



**ORIENTATION  
POUR TOUS**  
Pôle information et orientation  
sur les formations et les métiers

Décembre 2014

# Schéma d'animation du Service public régional de l'orientation (SPRO) tout au long de la vie dans les Pays de la Loire pour la période 2015-2017



**COPAREF**  
(Comité paritaire interprofessionnel  
régional pour l'emploi et la formation)



## UN DIAGNOSTIC ET UN ÉTAT DES LIEUX PARTAGÉS

La loi du 24 novembre 2009 a défini « un droit individuel à l'orientation tout au long de la vie et a institué le Service public de l'orientation (SPO) via un service dématérialisé national de première information (site web et plateforme téléphonique) et une procédure de labellisation de sites géographiques uniques ».

En Pays de la Loire, la charte du Service public de l'orientation a été signée le 22 janvier 2013 par l'État, la Région et les 8 réseaux régionaux de l'orientation 20 Centres d'information et d'orientation (CIO), 56 agences de Pôle Emploi, 22 Missions locales, 6 Cap Emploi, 3 Services universitaires d'information et d'orientation (SUIO), 10 Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (MIFE), le Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) et le Fongecif Pays de la Loire. Ces 8 réseaux représentent 2 400 professionnels en Pays de la Loire.

Cette charte a permis aux acteurs de s'accorder sur des objectifs et éléments de méthode communs :

- garantir 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,
- satisfaire la demande de l'utilisateur (tout public) par une délivrance de service en proximité,
- laisser les acteurs locaux s'approprier la démarche pour développer des synergies et créer une culture de coopération commune,
- permettre l'initiative locale de créer des coopérations et d'organiser un maillage cohérent du territoire constitué de 17 territoires SPO,
- constituer un groupe de suivi régional (les 8 têtes de réseaux) qui accompagne la démarche et une structure qui anime aux niveaux régional et local : le GIP Cariforef.

L'année 2013 a connu l'achèvement de la labellisation SPO de l'ensemble de la région via la reconnaissance de 17 territoires. Dans chacun d'eux, un coordinateur a été identifié. La délivrance de ce label était confiée par la loi au Préfet de région et s'est fortement appuyée sur la commission SPO du CCREFP (Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle) qui a étudié chacune des réponses au cahier des charges mais aussi les plans d'actions et les axes de progrès identifiés.

La région des Pays de la Loire a été retenue comme une région préfiguratrice du Service public régional de l'orientation, en amont de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale.

Celle-ci consacre l'existence d'un Service public régional de l'orientation (SPRO), et l'instauration du Conseil en évolution professionnelle (CEP) expérimenté depuis 2010 en Pays de la Loire.

La loi du 5 mars 2014 dispose que l'État et les Régions assurent une responsabilité partagée dans le pilotage du Service public de l'orientation tout au long de la vie :

- l'État définit et met en œuvre la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et d'enseignement supérieur,
- la Région coordonne les actions des autres organismes participant au SPRO et la mise en place du Conseil en évolution professionnelle (CEP), assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience,
- une convention entre l'État et la Région détermine les conditions dans lesquelles l'État et la Région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives dans la région.

En matière de gouvernance, le Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP) qui remplace le CCREFP fin 2014 est l'instance de pilotage du SPRO.

## LES ENJEUX DU SPRO

Dans la continuité de la loi de 2009 installant le SPO, la loi du 5 mars 2014 conforte la trilogie des services (un réseau territorial de professionnels, un site web et une plateforme téléphonique) mais en donnant aux deux derniers, une dimension régionale dans le cadre du SPRO.

La réalisation du site « [orientation-paysdelaloire.fr](http://orientation-paysdelaloire.fr) » lancé en mai 2014 qui réunit les anciens sites « [Meformer.org](http://Meformer.org) » et « [cariforef-pdl.org](http://cariforef-pdl.org) » offre des fonctionnalités supplémentaires pour le grand public avec une géolocalisation se référant aux 17 territoires SPRO labellisés et une amélioration de la cartographie des métiers et des formations. Cette réalisation propose un meilleur accès à l'information sur l'orientation du grand public.

La présentation articulée des plateformes téléphoniques « Orientation Pays de la Loire à votre écoute » pour les adultes et « Monorientationenligne » pour les scolaires et étudiants, qui propose également des services en ligne, permet déjà au public d'avoir une information personnalisée pour avancer dans les questions qu'il se pose.

