

## Charte commune d'engagement

### des Réseaux Régionaux partenaires MFP

dans le cadre de la mise en œuvre du service public d'orientation en  
Bretagne

---

Entre d'une part,

La Région Bretagne

Représentée par le Président du Conseil Régional, Jean-Yves LE DRIAN, en vertu d'une délibération n° 11-DEFTLV-DEFTLV/2 du Conseil régional en date des 15 et 16 décembre 2011 approuvant la présente charte et l'autorisant à la signer

Et d'autre part,

Le Rectorat

Représenté par Monsieur STEYER – Recteur d'Académie

Pôle emploi

Représentée par Madame CRINIER – Directrice régionale

L'Association Régionale des Missions Locales

Représentée par Madame HURUGUEN – Présidente

Le FONGECIF Bretagne

Représenté par Monsieur ROLLO - Président

Le Centre Régional Information Jeunesse

Représenté par Monsieur LEMESLE - Président

## Contexte de mise en œuvre

---

La question de l'orientation tout au long de la vie est une préoccupation majeure au cœur des débats institutionnels tant aux niveaux européen et national, qu'au niveau régional.

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"**.

Au niveau national, la loi du 24 novembre 2009 portant sur l'orientation et la formation tout au long de la vie instaure un droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelles. En déclinaison de cette loi, le décret du 4 mai 2011 pose les principes de la mise en œuvre du service public d'orientation tout au long de la vie et de la création du label national « orientation pour tous – pôle information et orientation sur les formations et les métiers ». Un arrêté du 4 mai 2011 précise le cahier des charges des futurs organismes labellisés.

Depuis 2006, en Bretagne, une politique volontariste basée sur le partenariat et la coordination des acteurs de l'Accueil, de l'Information, de l'Orientation et de l'Accompagnement (AIOA) a été mise en place dans le cadre de la Stratégie régionale emploi formation et a abouti à la création du réseau Maison de la Formation Professionnelle (MFP).

En 2010, le projet politique de la Région, fondé notamment sur l'expérience du réseau MFP et son évaluation menée entre 2009 et 2010 par un organisme extérieur, donne une nouvelle impulsion à la démarche en l'intégrant dans un **processus d'orientation tout au long de la vie**.

Tenant compte de ce contexte particulier, le Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDF), construit conjointement par la Région Bretagne et l'Etat et approuvé par les élus régionaux à la session du 21 octobre 2011, définit des modalités spécifiques de mise en oeuvre d'un service public d'orientation en Bretagne.

Ainsi, le CPRDF prévoit dans son orientation III, d'« affirmer un droit à l'orientation pour tous et tout au long de la vie » et précise l'engagement suivant : « Tenant compte de l'existant en Bretagne, la Région et l'Etat s'engagent à prolonger les partenariats développés dans le cadre du réseau MFP et à les faire vivre dans le cadre d'un service public d'orientation ».

La Région et l'Etat s'engagent donc dans le CPRDF à proposer la labellisation « orientation pour tous » au niveau régional, du réseau des 21 Maisons de la Formation Professionnelle. Le processus visant à la labellisation du réseau prévoit également l'engagement de chaque structure partenaire.

Conformément aux engagements pris par la Région Bretagne et l'Etat dans le cadre du CPRDF, le service public d'orientation en Bretagne doit être conçu comme un service au public avec la préoccupation majeure de mettre la personne au cœur du processus d'orientation. Les services proposés doivent être lisibles et s'adapter aux besoins des publics.

L'accès à un service d'orientation pour tous, qui propose écoute et conseil, en respectant les valeurs fondamentales d'un service public - Universalité, Proximité, Respect d'une déontologie, Continuité de service, Egalité d'accès et Confidentialité - est un enjeu d'égalité et de justice sociale. Il est important que ce service public s'inscrive dans un principe de gratuité et de neutralité.

Le service public d'orientation doit être organisé pour répondre aux exigences prévues par l'article L 6111-5 du code du travail.

