



Cadre de référence du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) en Bretagne

Préambule

Dans l'introduction de l'orientation 3 du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP), il est rappelé que :

"La question de l'orientation tout au long de la vie est une préoccupation majeure au cœur des débats institutionnels tant au niveau national, qu'europpéen.

Ainsi, les conclusions du Conseil de l'Union européenne du 22 mai 2008 sur l'éducation et la formation des adultes rappellent (...) que "il revient aux pouvoirs publics de mettre en place des systèmes d'information et d'orientation de qualité, fondés sur une approche davantage centrée sur les personnes afin de les rendre, en toute équité, plus actives et autonomes dans l'éducation et la formation".

Dans la continuité de ces principes, le Conseil de l'union européenne a adopté le 21 novembre 2008 une résolution visant à "mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie".

Dans la continuité de cette résolution, la France, par l'adoption de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a énoncé les principes d'une politique d'orientation concertée et respectueuse des objectifs européens.

Elle stipule ainsi que toute personne a le droit "d'être informée, conseillée et accompagnée en matière de formation professionnelle".

Parallèlement à cette démarche nationale, la Région Bretagne s'est engagée dans un travail de réflexion partagé avec ces partenaires, en vu de l'élaboration du CPRDFP 2011-2015 qui définit notamment des priorités relatives à l'information, à l'orientation et à la validation des acquis de l'expérience.

Ainsi, l'orientation 3 du CPRDFP s'articule autour de 3 grands volets :

- *Mettre en place un service public d'orientation,*
- *Informer sur les métiers, les formations et les emplois,*
- *Renforcer l'information pour les salariés.*

Ce document est un élément structurant des politiques mises en œuvre en Région Bretagne sur le champ de l'orientation. A ce titre, il a été porté au niveau national dans le cadre du groupe de travail inter-ministériel regroupant les 8 régions expérimentatrices de la préfiguration du SPRO.

La loi du 5 mars 2014 est venue conforter la place de la Région comme chef de file du Service Public Régional d'Orientation. Ainsi dans son article 22, II,3°, b) elle stipule notamment :

« L'État et les régions assurent le service public de l'orientation tout au long de la vie.

L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui, notamment, des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services communs internes aux universités chargés de l'accueil, de l'information et de l'orientation des étudiants mentionnés, respectivement, aux articles L. 313-5 et L. 714-1 du même code, il met en œuvre cette politique dans ces établissements scolaires et d'enseignement supérieur et délivre à cet effet l'information nécessaire sur toutes les voies de formation aux élèves et aux étudiants.

La Région coordonne les actions des autres organismes participant au service public régional de l'orientation ainsi que la mise en place du conseil en évolution professionnelle, assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience. »

La loi a également créé une nouvelle offre de service au travers du Conseil en Évolution Professionnelle (section 3 de la loi du 5 mars 2014).

Le cadre de référence du SPRO intègre les différentes dispositions de la loi du 5 mars 2014.

Axé sur la personne, ses attentes, ses besoins, ses usages, le SPRO s'appuie sur un réseau d'acteurs apportant des expertises complémentaires, et proposant une nouvelle offre de service d'accueil personnalisé et individualisé accessible à tous les publics sur l'ensemble du territoire régional qui s'articule avec des offres de services de conseil.

Il respecte les spécificités propres à chaque structure tant sur le plan de leurs missions que de leur organisation.

Le SPRO s'inscrit dans la continuité des orientations du CPRDFP et de la dynamique de mise en réseau initiée dans le cadre de la démarche MFP.

Les objectifs fixés dans les chartes SPO-MFP, s'inscriront désormais dans le cadre du SPRO. A ce titre, ils seront actualisés et amendés au regard des nouveaux enjeux identifiés, de la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé (API) et de son articulation avec les offres de services de conseil et dans le cadre de nouvelles modalités de conventionnement.

Par ailleurs, les situations de handicap, l'illettrisme ou la mise en œuvre du principe d'égalité femme homme seront prises en compte de manière transversale.

I Définition du Service Public Régional d'Orientation et de son périmètre

1.1 Les valeurs partagées

Ces valeurs, qui fondent la déontologie des professionnels, doivent :

- s'inscrire dans les principes du service public ;
- s'appliquer à toutes les missions : accueil, information, conseil et accompagnement ;
- structurer l'engagement des acteurs vis-à-vis des publics ;
- garantir la qualité du service rendu par les professionnels, en toute indépendance, en toute impartialité, tout en respectant le choix et l'autonomie de la personne.

Universalité, égalité et proximité d'accès:

- Des services gratuits, libres et faciles d'accès, notamment pour les personnes en situation de handicap, organisés en proximité dans chaque territoire ;
- Une continuité de service adaptée aux besoins des publics ;
- Le respect des principes d'égalité homme-femme, de non-discrimination et de la diversité des personnes.

Neutralité, objectivité et respect de la personne :

- Le respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne ;
- La prise en compte de la situation globale de la personne ;
- L'obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels ;
- La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement, en dehors de toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier.

1.2 Les attentes et usages des publics

L'un des enjeux du SPRO est d'améliorer l'entrée des publics dans une démarche d'orientation, de faciliter le passage d'un acteur et/ou d'un service à l'autre, aussi bien pour les usagers que les opérateurs.

Au terme de travaux menés depuis 2012, dont celui sur les attentes et usages des publics menés conjointement avec les régions Centre et Pays de la Loire en 2014, un certain nombre de points clés ont été identifiés et ont été intégrés à la réflexion sur les modalités de délivrance de l'offre de service.

Ceux-ci ont permis d'identifier les principales attentes des publics et leurs usages, dont ceux dans le champ du numérique.

1.2.1 Les attentes

La question des attentes des publics est fondamentale, car pour être utilisée et efficace, l'offre de service doit répondre à ces attentes.

