



**CONVENTION REGIONALE RELATIVE A
LA MISE EN OEUVRE DU
SERVICE PUBLIC REGIONAL DE L'ORIENTATION
TOUT AU LONG DE LA VIE (SPRO)**

Vu le Code de l'éducation, notamment les articles L. 214-16-1, L. 214-16-2, L. 313-7, L. 313-8 et L.612-3 ;

Vu le Code du travail, notamment les articles L. 6111-3 à L. 6111-6 ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L. 4111-2 et L.4221-5 ;

Vu le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP), pour la période 2011-2015, signé le 31 janvier 2012 ;

Vu la délibération n° 14_DAJECI_SA_01 du Conseil régional des 6, 7 et 8 février 2014 fixant les délégations accordées à la Commission permanente,

Vu l'avis formulé par le Comité Régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP) du 16 mars 2015 ;

Vu la délibération n° 15_DEFTLV_DDOCF_01 du Conseil Régional en date des 9 et 10 avril 2015 ;

Vu la la délibération n°15_0331_04 de la Commission Permanente du Conseil Régional en date du 21 mai 2015 approuvant la présente convention et autorisant le Président du Conseil Régional à la signer ;

ENTRE

la Région Bretagne,

représentée par Monsieur Pierrick MASSIOT agissant au nom et en sa qualité de Président du Conseil Régional ;

ET

La Direction Régionale Pôle Emploi Bretagne ,

représenté par Monsieur Philippe SIEBERT, agissant au nom et en sa qualité de Directeur régional de Pôle Emploi Bretagne ;

Il est convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne tout au long de sa vie. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation et de choix de projet de vie pour chacun.

Afin de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen et de faciliter l'accès universel à ce droit, le service public régional de l'orientation en Bretagne mobilise son action sur le premier niveau d'accueil, via le service d'accueil personnalisé et individualisé (API).

Cette nouvelle offre de service doit permettre de répondre de manière personnalisée aux attentes des publics et de s'adapter à la demande de l'individu.

Elle nécessite un très bon niveau de connaissance des prestations et dispositifs existants en matière d'information sur les métiers (ou de découverte des métiers), des dispositifs de formations et d'insertion professionnelle, des données socio-économiques clés du territoire, mais également des acteurs et de leurs champs de compétences.

Par ailleurs, et compte tenu du champ particulier de cette nouvelle offre de service, la qualité de la posture professionnelle mais également la capacité du professionnel à passer le relais à la structure la plus pertinente sont des gages de réussite de ce projet.

La direction régionale POLE EMPLOI Bretagne

Dans le cadre de sa mission de service public, la direction régionale de Pôle emploi Bretagne s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

Ainsi, Pôle emploi exerce les missions suivantes :

- ✓ Procéder aux inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi, tenir celle-ci à jour, assurer le contrôle de la recherche d'emploi et indemniser pour le compte du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État.
- ✓ Accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.
Dans ce cadre les demandeurs d'emploi disposent dans les agences Pôle emploi d'informations sur le marché du travail, l'emploi, les métiers, les formations et leurs modalités d'accès ainsi que sur tous les dispositifs susceptibles de les aider dans la construction et la mise en œuvre de leur projet ; elles assurent l'information et l'orientation vers les structures partenaires permettant l'accès à ces dispositifs.
- ✓ Prospecter le marché du travail, développer une expertise sur l'évolution des emplois et des qualifications, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi, et participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle. Pôle emploi apporte son concours aux employeurs pour l'embauche et le reclassement de leurs salariés et participe à la mise en œuvre des aides publiques.
- ✓ Recueillir, traiter, diffuser et mettre à disposition les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.
- ✓ Mettre en œuvre toutes les autres actions confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'Unédic en relation avec sa mission. La direction régionale de Pôle emploi Bretagne participera activement au Service public régional de l'orientation en développant dans chacune de ses agences l'accueil personnalisé et individualisé dans le cadre du conseil en évolution professionnelle (CEP).

ARTICLE 1ER : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention prend appui sur le « cadre de référence du SPRO » en Bretagne et plus particulièrement sur son annexe, le cahier des charges du service d'accueil personnalisé et individualisé (API). Ces deux documents sont annexés à la présente convention.

Elle a pour objet de préciser les modalités d'accompagnement de la mise en œuvre de l'API au sein des agences locales Pôle Emploi de Bretagne, dans le cadre du SPRO.

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE LA REGION BRETAGNE

2-1 Coordination régionale et animation territoriale du SPRO

La Région coordonne le SPRO au niveau régional au sein du Groupe Politique Régional (GPR) et du Groupe Technique Régional (GTR).

La Région favorise la synergie et la complémentarité entre les réseaux dans le respect des compétences et des missions de chacun.