Ces outils ont l'avantage d'être accessibles quel que soit le lieu où se trouve le public en Pays de la Loire. L'enjeu est ici de poursuivre la logique régionale d'ensemblier, d'articuler et de faire converger plus encore les diverses plateformes qui existent et qui vont évoluer au regard de la loi, notamment celles liées au conseil en évolution professionnelle et aux personnes ressources VAE.

Concernant le premier ensemble de cette trilogie, la loi du 5 mars 2014 introduit un nouveau service, le Conseil en évolution professionnelle (CEP), service universel à destination de l'ensemble des actifs. Ainsi, au regard de la loi de novembre 2009 qui se centrait essentiellement sur l'accueil et l'information, la loi de mars 2014 prolonge la surface du service en introduisant le conseil, voire l'accompagnement. L'arrêté du 16 juillet 2014 définissant ce conseil en évolution professionnelle déployé dans le cadre du SPRO, indique clairement que ce conseil ne doit pas être prescriptif mais doit conjuguer, simultanément, la réalité de chaque personne et la réalité de son environnement. Ce conseil en évolution professionnelle est mis en œuvre par Pôle emploi, les Missions locales, Cap emploi, les organismes agréés pour prendre en charge le congé individuel de formation (Fongecif et les Opacif de branche), l'APEC. Il peut aussi être délivré par des opérateurs régionaux désignés par la Région, après concertation au sein du bureau CREFOP.

L'ambition sur la période à venir est de concourir, avec la mise en place du Service public régional de l'orientation, à la sécurisation des parcours professionnels de tous les citoyens ligériens en leur permettant d'être acteurs de leurs évolutions professionnelles tout au long de la vie.

Les changements attendus des services du SPRO par les bénéficiaires pourraient être au nombre de trois :

- Être assuré d'une égalité d'accès au service quel que soit leur niveau de formation, leur lieu d'habitation, leur origine sociale.
- Disposer d'un continuum d'information et de conseil tout au long de sa vie.
- Recevoir un service respectant la personne et compatible avec la réalité de son environnement.

Les objectifs de la Charte du service public de l'orientation en Pays de la Loire signée le 22 janvier 2013 continueront à être poursuivis : faciliter la coopération entre acteurs régionaux et locaux, développer des éléments de culture commune de l'orientation tout au long de la vie, renforcer la cohérence, la complémentarité et la mutualisation des actions et des offres de services, garantir la qualité du service rendu. Ces objectifs s'enrichissent notamment de l'accent mis sur le conseil en évolution professionnelle qui définit dans la loi de mars 2014 l'accompagnement des actifs comme un des enjeux essentiels du SPRO.

Inscrit dans ces objectifs, le Schéma d'animation du SPRO tout au long de la vie visera à :

- Renforcer la coordination entre les réseaux de professionnels de l'orientation sur les territoires (régionaux et locaux) pour permettre à tous les publics de bénéficier d'une information, d'un conseil, d'un accompagnement de qualité.
- Renforcer le conseil et l'accompagnement individualisé.
- Développer, au travers des plateformes multimédia, une complémentarité d'information de qualité sur l'orientation, contribuant ainsi à délivrer un véritable continuum de service tout au long de la vie.
- Faciliter la coconstruction du cahier des charges des normes qualité de l'orientation dans la région des Pays de la Loire.
- Développer des outils pour permettre de mieux appréhender l'environnement social et économique dans les processus d'orientation tant pour les publics que pour les professionnels.

## LE SCHÉMA D'ANIMATION DU SPRO TOUT AU LONG DE LA VIE

Ce schéma d'animation s'appuie pour sa mise en œuvre sur la Charte du service public de l'orientation dans les Pays de la Loire signée le 22 janvier 2013 et plus particulièrement sur les éléments suivants :

*« 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.*

*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. »*

Il convient ainsi de reprendre ces attendus de la Charte régionale pour structurer le schéma d'animation du SPRO en tenant compte de la mise en place du conseil en évolution professionnelle prévue par la loi du 5 mars 2014.