Les points d'accueil MFP, constituent le réseau de référence pour la mise en œuvre des principes de ce service public d'orientation ; leur mise en réseau repose sur un partenariat qui requiert l'adhésion des différentes structures concernées.

La présente charte vise à renouveler l'engagement pris par les réseaux régionaux depuis 2006 et à l'inscrire dans la perspective de la mise en œuvre du service public d'orientation en Bretagne :

- en s'appuyant sur les modalités de fonctionnement actuelles du réseau MFP telles qu'elles ont été co construites avec l'ensemble des acteurs,
- tout en proposant une organisation des services à rendre à la personne dans le cadre de la mise en œuvre du Service public d'orientation en Bretagne, qui intègre les critères du cahier des charges national « orientation pour tous », dans le cadre d'une démarche de progrès. L'objectif est d'assurer ce service grâce à **la complémentarité** de chacun des membres du réseau,
- en s'inscrivant dans un processus qualité visant à l'amélioration permanente du service rendu aux publics.

### ***Rappel des objectifs poursuivis par la démarche Maison de la formation professionnelle :***

Initiée en mai 2005 par la Région Bretagne, la démarche Maison de la Formation Professionnelle (MFP) vise à favoriser un meilleur accès à la formation pour tous, tout au long de la vie, sur l'ensemble du territoire régional.

Sa mise en œuvre s'organise autour de 3 axes complémentaires :

- Développer un accueil et une information de qualité de tous les publics sur les dispositifs de formation.
- Organiser les conditions d'une mise en relation de qualité vers les structures de conseil, d'orientation et d'accompagnement.
- Favoriser une organisation équilibrée et complémentaire des dispositifs de formation sur l'ensemble du territoire breton.

Dans sa dimension Accueil, Information, Orientation et Accompagnement (AIOA), la démarche MFP vise à développer une approche centrée sur l'utilisateur, avec :

- Une entrée « tous publics », sans distinction d'âge ou de statut.
- Une logique de mise en réseau des acteurs pour plus de cohérence dans le service rendu à l'utilisateur, dans un objectif de construction de son parcours professionnel tout au long de la vie.

## Les Réseaux Régionaux Partenaires

---

Les cinq réseaux régionaux signataires (Association régionale des missions locales, Centre d'information et d'orientation, Centre régional d'information jeunesse, FONGECIF Bretagne, Pôle emploi) constituent le socle de la mise en œuvre du service public d'orientation en Bretagne reposant sur la démarche Maison de la formation professionnelle.

Au niveau territorial, d'autres structures accueillant tout type de public et pouvant prendre en charge des publics spécifiques – notamment étudiants, personnes en situation de handicap – et organisées localement peuvent être partenaires du réseau MFP.

### MISSIONS LOCALES

---

Dans le cadre de leur mission de service public, **les Missions locales** accueillent les jeunes de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire et qui sont en recherche d'insertion professionnelle.

Elles accueillent, informent, orientent et accompagnent les jeunes tout au long de leur parcours d'insertion. L'accompagnement des Missions locales se caractérise par des entretiens personnalisés entre le jeune et son conseiller référent.

Un maillage du territoire permet un accueil de proximité. L'approche est globale : le jeune est au centre du projet, la Mission locale prend en compte l'ensemble de ses atouts de même que ses difficultés. En lien avec les partenaires locaux, la Mission locale recherche les réponses les plus adaptées dans les domaines de l'emploi, la formation, la santé, le transport, le logement, mais aussi : les loisirs, le sport, la culture ...

Les Missions locales bretonnes couvrent l'ensemble du territoire : 17 structures, 40 antennes et 300 points d'accueil de proximité.

### CENTRES D'INFORMATION ET D'ORIENTATION

---

**Les 22 Centres d'Information et d'Orientation** et les 4 points d'accueil appartiennent au service public de l'éducation nationale. Ils accueillent un public diversifié à la recherche d'une information générale ou personnalisée sur les formations et les métiers. A cet effet, les CIO disposent de supports documentaires diversifiés, aux contenus adaptés, régulièrement actualisés et enrichis.

