou plusieurs entretiens. Les services d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation, détaillés ci-dessus, sont les éléments constitutifs d'un premier niveau de service, offert dans les conditions communes à l'ensemble des membres reconnus comme participant au Service Public Régional de l'Orientation.

✚ La qualité des services offerts dans le cadre du SPRO résulte de l'aptitude des professionnels en présence à coopérer et à savoir orienter les publics vers les autres

opérateurs investis d'une mission de service public de conseil en évolution professionnelle et/ou désignés pour leur expertise dans le champ de l'accompagnement des publics au regard de leur situation professionnelle et personnelle.

Article 3 : S'inscrire dans la dynamique régionale : des réseaux en synergie

La présentation institutionnelle de l'identité et des missions incombant à **chaque réseau/opérateur**, signataire de la présente Charte, fait l'objet d'un développement détaillé, dans les pages annexées au présent document.

❖ Des réseaux désignés par la loi

Le Service Public Régional de l'Orientation sur le territoire Normand, s'appuie sur des réseaux identifiés de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement des publics, et/ou de la relation avec les entreprises, l'environnement socio-économique local et régional. Ces réseaux assurent historiquement un maillage territorial de nature à offrir leurs services au plus près des publics. Ils disposent par ailleurs d'une organisation régionale, en lien le plus souvent avec leur réseau d'appartenance de niveau national.

Chacun des réseaux en présence contribue par son expertise, acquise soit dans le champ de l'orientation et de l'accompagnement des publics ressortissant de son domaine de compétences et/ou soit dans le champ de son action déterminante dans l'environnement socio-économique régional.

- **CAP EMPLOI**
- **POLE EMPLOI**
- **Les Associations Régionales des Missions Locales et PAIO**
- **Les FONGECIF**
- **FAFTT Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire**
- **UNIFORMATION**
- **UNIFAF**
- **AFDAS**
- **L'APEC Association pour l'Emploi des Cadres**

Ces réseaux ont en commun d'avoir été désignés par le législateur en tant qu'opérateurs du **Conseil en Evolution Professionnelle**, processus d'appui et d'accompagnement à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs. L'offre de services du CEP comprend trois niveaux d'intervention indépendants : l'accueil individualisé, le conseil personnalisé et l'accompagnement personnalisé à la mise en œuvre. Délivré dans le cadre du SPRO, le premier niveau d'accueil insiste sur la nécessaire adaptation au grand public et sur le contexte territorial dans lequel les services d'information et d'orientation doivent être proposés et mis en œuvre.

➤ **Les organismes consulaires : Commerce et Industrie, Métiers et Artisanat, Agriculture**

Les organismes consulaires Normands, sont des acteurs de terrain pour toutes les questions liées à l'information et à l'orientation professionnelle dans une démarche d'anticipation pour leurs ressortissants respectifs. Leur priorité est de répondre le mieux possible aux besoins en compétences des entreprises dans un contexte de nécessité de qualification accrue, en favorisant une meilleure connaissance des métiers ainsi que le développement de l'apprentissage. Ils assurent notamment la représentation et l'interface entre les professionnels et les partenaires de l'orientation et développent des actions dans le cadre d'une dynamique partenariale et territoriale à l'échelon local, départemental ou régional.

Ils souhaitent contribuer à la priorité pour chaque individu de devenir acteur de son parcours d'orientation, de formation et d'emploi, et au développement de la relation Ecole/ Entreprise. Ils mettent en œuvre des actions pour développer :

- 1/ la connaissance des métiers et des entreprises,
- 2/ l'apprentissage, et par extension l'alternance et la formation professionnelle,
- 3/ l'entrepreneuriat et l'esprit d'entreprendre.

- [Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie](#)
- [Les Chambres Régionales des Métiers et de l'Artisanat](#)
- [La Chambre Régionale d'Agriculture](#)

❖ **Des réseaux associés par voie de convention spécifique**

➤ **Les services académiques de l'Information et de l'Orientation**

Ils sont constitués des Centres d'information et d'Orientation et des délégations régionales de l'ONISEP.

❖ **Des réseaux désignés par la Région**

D'autres structures, organismes ou réseaux pourront intégrer le Service Public Régional de l'Orientation au terme de l'instruction de leurs demandes en réponse au cahier des charges approuvé par les Assemblées Plénières des deux Régions.

Leur reconnaissance, en qualité de membre/opérateur du SPRO, induit la possibilité de signer la présente Charte.

Ainsi le dispositif territorial opérationnel sera finalisé dans sa réalité et sa diversité et constituera les fondations du futur schéma prévisionnel de développement du SPRO, élaboré dans le cadre du prochain CPRDFOP.

