

**CHARTRE DU**  
**SERVICE PUBLIC**  
 **RÉGIONAL**  
**DE**  
**L'ORIENTATION**  
**OCCITANIE**

OCCITANIE  
**ORIENTATION**  
Service Public Régional de l'Orientation



## Les partenaires de la Région



# SOMMAIRE

<b><i>Charte du Service Public Régional de l’Orientation Occitanie</i></b> .....	05
Article 1. Enjeux et principes du Service Public Régional de l’Orientation Occitanie .....	05
Article 2. Membres du Service Public Régional de l’Orientation Occitanie .....	06
2.1 Membres de droit.....	06
2.2 Membres labellisés.....	06
2.3 Partenaires locaux.....	06
Article 3. Pilotage du Service Public Régional de l’Orientation Occitanie .....	07
Article 4. Mise en œuvre du Service Public Régional de l’Orientation Occitanie .....	07
4.1 Un premier niveau d’information délivré par les membres du SPRO .....	07
4.2 Le Conseil en Evolution Professionnelle .....	08
4.3 La structuration et l’animation des réseaux .....	08
4.4 La promotion des métiers, des formations et des emplois accessibles en région et le renforcement du lien avec le milieu socioéconomique .....	08
4.5 La lutte contre le décrochage scolaire .....	09
Article 5. Engagement des acteurs .....	09
Article 6. Durée de la charte .....	09
<b><i>Annexe 1. Cahier des Charges relatif à la labellisation des organismes participant au Service Public Régional de l’Orientation</i></b> .....	10
Article 1. Nature et périmètre .....	11
Article 2. Critères qualité .....	12
Article 3. Modalités de labellisation .....	13
3.1 Demande de labellisation .....	13
3.2 Octroi du label .....	13
3.3 Renouvellement de la labellisation .....	13
Article 4. Durée et modification du cahier des charges .....	13
<b><i>Annexe 2. Déclaration d’adhésion</i></b> .....	14

La présente charte est le produit d'une histoire et de la mise en œuvre de lois successives, et s'inscrit dans le contexte de la fusion des Régions. Elle fixe les principes fondamentaux partagés par les partenaires du SPRO Occitanie ainsi que leurs engagements pour sa mise en œuvre opérationnelle.

La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a créé un « droit à être informé, conseillé et accompagné en matière d'orientation professionnelle ».

Ce droit a été confirmé par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale qui favorise la mise en place du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) à compétences partagées entre l'Etat et la Région.

*Le SPRO « garantit à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux. Il concourt à la mixité professionnelle en luttant contre les stéréotypes de genre ».*

La loi précise le partage de responsabilités entre les services de l'Etat, chargés de la politique d'orientation des élèves et des étudiants mise en œuvre dans les établissements scolaires et d'enseignement supérieur, et la Région, chargée de coordonner les actions des autres organismes participant au SPRO et la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) sur les territoires. La Région assure également un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

La Région est désignée comme autorité organisatrice au plan local pour renforcer l'efficacité du service rendu en matière d'orientation.

Le SPRO, tel que défini dans la loi du 5 mars 2014, permet à toute personne :

*« 1. De disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;*

*2. De bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme ».*

Au-delà de ces éléments législatifs définissant le SPRO et de l'intégration de la démarche durable au sein des politiques régionales, la Région souhaite engager ses partenaires à construire ensemble un SPRO écoresponsable. Ainsi, tout en garantissant la qualité du service rendu, le réseau participera pleinement à sa mission de service public régional : respect de l'environnement, prise en compte de l'intérêt des générations futures, solidarité et équité entre habitants et territoires, souci de la bonne utilisation des moyens pour faire face notamment aux enjeux de la transition énergétique et écologique.

## Article 1

### Enjeux et principes du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie

Dès 2009, les Régions Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées s'étaient emparées de la structuration régionale et territoriale des réseaux de l'Accueil Information Orientation, à travers notamment des Chartes Régionales et une démarche de labellisation.