La labellisation des 17 territoires SPO achevée en 2013 et l'accompagnement du déploiement du SPO sur les territoires infra régionaux ont permis de mettre en place des coopérations fructueuses et structurées aux échelles régionale et locale entre les réseaux.

Il s'agit maintenant de poursuivre le travail en structurant un schéma d'animation permettant de garantir partout la qualité du service rendu à l'usager dans le cadre du droit à l'information et au conseil pour l'orientation. L'animation se définit comme un ensemble d'actions qui peuvent être de l'échange de pratiques, de l'information, des actions de formation, de l'accompagnement, de l'immersion, des groupes de travail...

Ce schéma d'animation s'appuie sur une volonté partagée des différents réseaux du SPRO. Il prendra appui sur des logiques d'action, centrées sur le développement de la capacité à s'orienter pour le citoyen et la connaissance fine du territoire.

Il s'inscrit dans une démarche de concertation avec les membres du SPRO qui en sont signataires et s'articule sur deux niveaux, régional et local: le niveau régional de construction et le niveau local de formalisation et de mise en œuvre.

La gouvernance de ce schéma d'animation se fera dans le cadre du CREFOP et de sa commission SPRO. Le plan de travail quant à lui, se fera avec les têtes de réseau qui en sont signataires.

Dans la phase de construction de la labellisation du SPO, le groupe composé des 8 têtes de réseau dénommé « groupe de suivi de la Charte » a réalisé un travail important de coordination, de mise en cohérence et de propositions.

Dans la phase de mise en œuvre et de déploiement, ce groupe augmenté des opérateurs du CEP « Apec et Opacifs » est maintenu sous l'intitulé de « groupe technique régional du SPRO ».

Il a pour objet de faciliter la mise en œuvre des orientations arrêtées par le CREFOP, ainsi que la coordination régionale des opérations et de faire toutes propositions utiles pour améliorer le SPRO. Dans un cadre défini régionalement, il s'attache au respect des orientations de la charte qui permet notamment aux opérateurs des 17 territoires de créer et expérimenter des coopérations au plus près des usagers du SPRO.

Le Cariforef assure l'animation et l'accompagnement des réseaux du SPRO et met en œuvre les actions du Schéma d'animation.

Comme le précise la Charte régionale du SPO, ce schéma d'animation ne se substitue pas aux plans de formation internes des structures, ni aux programmes proposés au sein des réseaux mêmes.

Plus que de transmettre des savoirs, son objet est de développer les compétences et l'outillage des professionnels pour leur permettre d'exercer mieux encore leur métier au service des publics. La réflexion sur les caractéristiques des publics, leurs usages, cultures et pratiques, sur la réalité des territoires et sur les actes des professionnels du SPRO est le pilier central de Schéma.

La diversité des acteurs et de leurs pratiques, celle des publics, celle des territoires, sont une richesse qui participe à son déploiement.

Ceux-ci envisagent ce schéma, à partir des axes de progrès retenus par les 17 territoires SPRO ainsi que des attentes des professionnels, autour de 2 thématiques :

- Développer la qualité de l'accueil, information, orientation sur tous les points d'accueil du SPRO
- Développer une connaissance économique et sociale partagée du territoire.

### **Développer la qualité de l'Accueil-Information-Orientation (AIO) sur tous les points d'accueil du SPRO**

La loi de 2009 attribue à chacun un droit nouveau, le droit à l'information et à l'orientation. Il s'agit au travers de la mise en place du SPRO de contribuer à garantir ce droit en y intégrant pour les actifs le droit à un conseil en évolution professionnelle.

Il s'agit au travers de cette ambition de concourir à la sécurisation des parcours professionnels de tous les citoyens en leur permettant d'anticiper leurs évolutions professionnelles. Ceci implique de créer un continuum de propositions d'information, de conseils, d'accompagnement à l'orientation, tout au long de la vie du bénéficiaire.

Ce continuum de services doit être construit sous l'angle de la proximité au bénéficiaire, proximité qui se décline sur 3 axes: une proximité géographique, une proximité temporelle, une proximité de méthode (tenir conseil).

> **viser ensemble une qualité de l'AIO et du conseil en évolution professionnelle:**

- **Développer l'inter connaissance des professionnels et des réseaux, notamment sur l'offre de service, les process propres à chaque structure.**

Cela peut se traduire par des temps organisés d'échange de pratique entre professionnels ou des temps de découverte et d'immersion dans les structures des réseaux partenaires.

