



LE SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION EN BASSE-NORMANDIE

**Cahier des charges en vue de la reconnaissance des
organismes participant au Service Public de
l'Orientation en Basse-Normandie**

La Loi du 5 Mars 2014 consacre le droit pour chaque personne de bénéficier d'un ensemble de services d'accueil, d'information et d'orientation, visant à l'accompagner dans la construction de son projet professionnel et personnel dans la perspective d'une insertion dans l'emploi et dans les périodes de transitions professionnelles afin de sécuriser son parcours tout au long de la vie. L'exercice de ce droit s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation, et d'éducation au choix de projet de vie.

La Région souhaite mettre en place les conditions nécessaires à un fonctionnement du SPRO conforme à ses attentes en termes de qualités et de nature à répondre aux demandes des publics, bénéficiaires du service public proposé.

La plus-value attendue du Service Public Régional d'Orientation doit se traduire pour les publics :

- par l'assurance d'une égalité d'accès au service quel que soit leur niveau de formation, leur lieu d'habitation, leur origine sociale ;
- par la garantie d'un continuum d'information et de conseil tout au long de leur vie ;
- par l'engagement des professionnels à respecter leur demande et à l'inscrire dans la réalité de leur environnement.

A cet effet, la loi confie à la collectivité régionale la responsabilité d'organiser, d'animer et de coordonner le Service Public Régional de l'Orientation, mis en œuvre par les opérateurs en relation permanente avec les publics.

Ainsi le SPRO constitué des **membres de droit désignés par le législateur** est susceptible d'être élargi à des organismes souhaitant porter leur candidature en vue d'être reconnus comme participant au SPRO de Basse-Normandie.

En effet, participent aux SPRO, les réseaux et structures identifiés par la loi en tant qu'opérateurs du CEP¹ et du SPRO², les réseaux et structures qui sur proposition de la région ou à leur initiative, formalisent expressément leur volonté d'inscrire leurs actions d'aide à l'orientation dans le respect du présent cahier des charges. ***Afin de garantir l'impartialité du service rendu, sont exclus les opérateurs qui exercent une activité conduisant à la réalisation d'actions de formation et/ou une activité de service conduisant à la réalisation de prestations pouvant être mobilisés en appui du processus d'accompagnement, d'information et d'orientation rendu dans le cadre du SPRO. Cette restriction s'impose par application du principe de neutralité, constitutif de la notion de service public.***

I) LES CONDITIONS DE DELIVRANCE DES SERVICES PROPOSES

Les services délivrés dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation doivent respecter les principes énoncés ci-dessous. Ces principes fondent les missions du service public et doivent être respectés par l'ensemble des partenaires qui s'inscrivent dans la démarche du SPRO.

Toute personne en demande d'orientation, peut bénéficier des actions du SPRO.

1.1 Principes fondateurs d'une démarche de service public

Les services proposés au sein du SPRO s'adressent à tous les publics :

¹ Les opérateurs du CEP définis par la loi sont: APEC, Pôle Emploi, OPACIF, CAP Emploi, Missions locales

² Les membres de droit du SPRO sont : les opérateurs de CEP cités ci-dessus, les organismes consulaires (les chambres du commerce et de l'industrie, des métiers et de l'artisanat, de l'agriculture) ainsi que les services de l'Etat en charge de l'orientation scolaire.

- 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 mise en œuvre des projets professionnels en cours de définition.
- 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 ;
 - 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 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.

1.2 Normes de qualité des services proposés au sein du SPRO

Le service, de la conception à sa réalisation, est centré sur la personne. Ainsi, l'organisation mise en œuvre doit répondre de manière individuelle et personnalisée à la demande du public. Elle s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente du service.

1.2.1 Espace d'accueil et de conseils

- L'espace dédié à l'accueil des publics doit être conçu pour favoriser la qualité de l'écoute et du conseil. Il dispose de locaux adaptés respectant les normes d'hygiène et de sécurité en usage dans les établissements recevant du public (ERP), et l'accès aux personnes en situation de handicap.

- L'espace est repérable et les publics accueillis sont informés de la nature, du contenu des services et des démarches offerts. Afin d'assurer la lisibilité du service public régional de l'orientation, les organismes ou structures mobilisent les moyens adéquats (signalétique appropriée) pour faire connaître la spécificité des services proposés dans ce cadre.

- L'espace est doté des ressources documentaires et numériques en lien avec la mission de service public, il dispose de postes de travail permettant l'accès au réseau internet de nature à ménager des temps d'autonomie pour les utilisateurs qui pourront alterner entre recherche personnelle et démarche guidée.

