

## CHARTRE DU SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION DANS LES PAYS DE LA LOIRE

L'établissement d'une société de la connaissance et de l'innovation porté par le Conseil européen en 2000 pose les bases de la résolution européenne de 2008 introduisant le principe d'une « orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ».

Ce principe se concrétise en France dans la loi du 24 novembre 2009 qui crée le droit à l'orientation : « *Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle.* » La vision segmentée de l'orientation disparaît au profit d'une orientation tout au long de la vie pour tous les publics, quel que soit leur statut. Ce droit s'inscrit dans la durée et représente un facteur important contribuant à la sécurisation des parcours.

Dans ce cadre, la loi organise un service public d'information et d'orientation professionnelle qui garantit « *à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux* ».

Dans les Pays de la Loire, le Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) 2011-2014 fait de l'orientation tout au long de la vie une des cinq orientations stratégiques, pour favoriser la réussite sociale et professionnelle de chacun.

L'orientation est un processus complexe, mouvant et continu qui doit permettre des changements au cours de toute vie professionnelle. Ce processus revêt des enjeux humains, sociaux et économiques croissants. La demande sociale pour l'accès à l'information, les objectifs d'élévation du niveau de qualification de la population active, la lutte contre le décrochage et le chômage des jeunes, et enfin les évolutions du marché du travail font de l'orientation un élément clé dans la construction des parcours professionnels tout au long de la vie.

Dans les territoires ligériens, des collaborations entre les acteurs de l'information, de l'orientation, de l'insertion et de l'emploi existent déjà pour assurer un service public de qualité et répondre aux besoins des publics concernés. Pour autant, il convient de gagner en efficacité et en efficience par une meilleure coordination entre tous les acteurs au travers d'un engagement partagé vers la création progressive du service public de l'orientation dans les Pays de la Loire.

Dans le respect des missions, métiers, statuts de chacun, un premier accueil est assuré en n'importe quel point du territoire. Il se fonde sur des éléments de culture commune à partir de coopérations, des formations qui pourront être mutualisées. Cette meilleure connaissance des ressources et des compétences de chacun contribue à la qualité du service pour les usagers.

## **LES OBJECTIFS DE LA CHARTE**

La présente charte fixe les principes fondamentaux partagés par huit réseaux régionaux d'accueil, d'information et d'orientation, ainsi que leurs engagements pour une mise en œuvre opérationnelle et efficace du service public de l'orientation dans les Pays de la Loire.

Cette démarche est accompagnée et soutenue par l'État, la Région et les partenaires sociaux.

À travers la charte, il s'agit de :

- faciliter la coopération entre acteurs régionaux ou locaux,
- développer des éléments de culture commune de l'orientation tout au long de la vie,
- partager une définition de l'accueil, information et orientation (AIO),
- renforcer la cohérence, la complémentarité et la mutualisation des actions et des offres de service,
- définir les rôles et les engagements de chacune des structures participant au réseau labellisé sur chacun des territoires,
- garantir la qualité du service rendu.

## **DES RÉSEAUX EN SYNERGIE...**

Le service public de l'orientation sur le territoire ligérien s'appuie sur huit réseaux identifiés de l'accueil, de l'information et de l'orientation. Ces réseaux assurent de manière significative le maillage territorial des Pays de la Loire et sont regroupés régionalement.

### **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 106 structures spécialistes de la relation handicap et emploi. Leur mission est d'assurer le diagnostic, l'orientation et l'accompagnement personnalisé 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.

La Région des Pays de la Loire est découpée en 6 zones d'intervention couvertes chacune par un Cap emploi (Sarthe, Mayenne, Vendée, Maine-et-Loire, Nantes et Saint-Nazaire).

### **Centres d'information et d'orientation (CIO)**

20 CIO de l'Éducation nationale accueillent tout public à la recherche d'une information sur les formations et les métiers : élèves (public et privé) et familles, étudiants, jeunes en recherche d'orientation ou d'insertion professionnelle, enseignants, adultes.