- **Intégrer la place des outils dématérialisés dans les pratiques (sites web, plateformes téléphoniques...) de l'information et du conseil.**

Afin de travailler dans le sens de l'égalité d'accès des différents publics aux services du SPRO, un travail sur la complémentarité entre les services de proximité et les services dématérialisés sera conduit en intégrant les démarches synchrones et asynchrones. Ainsi, il s'agira pour les services d'information à distance de développer des outils offrant une exhaustivité de l'information sur les métiers et les formations. Poursuivant une logique d'ensemblier, le site internet et la plateforme téléphonique administrés par le Cariforef seront organisés en complémentarité avec les sites de l'Onisep et du Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) ainsi qu'avec les plateformes de l'Onisep, du Fongecif, de Pôle emploi, voire des Opacifs. Le partenariat entre ces réseaux permettra d'analyser ensemble les publics et les demandes des usagers utilisateurs.

- **Travailler l'objectif de satisfaction de la demande de l'utilisateur en deux structures maximum.**

Et pour cela, porter notamment la réflexion sur l'organisation de modalités du passage d'une structure à une autre pour les usagers.

- **Articuler AIO et déploiement du Conseil en Évolution Professionnelle.**

Le conseil en évolution professionnelle comporte 3 niveaux, un premier niveau correspondant aux exigences de la labellisation SPO de la loi de 2009, un deuxième niveau proche du tenir conseil et un troisième niveau intégrant l'ingénierie financière, notamment en mobilisant le nouveau compte personnel de formation (CPF). À l'occasion du déploiement du CEP, les acteurs du SPRO conduiront un travail en commun sur la qualité des pratiques en orientation. Un objectif de recherche de convergence avec le conseil en VAE sera également poursuivi.

> **Communiquer sur le SPRO:**

- **Développer un plan de communication auprès du public pour faire connaître l'offre de services du réseau SPRO et les outils dématérialisés.**

- **Structurer la communication inter-réseaux et l'organisation de la documentation pour les territoires**

- **Organiser et structurer la communication « événementielle »**, lors des salons emploi-formation en particulier.

#### > **Évaluer la plus-value apportée par le SPRO :**

- **Se doter de modalités et critères d'évaluation** de la plus-value apportée par le SPRO pour l'usager et pour les structures.

### **Développer une connaissance économique et sociale partagée du territoire**

- **Co-construire des « portraits territoriaux socio-économiques »** dans une visée pragmatique et opératoire en partant de l'analyse des besoins et des attentes des professionnels du SPRO et pour une meilleure information des publics.

Ces portraits, élaborés par le Carif-Oref seront autant de matériaux co-construits avec les équipes locales du SPRO afin que les acteurs travaillent plus encore les enjeux de la relation Orientation/ Formation/Emploi sur leur territoire. Au fur et à mesure, les données disponibles sur les trajectoires Orientation/Formation/Emploi seront mises à disposition des publics sur les territoires.

- **Travailler avec les branches professionnelles, fédérations, syndicats professionnels et associations, notamment à l'information sur les métiers et secteurs qui recrutent.**

Le travail avec les branches professionnelles amène au constat répété de faible attractivité de nombreux secteurs voire de difficultés de recrutement sur un certain nombre de métiers. Le même déficit d'attractivité peut concerner aussi des filières de formation.

Des actions seront menées avec ces secteurs professionnels au niveau des territoires : branches (métallurgie, industries agro-alimentaires...) Union Professionnelle Artisanale (UPA Pays de la Loire) et autres représentants des entreprises et du monde économique. Le rapprochement entre professionnels des réseaux du SPRO et représentants des secteurs économiques favorisera la découverte des métiers et des différentes voies de formation, comme l'apprentissage, des contextes d'exercices de ces métiers et des parcours qui conduisent à la qualification.

La mise en relation avec les données économiques locales, la connaissance des entreprises et de leurs modalités de recrutement, les conditions de travail et de rémunération, les perspectives d'évolutions de carrière dans ces secteurs participeront à mieux informer et valoriser ces métiers.

Les établissements et organismes de formation sont naturellement impliqués dans ces actions.