L'organisation et la mise en œuvre du SPRO Occitanie s'inscrivent également dans le cadre de la Stratégie Régionale Emploi Croissance (SREC), et plus particulièrement du Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CPRDFOP), signé le 16 mars 2017 par la Région Occitanie, l'Etat et les partenaires sociaux, qui en fait une de ses 4 grandes orientations : **garantir un service public de l'orientation performant.**

La charte du SPRO constitue un cadre commun à ses membres dans le respect des missions, offres de services, modes opératoires et spécificités de chacun.

Le SPRO est ainsi mis en place pour garantir à toute personne, quel que soit son âge, son statut ou le territoire où elle réside, de trouver à proximité de son lieu de résidence l'information

utile et fiable lui permettant de construire son projet professionnel et sécuriser son parcours tout au long de sa vie. Les usagers du SPRO doivent pouvoir identifier efficacement l'interlocuteur compétent en fonction de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs parcours et être réorientés vers la structure adéquate si nécessaire.

L'information proposée se doit d'être visible, lisible, exhaustive, harmonisée et cohérente. Le SPRO est organisé pour garantir la qualité de cette information et l'égalité d'accès sur tous les territoires, en s'assurant notamment de la complémentarité et de la cohérence des offres de services de ses membres et partenaires.

La coordination et l'animation territoriales des acteurs du Service Public Régional de l'Orientation, en lien avec la politique régionale, deviennent ainsi des enjeux majeurs de cette mission de service public. Il est alors nécessaire de mettre en synergie et d'accompagner les différents acteurs assurant des missions d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement pour qu'ils partagent leurs pratiques et développent une culture commune.

Les principes structurants fondamentaux auxquels adhère l'ensemble des partenaires participant au Service Public Régional de l'Orientation se déclinent autour de valeurs partagées :

- Égalité et continuité d'accès pour tous les publics, en proximité dans chaque territoire,
- Gratuité et accessibilité à toute personne quel que soit son statut et/ou son handicap,
- Inscription dans le respect des principes d'égalité de genre et de non-discrimination,
- Neutralité et objectivité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement,

- Respect de la personne et de son autonomie en lui permettant de s'engager, à son rythme, dans une démarche co-construite,
- Respect du droit à l'anonymat dans l'accès à l'information et de la confidentialité des données personnelles,
- Respect des champs d'intervention et de compétences des professionnels de chaque réseau.

## Article 2

### Membres du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie

Le SPRO Occitanie est composé de membres de droit, de membres labellisés et de partenaires associés. Les membres du SPRO, de droit et labellisés, sont invités à signer la déclaration d'adhésion à la charte du Service Public Régional de l'Orientation, proposée en annexe 1.

#### 2.1 - Membres de droit

Conformément à la loi du 5 mars 2014, les membres de droit du SPRO, qui participent à la mise en œuvre du SPRO, sont :

##### 2.2.1 - Les membres de droit désignés par la loi :

- L'État, au travers de ses services déconcentrés et opérateurs, notamment les Centres d'Information et d'Orientation (CIO) et les Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation et d'Insertion Professionnelle (SCUIO-IP),
- La Région,

Et :

- Les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle :
  - Pôle Emploi,
  - Les Missions locales de la Région Occitanie,
  - L'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC),
  - Les Cap Emploi de la Région Occitanie,
  - Les Organismes Paritaires Agréés au titre du Congé Individuel de Formation (OPACIF) : AFDAS, AGECEF-CAMA, FAFTT, FAFSEA, FONGECIF, OPCALIM, UNAGECEF, UNIFAF, UNIFORMATION,

• Les Chambres Consulaires :

- Les Chambres d'Agriculture,
- Les Chambres de Commerce et d'Industrie,
- Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat.

##### 2.2.2 - Les membres de droit reconnus par la Région Occitanie :

- Les Espaces Conseil VAE de la Région Occitanie,
- Les Conseils Départementaux de la Région Occitanie,
- Le CARIF OREF Occitanie et l'ONISEP, en tant que partenaires ressources.