Les éléments clés repérés sont les suivants :

- une attente "d'immédiateté" dans les réponses attendues avec des situations d'urgence sociale de plus en plus fréquentes,
- une attente d'écoute et de prise en compte de sa préoccupation du moment,
- une complexité croissante des situations individuelles, qui nécessitent un travail coordonné de différents acteurs et attente de clarification des possibles,
- des attentes initiales qui portent sur l'accès immédiat à la formation et/ou à l'emploi mais qui nécessitent souvent de revenir à un travail dans le champ de l'orientation,
- une attente d'accès aux services selon plusieurs modalités, pour s'adapter aux possibilités et

disponibilités (recherche importante de souplesse),

- une attente de personnalisation forte des services délivrés.

1.2.2 Les usages

En matière d'usage des publics, les travaux menés ont mis l'accent sur les points suivants :

- une utilisation croissante des services à distance (numérique et téléphone),
- une forte utilisation des réseaux sociaux mais plutôt axée sur la recherche d'une information qualifiée (avis des pairs),
- un public souvent déjà très informé, mais pas toujours bien informé,
- un service utilisé davantage pour confirmer une information que pour la rechercher,
- une recherche d'acteurs de proximité même s'ils ne sont pas les bons interlocuteurs (mairie, bibliothèque, médiathèque,), en raison d'une méconnaissance des acteurs de l'orientation et des services offerts,
- un souhait d'humanisation de la relation même si après le(s) premier(s) temps d'échanges, le travail peut être poursuivi via les outils numériques, entre autre de manière asynchrone, par le biais des courriels (outil en développement).

1.3 L'offre de services

L'élément déterminant retenu est celui de la sécurisation de l'entrée de l'individu dans le processus d'orientation en lui permettant d'être acteur de son évolution professionnelle tout au long de sa vie. Ce choix n'occulte pas, par ailleurs, la nécessité d'un travail sur la sécurisation des parcours.

Le SPRO repose ainsi sur une nouvelle offre de service "d'accueil personnalisé et individualisé", qui s'articule avec les offres de services spécifiques des différents acteurs du SPRO. L'organisation proposée prend également en compte les dispositifs et prestations d'orientation mis en œuvre sur le territoire régional.

Dans ce schéma, le "processus d'orientation" intègre pour tous les acteurs, le développement d'une démarche éducative auprès des publics.

Cette offre de services est portée par une démarche collaborative associant tout d'abord les têtes de réseaux régionales et leurs structures locales qui s'engagent dans la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé, mais également un certain nombre d'autres acteurs spécialisés.

Il convient ainsi d'associer à la démarche d'autres acteurs ayant un rôle déterminant dans le champ social, en particulier les organismes travaillant sur les questions périphériques (transport, santé, logement, ..., urgence sociale) et dans le champ de l'économique en particulier les chambres consulaires, les branches professionnelles et les entreprises.

Au cœur de cette organisation, l'objectif est de sécuriser et de développer la qualité de l'entrée dans l'offre de services du SPRO en proposant un accueil personnalisé et individualisé qui s'articule avec des offres de service de conseil, spécifiques aux différents acteurs.

Dans ce panorama du SPRO, et pour permettre une bonne lisibilité des actions menées par les acteurs, une cartographie des prestations et dispositifs proposés sera établie et mise à disposition de l'ensemble des professionnels signataires. Elle comportera l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui auront pu être identifiés sur les territoires comme pouvant participer à une démarche d'orientation, de formation et/ou d'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de Suivi et d'Appui aux Décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un nouveau cursus de formation qualifiant, font partie intégrante du SPRO.

En lien avec l'objectif de sécurisation des parcours, une démarche sur le champ du « non recours » sera engagée, elle comportera un axe de travail important sur le décrochage.

Dans le cadre des travaux menés avec les partenaires de la Région, un groupe de praticiens s'est intéressé plus particulièrement à la caractérisation des principaux services "traditionnellement" identifiés soit : l'accueil, l'information, le conseil et l'accompagnement.

Ces professionnels ont permis par leurs apports et leurs échanges de poser les éléments fédérateurs autour de ces 4 concepts.

Il en ressort aujourd'hui une perception différente de l'organisation de l'offre de services dans la mesure où l'accueil et l'information, et plus particulièrement la médiation de l'information, revêtent des dimensions transversales dans toutes les étapes du parcours d'orientation.

Ces échanges ont également permis d'identifier les spécificités de chacun des acteurs, tout en démontrant l'inter-opérabilité de ces différents services, leur interdépendance ou indépendance selon les situations.

Ce travail a également posé l'enjeu du premier accueil et de la prise en compte immédiate de la singularité de la personne accueillie.

Ainsi, pour répondre aux attentes et usages des publics, en intégrant les expertises des différents réseaux et acteurs, le SPRO est défini à partir des services suivants :

- **L'accueil personnalisé et individualisé (API) - cf document annexe**

L'innovation dans la démarche bretonne est axée sur l'accueil personnalisé et individualisé offert aux publics par des structures identifiées et s'engageant sur le cahier des charges annexé au présent cadre de référence. Cette nouvelle offre de service, intégrant les caractéristiques du 1^{er} niveau de service du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP), amène les accueillants à répondre de manière personnalisée aux attentes des publics.

Ce service s'adapte à la demande de l'individu et peut aller de la mise à disposition d'une information avec ou sans médiation, jusqu'à une étape de formalisation d'un point de situation, partagé, avec l'utilisateur.

Cette offre de service nécessite un très bon niveau de connaissance des prestations et dispositifs existants en matière d'information sur les métiers (ou de découvertes 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.

- **Les offres de services spécifiques de conseil**

Les offres de services spécifiques de conseil identifiées et reconnues sont :

- le conseil en orientation scolaire et professionnelle :
Le conseil en orientation scolaire et professionnelle constitue un processus d'accompagnement des élèves, des étudiants, des jeunes (et adultes) dans leur construction de soi, en les aidant à formuler des projets de vie (personnels, de formation, professionnels) et à s'engager activement dans leur réalisation. Il nécessite un ensemble de pratiques pour identifier, dans ses différentes dimensions, un besoin repéré et pour définir progressivement un plan d'actions. Il favorise l'autonomie, l'émancipation et le développement des compétences à s'orienter tout au long de la vie.
- le conseil en évolution professionnelle :
Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires. (Cf. arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail).