Ils proposent des supports documentaires (papier ou numérique) aux contenus adaptés et régulièrement actualisés et les conseillers d'orientation-psychologues, titulaires du Decop et qualifiés au niveau master, assurent un conseil personnalisé. Leur expertise s'appuie sur leur connaissance du système éducatif, des formations et des métiers et sur la maîtrise des techniques d'entretien et des logiciels d'aide à l'orientation utilisés dans le cadre de protocoles professionnels.

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'Éducation nationale et avec les structures partenaires des plateformes d'appui et de soutien aux jeunes sortis de formation initiale.

### **Fongecif Pays de la Loire**

Le Fongecif Pays de la Loire est un opacif régional interprofessionnel géré paritairement. Depuis près de 15 ans, il offre un service d'information, de conseil et d'accompagnement à destination des salariés. Le Fongecif est un acteur majeur 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 le Fongecif 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 sans être obligée 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 Fongecif. Le Fongecif est en contact régulier avec un réseau de partenaires sur tous les Pays de la Loire. Il est présent dans les cinq départements. En collaboration avec la Copire et le Conseil régional, il participe au réseau de Conseil en évolution professionnelle mis en place dans les territoires.

### **Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (Mife)**

Les Mife développent et assurent en proximité des réponses adaptées aux besoins d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement en matière d'accès à l'emploi et/ou de formation, avec en appui la méthode de guidance professionnelle personnalisée (aide à l'élaboration et l'accompagnement de tout projet professionnel).

Les stratégies développées par les Mife se déclinent en quatre étapes :

- l'accueil personnalisé de tout public sorti du système scolaire (jeunes et adultes), demandeurs d'emploi, salariés, intérimaires, saisonniers, chefs d'entreprises...,
- l'information sur les offres et dispositifs de formation, les métiers, l'emploi et l'économie locale,
- l'orientation et l'accompagnement de parcours professionnels,
- le suivi et l'accompagnement dans les démarches.

10 Maisons de l'information sur la formation et l'emploi sont fédérées au sein de l'Association InterMife Pays de la Loire.

### **Missions locales des Pays de la Loire**

Les Missions locales remplissent une mission de service public pour l'orientation et l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire. Un maillage complet du territoire permet un accueil de proximité qui favorise l'égalité d'accès aux droits et services existants sur leur territoire d'intervention.

Les Missions locales assurent le droit à l'accompagnement de tous les jeunes tout au long de leur parcours jusqu'à l'emploi durable et leur autonomie sociale. L'accompagnement est personnalisé et prend en compte l'ensemble des atouts du jeune de même que ses difficultés. Le travail d'orientation professionnelle fait partie intégrante de la démarche proposée aux jeunes, il peut être réalisé en interne et/ou délégué temporairement à un organisme prestataire.

Les Missions locales sont fédérées au sein de l'Association régionale des missions locales (ARML) à laquelle adhèrent les 22 structures des Pays de la Loire.

### **Pôle emploi**

Pôle emploi remplit 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,
- 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.

Des informations et des premiers conseils sont également délivrés aux publics et aux entreprises par des services multicanal internet ou téléphone : 3949, 3995 et [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr).

### **Réseau Information Jeunesse**

L'Information Jeunesse est une mission d'intérêt général définie par les chartes nationale et européenne de l'Information Jeunesse qui appuie la mise en œuvre des politiques territoriales notamment éducatives.

Le réseau Information Jeunesse est chargé du développement de l'Information Jeunesse sur la Région des Pays de La Loire. Il accueille, oriente et accompagne tous les publics, plus spécifiquement les jeunes de 15 à 30 ans, dans leur recherche d'information concernant l'ensemble des domaines de leur vie quotidienne dont la formation, les métiers, l'emploi. L'animation du réseau régional (79 points et bureaux information jeunesse) est réalisée par le Centre régional information jeunesse (Crij) des Pays de La Loire en collaboration avec la Direction régionale jeunesse et sports et de la cohésion sociale (DRJSCS). Les objectifs de l'Information Jeunesse sont :

- renforcer l'autonomie des jeunes, soutenir leurs initiatives, leur expression, les accompagner dans leur projet,
- accueillir les jeunes dans leur globalité et leur donner des clés afin de les accompagner dans leur choix pour qu'ils soient acteurs de leur parcours personnel et professionnel,
- favoriser le maillage territorial.