Au niveau local (à l'échelle a minima d'un pays ou entre plusieurs pays), la Région s'engage à initier et à garantir la mise en place d'une action partenariale inter-réseaux autour d'une thématique définie annuellement par les structures partenaires du SPRO (par exemple : la problématique de couverture des services au niveau territorial, une problématique repérée dans le traitement de situation de certaines personnes en difficulté, la problématique d'articulation entre l'accueil personnalisé et individualisé et l'offre de conseil spécifique, la problématique de la gestion sur flux sur certaines périodes, la problématique de l'accès au numérique... etc). Ces actions pourront être pilotées et animées directement par les services de la Région ou par l'une des structures partenaires du SPRO au niveau local. Des bilans d'action seront produits en fin d'année. Ces derniers feront l'objet d'une synthèse régionale qui sera débattue en GTR et en GPR puis présentée à la commission « Orientation tout au long de la vie (OTLV) du CREFOP.

2-2 Pilotage du plan de professionnalisation et offre de ressources à destination des professionnels du SPRO

Au niveau régional, la Région pilote et déploie le plan de professionnalisation. Les coûts relatifs aux actions de professionnalisation, en termes pédagogique et logistique, sont pris en charge par la Région. A partir de 2015, la Région organise des actions de sensibilisation inter-réseaux (format d'une demi-journée) pour que chaque professionnel s'approprie le cadre de référence du SPRO et le cahier des charges de l'API. Ces actions seront, par la suite, organisées annuellement pour permettre à tout nouvel arrivant de bénéficier de ce temps de sensibilisation.

A partir de 2016, pour compléter cette offre, la Région réalise et propose le socle « culture commune - SPRO », support de formation modulaire permettant à tout nouveau conseiller de Pôle Emploi d'être sensibilisé et informé sur les caractéristiques du SPRO breton, en fonction de ses besoins. En fonction des besoins identifiés dans le cadre du comité opérationnel régional dédié, d'autres actions de professionnalisation (échanges de pratiques, actions d'information) pourront également être proposées aux conseillers de Pôle Emploi.

Ce plan de professionnalisation piloté par la Région ne se substitue pas aux plans de formation internes de Pôle Emploi, mais s'articule avec eux de façon cohérente tant en termes de contenu que de calendrier.

En appui aux réseaux, la Région organise et constitue une offre de ressources à destination des professionnels. Des outils spécifiques, dont le guide pratique de l'accueillant, seront réalisés par la Région.

2-3 Suivi partenarial de la mise en œuvre de l'API

Pour développer une relation partenariale forte, la Région s'engage à rencontrer Pôle Emploi au moins une fois par an. Cette rencontre permettra de présenter un état d'avancement de l'action de ses agences locales dans le cadre de l'API.

La mise en œuvre de l'API dans le cadre du SPRO par l'ensemble des réseaux fera l'objet d'une synthèse régionale et d'un échange au sein du GTR et du GPR. Cette synthèse sera également présentée à la commission « Orientation tout au long de la vie » du CREFOP.

2-4 Communication sur le SPRO

Enfin, la Région met en place une stratégie de communication, au niveau régional et local, afin de favoriser et développer la connaissance du SPRO et l'identification de son offre de services et des acteurs qui y participent. Les outils produits seront aussi bien à destination des publics que des professionnels.

Pour mener à bien tous ces engagements en matière d'animation, d'accompagnement et de production d'outils, la Région s'appuie sur le GREF.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION REGIONALE DE POLE EMPLOI - BRETAGNE

3-1 Participation aux instances de gouvernance et de pilotage du SPRO

Conformément au règlement intérieur du CREFOP, Pôle Emploi participe à la commission OTLV du CREFOP (soit 2 à 3 commissions par an).

La Direction régionale de Pôle Emploi Bretagne participe par ailleurs aux travaux conduits dans le cadre des instances régionales chargées de la gouvernance et du pilotage du SPRO :

- d'une part, en tant que membre du GPR, instance de pilotage et de décision (soit 2 à 3 réunions par an)
- d'autre part en tant que membre du GTR, instance technique (soit 4 réunions par an).

Cette participation aux instances de gouvernance et de pilotage inclut le travail sur l'élaboration des critères et indicateurs de qualité.

La Direction régionale Pôle Emploi Bretagne est donc partie prenante dans l'évaluation du SPRO. Elle communique au GTR les éléments nécessaires à la réalisation de cette évaluation et mobilise ses agences dans cette démarche.

3-2 Animation régionale des agences Pôle Emploi

Les agences Pôle Emploi participent au SPRO en délivrant l'Accueil Personnalisé et Individualisé qui vient enrichir le premier niveau du conseil en évolution professionnelle (CEP) dont Pôle Emploi est l'un des 5 opérateurs nationaux.

Le demandeur d'emploi s'engage dès sa prise en charge par le conseiller Pôle emploi et respecte les obligations liées à son statut de demandeur d'emploi. Pôle emploi s'engage pour sa part à respecter la confidentialité des démarches du demandeur d'emploi.

La Direction régionale Pôle Emploi assure l'animation régionale de ses agences dans le cadre de l'API :

- en relayant, auprès de chaque agence Pôle Emploi, l'information produite au niveau régional dans le cadre des instances de gouvernance, de pilotage ou de travail.

