



2025-2027

Service public régional de l'orientation en Bretagne

Servij publik
rannvroel an
heñchañ e Breizh

CHARTRE IDÉO

L'aide à 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.

Sommaire

LE CONTEXTE	3
LES OBJECTIFS DE LA CHARTE.....	5
LES ENJEUX ET PRINCIPES.....	6
L'OFFRE DE SERVICE IDÉO EN BRETAGNE	7
LES MODALITÉS	9
L'ORGANISATION D'IDÉO	10
LES ENGAGEMENTS DES MEMBRES IDÉO	12
LES ENGAGEMENTS DE LA REGION	14
L'EVALUATION DU SERVICE RENDU	16
LISTE DES MEMBRES IDÉO.....	19
ANNEXE 1 : Le cahier des charges de l'API	21

LE CONTEXTE

En Bretagne, le Service Public Régional de l'Orientation est nommé **IDÉO**.

IDÉO garantit l'accès à une information de qualité, organisée, adaptée, et propose un appui aux premières étapes de réflexion puis de formalisation d'un projet professionnel. Il s'agit d'informer et de conseiller chaque breton-ne sur les métiers, les formations et les opportunités d'emploi en Bretagne depuis le collège et tout au long de la vie active.

Le cadre législatif

- Depuis 2015¹, l'Etat et les Régions assurent le service public de l'orientation tout au long de la vie. L'Etat définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. La région coordonne les actions des autres organismes participant au service public régional de l'orientation (SPRO), ainsi que la mise en place du conseil en évolution professionnelle (CEP) et assure un rôle d'information.
- La loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » confie aux Régions une nouvelle responsabilité en matière d'information sur les métiers et les formations en direction des élèves et de leurs familles, des apprentis ainsi que des étudiants, notamment dans les établissements scolaires et universitaires. Elle réaffirme que cette compétence d'information à destination des jeunes scolaires, étudiants et apprentis s'inscrit pleinement dans le cadre du service public de l'orientation tout au long de la vie.

En Bretagne, une dynamique de mise en réseau déjà bien établie

Dès 2005, la Région Bretagne a mené une politique volontariste basée sur le partenariat et la mise en réseau des acteurs de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement, à travers la création du réseau « Maison de la formation professionnelle ».

¹ Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

En 2015, un premier cadre de référence du Service public régional de l'orientation est construit en étroite collaboration avec les réseaux régionaux partenaires. Ce cadre a été voté en session du Conseil Régional de Bretagne les 9 et 10 avril 2015.

L'intégration des orientations de la SRTES et du CPRDFOP 2023-2027

Le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelle (CPRDFOP) 2023-2027 fait de l'orientation un de ses huit grands chantiers thématiques, pour permettre à chacun·e d'être acteur·trice de son avenir professionnel.

Les évolutions de l'écosystème des acteurs de l'orientation et les chantiers opérationnels du CPRDFOP posent un cadre de coopération renouvelé.

LES OBJECTIFS DE LA CHARTE

La présente charte fixe les principes fondamentaux partagés par les membres IDÉO, ainsi que les engagements réciproques pour une mise en œuvre opérationnelle et efficace d'IDÉO dans les différents territoires de Bretagne.

A travers la charte, il s'agit :

- Définir les engagements de chacune des structures participant à IDÉO en Bretagne
- Partager des principes communs, notamment pour l'Accueil personnalisé et individualisé (API)
- Renforcer la coopération, la complémentarité et la mutualisation des actions et des offres de service du réseau à l'échelle régionale et territoriale
- Assurer une amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur.

LES ENJEUX ET PRINCIPES

IDÉO est accessible à tous les publics, sur l'ensemble du territoire. En Bretagne, il propose un premier niveau de service à travers l'Accueil personnalisé et individualisé (API), qui s'articule avec une offre de conseils spécifiques. IDÉO s'appuie ainsi sur un réseau d'acteurs apportant des expertises complémentaires.

Les services délivrés dans le cadre d'IDÉO s'appuient sur les valeurs énoncées ci-dessous, dans le respect des principes du service public. Les professionnel·les d'IDÉO s'engagent sur ces principes, garantissant ainsi la qualité des services rendus aux usagers.

Universalité, égalité et proximité d'accès :

Le SPRO est composé de services gratuits, libres et accessibles à tous.

