

# PROJET D'ACCORD CADRE DANS LE CADRE DE LA LABELLISATION SPO

24 NOVEMBRE



**ENTRE**

**L'ACADEMIE D'AIX-MARSEILLE, REPRESENTEE PAR**

**ET**

**L'ACADEMIE DE NICE,  
REPRESENTEE PAR**

**ET**

**LA DIRECTION REGIONALE DE PÔLE EMPLOI  
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR,  
REPRESENTEE PAR**

**ET**

**L'ASSOCIATION REGIONALE DES MISSIONS LOCALES  
DE PROVENCE ALPES COTE D'AZUR, REPRESENTEE PAR**

**ET**

**LE CRIJ PROVENCE-ALPES, REPRESENTEE PAR**

**ET**

**LE CRIJ COTE D'AZUR, REPRESENTEE PAR**

## Préambule

Dans le cadre du décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L. 6111-5 du Code du Travail pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et création du label national « orientation pour tous – pôle information et orientation sur les formations et les métiers », les signataires ci-dessus proposent un accord cadre support aux demandes de labellisation de leurs membres pour l'ensemble du territoire Provence Alpes Côte d'Azur.

Conformément

- au décret N°2011-487 du 04 mai 2011.
- au CPRDF 2011-2015 de la Région PACA, notamment, la distinction entre l'orientation scolaire d'une part, et l'orientation professionnelle d'autre part.

L'accord-cadre vise à :

- Garantir et faciliter l'organisation partenariale locale entre les partenaires signataires sur l'ensemble du territoire régional.
- Fixer les engagements communs de chacun des réseaux constitués et, conséquemment, engager sur ces bases tous les acteurs locaux membres des réseaux signataires dans la dynamique du SPO.

## 1 - OBJECTIFS GENERAUX DE L'ACCORD CADRE REGIONAL

**Rappel** : le contexte de labellisation sur lequel les partenaires s'engagent :

Le contenu du label est précisé par des textes réglementaires publiés en mai 2011

### **Des critères de qualité et d'organisation des services**

Continuité/ Lisibilité / Accessibilité / Confidentialité / Transmission d'information à des tiers / Traçabilité et pilotage / Prise en compte de la situation individuelle / Gratuité / Accueil et réception par des personnels qualifiés

### **Des critères de qualité des activités d'orientation fondé sur le présentiel**

- Un accueil individualisé et de premier conseil
- Une information exhaustive et objective (incluant l'information dématérialisée)
- Un conseil personnalisé

Des critères généraux de qualité des services rendus (équivalent Charte Marianne)

Le SPO vise à mieux organiser et rendre plus lisible le paysage de l'orientation

Le SPO vise à **permettre à toute personne**, quels que soient son âge ou son statut, **« d'accéder à une information complète sur les emplois, les métiers et les formations ainsi qu'à un conseil personnalisé »**. Le SPO doit associer « l'Etat, les Régions et les partenaires sociaux ».

**Le SPO doit permettre de mutualiser l'offre de service des organismes déjà existants et la rendre plus lisible et accessible pour favoriser l'orientation pour tous**. Les organismes d'orientation seront donc amenés à collaborer et à se coordonner.

Le SPO se constitue en réseau local d'organismes demandant ensemble une labellisation

Le Label National « information et orientation pour tous » contribue à mieux organiser le paysage de l'orientation et rendre ainsi effectif le droit à l'orientation.

Les organismes labellisés doivent permettre à toute personne, quel que soient son âge ou son statut.

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. » (art. L.6111-5 du Code du travail)

## 2 – L’AIO ET L’OFFRE DE SERVICES ATTENDUE

### 2.1. Objectif de l’AIO

Dans le cadre de la demande de label « information et orientation pour tous », chaque organisme s’engage :

- A accueillir tout public, analyser la demande, repérer le besoin, prendre en charge la réponse ou accompagner vers l’organisme compétent.
- A mettre à la disposition des consultants une documentation objective, adaptée et complète, physique et dématérialisée, ainsi qu’un accompagnement approprié dans la recherche documentaire.
- A proposer un conseil personnalisé assuré par un conseiller qualifié.

### 2.2. L’offre de service des partenaires dans le champ de l’orientation

Au-delà des conditions de labellisation fixées au cahier des charges relatif à l’attribution du label telles que définies par l’arrêté du 04 mai 2011, il est rappelé :

- *en annexe 1 : les missions dévolues à chacun des partenaires relevant de l’AIO*
- *les différentes modalités de partenariat existantes entre les partenaires :*
  - CIO
  - PÔLE EMPLOI
  - MISSIONS LOCALES
  - CRIJ

### 2.3. Organisation et ressources des structures partenaires dans le cadre du label SPO

Les implantations et ressources (plus de 500 sites d’interventions et près de 4 000 personnes) mises à disposition par les structures partenaires répondent aux principes généraux de délivrance des services, aux critères de qualité des activités d’orientation proposées et aux critères d’accessibilité tels que définis dans le cahier des charges figurant dans l’arrêté du 4 mai 2011.