L'information est transmise systématiquement dans le cadre des instances de gouvernance au niveau régional et départemental et/ou par l'envoi de messages d'information à l'ensemble des managers via l'espace intranet.

- en mettant en place un appui à la mise en œuvre de l'API, dans le cadre du déploiement du CEP, au sein des agences locales de Pôle Emploi ;

La direction régionale Pôle emploi Bretagne veillera à la cohérence entre les actions de professionnalisation déterminées dans le cadre du SPRO et les actions de formation intégrées dans le plan de formation de l'établissement, en particulier la formation « conseil en évolution professionnelle », qui inclut les 3 niveaux du CEP.

- en mobilisant ses conseillers et notamment en garantissant leur participation aux actions organisées par la Région (actions de professionnalisation sur la base d'un calendrier partagé avec la Région et actions partenariales au niveau des territoires).

3-3 Participation à l'élaboration du plan de professionnalisation

La direction régionale de Pôle Emploi, en tant que membre du comité opérationnel régional du plan de professionnalisation des acteurs du SPRO, fait remonter les besoins prioritaires en termes de ressources et de professionnalisation au sein de son réseau, communique sur sa propre offre de professionnalisation pouvant être partagée avec les autres réseaux et participe à l'élaboration du contenu du projet d'offre de professionnalisation porté par la Région.

Pour l'année 2015, le comité opérationnel régional dédié a ciblé une priorité : permettre à chaque professionnel impliqué dans la mise en œuvre de l'API de bénéficier d'un temps de sensibilisation afin que chacun s'approprie le cadre de référence régional du SPRO et le cahier des charges de l'API.

Pour ce faire, et dès lors que le contenu de l'action de sensibilisation a été validé par les membres des instances de pilotage et de gouvernance du SPRO dont Pôle Emploi, Pôle Emploi Bretagne organise la mobilisation des conseillers des agences à participer aux actions de sensibilisation organisées par la Région sur la base d'un calendrier partagé pouvant s'étaler de septembre 2015 à juin 2016. A partir de 2016, en fonction de leurs besoins, les conseillers de Pôle Emploi pourront bénéficier des actions de professionnalisation (échanges de pratiques, actions d'information) proposées.

3-4 Participation à la démarche d'amélioration continue des pratiques

La Région et les acteurs du SPRO ont un objectif commun : offrir un service d'accueil personnalisé et individualisé de qualité.

Pôle Emploi s'engage dans le cadre de ses engagements de service et de sa démarche qualité à évaluer la satisfaction des demandeurs d'emploi au regard du service rendu et à mobiliser les leviers nécessaires pour améliorer celle-ci.

3-5 Mutualisation des ressources et des expertises

Pour développer l'interconnaissance et partager l'information entre les réseaux, Pôle Emploi Bretagne s'attache à mettre à disposition de la Région et des autres réseaux du SPRO, les ressources documentaires, participant à l'information sur la formation, les métiers et le marché du travail, disponibles sur le site de pole-emploi.fr et/ou sur pole-emploi.org.

Les experts de Pôle emploi pourront être mobilisés par les autres réseaux, dans le cadre d'études statistiques.

3-6 Promotion de l'innovation

L'innovation, partie intégrante de la stratégie de Pôle emploi permet d'accompagner les évolutions. Aussi, InnovAction plateforme collaborative ouverte à l'ensemble des agents recense l'ensemble des bonnes pratiques et initiatives locales relevant des différentes missions de l'établissement dont l'information et l'orientation professionnelles.

Ce dispositif, conformément aux orientations du projet stratégique Pôle Emploi 2020, sera progressivement ouvert aux membres du réseau SPRO. Il offrira alors la possibilité d'échanger plus largement idées et bonnes pratiques et de valoriser celles-ci sur le forum virtuel de l'innovation « E.Novation », en lien étroit avec les instances de gouvernance du SPRO.

ARTICLE 4 : DUREE

La présente convention prend effet à compter de sa date de signature, jusqu'à l'application du prochain CPRDFOP.

ARTICLE 5 : MODIFICATION DE LA CONVENTION

Toute modification des termes de la présente convention, y compris de ses éventuelles annexes, doit faire l'objet d'un avenant écrit entre les parties, conclu dans les mêmes formes et conditions que la présente convention.

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE RESILIATION

En cas de non-respect des dispositions inscrites dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée, par l'une des parties, à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles et restées sans effet.

ARTICLE 7 : LITIGES

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de rechercher un accord amiable.

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté à l'appréciation du Tribunal administratif de Rennes.

ARTICLE 8 : EXECUTION DE LA CONVENTION

Le Président du Conseil régional, le Payeur régional de Bretagne et le Bénéficiaire, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente convention.

Fait à _____ , le .../.../...

En 2 exemplaires

Pour la Région,
Le Président du Conseil régional,

Pour Pôle Emploi Bretagne,
Le Directeur régional,

Pierrick MASSIOT

Philippe SIEBERT