- *Il est disponible dans chaque territoire ;*
- *Il répond aux besoins des publics en proposant une continuité de services ;*
- *Il respecte les principes d'égalité entre les femmes et les hommes, de non-discrimination et du respect de la diversité.*

Neutralité, objectivité et respect de la personne :

Le SPRO garantit les principes suivants :

- *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 ;*
- *La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil ou de l'accompagnement, en dehors de toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier.*

L'OFFRE DE SERVICE IDÉO EN BRETAGNE

Accueil et information

Accueil personnalisé et individualisé (API)	Généraliste	Tout public	APEC ² , Avenir actifs en Bretagne, CAP emploi, Chambre du commerce et de l'industrie, CIDFF CIO, Cité des métiers des Côtes d'Armor, Espace orientation des Capucins, Exploratoire, France travail, Info Jeunes Bretagne, Mission locale, SPEF, SUIO-IP, Transitions pro
	Sectoriel	Tout public	APECITA, Chambre des métiers et de l'artisanat, Chambre d'agriculture, Chambre de commerce et de l'industrie
Actions d'information		Tout public	AJE 22, AJE 29, AJIR, Cap Avenir 22/35, Chambre d'agriculture, CCI, CIDFF, CMA, Cité des métiers, Exploratoire, La Touline, Les capucins, SPEF

Information / Conseil

Conseil en orientation scolaire et professionnelle	Elèves - étudiant.es	CIO SUIO-IP
Information - Accompagnement	Jeunes dont NEETS	Info Jeunes Mission locale
Conseil en évolution professionnelle	Actif.ves (salarié.es, demandeurs d'emploi)	APEC Cap emploi Avenirs actifs en Bretagne Mission locale France travail
Appui aux décrocheurs	Décrocheurs scolaires	Plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD) pilotées par les CIO et Mission locale

L'Accueil personnalisé et individualisé (API)

Un objectif majeur : sécuriser l'entrée de l'individu dans le processus d'orientation.

Première porte d'entrée, l'Accueil personnalisé et individualisé (API) s'adresse à tous les publics en recherche d'une information ou d'un conseil. Il est délivré par les membres IDÉO suivant un même cahier des charges (Annexe 1).

² APEC : Cadres cotisants ou ayant cotisé à une caisse cadres et les étudiants et jeunes diplômés à partir de bac+3

Il a pour objectif de :

- recueillir la demande de la personne et l'analyser afin de lui fournir les premiers éléments d'information.
- repérer les démarches complémentaires nécessaires à la poursuite du projet (identifier les ressources et informations et guider la personne si nécessaire, identifier les interlocuteurs les plus adaptés pour permettre la poursuite de la démarche).

L'API intègre le premier niveau de service du Conseil en évolution professionnelle (CEP).

Les conseils spécifiques

Délivrée en complément de l'API, cette offre de conseils vise à poursuivre l'élaboration du projet de la personne de manière experte et approfondie.

- **Le Conseil en orientation scolaire et professionnelle**

Accompagner les élèves et les étudiants à formuler des projets de vie (personnels, de formation, professionnels) et à s'engager activement dans leur réalisation. Ce conseil favorise l'autonomie, l'émancipation et le développement des compétences à s'orienter tout au long de la vie.

- **Le Conseil en évolution professionnelle (CEP)**

Appuyer l'élaboration et la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin.

La persévérance des jeunes en formation

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la Région Bretagne, en lien avec les autorités académiques, est chargée de la coordination des actions de prise en charge des jeunes 16-25 ans sortant de formation initiale sans diplôme. Ces actions s'appuient principalement sur les 17 plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD), qui font partie intégrante du Service Public Régional de l'Orientation et de l'Évolution Professionnelle (SPRO-EP). Les PSAD, dans leur action de remédiation, assurent le repérage des jeunes en décrochage scolaire, la recherche de solutions pour accompagner de manière personnalisée chaque jeune ainsi que l'animation territoriale des partenaires.

Les PSAD, faisant partie intégrante d'IDÉO, s'appuient sur ce réseau d'acteurs pour trouver et proposer des solutions adaptées aux jeunes accompagnés.

La réforme du lycée professionnel, dans sa circulaire du 18 juillet 2023, vise à mieux accompagner chaque lycéen et renforcer la lutte contre le décrochage scolaire en améliorant le chaînage Prévention/Intervention/Remédiation. Ainsi, la Région et l'académie de Bretagne, en lien avec l'ARML et la DREETS, se saisissent de cette réforme pour mener un travail situé davantage dans l'axe de la prévention et de la sécurisation des parcours.