#### **LE RESEAU DES CENTRES D’INFORMATION ET D’ORIENTATION DU MINISTERE DE L’EDUCATION NATIONALE DES ACADEMIES D’AIX-MARSEILLE ET DE NICE.**

- Spécialisés dans l’information et le conseil en orientation
- 36 CIO répartis sur l’ensemble du territoire régional et couvrant tous les bassins de formation. Des permanences d’accueil sont organisées dans l’ensemble des collèges, lycées, lycées professionnels des académies.
- 295 conseillers d’orientation psychologues, 60 personnels administratifs d’accueil et de documentation.

#### **LE RESEAU DE POLE EMPLOI :**

- 67 agences Pôle Emploi de proximité sur tout le territoire PACA complétées de relais Pôle Emploi, visio-guichets et permanences.
- 9 agences de services spécialisées qui déploient des dispositifs particuliers d'accompagnement renforcé, d'orientation et d'évaluation professionnelle experte (CRP, CTP, PFV, EOS...)
- 2 500 conseillers à l'emploi
- 45 psychologues du travail

#### **LE RESEAU DES MISSIONS LOCALES :**

- 29 missions locales sur le territoire PACA regroupant :
  - 95 antennes
  - 189 permanences
  - 850 professionnels

#### **LE RESEAU INFORMATION JEUNESSE PACA:**

- Les CRIJ Provence-Alpes et Côte d'Azur animent un réseau de 126 structures (47 BIJ et 79 PIJ)
- 239 professionnels

## **3 - GOUVERNANCE**

***Le CCREFP et la commission AIO spécialisée du CCREFP, sont les instances de gouvernance.***

***Un Comité technique d'animation et de suivi de l'accord cadre est mis en place***

Les signataires du présent accord cadre se réunissent chaque trimestre dans le cadre d'un comité technique d'animation et de suivi régional de l'accord cadre.

Ce Comité veille au bon fonctionnement du partenariat sur le territoire régional. Il est garant du suivi et du pilotage conformément aux préconisations de la Commission AIO du CCREFP.

- Composé des représentants de Pôle Emploi, de l'Association Régionale des Missions Locales, des CRIJ et des Rectorats, ce comité peut s'enrichir lors des travaux de tout autre acteur partenaire des signataires de l'accord cadre sous réserve de l'accord de ceux-ci.
- Ce comité assure l'animation et le suivi du partenariat, et veille à l'atteinte des objectifs conjointement déterminés. Il analyse notamment les indicateurs d'activité et les indicateurs du partenariat fournis par les Comités de Pilotage Locaux. Si nécessaire, des actions correctives sont décidées, l'information en est donnée aux différents réseaux signataires.

Les signataires s'engagent à produire pour les réunions du comité technique d'animation et de suivi régional les indicateurs. Sur la base de ces indicateurs, un bilan de l'activité annuelle du SPO est produit par les partenaires au comité technique régional dans le cours du trimestre de l'année N+1.

Ce bilan est ensuite transmis à la Commission AIO du CCREFP.

## 4 – ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES

Au-delà du respect des 32 points fixés au cahier des charges, ces signataires se fixent les axes de progrès suivants :

- **Sur les critères de qualités des activités d'orientation proposées**
  - ✓ Une description, homogène régionalement, de l'offre de services commune et des spécificités AIO de chaque signataire sera à disposition du public afin d'améliorer la lisibilité du SPO et de faciliter la réorientation entre partenaires après le 1<sup>er</sup> accueil et le 1<sup>er</sup> conseil en fonction de leurs compétences et de leurs moyens
  - ✓ Etablissement d'un programme de travail commun :  
Coopération entre les réseaux : mutualisation d'informations et échanges sur les pratiques, organisation d'évènements...
  
- **Sur les critères généraux de qualités des services rendus**
  - ✓ Mise en place d'une lisibilité du SPO sur les territoires (signalétique commune, horaires d'ouverture, livret d'accueil commun, annuaire des partenaires, offre de services commune du SPO...).
  - ✓ Les partenaires s'engagent à assurer un premier accueil au flux avec ou sans rendez-vous et à organiser la réorientation des publics vers le partenaire le plus adapté (prise de rendez-vous, modalités ...)
  - ✓ Libre accès à la documentation disponible pour tout public et optimisation des modalités d'accès aux ressources documentaires (notamment ressources dématérialisées)
  - ✓ Chaque réseau détaillera l'organisation concrète des accueils : horaires, accessibilité (handicapés, transports en commun), élaboration d'un guide du consultant pour le réseau, (types de services offerts, détail du minimum commun en termes de premier accueil d'accès aux ressources documentaires).