#### 2.2 - Membres labellisés

Tout autre organisme ou institution qui sollicite la reconnaissance de sa participation à la mise en œuvre du SPRO tout au long de la vie devra adresser une demande de label à la Région Occitanie selon les termes du cahier des charges arrêté par la Région au titre de l'article L.6111-5 du code du travail et annexé à la présente charte (annexe 2). Ce cahier des charges a été présenté au CREFOP et au comité de pilotage du SPRO.

#### 2.3 - Partenaires locaux

Les structures offrant des services d'accueil, d'information et d'orientation, mais ne répondant pas au cahier des charges, pourront être reconnues comme partenaires locaux, et à ce titre participer aux actions organisées dans le cadre de l'animation territoriale du SPRO. Pour autant, ils ne sont pas considérés comme membres du SPRO.

## Article 3

### Pilotage du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie

Comme précédemment indiqué, la loi du 5 mars 2014 précise le partage de responsabilité entre les services de l'Etat, chargés de la politique d'orientation des élèves et des étudiants, et la Région, chargée de coordonner les actions des autres organismes participant au SPRO.

Ainsi, la Région organise le SPRO et assure la mise en réseau de tous services, structures et dispositifs concernés à travers une instance régionale : le Comité de Pilotage régional du SPRO (COFIL) animé par la Région et réunissant l'Etat à travers ses services déconcentrés, et les représentants régionaux des membres du SPRO (membres de droit et labellisés) :

- La Direction Régionale de Pôle Emploi,
- L'Association Régionale des Missions locales,
- L'Association CHEOPS Occitanie,
- L'APEC,
- Les 9 OPACIF,
- Les 3 Chambres Régionales Consulaires,

- L'Union Régionale des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles,
- Les Conseils Départementaux,
- Le Centre Régional d'Information Jeunesse Occitanie,
- Le CARIF OREF Occitanie,
- L'ONISEP.

Cette instance est en charge de la coordination, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation du SPRO, en lien avec le CREFOP.

Issues de ce COFIL, deux instances spécifiques seront mises en œuvre pour :

- Le pilotage de la Lutte contre le Décrochage Scolaire,
- La coordination du Conseil en Evolution Professionnelle.

Cette politique régionale sera également déclinée et animée au niveau local à travers des instances territoriales de la Région, réunissant les membres locaux du SPRO.

## Article 4

### Mise en œuvre du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie

Le SPRO Occitanie se décline par :

#### 4.1 - Un premier niveau d'information délivré par les membres du SPRO

L'information de premier niveau sur l'emploi, les métiers et la formation est délivrée à travers une offre de services diversifiée et complémentaire **par tous les membres du SPRO et correspond au niveau 1 du CEP**. Elle consiste en :

- Un accueil de proximité en présentiel, pour tout public, au plus près des territoires,
- L'accès et le développement d'outils dématérialisés d'information de qualité.

Dès lors, les membres du SPRO doivent être en capacité :

- D'analyser la demande et délivrer un premier niveau d'information sur les dispositifs d'orientation, de formation ou sur les métiers et/ou secteurs professionnels,

- D'informer sur la formation initiale et continue et l'alternance (métiers, offre de formation, organismes, financement et rémunération, contrats en alternance),
- D'informer sur la Validation des Acquis de l'Expérience, et renvoyer si nécessaire sur les Espaces Conseil VAE,
- D'informer sur les métiers et leurs perspectives d'emploi - mettre à disposition des informations compréhensibles et actualisées sur l'environnement socio-économique local et régional,
- D'informer et mettre à disposition les ressources informatives disponibles, et aider le public à se les approprier si besoin,
- De connaître les acteurs du SPRO, leur offre de services et leurs modalités d'accès, afin de réorienter vers le bon partenaire si nécessaire, et notamment vers les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle.

#### 4.2 - Le Conseil en Evolution Professionnelle

La loi du 5 mars 2014, en réaffirmant le droit de chacun au conseil en orientation et à l'information sur les enseignements, a créé le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) dont l'ambition est de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs. Le CEP est un service gratuit, accessible à tous, qui vise à personnaliser au mieux le service aux usagers pour favoriser l'accès à la formation et assurer une continuité en matière de conseil et d'orientation entre les différents acteurs de la formation et de l'emploi.