Ces actions devront être menées en cohérence et en articulation avec les instances de coordination État-Région au niveau régional et sur les territoires. Elles

pourront se traduire par des actions de sensibilisation auprès des professionnels ou des porteurs de projets territoriaux.

L'enjeu est de faire connaître les métiers d'aujourd'hui et de demain, valoriser les secteurs professionnels, traduire en métiers les évolutions techniques et scientifiques. Il s'agit de donner à lire, de manière claire et simple, ce que sont les métiers et permettre au public et aux professionnels de pratiquer les gestes professionnels qui renforcent cette lisibilité.

En tant que de besoin, des nouveaux outils de connaissance des métiers et des secteurs pourront être co-construits en croisant les approches et en s'appuyant sur des acteurs différents :

- les représentants des secteurs économiques,
- les centres de culture scientifique et technique (CCSTI)
- les Instituts de recherche technologique (IRT)
- les professionnels de l'orientation
- les associations qui travaillent sur ce champ en particulier sur les gestes professionnels.

Ces outils pourront être mis à disposition des différents réseaux locaux du SPRO, au plus proche des usagers des 17 territoires d'action et au service des professionnels de l'orientation.

- **Analyser les trajectoires orientation/formation/emploi**

La connaissance des trajectoires scolaires et professionnelles concourt à la qualité de l'information et du conseil pour l'orientation. Cette observation des parcours réels, en objectivant des trajectoires, appréhende les comportements et les mobiles des jeunes ou adultes formés : logiques individuelles, familiales et sociales d'orientation, de formation et d'insertion en emploi, parcours subis ou choisis, mobilités géographiques (domicile-école puis domicile-travail) et mobilités professionnelles...

L'analyse des trajectoires Orientation-Formation-Emploi contribuera à éclairer l'usager, les professionnels des réseaux du SPRO et les responsables des politiques publiques.

La signature du présent schéma emporte adhésion à la charte régionale du SPO



Angers, le 16 décembre 2014

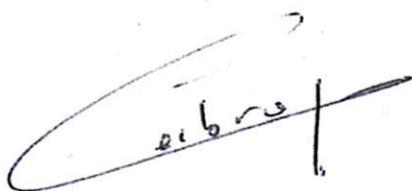
**Henri-Michel Comet**  
Préfet de la région Pays de la Loire

**Jacques Auxiette**  
Président du Conseil régional des Pays  
de la Loire



en cours de signature

**Jean Cesbron**  
Président du COPAREF



**Anne-Flore Marot**  
Vice-Présidente du Coparef



**Bruno Hug de Larauze**  
Président de l'association  
interconsulaire (909)





**William Marois**  
Recteur de l'Académie de Nantes



**Karim Khétib**  
Directeur de Pôle emploi



**Manuel Grésillon**  
Président du CRIJ Pays de la Loire



**Dominique Averty**  
Vice-président de l'Université de Nantes



**Anne Désert**  
Vice-présidente de l'Université du Maine



**Michelle Sallembien**  
Déléguée territoriale APEC



**Clair Moreau**  
Par délégation du Président du FAFSEA



**Jean-Pierre Delfino**  
Directeur général d'Unifaf



**Xavier Vinet**  
Délégué régional de l'Onisep



**Gérard Barrier**  
Président de l'Union régionale des Missions Locales Pays de la Loire



**Bernard Hervault**  
Président du Fongécif des Pays de la Loire



**Armelle Kieffer**  
Déléguée, correspondant régional suppléant réseau Cap Emploi



**Didier Peltier**  
Vice-président de l'Université d'Angers



**Michel Bordereau**  
Président des Maisons de l'information sur la formation et l'emploi des Pays de la Loire (MIFE)



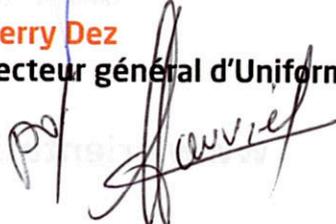
**Thierry Tébol**  
Directeur général de l'AFDAS



**Pascale d'Artois**  
Directrice générale du FAF-TT



**Thierry Dez**  
Directeur général d'Unifformation



 **CARIFOREF**  
Pays de la Loire



[www.orientation-paysdelaloire.fr](http://www.orientation-paysdelaloire.fr)