A ce titre l'offre de services des centres de ressources régionaux pourra être sollicitée conformément à la circulaire DGEFP du 25 juillet 2011.

## 5 – LE FONCTIONNEMENT

### 5.1. Les principes qui ont présidé à l'association en réseau des structures partenaires :

- Diagnostic : Le réseau territorial est constitué à partir d'une analyse des besoins des usagers, en assurant la couverture de tous les publics selon les critères précités.
- Il s'intègre dans une architecture régionale qui ne laisse aucun territoire sans offre de service.

- Il s'inscrit dans une démarche de qualité et de progrès des services rendus. Pour cela, il se dote d'un tableau de bord constitué d'indicateurs définis à l'échelon régional, pouvant être complétés par des indicateurs qui lui sont spécifiques.

## 5.2. Principes d'organisation territoriale

L'organisation de la mise en œuvre du SPO s'organisera à l'échelle des 19 zones territoriales définies en annexe 3. Elle garantit la proximité du service par un maillage territorial fin en s'appuyant sur la coopération des réseaux animée et coordonnée localement.

Sur ces territoires, les membres signataires se constituent en réseau et organisent conjointement la demande de labellisation à partir d'un diagnostic territorial partagé.

Cette demande sera naturellement ouverte aux partenaires locaux qui souhaiteraient s'y associer dans la mesure de leur éligibilité au cahier des charges.

Par ailleurs, les signataires s'entoureront de toutes les compétences locales susceptibles de concourir à l'amélioration du service rendu.

Les conventions établies par les candidats à la labellisation doivent se référer à la "convention type" jointe en annexe et aux principes de l'accord cadre.

## 5.3. Principes d'organisation opérationnelle

### - Instances de coordination du réseau

Conformément à l'arrêté du 4 mai précité, un comité de coordination territorial dont l'animation collégiale assure la mise en œuvre locale (secrétariat, récupération des *données / évaluation...*) et élabore un bilan annuel sur la base d'un cadre proposé par le comité technique régional d'animation et de suivi.

Chaque membre des réseaux signataires de l'accord cadre désigne localement un référent SPO qui le représente.

### - Engagements mutuels

Toutes les structures partenaires du dossier de labellisation s'engagent à satisfaire aux exigences du dispositif de pilotage ci-dessous, tout en conservant leur autonomie, leurs fonctionnements propres, leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités statutaires et leurs missions propres.

- Chacune des structures membres du réseau désigne un représentant au comité de coordination territorial.
- Cette coordination désigne tous les ans un responsable chargé de l'animation de la coordination.
- La coordination peut décider de créer des commissions de travail dont une commission de concertation étendue composée d'au moins un membre de chacune des structures

signataires. Les membres seront désignés d'un commun accord par la coordination en fonction de leurs compétences.

- Les missions du responsable de la coordination portent sur les domaines concernant l'activité du réseau, à l'exclusion des activités propres à chacune des structures, qui conservent leur organisation et leur cadre de fonctionnement. Avec l'appui du comité de coordination, il organise :
  - le recueil des données permettant de renseigner le tableau de bord de la coordination auprès des responsables des différentes structures, organise la concertation afin de fixer en commun des objectifs de progrès au fonctionnement de la coordination.
  - l'élaboration de documents et outils communs permettant notamment d'assurer la consultation des usagers du SPO, de mieux informer et accompagner ces derniers au sein du réseau.
  - l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de travail commun
  - un bilan d'activité annuel du fonctionnement du réseau. Ce bilan ne se confond pas avec celui que réalise habituellement chacune des structures partenaires.
  - la liaison avec le comité technique régional d'animation et de suivi

## 6 – EVALUATION

Le Comité technique régional d'animation et de suivi proposera une série d'indicateurs permettant de mesurer la valeur ajoutée du service, en particulier sur:

- L'accès à tout public
- L'accessibilité
- L'accueil
- L'organisation partenariale
- L'accès aux ressources documentaires

## 7 – DUREE DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord cadre prend effet à compter du xxx pour une période allant jusqu'au xxxx. Il pourra être modifié ou prolongé par voie d'avenant, dans le respect des orientations données par la commission AIO du CCREFP.



## Liste des annexes

- **ANNEXE 1** : LES TEXTES DE REFERENCE
  
- **ANNEXE 2** : SYNTHESE DE L'OFFRE DE SERVICES AIO DE CHACUN DES PARTENAIRES
  
- **ANNEXE 3** : CARTOGRAPHIE DES ZONES TERRITORIALES DU SPO
  
- **ANNEXE 4** : CARTOGRAPHIE DES POINTS D'ACCES DES PARTENAIRES
  
- **ANNEXE 5** : CONVENTION TYPE