- le conseil en validation des acquis de l'expérience (VAE) :
Le conseil en validation des acquis de l'expérience s'inscrit dans un processus d'orientation, suite à l'identification de la VAE comme étant un dispositif pertinent au regard du projet. Ce service doit permettre d'identifier les champs d'activités de l'utilisateur, de proposer des certifications cibles possibles en accord avec ses besoins et ses aspirations en lui donnant les informations nécessaires pour qu'elle puisse faire son choix (Cf. référentiel d'activité des professionnels des PIC VAE, 22 avril 2010). L'accompagnement à la mise en œuvre du dispositif relève d'un autre champ.
- le conseil en entrepreneuriat et création – reprise d'entreprise :
Le conseil en entrepreneuriat et création – reprise d'entreprise, qui s'inscrit dans un processus d'orientation, consiste à confirmer l'intérêt porté par le candidat à la création ou à la reprise d'entreprise. Un accompagnement dans la construction et la mise en œuvre du projet peut être proposé, le cas échéant, à l'issue de ce conseil. Ce service de conseil est personnalisé et confidentiel. En parallèle, une information sur la détection des sensibilités et des potentialités à la création ou à la reprise d'une entreprise sera proposée aux professionnels délivrant l'accueil personnalisé et individualisé (API).

L'offre de service de conseil est délivrée par les membres du SPRO sur la base de leurs compétences de métiers respectifs et en complément de l'accueil personnalisé et individualisé.

Cette offre de service permet de travailler de manière experte et approfondie sur l'élaboration d'un projet et/ou sur le projet déjà défini de l'individu. Il doit l'aider à le clarifier et à mobiliser les outils disponibles à sa mise en œuvre.

- **Appui aux décrocheurs : les plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD)**

Les plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs constituent un mode organisationnel de collaboration entre les différents acteurs locaux de la formation, de l'orientation et de l'insertion sociale et professionnelle pour une approche globale du jeune décrocheur et de son projet.

La Région Bretagne dans le cadre des compétences qui lui sont reconnues par la loi du 5 mars 2014, en tant que coordinateur garant de leur mise en œuvre, propose d'intégrer dans l'offre de services des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs, le cahier des charges de l'accueil personnalisé et individualisé.

L'approche partenariale développée dans les plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs permet de mettre en commun des informations sur la situation du jeune et participe à l'échange de pratiques entre professionnels. Cette démarche partenariale sera confortée dans le cadre du SPRO.

Dans le but d'accompagner et d'harmoniser le fonctionnement des 17 plates-formes, la Région apporte sa contribution à une étude évaluative des initiatives locales et des attentes des partenaires des PSAD vis à vis de la coordination régionale. Les résultats de cette étude participeront à enrichir la politique de coordination régionale définie dans le cadre du comité de coordination régionale piloté par la Région et qui associe l'État (DIRECCTE et Rectorat), l'Association Régionale des Missions Locales (ARML), et la chaire jeunesse.

1.4 Modalités de mise en œuvre des services

1.4.1 Une offre de service plurielle

L'un des enjeux majeurs du SPRO est de pouvoir répondre aux attentes et usages de tous les publics sur l'ensemble du territoire breton.

Compte tenu des attentes et des usages des publics, l'offre de services identifiée et reconnue comme constitutive du SPRO doit être mise en œuvre en "multi-canal".

Il conviendra cependant d'intégrer le fait que certains publics sont très attachés au service en face à face, alors que d'autres sont plus ouverts à d'autres modalités possibles, grâce au développement des technologies numériques et à distance, de l'information et de la communication.

Afin de concilier ces différents paramètres, le SPRO intègre une offre de service en face à face, mais propose

également du service à distance (plate-forme téléphonique, visioconférence, mail, tchat, ...) et une offre de service dématérialisé (accès à l'information, agenda de manifestations, géolocalisation des structures du SPRO,...).

1.4.2 Articulation des services

Parmi les facteurs de réussite du SPRO, figurent l'articulation des services et la mise en relation des personnes avec les acteurs offrant les services adaptés.

En effet, pour que l'individu puisse construire et mettre en œuvre son parcours d'orientation, le passage d'un service à un autre doit pouvoir s'organiser de manière sécurisée et fluide.

Il convient d'intégrer dans cet objectif de sécurisation et de fluidité, les modalités de mise en œuvre du cahier des charges du conseil en évolution professionnelle (CEP) définies par la loi. En effet, ce dernier prévoit des modalités d'articulation entre les différents niveaux de cette offre de service, dont une dimension de formalisation importante pour le passage du niveau 2 (conseil) au niveau 3 (accompagnement).

L'articulation des services, dispositifs et prestations consiste à veiller :

- à ce que leur contenu, leur localisation, leur accessibilité,...soient formalisés et diffusés
- à ce qu'ils puissent s'inscrire dans une notion de parcours, de complémentarité d'expertises
- à ce que les publics soient informés par les acteurs du SPRO, des modalités d'articulation avec les étapes à suivre, dans le cadre d'un point d'étape formalisé.

La mise en relation constitue également un point clé, car il s'agit de permettre à une personne de passer d'un service à un autre, d'une structure à une autre en proposant une mise en relation adaptée et de qualité.

Les membres du SPRO doivent garantir à l'utilisateur un passage facilité et fluide d'un acteur à un autre.

En amont de "l'entrée" sur le SPRO, la Région organisera une information régulière des principaux acteurs publics et privés des territoires, sur le SPRO en général et sur les structures délivrant l'accueil personnalisé et individualisé en particulier (affichage, flyer, site web,...), afin de permettre au public une "entrée" rapide dans le SPRO.

A l'issue de l'accueil personnalisé et individualisé, il est proposé à la personne la formalisation d'un premier point de situation qui doit comporter les éléments pour permettre à l'individu de poursuivre son parcours (contact, coordonnées, disponibilités,...). Le professionnel doit pouvoir également organiser, en tant que de besoin, avec l'accord de l'utilisateur, un rendez vous avec la structure repérée comme la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin.