Le cahier des charges du CEP, défini par l'arrêté du 16 juillet 2014, distingue trois niveaux de service :

- Premier niveau : un accueil individualisé. L'accueil individualisé est réalisé par les opérateurs du CEP et peut être mutualisé dans le cadre du SPRO,
- Deuxième niveau : un conseil personnalisé. Le bénéficiaire clarifie sa demande, identifie ses compétences, en particulier celles qui sont transférables en vue d'une évolution professionnelle et définit son projet,
- Troisième niveau : un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel. Le bénéficiaire et le conseiller CEP construisent le plan d'action et l'ingénierie financière du projet de formation.

Le CEP est assuré par un réseau de 5 opérateurs désignés par la loi : Pôle Emploi, Cap Emploi, l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC), les Missions Locales et les OPACIF.

Il est ancré dans le SPRO et constitue une opportunité pour renforcer les liens entre l'ensemble des acteurs du territoire. Le rapport CNEFOP 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF préconise « *que le CEP doit devenir l'ensemblier des dispositifs des politiques publiques de l'emploi, de l'orientation et de la formation de son territoire* ».

La Région est en charge de la coordination des opérateurs du CEP sur ses territoires.

#### 4.3 - La structuration et l'animation des réseaux

La mise en œuvre du SPRO doit s'attacher à favoriser une plus grande complémentarité et coordination des réseaux de l'Accueil, Information, Orientation impliqués dans la démarche afin d'harmoniser les modalités de mise en œuvre du SPRO sur le territoire régional.

L'efficacité de la mise en œuvre de cette stratégie repose sur la coordination et l'animation des réseaux, ainsi que sur la connaissance respective de chaque acteur. Elle permettra de définir et mettre en œuvre des plans d'actions respectueux des spécificités et des besoins des publics et des territoires.

La Région et ses partenaires élaboreront un programme régional et territorial d'appui aux professionnels, visant à favoriser la connaissance réciproque et la mise en synergie des membres du SPRO, pour qu'ils partagent leurs pratiques et développent une culture commune.

#### 4.4 - La promotion des métiers, des formations et des emplois accessibles en région et le renforcement du lien avec le milieu socioéconomique

L'enjeu est de promouvoir les métiers, les emplois, les formations et filières accessibles en région auprès des publics, mais également des acteurs du SPRO pour les outiller dans leur travail d'accompagnement et d'orientation des publics. Ainsi, des animations thématiques territoriales et des salons seront proposés aux publics et aux partenaires.

Une attention particulière sera portée à l'implication des entreprises dans le processus d'orientation tant pour favoriser une meilleure connaissance du monde économique, que pour associer les entreprises à la construction des parcours des publics.



#### 4.5 - La lutte contre le décrochage scolaire

La lutte contre le décrochage scolaire figure au rang des priorités de la Région Occitanie et des académies de Montpellier et de Toulouse. La convention-cadre 2017-2021 signée le 6 septembre 2016 entre la Région et les deux rectorats, ainsi que le CPRDFOP, précisent cette ambition partagée de réduire le nombre de sorties précoces du système éducatif et d'agir pour une orientation réussie.

La lutte contre le décrochage scolaire (prévention, intervention et remédiation) constitue un des axes de travail du SPRO, en particulier sur les territoires. Les partenaires concernés par cet enjeu se mobiliseront autour d'un travail partenarial mené dans les Plateformes de Suivi et d'Appui des Décrocheurs (PSAD).

### Article 5

#### Engagement des acteurs

Dans un objectif de performance et de qualité du SPRO Occitanie, les membres s'engagent à :

- Désigner un référent SPRO par structure,
- Participer à la délivrance du premier niveau d'information du SPRO,
- Participer à la coordination des actions du SPRO à l'échelle territoriale afin de garantir l'articulation et la cohérence des actions,
- Participer aux réflexions visant à l'amélioration des actions, des outils, des procédures...,
- Participer aux actions tant au niveau régional que territorial,
- Partager les informations nécessaires à la connaissance respective de leur structure et de leur offre de services,
- Participer à la constitution, à l'utilisation, à l'alimentation et à l'évolution d'outils de travail partagés,
- Encourager leurs collaborateurs à participer aux actions menées,

- Promouvoir le partenariat et l'élaboration d'une culture commune,
- Veiller à la mutualisation et à la diffusion des informations auprès des équipes,
- Veiller à ce que la qualité des services proposés soit en adéquation avec les attentes et besoins des publics,
- Contribuer à l'éco responsabilité du SPRO,
- Appliquer la charte graphique SPRO pour toute action relevant du SPRO.