Article 4 : Agir dans le cadre d'une organisation régionale concertée

La gouvernance du SPRO s'exerce dans le cadre du Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP) et en particulier au sein des commissions spécifiques et techniques mises en place en application de la loi du 5 Mars 2014. Le CREFOP a pour missions notamment d'assurer la coordination entre les acteurs

des politiques d'orientation, de formation professionnelle et d'emploi et la cohérence des programmes de formation dans la Région. Ces instances enrichiront les réflexions et travaux en vue de l'élaboration du futur CPRDFOP et du Schéma prévisionnel de développement du Service Public Régional d'Orientation.

4.1 Le pilotage régional du SPRO

L'organisation et la coordination du SPRO au niveau régional sont assurées par les Régions de Basse et de Haute-Normandie en lien avec les CREFOP, jusqu'au 1^{er} janvier 2016. A partir de cette date, la Région Normandie assurera l'animation et la coordination en relation avec le CREFOP normand.

Afin de coordonner les actions du SPRO et la mise en œuvre de l'animation territoriale du SPRO, les Régions animent, un comité de pilotage constitué des signataires de la présente Charte, préfigurant l'organisation régionale sur le territoire normand.

Ce comité de pilotage réunit l'ensemble des têtes de réseaux régionales. Les organismes et structures intégrés au Service Public Régional de l'Orientation sur la base du cahier des charges défini conjointement par les deux Régions, non fédérées au sein d'un réseau préexistant, devront se doter d'une représentation régionale au sein du comité de pilotage.

Ce comité de pilotage veille à la mise en œuvre cohérente du SPRO sur l'ensemble du territoire. Il doit impulser les futures évolutions du SPRO, être force de proposition en vue de résoudre les écarts ou dysfonctionnements constatés et essaimer les pratiques exemplaires. Cette instance doit être également le niveau de consolidation des démarches de suivi et d'évaluation qui seront mises en œuvre et qui permettront de définir des axes de progrès et les plans d'actions associés.

Ces missions peuvent nécessiter de constituer des groupes techniques, à l'échelle régionale, visant à fournir les éléments d'aide à la formalisation des propositions, examinées au sein du Comité de Pilotage.

Les Régions conduisent des réflexions sur les volets de professionnalisation des acteurs, d'organisation et de mutualisation des ressources à destination des professionnels, en mobilisant à cette fin, l'expertise des CARIF/OREF et de la(les) Cité(s) des Métiers de Haute et Basse-Normandie, dans leurs domaines de compétences respectifs. Dans ce contexte, ces structures seront associées de manière permanente et/ou ponctuelle aux travaux du comité de pilotage.

4.2 La coordination territoriale

Le déploiement et la mise en œuvre des services et actions du SPRO dans les territoires sont déclinés en relation étroite avec les politiques territorialisées de l'emploi et de la formation.

Pour la mise en œuvre du SPRO, les Régions de Haute-Normandie et de Basse-Normandie privilégient une approche partenariale territorialisée permettant la prise en compte des caractéristiques de chaque territoire dans une perspective d'efficacité, de valorisation des ressources existantes en cohérence avec l'ambition du projet politique régional.

Le découpage du territoire Haut-Normand est établi en fonction des six zones définies par le CPRDF (Contrat régional de développement des formations professionnelles) à partir des zones d'emploi de l'INSEE :

1. zone de Rouen (Yvetot / Neufchâtel-en-Bray / Forges-Les-Eaux / Elbeuf / Louviers / Barentin / Bourg Achard)

2. zone du Havre (Bolbec / Lillebonne / Fécamp)

3. zone d'Evreux (Verneuil-sur-Avre / Pacy-sur-Eure)

4. zone de Dieppe (Saint Valery en Caux / Envermeu / Le Tréport / Blangy-sur-Bresle)

5. zone de Vernon (Gisors / Les Andelys)

6. zone de Bernay / Pont-Audemer

Le découpage du territoire Bas Normand est établi en fonction des onze zones définies par les Comités Locaux Economie Emploi Formation (CLEEF), garants de la mise en œuvre d'une stratégie territoriale partagée, au croisement des politiques publiques déployées par les différents acteurs et des projets d'initiatives locales :

1 Zone CLEEF CAEN - FALAISE

Caen la mer / ALE de Falaise / CLEEF Caen-Falaise hors Caen la mer et ALE de Falaise

2 Zone CLEEF BAYEUX

Bayeux hors CDC Isigny, Grandcamp / CDC Isigny, Grandcamp

3 Zone CLEEF PAYS D'AUGE

Nord Pays d'Auge / Sud Pays d'Auge / CDC de l'Estuaire de la Dives

4 Zone CLEEF VIRE

Vire hors Canton Condé-Sur-Noireau / Canton Condé-Sur-Noireau

5 Zone CLEEF COTENTIN

CUC Cherbourg (4 Cantons) / Est Cotentin / Centre et Sud-Ouest Cotentin / La Hague