II Les acteurs du SPRO

En référence à la loi du 5 mars, le SPRO est mis en œuvre dans le cadre d'un cahier des charges établi au niveau régional.

Ainsi, selon les modalités définies par la Région avec ses partenaires, les professionnels des organismes participant au SPRO ont la charge de délivrer les services tels que définis dans le présent cadre de référence, en articulation avec leurs missions propres.

La loi a fixé une liste d'acteurs identifiés comme participants au SPRO et a laissé la possibilité aux Régions de désigner d'autres acteurs régionaux en fonction de leurs projets spécifiques.

2.1 Les acteurs identifiés par la loi

La loi du 5 mars pose le principe d'une répartition des compétences entre l'État et la Région sur le champ de l'orientation.

2.1.1 Les acteurs de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

La loi du 5 mars précise que l'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui, notamment, des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services communs internes aux universités ... il met en œuvre cette politique dans ces établissements scolaires et d'enseignement ..."

Les professionnels des CIO et des Services Universitaires d'Information d'Orientation et d'Insertion Professionnelle (SUIO-IP), dans le cadre de leurs missions au sein des établissements de formation, relèvent des cadres d'intervention fixés par la loi et de leurs ministères de tutelle.

Ces structures s'inscrivent cependant, conformément aux engagements définis dans la convention conclue entre l'État et la Région, dans l'offre de service régionale du SPRO.

Ces professionnels ont un positionnement essentiel dans la logique de continuité du service dans un processus d'orientation tout au long de la vie. Acteurs "charnières" des environnements scolaires et professionnels, leur participation au SPRO est fondamentale.

2.1.2 Les acteurs du conseil en évolution professionnelle (CEP)

La loi du 5 mars 2014, qui a instauré le SPRO, a également créé le conseil en évolution professionnelle (CEP).

A ce titre, elle a identifié un certain nombre d'acteurs habilités à délivrer ce nouveau service, en précisant que ces acteurs participent au SPRO.

Il s'agit des agences Pôle emploi, des Missions locales, des Cap emploi, de l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC), et des Organismes Paritaires Agréés au titre du Congé Individuel de Formation (OPACIF) dont le Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation (FONGECIF).

Au delà de cette liste limitative, la loi offre la possibilité aux régions qui le souhaitent d'identifier d'autres acteurs qui pourront délivrer ce service.

A ce jour, la Région Bretagne n'a pas identifié d'autres organismes susceptibles de délivrer cette nouvelle offre de services dans le respect du cahier des charges national (arrêté du 13 juin 2014).

2.1.3 Les chambres consulaires

Cette même loi, comme pour les acteurs du conseil en évolution professionnelle (CEP), prévoit que les chambres consulaires participent au SPRO, sans préciser leur mission.

Il appartient donc à chaque région de définir avec les chambres consulaires, leur place, leur champ d'action, et leur mission dans le cadre du SPRO.

Au terme d'échanges avec les représentants régionaux des Chambres de commerce et d'Industrie, des Chambres de métiers et de l'artisanat et des Chambres d'agriculture, un axe prioritaire a été identifié sur le conseil en entrepreneuriat, la création et la reprise d'entreprises.

Il convient en effet d'accompagner les personnes et les jeunes en particulier, qui font preuve de créativité et d'initiatives en la matière mais qui, faute de lieux ressources identifiés et de conseil adaptés, abandonnent leur projet.

Les chambres consulaires apportent dans le cadre du SPRO leur expertise dans ce domaine en délivrant un conseil spécialisé en entrepreneuriat - création-reprise d'entreprise.

2.2 Les acteurs identifiés par la Région Bretagne

La loi du 5 mars 2014 a posé un principe : "Sur le fondement de normes de qualité élaborées par la Région à partir d'un cahier des charges qu'elle arrête, peuvent être reconnus comme participant au service public régional de l'orientation tout au long de la vie les organismes qui ..."

La Région Bretagne a mené depuis de nombreuses années une politique de mise en réseau d'acteurs. Cette

démarche, qui a donné lieu à des conventionnements dans le cadre de la démarche des Maisons de la Formation Professionnelle puis à une première labellisation (label SPO de 2011), conserve tout son sens dans le cadre du SPRO.

Dans ce cadre, le Rectorat, Pôle emploi, l'Association régionale des missions locales, le FONGECIF, le Centre régional d'information jeunesse, la représentation régionale des SUIO-IP, et plus récemment le réseau des PAE (SPEF), le réseau des Cap emploi (CHEOPS) et l'APEC ont contribué à une démarche collaborative de mise en réseau, mais également aux travaux de réflexion menés sur le projet régional du SPRO.

Compte tenu de cette méthode de travail et de son inscription dans le temps, il est posé comme préalable à la démarche d'identification d'une structure comme membre du SPRO, en vue de délivrer l'accueil personnalisé et individualisé, le fait qu'elle soit membre de l'un des réseaux régionaux partenaires.

De ce fait, les structures relevant de ces réseaux ont vocation à s'inscrire comme actrices du SPRO dès lors qu'elles s'engagent à délivrer l'accueil personnalisé et individualisé dans le respect du cahier des charges associé.

Il est complémentaiement proposé, au regard d'une expertise spécifique pertinente dans une démarche d'orientation, de reconnaître à certains acteurs un "statut" de membre associé au SPRO.

Au delà de ces acteurs, la Région souhaite mobiliser plus largement l'ensemble des structures accueillants des personnes dans le cadre de leurs missions, en particulier les services publics de proximité (mairie, permanence des centres d'action sociale,...) afin de faire connaître l'existence du SPRO et aiguiller vers la structure délivrant l'accueil personnalisé et individualisé, la plus proche du centre.

Ces « points de contact » ont vocation à mailler le territoire. Il n'y a pas de démarche d'engagement de leur part mais une volonté pour la Région et ses partenaires de veiller à leur bonne information et de les associer à un certain nombre d'actions locales.

III La gouvernance et le pilotage

La gouvernance du SPRO s'exerce dans le cadre du CREFOP, et en particulier de sa commission « Orientation Tout au Long de la Vie ».