La Région a en charge la coordination des actions des organismes participant au SPRO sur les territoires afin de renforcer l'efficacité du service rendu en matière d'orientation. Elle assure également un rôle d'information en participant à la mise en œuvre du premier niveau du SPRO sur les territoires, et en outillant et accompagnant les acteurs.

### Article 6

#### Durée de la charte

La charte prend effet à compter de sa date d'adoption par le Conseil Régional pour un délai d'un an reconductible tacitement. L'engagement de chaque partenaire prend effet à compter de la date de sa signature.

## Annexe 1

### Cahier des charges relatif à la labellisation des organismes participant au Service Public Régional de l'Orientation

Au titre de l'article L.6111-5 du code du travail, la Région a la possibilité de reconnaître comme membre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), au-delà des membres de droit, toute structure qui offre un ensemble de services conformes aux dispositions précisées dans le cahier des charges.

Les organismes qui sollicitent la reconnaissance de leur participation au SPRO tout au long de la vie doivent proposer à toute personne, quel que soit son âge ou son statut, un ensemble de services dont le présent cahier des charges précise la nature, le périmètre et les critères qualité.

Il présente également les modalités de labellisation par la Région.

Sont exclus de la labellisation :

- Les organismes de formation,
- Les centres de formation par apprentissage.

La labellisation permet aux organismes labellisés d'être d'identifiés comme acteur régional du SPRO. A ce titre, ils participent aux instances territoriales de coordination des actions du SPRO afin d'en garantir l'articulation et la cohérence.

Ils sont conviés aux actions menées dans le cadre du SPRO à destination des partenaires, et sont invités aux réunions partenariales et aux concertations régionales.

Ils sont également référencés via les outils dématérialisés de la Région, notamment la cartographie SPRO. Ils peuvent communiquer, par ces outils, sur leurs prestations liées à l'orientation ainsi que sur les manifestations relevant du SPRO, qu'ils organisent en utilisant la charte graphique.

Enfin, cette labellisation ouvre la possibilité pour ces organismes, au titre du point 5 de l'article L.6241-10 du code du travail, de solliciter leur inscription sur la liste des organismes susceptibles de bénéficier de la part de la taxe d'apprentissage correspondant aux dépenses mentionnées au 1er alinéa de l'article L.6241-8, dans la limite d'un plafond fixé par voie réglementaire. Chaque année, après concertation au sein du Bureau du Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP), un arrêté du représentant de l'État dans la région fixe la liste des organismes implantés dans la région susceptibles de bénéficier des dépenses libératoires mentionnées au premier alinéa de l'article L.6241-8 du code du travail.

## Article 1

### Nature et Périmètre

Les organismes labellisés :

- mettent en œuvre l'offre de services du SPRO à destination des publics,
- participent aux actions à destination des partenaires, notamment celles délivrées sur leur territoire,
- appliquent la charte graphique SPRO pour toute action relevant du SPRO.

Les structures labellisées délivrent le premier niveau du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) tel que défini par l'arrêté du 16 juillet 2014 fixant son cahier des charges.

Le premier niveau de service doit permettre d'assurer un accueil physique et numérique, et une information exhaustive, objective, actualisée, personnalisée sur les filières, les métiers, la formation et l'emploi, et ce pour tous les publics, quels que soient l'âge, le statut, le genre ou la situation.