Les CIO sont habilités à délivrer conseil et accompagnement personnalisé aux élèves et à leurs familles, aux étudiants, aux jeunes adultes.

Ils assurent un conseil personnalisé pour aider à construire un parcours de formation et d'insertion avec en particulier le concours de la mission générale d'insertion (MGI) pour le public en rupture scolaire. Ce conseil d'orientation s'appuie sur l'expertise liée, d'une part à la connaissance du système éducatif et d'autre part, à la maîtrise des techniques d'entretien et des outils d'évaluation individuelle.

Points Information Conseil VAE, les CIO participent à l'accueil des adultes et inscrivent leur action dans une démarche d'orientation et de formation tout au long de la vie.

Partenaires privilégiés des établissements scolaires, ils organisent et participent à la mise en place des actions de découverte des métiers et des formations en leur donnant une dimension éducative. Les CIO couvrent l'ensemble du territoire régional et mettent à disposition des informations actualisées, fiables et exhaustives sur les formations et leurs conditions d'accès, leurs liens avec les métiers et leurs débouchés.

La bonne connaissance des demandes des usagers, du fonctionnement de l'orientation et des parcours de formation et d'insertion permet aux CIO d'être des acteurs pertinents dans l'analyse de l'évolution de l'offre de formation et dans le diagnostic local de la relation emploi-formation.

## LE RESEAU INFORMATION JEUNESSE

---

**Le Réseau Information Jeunesse** est chargé du développement de l'Information Jeunesse sur la Région Bretagne. Il accueille les jeunes de 16 à 29 ans à la recherche d'informations concernant l'ensemble des domaines de leur vie quotidienne soit 213 000 jeunes en 2010. L'animation du réseau des Bureaux et Points Information Jeunesse (69 structures d'accueil en Bretagne) est confiée au CRIJ Bretagne, soit directement, soit en lien avec les associations départementales (ADIJ).

L'information jeunesse est une mission d'intérêt général déléguée par le ministère de l'Education nationale, de la jeunesse et de la vie associative visant à mettre en œuvre les principes définis par la Charte européenne de l'information des jeunes. Cette mission se présente comme un outil des politiques territoriales que mettent en place les collectivités locales ou les structures de coopération intercommunales, et notamment des politiques éducatives.

Les objectifs de l'information jeunesse sont de renforcer l'autonomie des jeunes, soutenir leurs initiatives, leur expression et les accompagner dans leurs projets.

L'utilisation des TIC est un axe important d'intervention du réseau, de même que sa capacité à mettre l'information à disposition des jeunes suivant les principes de l'animation et l'information par les pairs : les actions initiées par le réseau Information Jeunesse permettent également aux jeunes d'être acteurs dans la conception et la diffusion de l'information. L'objectif recherché est d'éclairer les jeunes afin de mieux les aider à entrer dans la vie citoyenne.

## FONGECIF

---

**Le Fongecif Bretagne**, organisme paritaire agréé, interprofessionnel et régional, met en œuvre la politique des partenaires sociaux sur le Congé individuel de formation. Il a pour missions :

- d'offrir à chaque salarié(e) qui souhaite élaborer un projet professionnel individuel les concours suivants :
  - un accompagnement dans le choix de son orientation professionnelle,
  - une information sur les dispositifs de formation, de validation des acquis de l'expérience et de bilan de compétences,
  - un appui à l'élaboration de son projet.
- de financer les Congés individuels de formation, Bilan de compétences et Congés de Validation des acquis de l'expérience.

Le Fongecif Bretagne s'adresse aux salariés du secteur privé en CDI, aux salariés en CDD ou demandeurs d'emploi à l'issue d'un CDD (à l'exclusion de ceux qui relèvent d'un OPACIF de branche).

Le 1<sup>er</sup> accueil du Fongecif Bretagne est ouvert à tous les actifs. Il construit avec chacun d'entre eux un parcours d'accompagnement et s'efforce de développer leur autonomie afin de permettre d'élaborer un projet professionnel individuel.