### **Services universitaires d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SUIO-IP)**

Les SUIO-IP s'adressent à tous les usagers du service public de l'enseignement supérieur, lycéens, familles de lycéens, étudiants, adultes en recherche de validation d'acquis, en situation de reprise d'études, en formation continue.

Positionnés au sein des 3 campus universitaires de Nantes, Angers, Le Mans, les SUIO-IP accompagnent les usagers dans la construction de leur parcours de formation, en tenant compte, d'une part, des atouts, talents et stratégies individuels, d'autre part, du marché de l'emploi et des compétences développées par les formations universitaires.

Ils favorisent la mise en relation des usagers et du monde professionnel, par des formations aux techniques de recherche de stage et d'emploi, la publication d'enquêtes d'insertion, le développement d'un réseau de partenaires et de diplômés en poste.

## **...POUR DES ENGAGEMENTS COMMUNS ET PARTAGES**

Trois grands principes fondamentaux guident la mise en place du service public de l'orientation dans les Pays de la Loire :

### ***L'orientation est un droit pour tous***

À partir de la définition suivante de l'orientation :

« S'orienter consiste à se projeter dans son avenir en recherchant le meilleur équilibre entre les goûts, capacités, désirs personnels et les réalités et opportunités du monde professionnel. À différents moments de la vie, des choix successifs contribuent à l'élaboration et aux ajustements du parcours personnel. Le but recherché de l'orientation est que chacun maîtrise lui-même son parcours. Cette conception actuelle répond aux attentes des jeunes et des adultes en matière d'autonomie et de liberté de choix du métier. Elle correspond aussi à la nécessité et au souhait d'évoluer en cours de vie professionnelle ou à l'obligation de changer de métier du fait des évolutions technologiques et économiques comme des fluctuations du marché du travail. » (source : *Orientation pour tous*, sous la direction de Jean-Robert Pitte, 2011),

les signataires de la charte réaffirment que l'orientation est un droit qui concerne tous les publics : scolaires, étudiants, apprentis, salariés, actifs non salariés, demandeurs d'emploi, bénévoles, retraités..., quels que soient leur sexe, leur âge, leur situation et leur origine.

### ***Le service public de l'orientation relève d'une mission de service public***

Le service public de l'orientation dans les Pays de la Loire repose fondamentalement sur une égalité d'accès à l'ensemble de l'offre de services sur tous les territoires pour tous les publics, dans le respect du libre choix des individus.

Les organismes reconnus comme participant au service public de l'orientation s'engagent sur le strict respect des critères généraux de qualité des services rendus, définis dans le cahier des charges relatif à l'attribution du label « Orientation pour tous ».

## ***L'accueil et l'information sont les premières étapes du droit à l'orientation***

Chaque organisme, sur son territoire d'intervention, s'engage à :

- accueillir toute personne,
- analyser sa demande, repérer son besoin et apporter le premier niveau de réponse,
- mettre à sa disposition une documentation objective, adaptée et complète, physique et dématérialisée, ainsi qu'un accompagnement approprié dans la recherche documentaire,
- garantir un conseil personnalisé, assuré par un conseiller qualifié de sa structure, ou à l'aiguiller vers l'organisme compétent et le plus adapté à sa demande et à sa situation.

Ces engagements visent à satisfaire la demande de l'utilisateur par une délivrance de services limitée à deux structures maximum.

Cela nécessite pour tous les professionnels intervenant dans le champ défini d'avoir une connaissance des missions de l'ensemble des structures et réseaux aux niveaux local, régional et national, d'avoir une visibilité de l'offre de services régionale et de connaître les outils existants en matière d'information et d'orientation.

## **LE SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION S'INSCRIT DANS LES TERRITOIRES AU PLUS PRÈS DES USAGERS**

Dans le respect, d'une part, des principes d'engagement et d'organisation définis dans la présente charte, et d'autre part, du cahier des charges pour la labellisation, les acteurs locaux de l'accueil, de l'information et de l'orientation décident de mettre en commun leurs compétences et savoir-faire pour constituer le service public de l'orientation sur chaque territoire de la région.