Dès lors, les structures labellisées doivent :

- Délivrer un premier niveau d'information :
  - Offrir un accueil individualisé, dans des conditions matérielles adéquates,
  - Prendre en compte et analyser la demande au regard de la situation individuelle de l'utilisateur,
  - Délivrer un premier niveau d'information sur les dispositifs d'orientation, de formation ou sur les métiers et/ou secteurs professionnels,
  - Fournir à la personne les éléments d'analyse de sa situation individuelle pour décider de la poursuite ou non de ses démarches,
- Être en capacité de réorienter vers une autre structure :
  - Connaître les acteurs, leur offre de services et leurs modalités d'accès,
  - Identifier les structures les mieux à même d'offrir les services adaptés aux besoins identifiés afin de réorienter vers le bon partenaire,

• Informer sur la formation initiale et continue :

- Les métiers accessibles par ces formations,
- Les dispositifs et les programmes de formation,
- Les diplômes, titres et certifications,
- Les contenus de formation, les conditions d'accès et les pré-requis,
- Les organismes de formation, les établissements scolaires, les CFA et sections d'apprentissage,
- Les passerelles entre les diplômes,
- Les financements et les aides,
- Les rémunérations des stagiaires,

• Informer sur l'alternance :

- Les métiers accessibles par ces contrats,
- Les diplômes et titres et les contenus de formation,
- Les différents contrats et la réglementation,
- Les conditions d'accès et pré-requis,
- Les financements,
- Les offres de contrats,
- Les établissements de formation,
- Les rémunérations,

• Informer sur la Validation des Acquis de l'Expérience :

- Les diplômes et certifications concernés,
- Les organismes valideurs,
- Les lieux ressources et d'accompagnement (dont les Espaces Conseil VAE),

• Informer sur les métiers et leurs perspectives d'emploi - mettre à disposition des informations compréhensibles et actualisées sur :

- Les métiers et les tendances socio-économiques,
- Les ressources et particularités du territoire,
- L'environnement socio-économique local et régional,

- Les métiers (évolution, conditions d'exercice) et les compétences,
- Les secteurs professionnels,
- Informer et mettre à disposition les ressources informatives disponibles, aider à se repérer et à analyser l'information parmi :
  - La documentation et les sites Internet de référence,
  - Les événements et manifestations facilitant l'orientation professionnelle.
- De bénéficier d'une aide à l'élaboration d'un projet professionnel,
- D'être aidé à lever des freins spécifiques comme les problèmes de santé, de logement ou de mobilité,

Un service de conseil personnalisé est alors proposé à l'utilisateur. Si ce service n'est pas délivré par l'organisme, la structure fait le lien avec l'interlocuteur le plus adapté aux besoins de l'utilisateur, soit en prenant rendez-vous avec l'accord de l'utilisateur, soit en lui donnant les coordonnées de l'organisme ou de l'interlocuteur adéquat.

Si lors de l'accueil de premier niveau est fait le constat que l'utilisateur nécessite :

- D'être accompagné de manière plus intensive pour finaliser un projet de formation,

## Article 2

En complément des principes et des engagements définis dans la charte du SPRO (Articles 1 et 5), les organismes labellisés doivent répondre aux critères de qualité suivants :

- L'organisme labellisé SPRO met l'utilisateur au centre du service :
  - Il présente clairement aux personnes les services proposés et les modalités pour y accéder (livret d'accueil et/ou affichage...),
  - Un conseiller ou un agent qualifié de l'organisme est à la disposition de l'utilisateur pour l'aider dans ses recherches,
- Les heures d'ouverture sont adaptées aux besoins des usagers,
- Les locaux disposent d'équipements appropriés, pour que le public, notamment les personnes en situation de handicap, puisse accéder sans difficulté à l'ensemble des services d'information et de conseil :
  - les locaux sont équipés d'ordinateurs, photocopieurs et téléphones permettant de faciliter l'accès à l'information des publics,
  - l'accès à internet est assuré gratuitement,
  - un espace de consultation documentaire physique et dématérialisée (premier service) est proposé. La documentation est régulièrement mise à jour et comprend des informations nationales, régionales et locales sur l'emploi, le tissu économique, les métiers, les formations et les organismes de formation,
- Le personnel, en nombre suffisant, doit être expérimenté et formé pour délivrer les services proposés et assurer un accueil de qualité. Il met en œuvre des savoir-faire et des savoir-être qui visent à développer l'autonomie de la personne et sa compétence à s'orienter tout au long de la vie.