Dans ses Espaces Projet® le Fongecif développe un ensemble de services utiles à la personne et centrés sur ses besoins. Les salariés peuvent y trouver des informations sur les métiers, sur l'emploi, sur les formations, sur la création d'entreprise et sur la VAE

Le Fongecif accueille les salariés dans ses 3 antennes et dans 17 lieux de permanence ponctuelle lesquels sont labellisés Point Information Conseil VAE.

Par ailleurs, le numéro Azur 0810 10 70 20 permet d'informer tous les salariés quel que soit leur secteur d'activité.

## POLE EMPLOI

---

**Pôle emploi** intervient sur le marché du travail pour faciliter le rapprochement de l'offre et de la demande d'emploi et met en œuvre la politique publique de l'emploi.

Dans ce cadre et afin d'exercer ses missions, Pôle emploi assiste les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation et d'un conseil et apporte son concours aux employeurs pour l'embauche et le reclassement de leurs salariés et participe à la mise en œuvre des aides publiques.

La finalité de l'intervention de Pôle emploi est le placement des demandeurs d'emploi ; cela suppose de construire avec chaque demandeur, dans une relation suivie, un projet personnalisé d'accès à l'emploi qui réduise les écarts avec les exigences du marché.

Dans ce cadre, les demandeurs d'emploi disposent, dans les structures locales de 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.

En Bretagne, les 47 structures locales de Pôle emploi qui couvrent l'ensemble du territoire délivrent cette information dans le cadre d'une offre de service qui fait l'objet d'une démarche qualité ayant abouti à ce jour à une certification ISO 9001.

*Vu le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations adopté par le Conseil Régional de Bretagne le 21 octobre 2011,*

*La présente charte acte :*

*- la volonté de la Région, d'inscrire le réseau MFP comme le socle du service public d'orientation en Bretagne dans une logique de co-construction avec les réseaux régionaux partenaires MFP,*

*- la volonté des réseaux signataires, d'organiser les conditions favorables à la mise en œuvre du service public d'orientation, tant au niveau régional que territorial,*

*et précise les modalités du partenariat engagé dans ce cadre.*

## **Article 1er - Organisation du service public d'orientation en Bretagne**

La mise en œuvre de l'accueil, de l'information du conseil et de l'accompagnement, en matière d'orientation est assurée gratuitement à partir des 5 réseaux régionaux partenaires qui constituent le socle de la démarche, et se décline avec d'autres acteurs au niveau territorial. Leur adhésion est formalisée par une charte d'engagement local.

La démarche proposée s'appuie sur le réseau des acteurs MFP, signataires des chartes locales. Ce réseau délivre gratuitement, à toute personne, quel que soit son âge ou son statut, des services d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement.

L'accueil et l'information, tels que définis en annexe, sont assurés par chacun des partenaires signataires des chartes locales et lorsque la personne accueillie a besoin d'un conseil plus approfondi ou d'un accompagnement, elle est mise en relation avec la structure compétente pour répondre à sa demande. Le service public d'orientation s'appuie donc sur l'expertise des structures partenaires, dans le respect mutuel des compétences de chacune.

Les contours des services proposés sont arrêtés en commun par les différents réseaux régionaux. **Un cadre régional de référence** est ainsi défini, en déclinaison du CPRDF, afin de préciser les contours du service à apporter aux publics.

Ce cadre régional intègre les niveaux de service attendus au titre *du décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L.6111-5 du code du travail pour la mise en œuvre du service public d'orientation tout au long de la vie et création du label national « orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers »*

## **Article 2 - Démarche de progrès**

L'organisation du service public d'orientation en Bretagne s'inscrit dans le cadre d'une démarche de progrès et d'une démarche qualité régionale, qui visent, à terme, à identifier et à rendre lisible pour les publics, les services rendus par chaque structure partenaire du service public d'orientation.

Les réseaux régionaux participent à la définition du cadre régional de référence qui identifie les contours et les niveaux de service attendus, participant au Service public d'orientation. Des structures locales sont associées à la réflexion.