Les instances de gouvernance fixent le cadre politique et stratégique de mise en œuvre du SPRO.

Dans ce nouveau contexte, la Région Bretagne fait le choix de poursuivre sa démarche participative, mise en œuvre pour la construction du CPRDFP (dont son volet orientation).

Le pilotage du SPRO s'effectue par la Région au niveau du groupe politique régional (GPR), avec l'appui du groupe technique régional (GTR), en déclinaison des orientations définies par le CREFOP et du présent cadre de référence.

Le groupe politique régional est composé de représentants des instances politiques de :

- la Région
- l'État représenté par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)
- le Rectorat
- le FONGECIF
- Pôle emploi
- l'association des Missions locales (ARML)
- le réseau Information jeunesse (CRIJ)
- l'Association Pour l'Emploi de Cadres (APEC)
- l'association des Cap emploi (CHEOPS)
- l'association des PAE (SPEF).

Ce groupe politique régional appuyé par le groupe technique régional a pour vocation :

- de décliner techniquement le cadre politique et stratégique du SPRO,
- de veiller à la bonne mise en œuvre du SPRO,
- de garantir le processus d'amélioration continue engagé,
- d'apporter des solutions aux situations de dysfonctionnement repérées,
- de valider le plan de professionnalisation continu proposé dans le cadre du SPRO,
- d'identifier et diffuser les bonnes pratiques.

Ce pilotage intègre également, et conformément à la loi, le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.

Par ailleurs, le comité de coordination régionale de lutte contre le décrochage mis en place et piloté par la Région, avec la participation du Rectorat, de la DIRECCTE, de l'Association régionale des missions locales et de la Chaire Jeunesse, prend les décisions relatives aux objectifs et actions réalisées au sein des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs.

IV Coordination et animation du SPRO

4.1 Niveau régional

La coordination régionale s'exerce au sein du groupe politique régional et du groupe technique régional.

Les services de la Région animent et pilotent les temps de travail du groupe technique régional et des instances de travail dédiées au SPRO.

Cet échelon a vocation à veiller à la mise en œuvre cohérente du SPRO sur l'ensemble du territoire. Il doit impulser les futures évolutions du SPRO, proposer des solutions sur des points de dysfonctionnement constatés sur les territoires et essaimer les bonnes pratiques.

Il doit également être le niveau de consolidation de la politique de suivi et d'évaluation qui sera mise en œuvre et qui permettra de définir des axes de progrès et les plans d'actions associés.

L'animation régionale se définit comme un ensemble d'actions et de ressources à mettre en œuvre au service des structures partenaires du SPRO.

Il est proposé la mise en place d'un comité de pilotage régional du plan de professionnalisation des acteurs du SPRO qui associe des personnes en charge des plans de formation et/ou de professionnalisation dans chaque réseau partenaire.

Ce comité piloté par la Région et animé par le GREF a en charge :

- le recensement de l'offre de professionnalisation propre à chaque réseau pouvant être partagée avec les autres réseaux,
- la préparation du projet d'offre de professionnalisation porté par la Région (objectifs, contenus, modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation).

Ce plan de professionnalisation est présenté au groupe politique régional qui examine les propositions et valide ou amende ce projet de plan d'actions.

Ce plan de professionnalisation ne se substitue pas aux plans de formation internes des structures ni aux programmes proposés au sein des réseaux mêmes. Il respecte les identités professionnelles et statuts spécifiques de chacun.

En complément de l'animation conduite par la Région avec l'appui du GREF, chaque réseau membre du

SPRO s'engage à assurer une animation régionale de ses structures et professionnels. Cet engagement est défini dans le cadre d'une convention annuelle.

Par ailleurs, la Région est engagée dans des projets européens sur la thématique de l'orientation. Les travaux conduits dans ce cadre participent à enrichir la réflexion menée au niveau régional.

L'appui aux acteurs du SPRO intègre également un volet essentiel sur l'organisation et la constitution d'une offre de ressources à destination des professionnels. L'animation de cette réflexion est conduite par la Région avec l'appui du GREF.

Le schéma d'organisation de cette offre de ressources comprendra un volet numérique, des contenus et des offres de services. Le développement de l'outil numérique sera finalisé fin 2015-début 2016.

Cette offre de ressources intégrera une information contextualisée, la plus objective et exhaustive possible, sur les métiers et les formations, afin de resituer cette information dans un contexte qui précise les réalités d'accès et les évolutions de carrières possibles, mais également les perspectives d'emplois, au niveau régional et local.

Les fiches "Perspectives" issues de la collaboration du GREF, de la DRONISEP et de Pôle Emploi, permettent déjà de proposer un premier outil spécifique dédié. Les travaux sur ces fiches vont se poursuivre.

Cet objectif implique également une bonne maîtrise des données socio-économiques qui doivent être présentées de façon à être accessibles à tous les publics et permettre aux professionnels de l'orientation d'alimenter leur expertise. Des outils territoriaux de connaissance "socio-économique" seront co-construits dans une perspective pragmatique et opérationnelle, en identifiant les besoins et attentes des professionnels du SPRO. L'élaboration de ces outils est confiée au GREF.

4.2 Niveau local

Un maillage territorial de proximité est attendue pour la mise en œuvre notamment de l'accueil personnalisé et individualisé.

Il est proposé une organisation des acteurs du SPRO sur chaque territoire afin de coordonner leurs actions, dans le cadre du SPRO.

La coordination de ces actions au niveau local est conduite par les services de la Région et fait l'objet d'un plan d'actions annuel qui identifie :

- les actions de professionnalisation à conduire au niveau local en déclinaison du plan régional (en particulier les actions d'échange de pratiques et les actions d'information sur les métiers, les dispositifs de formation, les données socio-économique locales...etc),
- des besoins de professionnalisation locaux liés aux spécificités du territoire. Ces besoins sont remontés au niveau régional,
- une à deux actions partenariales à mener sur l'année pour répondre à des problématiques identifiées. (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, ... etc). Ces actions pourront être pilotées et animées par l'une des structures partenaires du SPRO au niveau local.