LES MODALITÉS

IDÉO s'adresse à tous les publics, sur l'ensemble du territoire breton. Pour répondre à cet enjeu d'accessibilité, l'offre de service est proposée selon différentes modalités : <https://ideo.bretagne.bzh/conseillers>

Les services en face-à-face ou à distance, individuel ou collectif

Chaque personne, quel que soit son âge, son statut ou sa situation, doit pouvoir être accueillie, écoutée et informée sur les questions d'orientation, de formation et d'emploi.

Les espaces IDÉO

A l'occasion d'évènements, forums, salons, carrefours..., les espaces IDÉO (espace Information - Orientation) réunissent des professionnels des membres Idéo sous une identité partagée lisible pour le plus grand nombre. Ils sont aménagés de façon à favoriser le dialogue et une posture mobile. Ils ont vocation à aller à la rencontre du public hors des murs d'une structure dans une démarche de complémentarité entre professionnels respectant l'expertise de chacun.



La plateforme régionale d'information IDÉO

La plateforme Idéo est le média d'information régional de référence en termes d'information métier/formation et un appui à l'orientation.

Ce site régional propose une information sur les métiers, les formations en Bretagne, les financements possibles, les événements sur le territoire, un espace pour les professionnel·les... Il propose également des supports et outils pour les publics scolaires (ex. guides, aide à la recherche de stage d'observation ou d'immersion au sein des universités...).

L'ORGANISATION D'IDÉO

La gouvernance

Elle s'exerce dans le cadre du Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CREFOP) au sein de la commission « Orientation tout au long de la vie » (et au sein de la commission « Formation initiale » pour la persévérance des jeunes en formation). Elle fixe le cadre politique et stratégique de la mise en œuvre d'IDÉO.

En lien avec les orientations du CPRDFOP, des groupes de travail se réunissent en lien avec les feuilles de route annuelle définies par les commissions du CREFOP.

L'animation du réseau

- L'animation régionale du réseau IDEO

Chaque année, un groupe technique se réunit au moins une fois en présence des membres IDEO.

- L'animation territoriale du réseau IDEO

Elle est conduite par les Unités territoriales emploi formation orientation sous la direction des espaces territoriaux (UTEFO). Ils programment chaque année, dans un cadre partenarial, le déploiement local d'IDÉO en particulier les espaces IDÉO en réponse aux besoins des usagers des territoires.

- **La professionnalisation des acteurs - Plan de professionnalisation**

Un comité régional de professionnalisation IDEO mobilise des représentants des structures membre d'IDÉO pour construire et proposer aux professionnels des actions de sensibilisations et d'informations au travers d'un « Plan de Professionnalisation ».

Il a pour objectif de proposer, en complémentarité de l'offre de formation propre à chaque réseau et en réponse aux besoins identifiés par les membres, une offre de professionnalisation complémentaire portée par la Région (Webinaires et Rencontres régionales). Ce programme annuel a pour objectifs de favoriser l'interconnaissance et de renforcer les compétences des professionnel·les afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

- **L'animation régionale des PSAD**

La Région assure la coordination et l'animation des 17 PSAD à l'échelle régionale. Ainsi, elle déploie en lien avec le rectorat, l'ARML et la DREETS différentes actions à destination des professionnels du réseau des PSAD : visio régionales, groupes de travail thématiques, séminaire régional annuel en présentiel Ces temps ont pour objectifs de favoriser l'interconnaissance des acteurs, échanger sur les pratiques, partager les expériences, renforcer et développer les partenariats et travailler une culture commune.

Durée de la charte

La charte prend effet à compter de sa date d'adoption par le conseil régional. L'engagement de chaque membre prend effet à compter de la date de sa signature.

La mise à jour des membres IDEO sera effectuée chaque année pour information sans nécessité d'une nouvelle délibération et signatures des membres actuels.

