

Cahier des charges Pour la labellisation des acteurs souhaitant s'investir dans le Rés'O Pro Normand a titre du SPRO Conseil



Annexe 1 au Cadre de Référence du Rés'O Pro Normand



Préambule

Le présent cahier des charges répond au cadre juridique de la nouvelle stratégie de l'Orientation de la Région Normandie adoptée par l'Assemblée Régionale le 14 octobre 2019 et s'appuie sur le cadre juridique national dévolu aux Régions en matière de Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) présenté dans le document « cadre de référence ».

En Normandie, la Région souhaite animer et coordonner un grand nombre d'acteurs du Rés'O Pro Normand intervenant sur le champ de l'information au public. Elle doit spécifiquement labelliser, au titre d'une prestation de conseil individualisé intitulée SPRO Conseil, les structures régionales qui s'inscriront dans les modalités du cahier des charges présentées ci-dessous. Celles-ci viendront en complément des structures nationales reconnues par la loi.

La structure postulante présentera sa candidature au moyen d'un « Dossier de candidature » mis en ligne sur le site « Parcours Métiers » de l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers via le lien suivant : <https://parcours-metier.normandie.fr/agence-spro-candidature>

Le candidat devra respecter les modalités définies ci-après.

LE SERVICE ATTENDU : UN ACCUEIL PERSONNALISE DES PUBLICS

Le service attendu par la Région Normandie dans le cadre du présent cahier des charges est **d'assurer un accueil personnalisé à toute personne (le bénéficiaire) en questionnement sur son parcours d'orientation.**

Ce service d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation détaillé ci-dessous, correspond au **premier niveau du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP)**, offert dans les conditions communes à l'ensemble des membres reconnus comme participant au SPRO.

Ce service doit être assuré 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 Conseil doit permettre, par l'association de tous les opérateurs, la couverture intégrale du territoire régional.

Ainsi, l'organisation mise en œuvre par le candidat postulant devra respecter les critères énoncés ci-dessous.

LA NATURE DU SERVICE ATTENDU

La qualité de l'accueil : écoute et reformulation

Le service attendu est centré sur la personne. L'accueil est individualisé, en face à face, au téléphone ou en e –conseil.

L'idée est de permettre au bénéficiaire de ce **premier niveau d'information** de se placer dans une démarche d'analyse de sa situation et de sa demande. Il pourra ensuite décider de poursuivre ou non son projet et d'identifier les interlocuteurs les mieux placés pour l'aider dans un second temps.

Concrètement, ce premier niveau de conseil permet au bénéficiaire :

- De s'exprimer sur sa demande, sur son projet professionnel,
- D'intégrer les modalités et les objectifs de délivrance du conseil en évolution professionnelle (CEP),
- D'accéder à une première information adaptée à ses besoins afin de mieux comprendre :
 - L'environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire : situation de l'emploi, métiers impactés, qualifications ou formations demandées, émergence de nouveaux métiers et filières, etc.),
 - Les démarches possibles (formations, services, aides, prestations, etc.) adaptées à son besoin,
 - Les acteurs susceptibles de l'aider dans sa démarche.

Cette première approche menée avec le conseiller, donnera au bénéficiaire un état des lieux (ou diagnostic) de sa demande et de son besoin pour l'éclairer sur les suites à donner à sa démarche à savoir une poursuite ou non vers un second niveau d'information.

Un diagnostic partagé entre le conseiller et la personne bénéficiaire, information, conseil

Lors des entretiens de premier niveau, le candidat postulant s'engage à :