Ce plan d'actions annuel spécifique SPRO participe au projet de territoire plus global sur les problématiques économique-emploi-formation, mené dans le cadre de la démarche des Maisons de la Formation Professionnelle sur chaque territoire. Chaque plan d'actions local SPRO fait l'objet d'un bilan annuel. Une synthèse régionale est présentée à la commission « Orientation tout au long de la vie » du CREFOP.

Les modalités d'animation régionale et locale des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs seront définies au regard des résultats de l'étude menée sur 2014-2015.

V Les modalités d'engagement de la Région, de l'État et des partenaires

Dans le but de garantir l'engagement de chaque structure participant au SPRO, des conventions sont mises en place entre la Région, l'État et les différents acteurs, à différents niveaux et selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

5.1 Convention Etat-Région

Une convention annuelle conclue entre l'État (Préfet et Recteur) et la Région dans le cadre du CPRDOFP, détermine les conditions dans lesquelles l'État et la Région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives.

5.2 Convention Région – réseaux régionaux

Pour cette convention passée entre la Région et les têtes de réseaux régionaux, le contenu proposé porte sur les valeurs et les objectifs partagés et précise les engagements de la Région et de chaque réseau au regard de ses spécificités.

L'engagement attendu des réseaux porte principalement sur la participation aux instances de gouvernance et de pilotage, la participation aux groupes de travail, l'animation interne de leur réseau, la mobilisation de leurs équipes et des professionnels des structures locales, l'appui à la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé dans leurs structures locales, l'identification de besoins prioritaires (ressources, professionnalisation) et le relais de la campagne de communication au sein des réseaux.

L'engagement de la Région porte principalement sur la coordination et l'animation du SPRO au niveau régional et local, sur le déploiement et la prise en charge du plan de professionnalisation, sur le développement d'outils numériques, sur la communication régionale et locale et sur l'appui aux réseaux régionaux.

Cette convention peut, le cas échéant, faire l'objet d'une co-signature par l'État précisant ses propres engagements.

5.3 Convention Région- réseaux régionaux - structure membre du SPRO.

Le contenu proposé porte sur les valeurs et objectifs partagés et précise les engagements de la Région, du réseau d'appartenance de la structure et de la structure signataire.

L'engagement attendu des structures porte principalement sur la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé tel que défini dans le cahier des charges, sur la mobilisation de leurs équipes à participer au plan de professionnalisation et aux actions locales définies dans le plan d'actions annuel, sur l'utilisation de ressources partagées construites dans le cadre du SPRO, sur la lisibilité de leur offre de service et sur les modalités de leur participation aux actions menées dans le cadre des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs.

VI Suivi et évaluation du SPRO

Le SPRO fait l'objet d'un suivi régulier et d'une évaluation régionale qui portent notamment sur les dimensions suivantes :

- la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé,
- la continuité des parcours (articulation entre l'accueil personnalisé et individualisé et les conseils),
- l'implication des structures dans le plan de professionnalisation et dans les actions conduites localement,
- les dynamiques partenariales locales,
- les dynamiques inter réseaux au niveau régional.

L'élaboration des critères et indicateurs qualité, se fera dans le cadre des instances de gouvernance et de pilotage.

Un recueil régulier de l'avis des acteurs et des enquêtes de satisfaction des publics participeront à la démarche de suivi et d'évaluation du SPRO.

La mise en place d'un comité des usagers sera par ailleurs étudiée dans le cadre de la commission « Orientation tout au long de la vie » du CREFOP.

Pour ce qui concerne les structures habilitées à délivrer le conseil en évolution professionnelle, le suivi et l'évaluation se feront en tenant compte des indicateurs nationaux.

VII La communication

Afin de favoriser et développer la connaissance du SPRO, l'identification de son offre de services et les acteurs qui y participent, la Région mettra en place une stratégie de communication à destination des professionnels et des publics.

Les différents outils produits, qui seront mis également à disposition des réseaux et des structures devront leur permettre d'informer les publics mais également d'informer, professionnaliser et mobiliser leurs équipes.

Cette dimension est fondamentale pour répondre à la méconnaissance de l'offre de services en matière d'orientation telle qu'identifiée dans le cadre de l'étude sur les attentes et usages des publics, et ce, même si les structures elles-mêmes peuvent être connues.

La Région propose également d'organiser et de structurer la communication dans le cadre des salons régionaux, départementaux et locaux sur les thématiques emploi-formation-métiers. La généralisation d'un espace « Orientation tout au long de la vie », tel qu'expérimenté dans le cadre de la préfiguration du SPRO, lors de deux salons en 2014, sera étudiée pour l'ensemble des salons soutenus par la Région.

SPRO Région Bretagne
Cahier des charges du service
Accueil Personnalisé et Individualisé

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. Elle contribue également à l'objectif de développement social et économique des territoires. 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, tel que le définit la loi du 5 mars 2014, s'appuie sur une organisation visant à garantir des valeurs partagées : égalité et proximité d'accès, neutralité, objectivité et respect de l'utilisateur.

Il facilite les complémentarités entre les structures le composant dans le respect de l'offre de service de chacune.

Dans ce cadre et au vu des résultats de l'enquête menée sur les attentes et usages des publics en matière d'orientation, le premier niveau de service représente un enjeu essentiel, dans l'établissement d'une relation de confiance avec l'utilisateur, sécurisant la poursuite de ses démarches et de son projet.

Ce service qui doit être à la fois facilement accessible et individualisé s'inscrit dans une logique de proximité et de complémentarité des modalités de délivrance.

Il s'agit de permettre à l'utilisateur d'accéder à des informations fiables, actualisées et personnalisées et d'identifier les éventuelles démarches à mener pour approfondir sa réflexion et élaborer une stratégie d'orientation ou d'évolution, en assurant, le cas échéant, le lien avec l'interlocuteur le plus pertinent.