La définition du territoire de coopération est à l'initiative des acteurs locaux eux-mêmes, en tenant compte des instances de validation interne, lorsqu'ils décident d'engager une démarche de labellisation dans le cadre du service public de l'orientation.

Parce qu'ils ont l'expérience de coordinations déjà existantes localement, les acteurs de terrain connaissent les conditions efficaces de réalisation et d'intervention nécessaires pour assurer une continuité de service public et proposer une offre de services de proximité, cohérente et complémentaire.

Au terme de la procédure de labellisation, grâce à l'engagement et à la vigilance des huit réseaux signataires, l'objectif est d'aboutir à la couverture de l'ensemble du territoire des Pays de la Loire au travers de conventions de coopération locale.

La convention de coopération est signée par les partenaires volontaires sur chaque territoire. Cette convention définit le périmètre du territoire retenu, présente les acteurs concernés, l'organisation de la coordination, l'offre de services proposée, et décrit les actions opérationnelles.

Ouverte aux acteurs qui souhaitent s'y associer dans la mesure de leur éligibilité au cahier des charges, chaque convention de coopération locale devra rechercher, parmi les réseaux signataires, les représentants des quatre réseaux suivants : CIO, Mission locale, Pôle emploi et Information jeunesse.

La convention de coopération précise les modalités du pilotage local (coordination, concertation, suivi...). Un responsable chargé de l'animation et de la coordination des organismes liés par la convention est désigné par ses signataires. Ses missions portent sur les domaines concernant l'activité du réseau labellisé, à l'exclusion des activités propres à chacune des structures qui conservent leur organisation et leur cadre de fonctionnement.

Sur la base de l'analyse des pratiques existantes, la convention définit l'animation territoriale qui aura pour objectifs de :

- construire, à partir d'un diagnostic des besoins des publics en matière d'orientation, un plan d'actions annuel,
- contribuer à la formalisation de l'offre de services AIO locale, en déclinaison de l'offre de service AIO régionale, et la rendre lisible auprès des publics,
- favoriser le montage d'actions communes partenariales,
- mutualiser les bonnes pratiques sur le territoire,
- analyser et définir les besoins de professionnalisation des acteurs de l'AIO,
- évaluer la qualité du service public de l'orientation sur le territoire.

## **LE SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION REND ACCESSIBLES TOUS LES OUTILS D'INFORMATION EXISTANTS**

Pour les usagers,

il s'agit de disposer d'outils d'information et d'aide à l'orientation adaptés à leur situation et répondant à leurs questionnements. Et ce, afin de garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, la réalité économique, la situation de l'emploi et du marché du travail, les formations initiales et continues, les certifications, les dispositifs, les aides et financements associés, les lieux d'accueil et de conseil.

Au-delà de l'information dématérialisée développée par les réseaux, de celle disponible dans les structures, ainsi que des outils d'information nationaux (sites et plateformes : Onisep, orientation-pour-tous, Pôle emploi, information jeunesse...), et sans privilégier un outil plutôt qu'un autre, il s'agit de consolider les outils régionaux.

Le site [meformer.org](http://meformer.org) est un outil de référence pour les usagers qui veulent avoir une information régionale sur les sujets cités. Complémentaire des autres portails, il propose une information contextualisée au niveau régional.

De même, il sera rappelé aux publics qu'ils peuvent avoir accès à tout moment aux plateformes régionales existantes, à savoir [monorientationenligne](http://monorientationenligne) pour le public scolaire, la plateforme Région formation à votre écoute pour tous les autres publics.

Pour les professionnels,

il s'agit de promouvoir ces outils auprès des publics qu'ils reçoivent, en les informant de leur existence et, si besoin, en les accompagnant à leur utilisation.

Ils s'en servent également comme outils professionnels pour parfaire leurs connaissances.