Chaque réseau positionne son offre de services à partir du cadre régional de référence et au regard de son propre référentiel d'activités produit à partir d'une trame commune au réseau. Les structures qui le souhaitent peuvent être accompagnées dans l'écriture de leur référentiel d'activités. Une aide à l'ingénierie pourra être sollicitée auprès de la Région.

Une attention particulière est portée, tant au niveau régional que territorial, à la question de la mise en relation. Des règles déontologiques de transmission d'informations inter-réseaux sont définies.

## **Article 3 - Communication**

Des axes de communication sont définis pour toucher l'ensemble des publics en partant de l'existant et en identifiant les évolutions nécessaires, en lien avec la démarche de progrès telle que définie à l'article 2, en particulier en terme de lisibilité des services offerts.

Dans le cadre de la labellisation « orientation pour tous » du réseau MFP, les membres des 21 MFP s'engagent à utiliser le logotype « orientation pour tous » en cohérence avec leurs propres supports.

## **Article 4 - Outils d'information des publics**

La Région Bretagne et l'ensemble des réseaux partenaires s'attachent à mettre à disposition des points d'accueil MFP, membres du service public d'orientation, l'ensemble des ressources documentaires nécessaires à l'information sur la formation et les métiers :

- outils d'information des publics
- outils d'information des professionnels

notamment via le site [www.seformerembretagne.fr](http://www.seformerembretagne.fr) et l'extranet MFP accessible à partir de ce même site.

Une mise en commun des différents outils d'information utilisés notamment auprès des publics, et des échanges sur les différentes modalités d'intervention, sont recherchés.

La création de nouveaux outils intervient complémentirement, en tant que de besoin.

Le GREF Bretagne met à disposition, dans le cadre d'un espace ressources, des informations sur l'offre de formation, des données emploi formation territorialisées, des données en matière d'évolutions et de perspectives d'emploi.

## **Article 5 - Information/sensibilisation au sein de chaque réseau partenaire**

Chaque réseau régional dans le cadre de son organisation :

1/ met en œuvre les conditions permettant d'organiser l'information et la sensibilisation sur la mise en œuvre du service public d'orientation et sur l'adhésion du réseau MFP au label « orientation pour tous » auprès des structures qu'il fédère ; à ce titre un référent est désigné à chaque niveau de structuration du réseau ;

2/ encourage la signature, au niveau territorial, des chartes locales d'engagement ;

3/ garantit la participation des structures de leur réseau aux rencontres territoriales de connaissance inter-réseaux, aux actions de formation définies régionalement ou territorialement ; l'implication des personnels en charge de l'accueil, de l'information du conseil et de l'accompagnement, ainsi que des personnes chargées du relais de l'information en interne sera plus particulièrement recherchée ;

4/ met en œuvre, dans le cadre de son réseau, une politique de développement continu des compétences de ses professionnels au regard des objectifs poursuivis dans le cadre du service public d'orientation et conformément aux normes qualité du label « orientation pour tous ».

La Région, dans sa logique de soutien à la professionnalisation de la mise en réseau, s'attache à créer les conditions favorables à la participation des acteurs au niveau territorial.

## **Article 6 - Professionnalisation des acteurs**

Des actions d'information et de formation sont proposées dans le cadre de la mise en réseau et s'appréhendent à différents niveaux complémentaires :

- la connaissance inter-réseaux, qui constitue une étape essentielle, et s'inscrit dans le temps : connaissance de l'organisation et de l'offre de services des partenaires, évolution des prestations ou dispositifs des partenaires ... ; une attention particulière doit être portée à la diffusion de cette information au sein des structures ;
- des formations organisées au niveau régional, répondant à des thématiques transverses impulsées par la Région et le groupe technique régional ;
- des formations organisées au niveau territorial, répondant à des besoins spécifiques du réseau local ;
- des échanges de pratiques qui permettent de réfléchir, d'analyser et d'échanger sur ses pratiques professionnelles.

Les coûts pédagogiques des formations et ceux relatifs à l'organisation logistique de ces rencontres sont pris en charge par la Région.