Cet accueil personnalisé et individualisé va au delà d'une seule plate-forme d'aiguillage. Il s'agit d'un service permettant de recueillir la demande de l'utilisateur et de l'analyser afin de lui fournir les premiers éléments d'information pertinents, repérer avec lui les démarches complémentaires nécessaires, les ressources et les autres services à solliciter dans sa situation et établir une relation de confiance avec lui, sécurisant la poursuite de ses démarches et de son projet.

Cet accueil s'articule avec les autres offres de services spécifiques, telles que définies dans le cadre de référence du SPRO : le conseil en VAE, le conseil en orientation scolaire et professionnelle ou le conseil en évolution professionnelle. Ces services particuliers qui sont centrés sur les besoins de l'utilisateur et son projet d'orientation, relèvent d'expertises spécifiques.

Il se distingue également de l'accueil de la structure sur ses autres missions, comme par exemple, la gestion et le suivi de dossier.

Cet Accueil Personnalisé et Individualisé s'inscrit dans le cadre de référence du SPRO, auquel il est annexé et qui pose les principes d'organisation et de mise en œuvre de l'intégralité du service.

I - Objectifs et contenu de l'Accueil Personnalisé et Individualisé

La diversité tant des publics que des sollicitations, allant de la simple demande d'information ponctuelle à des questionnements beaucoup plus larges sur des choix d'avenir nécessite un **accueil** à la fois **individualisé** (rencontre avec un professionnel en face à face que ce soit en présentiel ou à distance, des modalités d'accès au service diversifiées) et **personnalisé** (qui prend en compte la singularité de chaque personne et répondant aux préoccupations qui lui sont propres.)

Compte tenu de cette variété de situations, les objectifs de cet accueil personnalisé et individualisé sont les suivants :

- Accueillir et écouter la demande de l'utilisateur
 - L'accueillant s'informe de la situation personnelle et professionnelle de l'utilisateur (principe d'une approche globale).
 - Il s'informe de ses attentes et veille à leur reformulation, il s'informe également de ses éventuelles démarches antérieures.
 - La structure d'accueil veille à la confidentialité des démarches dans le cadre de ses règles déontologiques. L'utilisateur peut demander à bénéficier du droit à l'anonymat dans ses démarches, dans les limites du cadre légal qui s'impose à l'opérateur qui l'accueille.
- Analyser sa demande, dans son intégralité, afin d'identifier sa problématique et ses préoccupations d'orientation, d'évolution professionnelle ou des questionnements d'une autre nature.
 - L'accueillant travaille avec l'utilisateur à l'élaboration d'un diagnostic partagé de sa situation et d'une formulation de ses attentes sous forme de demandes, ils identifient les freins et leviers susceptibles d'influer la poursuite des démarches (urgences sociales, mobilité,...).
 - L'accueillant peut, si besoin est, indiquer à l'utilisateur l'organisme qui peut à proximité ou par une offre de service à distance, voire dématérialisée, lui présenter l'information exhaustive et objective correspondant à sa recherche et/ou lui fournir un conseil spécialisé.
 - La conclusion de l'échange pourra se concrétiser par l'établissement d'un document de synthèse personnalisé, élaboré avec l'utilisateur concerné, formalisé de façon à lui servir de guide dans la mise en œuvre de sa démarche.
 - A la demande de l'utilisateur, l'accueillant organise, en tant que de besoin, un rendez-vous auprès de l'organisme identifié comme étant le plus pertinent dans la poursuite de ses démarches.
- Fournir et faciliter l'appropriation des informations lui permettant de mieux appréhender, son environnement professionnel, l'évolution des métiers sur le territoire et les différents dispositifs existants (services, prestations, formations, ressources mobilisables)
 - La structure permet l'accès à la documentation, physique ou dématérialisée, produite par les différents opérateurs, ainsi qu'aux données régionales et locales relatives aux emplois, aux formations, aux organismes de formation et aux dispositifs existants.
 - La médiation de l'information est un enjeu majeur du SPRO, l'accès aux ressources doit en ce sens pouvoir être accompagné (afin d'aider à la recherche d'information et à son appropriation).

Le cas échéant, si la demande et la situation de l'utilisateur nécessitent une exploration complémentaire :

- Repérer le contenu et les modalités de service les plus adaptés à sa situation, internes ou externes à la structure
- Définir et formaliser avec lui, les éléments nécessaires à la poursuite de sa réflexion afin de lui permettre de décider de la poursuite ou non de ses démarches.

- Identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin et prioriser les actions à mener

Cet accueil personnalisé et individualisé doit permettre au bénéficiaire d'analyser sa situation personnelle et professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses initiatives dans la perspective de son engagement dans une démarche d'orientation et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.

Ce premier temps d'échanges peut ne pas être suffisant pour l'utilisateur notamment en terme d'appropriation des informations, qui nécessite souvent un processus plus itératif. Afin de ne pas générer des confusions et de recouvrement en terme de type de service, notamment dans l'articulation avec le service de conseil, il est entendu que l'accueil personnalisé et individualisé n'est pas délivré en plusieurs étapes. Il peut se poursuivre, en temps de conseils spécifiques ou par un travail de médiation de l'information en fonction des démarches engagées et de l'état d'avancement du projet de l'utilisateur.

Si la problématique apparaît complexe, cela relève nécessairement d'un travail d'analyse approfondi de la situation, réalisé dans le cadre d'une activité de conseil.

L'orientation vers le service de conseil est une proposition. Elle n'est ni systématique ni obligatoire. A ce stade de son parcours, l'utilisateur reste décideur de la suite à donner à ses démarches. Ce processus respecte les règles de confidentialité.

Dans un second temps, l'engagement de l'utilisateur dans une démarche de construction de projet avec l'un des acteurs du SPRO, l'amènera à devoir se conformer, dans le cadre d'un processus d'engagement réciproque, aux règles liées à la structure, à son statut ou au dispositif mis en œuvre.

Quelle que soit la qualité du mode de coopération entre les acteurs des différents types de services, certains éléments de problématisation seront nécessairement repris dans la mise en œuvre du processus de conseil.