## Article 3

### Modalités de labellisation

Toute structure souhaitant être labellisée « Service Public Régional de l'Orientation » devra adresser à la Présidente de la Région un dossier de demande de labellisation. La labellisation concerne le niveau 1 du CEP, tel que décrit dans le présent cahier des charges.

#### 3.1 - La demande de labellisation

L'organisme qui souhaite être labellisé doit faire parvenir à la Région :

- un dossier de demande de labellisation qui comprend trois parties :
  - présentation de la structure
  - modalités d'accueil
  - activités SPRO
- une lettre d'accompagnement précisant les modalités de mise en œuvre de l'activité SPRO par la structure.

La labellisation peut concerner des organismes occupant un seul site physique ou des organismes possédant plusieurs sites organisés en réseau.

Dans le cas d'une demande de labellisation pour un réseau, un seul dossier peut être déposé par l'organisme qui en assure le pilotage et/ou la coordination : ce dossier devra cependant caractériser les différents sites (adresse, périmètre du public, périmètre géographique, horaires...) et, pour chacun, préciser les services proposés.

La labellisation sera accordée par site.

#### 3.2 - Octroi du label

La demande de labellisation sera examinée par les services de la Région au regard des critères partagés et définis dans le présent cahier des charges. Au cours de l'instruction de la demande de labellisation, les services de la Région peuvent solliciter des informations complémentaires auprès de l'organisme. La Région instruira les dossiers de demande et

présentera les résultats de l'instruction aux membres du COPIL SPRO.

L'acceptation ou le refus de la labellisation fera l'objet d'une réponse formelle au demandeur.

La première labellisation prend effet à compter de la notification de la Région et prend fin au 31 décembre de l'année suivante. Elle est renouvelable, annuellement, par tacite reconduction, pour deux années civiles complémentaires sous réserve pour la structure d'avoir répondu à l'ensemble des obligations du présent cahier des charges.

L'organisme doit transmettre, avant le 31 mars de chaque année, un bilan annuel de sa participation au SPRO et de la mise en œuvre du cahier des charges.

Ce bilan annuel comprendra a minima :

- Le nombre de personnes reçues dans le cadre du 1er niveau du SPRO,
- Les actions organisées par la structure dans le cadre du SPRO (objectif de l'action, partenariat, nombre et typologie du public reçu),
- Les actions du SPRO auxquelles l'organisme a participé.

Ce bilan pourra être complété par une expression de l'organisme concernant sa participation au SPRO, ses attentes en termes de coordination, d'animation, de professionnalisation et d'offre de services du SPRO.

#### 3.3 -Renouvellement de la labellisation

A l'issue des trois ans, et au plus tard le 31 mars, l'organisme qui souhaite un renouvellement fait parvenir à la Région un bilan d'activité ainsi qu'un nouveau dossier de demande de labellisation. La procédure de renouvellement obéit aux mêmes règles que celle de l'octroi de label.

## Article 4

### Durée et modification du cahier des charges

Le cahier des charges prend effet à compter de sa date d'adoption par le Conseil Régional pour un délai d'un an reconductible tacitement.

OCCITANIE  
ORIENTATION

Service Public Régional de l'Orientation



**Déclaration d'adhésion à la charte  
du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie**

La structure : .....

représenté(e) par : .....

en sa qualité de : .....

**déclare adhérer à la charte du Service Public Régional de l'Orientation Occitanie.**

Fait à ....., le ..... / ..... / .....

**En deux exemplaires originaux**

**L'adhérent**

Signature :

Cachet :

Enregistrement par les services de la Région le : .....



HÔTEL DE RÉGION

**Toulouse**      **Montpellier**

22, bd du Maréchal Juin - 31406 Toulouse cedex 9  
05 61 33 50 50

201, av. de la Pompignane - 34064 Montpellier cedex 2  
04 67 22 80 00

---

 @occitanie | [laregion.fr](http://laregion.fr)



La Région  
**Occitanie**  
Pyrénées - Méditerranée