- La permanence des services proposés devra tenir compte des caractéristiques des publics résidant sur le bassin de vie considéré, des facilités d'accès (transports publics), de la proximité des autres opérateurs du SPRO. **Un temps de services dédié, réparti sur deux jours et demi ou cinq demi-journées sur la semaine est requis. Cette permanence devra faire l'objet d'une communication explicite auprès des publics : l'amplitude d'ouverture (plages horaires hebdomadaires) et annuelle (a minima sur 42 semaines) proposée par les organismes candidats sera précisée et argumentée.**

1.2.2 Le contenu des services proposés et mis en œuvre

Le SPRO propose un **ensemble de services** (article L6111-5 du code du travail) organisés selon 2 niveaux d'intervention et qui proposent à toute personne des services lui permettant :

« 1° De 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 ;

2° De bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme ».

Les services sont rendus par des personnels qualifiés qui travaillent en réseau et qui participent régulièrement à des actions de formation continue, dans le cadre de leur propre réseau ou dans le cadre des dispositifs de professionnalisation inter-réseaux (Programme de professionnalisation de l'ERREFOM et/ou rencontres des professionnels de l'accueil - information - orientation organisées par la Cité des Métiers).

Le Service Public Régional de l'Orientation doit garantir à toute personne :

- **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, elle 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. Le professionnel s'appuie pour cela, sur les ressources disponibles, tant nationales que locales. 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 (forums métiers, apprentissage, rencontres métiers, nuits de l'orientation, journées des métiers, salons de l'emploi et de l'alternance etc).
- **L'accès à des services de conseils en orientation** de qualité et organisés en réseaux 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'utilisateur 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.

II) LA GOUVERNANCE REGIONALE ET TERRITORIALE DE L'ORIENTATION

2.1 Le pilotage régional du SPRO

L'organisation et la coordination du SPRO au niveau régional sont assurées par la Région de Basse-Normandie en lien avec le CREFOP (Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle) et sa commission Parcours Professionnels. Ces instances enrichiront les réflexions et travaux en vue de l'élaboration du futur CPRDFOP et du développement du Service Public Régional d'Orientation.

Afin de coordonner les actions du SPRO et la mise en œuvre des dispositifs régionaux de professionnalisation, d'appui technique, pédagogique et documentaire, la Région anime, un comité de pilotage constitué des membres de droit suivants :

- les opérateurs régionaux du CEP (APEC, Pôle Emploi, Missions Locales, OPACIFS, Cap Emploi) ;
- les organismes consulaires (CRCI, CRMA, Chambres d'Agriculture) ;
- les services académiques de l'information et de l'orientation.

2.2 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 de son SPRO, la région de Basse-Normandie privilégie 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 toutefois avec l'ambition du projet politique régional. Le découpage du territoire bas normand est établi en fonction des onze zones définies par les Comités Locaux Economie Emploi Formation (CLEEF), garant 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 Alençon hors la CU d'Alençon

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 notamment de la part des postulants qui veilleront à aménager la disponibilité de leurs professionnels.

2.3 L'animation du SPRO sur les territoires

Dans le cadre des orientations régionales, 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 du réseau de la Cité Régionale des Métiers, de la Cité des Métiers de l'Orne et des deux sites en préfiguration Cité des Métier 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.

La Cité Régionale des Métiers en projet sera appelée, au fur et à mesure de son développement, 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 connaissance des réseaux en lien avec la région qui veillera à la cohérence régionale. La Cité en lien permanent avec les équipes locales pourra contribuer à la définition, la rédaction et la conduite des projets territoriaux, élaborés en respect des orientations de la Région.

III) LES ENGAGEMENTS DES OPERATEURS DU SPRO

3.1 Dans le cadre de la participation au SPRO

- 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 et leur assurer lisibilité et appropriation et à témoigner des étapes et contenus des démarches entreprises (fiche de liaison ou tout autre outil à construire.....).
- 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 au CREFOP.

3.2 Dans le cadre du déploiement territorial

- Participation active à la co-construction du projet, à sa mise en œuvre et à son évolution sur le long terme.
- 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 en 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.

IV) LA RECONNAISSANCE EN QUALITE DE MEMBRE DU SPRO :

4.1 Modalités de réponse au cahier des charges :

Un dossier de présentation de la candidature devra être constitué ; il peut être retiré selon les modalités suivantes auprès des services de la Région :

Par mail ou téléphone auprès de Madame Thérèse SARAIVA,

- par mail : t.saraiva@crbn.fr
- par téléphone : 02.31.06.96.37
- par téléchargement sur le site de l'ERREFOM, rubrique « appels à projets »

La réponse devra être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Région Basse-Normandie
 Direction de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage
 Abbaye-aux-Dames
 Place Reine Mathilde
 CS 50523
 14035 Caen Cedex 1

4.2 Obtention et retrait de la qualité de membre :

La qualité de membre du SPRO est reconnue par une décision de la collectivité régionale au terme d'une procédure d'instruction menée à partir du dossier de candidature.

Elle implique le respect des dispositions du présent cahier des charges. Si des dysfonctionnements ou défaillances étaient constatées dans la qualité du service rendu, la collectivité pourra décider le retrait de la qualité de membre du SPRO.