Concrètement, du point de vue de l'utilisateur, cet accueil personnalisé et individualisé, lui permet :

- D'être écouté, d'être pris en compte
- D'exprimer sa demande, ses interrogations dans un cadre attentif et respectueux
- De clarifier les éléments prioritaires de sa situation
- D'intégrer quelques éléments d'informations (réglementation, ressources) nécessaires à sa réflexion
- D'identifier les moyens et ressources mobilisables (Qui ? quoi ? Comment ? Où ?) pour avancer dans sa réflexion et poursuivre ses démarches

II - Posture professionnelle :

Cet accueil personnalisé et individualisé s'inscrit dans une démarche globale d'orientation tout au long de la vie. Les finalités d'un service d'orientation sont multiples et correspondent à différentes étapes, différents moments d'un parcours de formation et d'insertion. La construction d'un parcours doit prioritairement se centrer sur la demande de l'utilisateur et répondre à ses besoins. Il apparaît alors nécessaire de valoriser une approche « éducative » ou « formative » afin d'accompagner l'utilisateur dans le développement de sa capacité à s'orienter.

Dans cette approche, la posture du professionnel qui met en œuvre le service est essentielle.

Il ne s'agit pas uniquement de délivrer des informations ou d'orienter vers un autre professionnel. Le professionnel n'est pas dans une logique prescriptive ou experte. Cela implique une posture de facilitation qui repose sur l'écoute de la situation, l'aide à l'utilisateur pour qu'il puisse se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles. Il se situe dans une démarche de co-construction visant une appropriation et un engagement de l'utilisateur. Il prend en compte son degré d'autonomie et de connaissance des dispositifs et respecte ses choix et initiatives.

Les structures intervenant dans le cadre du SPRO ont des modes d'organisation de l'accueil du public très différents, tant en terme de modalités concrètes que de personnels chargés de cette activité. Le service Accueil personnalisé et individualisé, en élargissant la fonction à une analyse personnalisée de la situation, suppose la mobilisation de compétences spécifiques. Certaines renvoient à des registres relationnels, d'autres à la maîtrise de techniques de questionnement, d'autres encore renvoient à des questions de maîtrise de ressources informatives et de connaissances de dispositifs. D'autre part, elles nécessitent un positionnement entre une activité de simple accueil et une activité de conseil telle que définie dans le cadre de référence.

Un travail de formalisation d'un "référentiel d'activité" sera co-élaboré avec l'ensemble des acteurs partie prenante du dispositif. Ce cadre de référence d'activités est un levier pour progresser collectivement et sera décliné par chaque structure dans le cadre de son référentiel métiers.

Un dispositif de professionnalisation permanent sera proposé et co-élaboré avec les réseaux partenaires du SPRO, en complémentarité des dispositifs de formation propres à chaque réseau, afin que les professionnels soient impliqués dans la construction de ce nouveau service.

Certains sujets techniques spécifiques (modalités de financement de la formation, données socio-économiques) donneront lieu à la création de ressources spécifiques, si nécessaire, afin de garantir l'accès à tous les professionnels, mais également au public, à une information de qualité, fiable et actualisée.

III - Principes de mise en œuvre :

La délivrance du service d'accueil personnalisé et individualisé doit répondre aux deux principes suivants:

- une facilité et une rapidité d'accès pour sécuriser la démarche de l'utilisateur
- une réponse de qualité permettant un réel travail de problématisation des enjeux propres à l'utilisateur

Ce service s'organise selon 2 modalités principales:

- un accueil sur flux, sans prise de rendez-vous, que ce soit en face à face ou par un service à distance (tchat, visioconférence, téléphone)
- un accueil en différé, dans un délai raisonnable pour l'utilisateur, par le biais d'une prise de rendez vous ou d'une réponse asynchrone (mail)

L'accueil sur flux sera privilégié mais pourra être légèrement différé, en fonction des flux des publics afin de garantir la qualité nécessaire du service, notamment une disponibilité réelle dans un lieu et un temps dédié.

Dès la prise de contact, la situation d'urgence de l'utilisateur et de sa demande est évaluée afin de proposer, en tant que nécessaire, l'Accueil Personnalisé et Individualisé immédiatement.

Par ailleurs, le cas échéant, en fonction des flux du public et des organisations internes, des modalités complémentaires pourront être mises en place afin de garantir la fluidité nécessaire.

Néanmoins, une attention particulière sera portée aux personnes en situation de plus grande urgence ou peu autonome dans les démarches à distance afin de permettre autant que faire se peut, un accueil rapide.

Afin de pouvoir faciliter la mise en œuvre de cette offre de service et travailler à une démarche de progrès permanente, il est impératif que la structure soit membre d'un réseau partenaire du SPRO.

Les conventions qui seront mises en place au niveau de chaque structure/réseau, préciseront les modalités spécifiques de mise en œuvre de cette offre de service.

IV - Processus d'amélioration permanente :

La mise en œuvre de cet Accueil personnalisé et individualisé suppose une attention particulière aux modalités de veille et d'amélioration du service tant dans son organisation (facilité d'accès, modes de délivrance) que sur le fond (contenu, limites).

Par ailleurs, sa pertinence n'est pas seulement liée à ce qui est proposé et mis en œuvre à cette étape mais également à l'organisation globale, articulée et complémentaire des offres de service entre les différents acteurs au service des personnes, telle que définie dans le cadre de référence du SPRO.

Une attention particulière sera portée à la facilité de déroulement pour le public, ce qui nécessite des processus d'articulation et de coopération efficaces.

Les critères qualités porteront sur les champs suivants :

- Les principes de délivrance de ce service
- L'organisation du service rendu
- Les effets du service rendu

Une grille d'analyse sera co-élaborée par les acteurs du SPRO afin de faire évoluer le service au regard d'éléments tangibles et partagés.

Cette démarche ne sera pas confondue avec le suivi quantitatif du service (fréquentation notamment) et ne devra pas être redondante avec les outils mis en œuvre par chaque acteur. Par ailleurs cette démarche intégrera les critères et indicateurs présents au sein de chaque réseau et ceux à venir dans le cadre de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.