Les réseaux signataires de la présente charte s'engagent à participer à l'enrichissement, à l'évolution et au développement de [meformer.org](http://meformer.org) afin de faciliter :

- la lisibilité de l'information pour tous les publics,
- la pratique professionnelle des chargés d'accueil et des conseillers,
- la liaison avec les autres outils, régionaux et nationaux, existants.

Par ailleurs, ils s'engagent à coopérer pour donner du sens aux manifestations locales centrées sur la découverte des métiers, des filières de formations, et sur les perspectives du marché du travail qui se déroulent sur l'ensemble de la région. L'objectif est de veiller à ce qu'une égalité d'accès dans l'espace et dans le temps soit proposée.

Ils participent, en lien avec les partenaires institutionnels, à l'élaboration d'un programme régional des salons et des forums. Ce programme sera évalué sur le plan de l'efficacité et de l'efficacités. Pour toucher et sensibiliser le maximum de public, ils veillent à ce que l'information soit bien communiquée et diffusée, aussi bien sur les supports adéquats, comme les sites régionaux, qu'auprès des professionnels de terrain.

Enfin, des outils complémentaires visant à améliorer la lisibilité de l'offre de services AIO régionale sont élaborés dans ce cadre.

## **LE SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION FAVORISE LE PARTAGE D'EXPÉRIENCES ET RENFORCE LES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS**

La mise en œuvre du service public de l'orientation ainsi affirmé s'appuie sur les compétences des professionnels impliqués et induit leur développement. La nécessaire complémentarité entre les réseaux, recherchée sur chaque territoire, implique la conception d'un programme régional de professionnalisation des acteurs de l'AIO afin de partager des éléments de culture commune confortant la plus-value du service public de l'orientation.

Les destinataires en sont prioritairement les professionnels chargés de l'accueil et de la primo information, du conseil, de l'orientation et/ou de l'accompagnement.

Ce programme ne se substitue pas aux plans de formation internes des structures, ni aux programmes proposés au sein des réseaux mêmes. Il participe activement à la mise en synergie des réseaux pour la qualité du service public de l'orientation. Il respecte les identités professionnelles spécifiques de chacun et crée les conditions d'un partage d'outils et d'expériences. Cette démarche s'appuie nécessairement sur un engagement individuel et volontaire de la part des acteurs.

Co-construit avec les réseaux signataires, le programme tient compte de ces principes et propose, dans sa forme, des actions variées et innovantes de formation, d'échanges de pratiques, de mutualisation...

Le pilotage, l'animation et le suivi du programme régional sont assurés par le Carif-Oref des Pays de la Loire.

## **LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE ET DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX USAGERS**

Dans le cadre du Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP), une commission spécialisée Service public de l'orientation est mise en place.

La commission est l'espace privilégié de concertation et de régulation régionales sur le service public de l'orientation. La concertation favorise la prise en compte des points de vue des représentants des partenaires sociaux, de la Région et de l'État, en tant que membres permanents, ainsi que des huit réseaux signataires de la charte, en tant que membres associés. Les membres permanents sont chargés de formuler, au nom du CCREFP, les avis préalables à la délivrance du label national « Orientation pour tous – pôle information et orientation sur les formations et les métiers ». La commission rend compte au CCREFP à l'occasion des réunions plénières.

Par ailleurs, les réseaux signataires poursuivent le travail engagé sur l'élaboration de la charte au travers d'un groupe de travail, animé par le Carif-Oref. Ce groupe technique est chargé de suivre la mise en œuvre de la présente charte et de faire des propositions pour rendre ses objectifs opérationnels. Il rend compte régulièrement de ses travaux à la commission.

Ils s'engagent également à faciliter l'appropriation de la charte par l'ensemble des acteurs locaux dans le cadre de la demande de labellisation afin que tous les professionnels, dans chacune des structures, s'impliquent autour de ses objectifs et de ses principes.

Ils s'engagent enfin dans une démarche concertée de suivi et d'évaluation de la qualité du service rendu aux usagers, au travers d'indicateurs partagés.

La présente charte est signée pour la durée du Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) 2011-2014.

### **[SIGNATAIRES]**