- Respecter les principes suivants :
 - L'égalité d'accès pour chaque bénéficiaire quelle que soit sa situation ou sa demande,
 - La gratuité du conseil : aucune contrepartie financière ne sera exigée du bénéficiaire,
 - L'impartialité : aucun jugement ne sera porté sur le bénéficiaire et son projet,
 - La proximité d'accès : le conseil est délivré au plus près des bassins de vie et d'emploi du territoire,
 - L'adaptabilité des locaux et des horaires aux publics reçus : prise en compte des besoins, contraintes de vie et de mobilité du bénéficiaire,
 - La compréhension de l'information : le conseil doit être accessible et compris par tous. Pour les personnes souffrant de handicap ou d'illettrisme, un langage et/ou des supports intelligibles seront adaptés à la personne et à sa situation,
 - La promotion de la mixité des filières et l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'orientation et le choix des métiers en luttant contre les stéréotypes de genre,
 - Des principes d'égalité, de non-discrimination, de diversité des personnes,
- Respecter les droits suivants :
 - L'anonymat du conseil pour chaque bénéficiaire. Pour les salariés, il sera délivré en dehors de l'entreprise,
 - La confidentialité : la discrétion professionnelle est requise dans les échanges intervenants entre les personnes en conseil et les professionnels du conseil,
 - L'autonomie : la personne doit s'engager à son rythme dans une démarche constructive, et libre choix lui est donnée dans la poursuite de sa démarche à l'issue des services rendus,
 - Neutralité des services proposés : toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier est proscrite.

– Établir un diagnostic individualisé :

- Un diagnostic de la situation individuelle sera établi entre le conseiller et la personne bénéficiaire reçue.

La qualité des services offerts dans le cadre du SPRO Conseil résulte de l'aptitude des professionnels à coopérer et à savoir orienter les publics vers les autres opérateurs du RésO'Pro Normand. Ces derniers sont investis d'une mission de service public de conseil en évolution professionnelle (CEP) et/ou désignés pour leur expertise dans le champ de l'accompagnement des publics au regard de leur situation professionnelle et personnelle.

– Des valeurs partagées entre professionnels :

Afin de garantir la qualité des services rendus aux usagers, les professionnels du SPRO Conseil s'engagent sur les principes de ce dernier et sur les valeurs énoncées ci-après :

Universalité, égalité et proximité d'accès :

- Une disponibilité sur chaque territoire,
- Une continuité de services proposés aux usagers afin de répondre à leurs besoins,
- Un respect des principes d'égalité entre les femmes et les hommes, de non-discrimination et de diversité.

Neutralité, objectivité et respect de la personne :

- Une neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement : toute publicité en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier est prohibée,
- Une obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels,
- Un respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne,
- Une prise en compte de la situation globale de l'utilisateur,

LES CONDITIONS D'ACCUEIL

L'espace dédié

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 doté de 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.

Les modalités de délivrance de l'information peuvent être diversifiées : soit de manière collective dans un lieu adapté, soit à distance ou en face à face et s'appuyer sur des supports numériques dématérialisés et innovants.

Les heures d'ouverture au public

L'accueil du public respectera un planning des jours et heures d'ouverture visiblement affiché à l'extérieur de l'espace dédié. Les périodes de fermeture pour congés ou à titre exceptionnel devront également être affichés le plus en amont possible de la période concernée.

Un minimum de service dédié de 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.

La signalétique

L'espace dédié devra être facilement repérable par tous les publics par une signalétique externe et interne du point physique d'accueil.

Les publics accueillis devront être informés, dès leur entrée dans l'espace dédié, de la nature, du contenu des services et des démarches offerts par la structure.

Afin d'assurer la plus grande lisibilité des services proposés aux publics dans le cadre de sa mission de SPRO Conseil, le candidat devra mobiliser tous les moyens adéquats y compris à l'attention des publics en situation de handicap.

LA FONCTION D'APPUI ET DE RELAIS DE L'AGENCE DE L'ORIENTATION ET DES METIERS DE NORMANDIE

Complémentairement à l'activité de SPRO Conseil, le candidat à la labellisation s'engage à collaborer et être un réseau de proximité des actions et animations de l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers de Normandie. Cet établissement public local (EPL), crée par la Région Normandie dans le cadre de la stratégie régionale de l'Orientation le 1er janvier 2020, a son siège social situé à l'Atrium, boulevard de l'Europe à Rouen.

L'animation des structures labellisées SPRO Conseil est prévue dans les statuts de l'Agence et est assurée par un collège spécifique qui siège au sein du Conseil consultatif de l'Agence.