6 Zone CLEEF CENTRE MANCHE

COTEEF de Coutances / COTEEF de Saint-Lô

7 Zone CLEEF SUD MANCHE

Avranchin / Granvillais / Mortainais

8 Zone CLEEF PAYS DU BOCAGE

CDC Flers + St Paul / CLEEF Pays du Bocage hors la CDC de Flers

9 Zone CLEEF ALENCON

Communauté urbaine d'Alençon / CLEEF Alencon hors la CU d'Alencon

10 Zone CLEEF ARGENTAN - VIMOUTIERS

Argentan-Vimoutiers hors le Canton de Vimoutiers / Canton de Vimoutiers

11 Zone CLEEF L'AIGLE - MORTAGNE

Bassin de l'Aigle / Bassin de Mortagne hors CDC du Val d'Huisne / CDC du Val d'Huisne

L'organisation de la coordination territoriale a pour objectifs de faciliter la coopération entre les opérateurs locaux, de faire émerger une culture commune et partagée de l'orientation

tout au long de la vie, de renforcer la cohérence, la complémentarité et la mutualisation des actions dans une dynamique collective : elle impose un engagement actif et permanent de tous les opérateurs qui veilleront à aménager la disponibilité de leurs professionnels.

4.3 L'animation du SPRO sur les territoires

L'animation régionale se définit comme un ensemble d'actions et de ressources à mobiliser au service des organismes, reconnus comme participant au SPRO.

Dans le cadre des orientations régionales, et en lien avec les groupes de travail locaux constitués dans le cadre des projets territoriaux, la Cité des Métiers de Haute-Normandie s'est vue confier une prestation d'appui technique et pédagogique à la mise en place du SPRO sur l'ensemble du territoire régional haut-normand, assurant de fait l'animation du SPRO sur les territoires.

Elle est appelée, dans ce cas, à intervenir au plus près des équipes techniques de manière à faire vivre et perdurer une culture commune de l'accueil et de l'information personnalisés, du conseil et de l'accompagnement, à coordonner les actions locales, à favoriser la mutualisation des pratiques, des outils, l'interconnaissance des réseaux en lien avec la Région qui veillera à la cohérence régionale. La Cité, en lien permanent avec les équipes locales contribuera à la définition, à la conception, et à la conduite des projets territoriaux, élaborés en respect des orientations de la Région. Ces projets fédérateurs feront l'objet d'un calendrier prévisionnel de mise en œuvre opérationnelle en plan d'actions concrètes à décliner sur l'année en cours : période d'expérimentation comportant un volet évaluation de nature à enrichir le futur Schéma Prévisionnel de développement du service public régional de l'orientation prévu dans le cadre du CPRDFOP. Ces plans d'actions spécifiques SPRO, participent du projet de territoire plus global mené sur les problématiques formation-emploi-économie.

Concernant la Région de Basse-Normandie et, en lien avec l'animation territoriale des Comités Locaux Economie Emploi Formation, l'animation du SPRO sur les territoires sera assurée par les services de la Région en appui de la Cité des Métiers de l'Orne et des deux sites en préfiguration Cité des Métiers que sont la Maison de l'Information sur la Formation et l'Emploi du Calvados et la Maison de l'Emploi et de la Formation du Cotentin.

En lien avec les CARIF/OREF, des outils territoriaux de connaissance « socio-économique » pourront être co-construits dans une approche pragmatique et opérationnelle, en identifiant les besoins, attentes et disponibilités des professionnels en contact avec les publics.

Par ailleurs, dans un souci de transversalité et de prise en compte permanente de la réalité de l'environnement social et économique dans lequel s'inscrit l'action du SPRO, celui-ci a vocation à établir, entretenir et développer des liens fonctionnels avec :

- toute structure contribuant à la connaissance du contexte socio-économique des territoires, des emplois, des métiers et des formations (filières et branches professionnelles, chambres consulaires, pôles d'excellence et d'innovation), le CREFOR et l'ERREFOM constituent à cet égard des pôles de ressources et d'expertise indispensables au bon fonctionnement du SPRO ;
- les structures investies dans les Plateformes de Suivi et d'Appui aux Décrocheurs ou dans les actions de prise en charge des publics en déshérence ;
- les réseaux régionaux des Points Relais Conseils de la Validation des Acquis de l'Expérience ;
- toute structure contribuant au repérage et/ou suivi de publics spécifiques ou à la mise en œuvre de dispositifs dédiés (PLIE, acteurs de la création d'entreprise,

structures de l'insertion par l'activité économique, professionnels du travail social et de l'intervention sociale, notamment ceux impliqués dans les quartiers prioritaires de la ville, référents du RSA....).