LES ENGAGEMENTS DES MEMBRES IDÉO

Conformément aux orientations du CPRDFOP, et en fonction de leurs missions et champ d'intervention, les membres IDÉO s'engagent à :

1 - Mobiliser son réseau pour délivrer un accueil personnalisé et individualisé au plus près des besoins des usagers

Action 1 - Accueillir en face-à-face ou à distance, en individuel ou en collectif

Action 2 - Contribuer à la réflexion et à l'organisation d'espaces IDÉO d'information sur les métiers, l'emploi et les formations lors d'événementiel information métiers / formation / emploi / sectoriel en assurant notamment la mobilisation de professionnel·les des structures locales en lien avec les directions des espaces territoriaux DET - UTEFO

2 - Informer et développer des actions d'information sur les métiers et les formations et favoriser le processus d'orientation tout au long de la vie

Action 1 - Développer et/ou participer aux actions d'information et d'aide à l'orientation à destination de tous les publics, dès le collège et tout au long de la vie professionnelle, sur l'ensemble du territoire breton. Ces actions s'établiront en lien et en cohérence avec l'offre de service IDÉO, les besoins des territoires et les chartes qualité régionales relatives aux actions d'information et d'orientation (salon, forum, rencontres...).

Action 2 - Avoir un regard spécifique sur la cible scolaire et parents (pour les réseaux concernés) :

- Valoriser les outils proposés par IDEO : plateforme de stages / guides thématiques
- Proposer des contenus et actions adaptés à cette typologie de public (Lien « répertoire des actions de découverte des métiers ») pour favoriser la découverte des métiers et contribuer au Parcours Avenir, outil de l'Education nationale : interventions dans les établissements / accueil groupe au sein de structure...

Action 3 - Favoriser le processus OTLV et éviter les ruptures de parcours

- Mobiliser le réseau et les solutions au service de la persévérance des jeunes en formation (PSAD) : jeunes sortis du système scolaire, étudiants
- Proposer des solutions d'accompagnement spécifiques pour les publics actifs dans le cadre de la sécurisation des parcours

Action 4 - Renforcer la connaissance et le recours au CEP, en particulier pour les actifs occupés

3 - Contribuer à l'interconnaissance et la complémentarité des interventions des membres IDÉO

Action 1 - Participer aux instances régionales, territoriales (lien avec les DET), groupes de travail et aux actions de professionnalisation IDÉO

Action 2 - Favoriser les collaborations et les coopérations entre les membres IDÉO (ex. Identifier des priorités et enjeux communs pour la réalisation d'action partenariale)

Action 3 - Mutualiser les outils et les ressources (vidéos, dossiers, images) au sein d'IDÉO

4 - Participer au développement de la plateforme IDÉO

Action 1 - Promouvoir la plateforme et accompagner les publics à son utilisation

Action 2 - Contribuer à la production et à l'actualisation de ressources d'information selon son domaine d'expertise.

Action 3 - Relayer les actions locales d'information sur les métiers et les formations sur la plateforme IDÉO

5 - Favoriser les immersions pour les jeunes

Action 1 - Accompagner à la recherche de temps d'immersion (stage de découverte, immersion au sein des établissements d'enseignement) en s'appuyant notamment sur les outils de la plateforme IDÉO

Action 2 - Mobiliser les employeurs de l'intérêt d'accueillir des stagiaires le cas échéant

Action 3 - Participer à l'alimentation de l'outil de mise en relation proposé sur la plateforme IDÉO (membres en lien avec le monde professionnel)

6 - Participer à la visibilité d'IDÉO

Action 1 - Rendre visible l'appartenance au réseau IDEO notamment par l'apposition de la vitrophanie IDEO dans chaque lieu d'accueil

Les engagements de la Région

La Région Bretagne s'engage à :

1. Assurer la coordination et l'animation régionale et territoriale d'IDÉO

Action 1 - Organiser les instances régionales, territoriales et groupes de travail

Action 2 - Favoriser les collaborations et les coopérations entre les membres IDÉO (ex. Identifier des enjeux communs pour la réalisation d'action partenariale)

Action 3 - Planifier, dans un cadre partenarial, le déploiement local d'IDÉO notamment les carrefours IDÉO, les espaces éphémères IDÉO...

Action 4 - Valoriser les ressources et les outils des membres IDÉO (vidéos, dossiers, images) au sein d'IDÉO

2. Animer et développer la plateforme IDÉO

Action 1 - Développer les ressources et outils disponibles sur la plateforme IDÉO

Action 2 - Promouvoir la plateforme et accompagner les publics à son utilisation

3. Faciliter la lisibilité et la visibilité des services IDÉO par une communication adaptée

Action 1 - Conduire une démarche de communication pour rendre lisibles les droits de chacun et les services offerts en matière d'information, d'orientation et de conseil en évolution professionnelle

Action 2 - Développer des actions de communication ciblées notamment auprès des scolaires et des familles

Action 3 - Faire connaître et faciliter l'utilisation des ressources d'information IDÉO

4. Piloter les actions de professionnalisation IDÉO

Action 1 - Organiser et animer un comité de professionnalisation régional en mobilisant les représentants de chaque structure membre d'IDÉO.