L'OFFRE DE SERVICE MOBILISABLE

L'Agence a pour mission d'animer et de coordonner des actions d'information métiers et d'orientation sur tout le territoire normand en lien avec :

- Les membres du Rés'O Pro Normand,
- Les services de la Région Normandie, notamment le réseau des animateurs emploi-formation,
- À compter du 1er septembre 2020, son propre réseau de coordonnateurs orientation territoriaux. Ces derniers assureront l'interface avec les acteurs locaux intervenant dans le champ de l'orientation, initieront et mettront en œuvre sur leur territoire le programme d'actions de l'agence ainsi que des actions en direction des familles, des professionnels, des entreprises, en lien avec les EPCI.

L'Agence est dotée d'outils d'information sur l'orientation et les métiers qu'elle proposera aux structures labellisées. Ces publications seront produites sur des supports papiers (publications, guides) et/ou sur des supports numériques. A compter du 1er septembre 2020, l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers assurera la publication d'un fond régional de publications et de guides

métiers suite au transfert de compétences de l'Onisep à la Région. L'Agence prendra en charge l'aspect diffusion de ces outils dans les établissements d'enseignement.

CE QUI EST ATTENDU DU CANDIDAT POSTULANT

Les services attendus par le candidat postulant pour être labellisé comme participant au SPRO Conseil sont ainsi définis par l'article L6111-5 du code du travail :

« 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° S'agissant des jeunes de seize à trente ans, de disposer d'une information sur l'accès aux droits et aux loisirs ;

3° 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 professionnalisation, dans le cadre de leur propre réseau ou dans le cadre de l'offre de service du CARIF-OREF de Normandie.

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 Conseil, un premier accueil sera obligatoirement délivré dans les conditions de forme et de qualité énoncées ci-dessus.

Les membres du SPRO Conseil 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 les organisations en place, le cas échéant.

Sa participation aux actions engagées par l'Agence sous l'égide du coordonnateur territorial, manifestations, outils en direction des publics, actions innovantes, etc...

Le candidat s'engage à contribuer à l'animation du territoire, notamment en :

- Participant aux réunions organisées par le coordonnateur territorial de l'orientation,
- Organisant conjointement des manifestations sur le territoire,
- Travaillant sur l'articulation et la lisibilité des événements locaux et régionaux,

Le candidat s'engage à participer au développement de stratégies partenariales d'accueil des publics 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 ;

Sa participation aux actions de professionnalisation proposées :

Le candidat s'engage à s'inscrire dans la dynamique partenariale globale, mise en œuvre par l'Agence régionale de l'orientation, visant la mise en place progressive d'une culture professionnelle commune, notamment en :

- Favorisant l'interconnaissance 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,
- 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.

L'OBTENTION DE LA RECONNAISSANCE

Obtention et retrait de la qualité de membre

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

L'instruction est déléguée à l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers au titre de son objet régional reconnu par la Stratégie Régionale de l'Orientation. Elle se réserve toutefois la possibilité de procéder à des entretiens sur site, en lien avec les services de la Région, auprès des candidats au label afin d'approfondir des éléments 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 Conseil.

Modalités de réponse au présent cahier des charges :

Un dossier de candidature doit être complété et déposé par tout candidat souhaitant s'investir en tant que futur acteur labellisé du SPRO Conseil. Il est accessible sur le site internet Parcours Métiers de l'Agence régionale de l'orientation et des métiers via le lien suivant :

<https://parcours-metier.normandie.fr/agence-spro-candidature>

**LA DATE LIMITE DE DEPOT EN LIGNE DES CANDIDATURES EST FIXEE AU 31 JUILLET 2020 A 16 H
A L'ADRESSE SUIVANTE : RESOPRO@ORIENTATION-NORMANDIE.FR**

Pour toute question technique et administrative :

Anne Boulenger est joignable pour répondre à vos questions concernant le dépôt de votre candidature et l'instruction de votre dossier :

- Par téléphone, au 02 32 1 8 89 12
- Sur l'adresse électronique suivante : resopro@orientation-normandie.fr

Calendrier

- **Date limite de dépôt en ligne des candidatures**
Vendredi 31 juillet 2020, 16 heures
- **Instruction des candidatures**
Lundi 3 août 2020 au Mardi 15 septembre 2020
- **Présentation et vote des élus et la Région en Commission Permanente des candidats retenus et dépôt de la liste en préfecture**
Octobre 2020