Un travail de sensibilisation auprès des réseaux et des structures sera conduit afin de favoriser la reconnaissance et la montée en compétences des personnes intervenant dans le cadre du service public d'orientation, notamment par la VAE.

## **Article 7 - Equipements liés à la mise en œuvre des services**

La Région apporte son soutien, selon des modalités définies dans son budget annuel, à la mise à niveau de l'équipement informatique des structures, directement lié aux missions définies dans le cadre du service public d'orientation ainsi qu'à l'aménagement des espaces d'accueil, afin de garantir des conditions d'accueil et d'écoute favorables aux usagers en recherche d'information et de conseil.

## **Article 8 - Instances de pilotage et d'animation**

Les cinq réseaux partenaires participent aux travaux conduits dans le cadre des instances régionales chargées de l'accompagnement et du suivi de la démarche :

- la Commission information orientation du Comité de Coordination Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CCREFP), dont la composition est arrêtée en annexe de la présente charte, comprenant notamment les cinq réseaux régionaux, est en charge du suivi de la démarche. Un rythme de 2 réunions par an est proposé.
- un groupe technique régional, associant les services de la Région, de l'Etat, les têtes de réseaux régionales signataires de la présente charte, le GREF Bretagne et un représentant des quatre SUIO-IP de Bretagne, est mis en place afin d'assurer un appui technique et méthodologique à la commission information orientation du CCREFP.

Ce groupe est chargé en particulier de :

- o définir les étapes d'une démarche de progrès visant à atteindre, pour l'ensemble du réseau, les objectifs poursuivis dans le cadre du service public d'orientation et conformément aux normes qualité du label « orientation pour tous » ;
- o conduire la capitalisation à partir des expérimentations mises en œuvre sur les territoires ;
- o proposer des axes régionaux prioritaires en matière de formation des acteurs ;
- o proposer des modalités d'information des publics ;
- o définir les modalités d'évaluation du dispositif.

Ce groupe technique peut constituer des groupes de travail thématiques spécifiques associant ponctuellement des experts et autres partenaires.

Il se réunit sur la base d'une réunion tous les 2 mois ; ce rythme pourra être adapté en fonction des besoins et de l'avancée des travaux. Le secrétariat est assuré par les services de la Région Bretagne.

## **Article 9 - Suivi et évaluation de la démarche**

Le suivi et l'évaluation de la démarche relèvent de la Commission information orientation du CCREFP.

En appui de la démarche de progrès défini à l'article 2, une démarche d'auto évaluation est définie collectivement et proposée aux partenaires du réseau.

Les usagers sont consultés afin d'améliorer les services apportés.

## **Article 10 - Durée**

La présente charte est conclue pour une durée de 5 ans. Elle entre en vigueur à compter de sa date de signature.

Un bilan d'étape à mi parcours doit permettre de proposer, le cas échéant, des évolutions de la démarche mise en œuvre.

## **Article 11 - Modification de la charte**

Toute modification des éléments de la charte fera l'objet d'un avenant signé par l'ensemble des partenaires.

## **Article 12 - Résiliation**

La présente charte pourra être résiliée à tout moment par accord de l'ensemble des signataires.

Il pourra être mis fin aux engagements d'un signataire de la charte :

- soit à sa demande, signifiée par lettre recommandée
- soit en cas de non respect de ses engagements, suivant l'envoi d'une mise en demeure demeurée sans effet pendant 3 mois.

Annexes : *Composition de la commission Information orientation du CCREFP*  
*Définition accueil / information dans la cadre du réseau MFP*

Date :

Pour le Rectorat,  
Le Recteur d'Académie,  
Monsieur STEYER

Pour le Conseil Régional  
Le Président  
Monsieur LE DRIAN

Pour Pôle Emploi  
La Directrice régionale  
Madame CRINIER

Pour le CRIJ  
Le Président du Centre régional information  
Jeunesse  
Monsieur LEMESLE

Pour l'ARML  
La Présidente de l'Association Régionale des  
Missions Locales  
Madame HURUGUEN

Pour le FONGECIF  
Le Président du FONGECIF Bretagne  
Monsieur ROLLO