Action 2 - Co-construire un programme annuel d'actions, en complémentarité de l'offre de formation propre à chaque réseau et en réponses aux besoins identifiés par les membres.

Action 3 - Organiser chaque année des Rencontres régionales pour s'informer, échanger et favoriser l'interconnaissance.

Action 4 - Mettre à disposition des ressources sur la plateforme IDÉO

5. Produire des ressources d'information bretonnes à disposition des membres IDÉO

Action 1 - Produire et diffuser des ressources d'information sur les métiers, les formations, les dispositifs, les secteurs, l'environnement de travail et leurs évolutions, en particulier dans les secteurs stratégiques pour la souveraineté et la transition écologique en Bretagne.

Action 2 - Contribuer à ouvrir le champ des possibles pour les personnes en reconversion professionnelle (lutte contre les stéréotypes de genre dans les projets de transition professionnelle, informer sur les métiers de demain)

Action 3 - Produire des ressources d'information présentant la diversité des parcours de formation valorisant la possibilité d'accéder à une formation au-delà de son territoire de vie.

L'EVALUATION DU SERVICE RENDU

Chaque année, les membres s'engagent dans une démarche concertée de suivi de la qualité du service rendu aux usagers, au travers d'indicateurs partagés.

	Actions des membres IDÉO	Actions de la Région
Indicateurs quantitatifs		
Nombre de personnes accueillies genrées : accueil physique (localisation échelle EPCI de préférence) / en distanciel	Transmettre les données chaque année au premier trimestre N+1	Compiler les données dans un bilan annuel*
Nombre d'espace IDÉO, de participants et les structures mobilisées		Compiler les données dans un bilan annuel*
Nombre d'actions communes avec d'autres membres IDÉO (par le porteur de l'action)	Transmettre les données chaque année au premier trimestre N+1	Compiler les données dans un bilan annuel*
Nombre d'actions d'information métiers et formations relayées sur la plateforme IDÉO	Relayer les actions locales sur la plateforme IDÉO	Compiler les données dans un bilan annuel*
Le nombre d'actions de professionnalisation et le nombre de participants		Compiler les données dans un bilan annuel *
Le nombre de visiteurs annuel de la plateforme IDÉO		Compiler les données dans un bilan annuel*
Indicateurs qualitatifs		
Initiatives particulières par leurs ampleurs ou leurs nouveautés qui ont pour objectif d'informer sur les métiers et les formations (le lieu/EPCI, objectifs, déroulé, fréquentation, type de public).	Transmettre les éléments chaque année au premier trimestre N+1	Compiler les données dans un bilan annuel*
A l'échelon local : identifier des situations / difficultés rencontrées par les usagers dans le cadre de la démarche d'amélioration continue du service	Transmettre les éléments chaque année au premier trimestre N+1	Compiler les données dans un bilan annuel*

*données compilées et complétées par les acteurs hors IDÉO financés par la Région

SIGNATURES DE LA CHARTE

Rectrice de la Région académique Bretagne
Président de l'Association régionale des missions locales de Bretagne
Président du réseau des Cap Emploi
Vice-président de l'Université de Rennes (Service d'Orientation d'Insertion et Entrepreneuriat)
Vice-président UBO (Pour Cap' Avenir-Service Universitaire d'Accueil, d'Orientation et Insertion Professionnelle)
Présidence Université Rennes 2 (SUIO-EP)
Président de l'APEC
Présidente de la fédération régionale des CIDFF de Bretagne
Président Chambre d'Agriculture de Région Bretagne

Président du Conseil régional de Bretagne
Directrice régionale de France travail
Présidente d'Info Jeunes Bretagne
Président de Avenir Actifs en Bretagne
Vice-président UBS (pour le Service Pour s'Orienter et se Trouver)
Président du SPEF
Président Transitions pro Bretagne
Président Chambre de commerce et d'industrie régionale
Président Chambre régionale des métiers et de l'artisanat

Président Association jeunesse et entreprise des Côtes d'Armor (AJE 22)
Président AJIR Bretagne
Président La cité des métiers des Côtes d'Armor
L'exploratoire (Président We Ker)
Président de l'APECITA

Président La Touline
Président Association jeunesse et entreprise du Finistère (AJE 29)
Président Cap Avenir 22-35
L'espace orientation des Capucins (Brest Métropole)

LISTE DES MEMBRES IDÉO

IDÉO, le service public de l'orientation sur le territoire breton, réunit l'ensemble des compétences et outils d'un réseau de spécialistes de l'information et de l'orientation composé de 23 membres.