Article 5 : Construire collectivement un service public régional d'orientation performant

Les signataires de la présente charte s'engagent à contribuer au développement et au déploiement du SPRO, dans le cadre :

5.1 de la participation des professionnels

- Le contenu et le périmètre de l'accueil information tout public doivent être homogènes. Chaque tête de réseau veillera à la mise en application des principes d'action et des normes de qualité énoncés sur le plan des pratiques professionnelles des intervenants auprès des publics.
- Les services de conseil et d'accompagnement s'appuient sur la complémentarité de l'offre de services proposée à proximité immédiate des publics.

Si des publics autres que ceux relevant traditionnellement de leur champ d'intervention, se présentent spontanément et indifféremment chez l'un ou l'autre opérateur du SPRO, un premier accueil sera obligatoirement délivré dans les conditions de forme et de qualité énoncées ci-dessus.

- L'enjeu est d'assurer la continuité entre les niveaux de service sur chaque territoire afin d'offrir des réponses de qualité aux différents publics, notamment par l'utilisation des supports existants ou à concevoir, et qui contribuent à structurer la continuité des parcours des personnes, leur assurer lisibilité et appropriation et à témoigner des étapes et contenus des démarches entreprises (fiche de liaison ou tout autre outil à construire.....).

5.2 du déploiement territorial

L'engagement attendu des réseaux signataires porte sur leur participation aux groupes de travail régionaux et locaux, la mobilisation de leurs équipes, l'identification des besoins prioritaires et le relais de communication en leur sein, dans la limite des ressources humaines et des moyens techniques disponibles dans chaque structure concernée.

- **Inscription dans une dynamique partenariale globale** visant la mise en place progressive d'une culture professionnelle commune, notamment en :
 - favorisant l'inter-connaissance via des réunions d'échanges, des immersions ou autres actions innovantes ;
 - impliquant les salariés à la création et à la participation des actions définies en commun ;
 - donnant de la lisibilité sur l'offre de services aux autres partenaires ;

- permettant un développement des connaissances sur les entreprises et l'appropriation des données socio-économiques du territoire ;
- facilitant l'accès des salariés aux offres de professionnalisation et aux échanges de pratiques.

➤ **Contribution à l'animation du territoire**, notamment en :

- organisant conjointement des manifestations sur le territoire ;
- travaillant sur l'articulation et la lisibilité des événements locaux et régionaux ;
- recherchant et expérimentant des actions permettant d'intervenir sur les zones les moins couvertes ;

➤ **Développement de stratégies partenariales d'accueil des publics**, notamment en :

- trouvant des réponses à des questions d'orientation complexes ;
- initiant et en mettant en application des démarches innovantes et exemplaires ;
- structurant la continuité des parcours via l'utilisation de démarches communes ;
- facilitant le continuum des services via des outils partagés ;
- favoriser l'articulation entre les différents niveaux d'intervention, dans un délai temps favorable aux personnes.

5.3 d'une démarche régionale d'évaluation commune

Les membres du SPRO s'engagent à participer aux actions d'évaluation qualitative (études, enquêtes, ...) décidées et mises en œuvre sous maîtrise d'ouvrage régionale. Ils produiront, en outre, un bilan statistique annuel qui, consolidé au niveau régional, permettra d'améliorer, corriger et modifier le dispositif régional du SPRO. Un rapport qualitatif et quantitatif sera élaboré et transmis au Comité de pilotage du SPRO et présenté au CREFOP. Il devra aborder les dimensions suivantes :

- la mise en œuvre du premier accueil personnalisé et individualisé
- le continuum de l'offre des services (modalités sous toute forme visant à articuler les différents niveaux d'accueil, d'information, d'orientation et de processus d'appui approfondi des publics)
- l'implication des structures dans les dynamiques inter-réseaux au niveau régional
- la mobilisation des partenariats locaux

L'élaboration des critères et indicateurs qualité se fera dans le cadre des instances de gouvernance et de pilotage, en articulation avec les indicateurs du conseil en évolution professionnelle.

Article 6 : Suivi et évaluation de la Charte

La charte a vocation à être déclinée dans les différents accords, conventions bilatérales, susceptibles d'être élaborés et conclus au niveau régional, prévus dans le cadre de la mise en application de la loi du 5 Mars 2014.

Le Comité de pilotage du SPRO est chargé de suivre la mise en application de la charte. Il pourra décider des modalités spécifiques d'évaluation des actions engagées.

L'évaluation visera à :

- mesurer l'atteinte des objectifs fixés
- identifier les nouvelles pistes d'actions et élaborer des préconisations pour l'avenir.

Article 7 : Modalités de révision de la Charte

Les dispositions de la présente Charte pourront faire l'objet d'évolutions, pour tenir compte notamment :

- de la contribution de nouveaux signataires,
- de l'actualité législative et réglementaire
- de la mise en place des schémas d'organisation territoriale de la relation emploi-formation sur le territoire Normand

Fait à Rouen, à Caen, le.....en X exemplaires originaux.