Descriptif des missions : <https://ideo.bretagne.bzh/espace-pro/les-acteurs-de-linformation-et-de-lorientation-en-bretagne>

Membres IDÉO

- l'Association pour l'emploi des cadres (APEC)
- L'association pour l'emploi des cadres en agriculture (APECITA)
- Le réseau des CAP emploi (CHEOPS)
- les centres d'information des droits des femmes et des familles (CIDFF)
- les Centres d'information et d'orientation (CIO)
- Info jeunes Bretagne
- Avenir Actifs en Bretagne
- Le réseau des missions locales
- France travail
- Structures de proximité emploi-formation (SPEF)
- les Services universitaires d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SUIO-IP)
- Transition pro
- Chambre de commerce et d'industrie régionale
- Chambre régionale des métiers et de l'artisanat
- Chambre régionale de l'agriculture en Bretagne
- AJIR Bretagne
- Association jeunesse et entreprise du Finistère (AJE 29)
- Association jeunesse et entreprise des Côtes d'Armor (AJE 22)
- Cap Avenir 22/35
- La Cité des métiers des Côtes d'Armor
- L'espace orientation des Capucins (Brest Métropole)
- L'Exploratoire (We Ker)
- La Touline

GLOSSAIRE

AJE : Association Jeunesse et Entreprises

APEC : Association pour l'Emploi des Cadres

APECITA : Association pour l'Emploi des Cadres, Ingénieurs et Techniciens de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire

API : Accueil Personnalisé et Individualisé

ARML : Association Régionale des Missions Locales

CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie

CEP : Conseil en Evolution Professionnelle

CIDFF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

CIO : Centre d'Information et d'Orientation

CMA : Chambre de métiers et de l'Artisanat

CPRDFOP : Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelle

CREFOP : Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et l'Orientation professionnelle

DREETS : Direction régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

EPCI : Etablissements Publics de Coopération Intercommunale

GREF : Groupement de la Relation Emploi - Formation

NEET : Not in education, employment or training

OTLV : Orientation Tout au Long de la Vie

PSAD : Plateforme de Suivi et d'Appui au Décrochage

SPEF : Structures de Proximité Emploi Formation

SPRO-EP : Service Public Régional de l'Orientation – Evolution Professionnelle

SUIO-IP : Service Universitaire d'Information et d'Orientation et d'Insertion Professionnelle

DET - UTEFO : Unité Territoriale Emploi Formation Orientation

Annexe 1

Principes de base de l'API

L'Accueil Personnalisé et Individualisé (API) s'inscrit dans la charte IDÉO, auquel il est annexé et qui pose les principes d'organisation et de mise en œuvre de l'intégralité du service.

Le premier niveau de service représente un enjeu essentiel dans l'établissement d'une relation de confiance avec l'utilisateur. Elle sécurise 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.

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 (passage de relais) et établir une relation de confiance avec lui, sécurisant la poursuite de ses démarches et de son projet.

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 en veillant à la confidentialité des démarches dans le cadre des 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.
- Elaborer un diagnostic partagé de la situation : présenter l'information exhaustive et objective correspondant à sa recherche et/ou lui fournir un conseil spécialisé.

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 médiation de l'information est un enjeu majeur d'IDÉO, l'accès aux ressources doit en ce sens pouvoir être accompagné. 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 métiers, aux organismes de formation et aux dispositifs existants dont les financements.

Limites de l'API

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-expertise », 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 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-expertise », un relai sera fait vers la structure compétente dans une logique d'accompagnement complémentaire.

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.

L'API, côté usager

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

L'API comme outil fédérateur du réseau IDEO

Les structures intervenant dans le cadre d'IDÉO ont des modes d'organisation de l'accueil du public très différents, tant en termes 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.