

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

Arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers » prévu à l'article R. 6111-1 du code du travail

NOR : ETSD1110454A

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé, le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, la ministre auprès du ministre du travail, de l'emploi et de la santé, chargée de l'apprentissage et de la formation professionnelle, et la secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, chargée de la jeunesse et de la vie,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6111-3 à L. 6111-5, L. 6123-1 à L. 6123-3 et D. 6123-18 à D. 6123-27 ;

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles L. 111-1 et L. 214-13 ;

Vu le 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 de l'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 »,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Le cahier des charges mentionné au 2° du I de l'article R. 6111-1 du code du travail est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Art. 2. – Le délégué à l'information et à l'orientation, le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle, le directeur général de l'enseignement scolaire, le directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle et le directeur de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 4 mai 2011.

*Le ministre du travail,
de l'emploi et de la santé,*
XAVIER BERTRAND

*Le ministre de l'éducation nationale,
de la jeunesse et de la vie associative,*
LUC CHATEL

*La ministre de l'enseignement supérieur
et de la recherche,*
VALÉRIE PÉCRESSE

*La ministre auprès du ministre du travail,
de l'emploi et de la santé,
chargée de l'apprentissage
et de la formation professionnelle,*
NADINE MORANO

*La secrétaire d'Etat
auprès du ministre de l'éducation nationale,
de la jeunesse et de la vie associative,
chargée de la jeunesse
et de la vie associative,*
JEANNETTE BOUGRAB

A N N E X E

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'ATTRIBUTION DU LABEL
PRÉVU À L'ARTICLE R. 6111-1 DU CODE DU TRAVAIL

Les organismes reconnus comme participant au service public de l'orientation tout au long de la vie doivent permettre à toute personne, quel que soit son âge ou son statut, d'y trouver toute l'information utile et de s'y voir proposer des conseils personnalisés lui permettant de « choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adaptés 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 » (art. L. 6111-5 du code du travail). Ils se conforment aux critères de qualité, d'organisation et de pilotage définis par le présent cahier des charges.

Ces organismes délivrent leurs services à l'échelle d'un site géographique défini sur un critère de proximité tenant compte notamment des commodités de déplacement et d'accès pour le public.

I. – Critères de qualité des activités d'orientation proposées
dans les organismes participant au service public de l'orientation

Ces critères s'appliquent aux activités mentionnées dans le décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 :

- d'accueil individualisé et de premier conseil ;
- d'information exhaustive et objective ;
- de conseil personnalisé.

1.1. *L'accueil individualisé et le premier conseil*

1. La demande formulée est écoutée et analysée quelle que soit la situation des personnes.

2. L'organisme et ses personnels veillent à la confidentialité des démarches. Ils garantissent l'anonymat de l'accueil et du premier conseil proposé à l'utilisateur. Avec l'accord explicite de la personne intéressée, un enregistrement des données indispensables au suivi individuel et à l'évaluation peut être effectué. Le traitement de ces données, ou leur transmission éventuelle à des organismes partenaires, s'opère dans le respect des formalités et des exigences prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

3. Le conseiller s'assure de la situation individuelle (personnelle et professionnelle) de l'utilisateur. Il s'informe de ses intentions et de ses perspectives et, si nécessaire, aide à la formulation de la question posée. Il vérifie notamment qu'il s'agit d'une première démarche et, dans le cas contraire, s'informe des démarches effectuées antérieurement.

4. Le conseiller donne à l'utilisateur un premier conseil portant sur les modalités de sa recherche d'information. Il lui indique notamment, si besoin est, l'organisme qui pourra, sur le même site géographique, lui présenter l'information exhaustive et objective correspondant à sa recherche et lui fournir un conseil personnalisé. Avec l'accord de l'utilisateur, il organise un rendez-vous auprès de cet organisme.

1.2. *L'information exhaustive et objective*

5. L'accès à toutes les données communicables par le service dématérialisé prévu à l'article L. 6111-4 du code du travail et aux portails ou sites publics nationaux et régionaux est garanti.

6. L'accès à la documentation, physique ou dématérialisée, produite par les opérateurs nationaux, ainsi qu'aux données régionales et locales relatives aux emplois, aux formations, aux organismes de formation et aux labels de qualité dont ces derniers bénéficient et aux organismes présents pour accueillir et accompagner les personnes est assuré. Une actualisation régulière de l'information régionale et locale dans le cadre des coordinations des services d'accueil, d'information et d'orientation (AIO) est réalisée.

7. Une aide à la recherche d'information est organisée. Le libre service total ne peut être considéré comme un accueil suffisant. L'appui d'une personne ayant des compétences pour l'accueil et la documentation ainsi que la possibilité d'un soutien à distance par le service dématérialisé sont proposés.

1.3. *Le conseil personnalisé*

8. La demande de conseil est écoutée et comprise en prenant en compte le mode de communication de l'interlocuteur.

9. Le conseiller assure une communication et un dialogue dans le cadre d'entretiens individuels, pour apprécier la situation de la personne, indiquer les possibilités d'accès aux prestations et les possibilités de financement. Il est apte à analyser les demandes et à amener l'utilisateur à clarifier ou à valider sa demande.

10. Le conseiller établit un diagnostic individuel pour repérer les atouts et freins inhérents à chaque situation et valide ce diagnostic avec la personne.

11. L'exploration des options d'orientation s'effectue sous forme d'échanges. Le conseiller connaît les filières de formation, notamment les dispositifs d'alternance, les conditions d'insertion professionnelle et les

déroulements de carrière. Il a une connaissance précise des organismes, accessibles sur le territoire, qui proposent un conseil et un accompagnement spécialisés soit par type de public, soit par type de service. Il dispose, lorsqu'elles sont établies, des informations relatives aux perspectives d'emploi des différents secteurs.

12. Les conseils doivent être adaptés aux besoins des usagers et placés dans une perspective de progressivité et d'adaptabilité pour inscrire la personne dans un processus d'orientation tout au long de sa vie professionnelle. Les préconisations sont formulées de manière à respecter l'autonomie des choix de la personne. La délivrance d'un conseil personnalisé se concrétise par l'établissement d'un plan d'action avec la personne concernée, formalisé de façon à lui servir de guide dans la mise en œuvre de son projet.

II. – Critères généraux de qualité des services rendus par les organismes reconnus comme participant au service public de l'orientation tout au long de la vie

Cet ensemble de principes se réfère plus généralement à la « charte Marianne » de l'accueil dans les services publics, centrée sur l'usager (accès, attention, rapidité, réactivité).

2.1. Principes généraux de délivrance des services

13. L'organisme reconnu comme participant au service public de l'orientation prend en compte l'individu dans toutes ses dimensions :

- il répond individuellement aux personnes ;
- il est ouvert aux heures de disponibilité des personnes ;
- il tient compte du degré d'autonomie des personnes ;
- les utilisateurs sont aidés à solliciter le service au niveau le plus approprié.

14. Il respecte le principe de non-discrimination et la diversité des utilisateurs :

- l'accueil des personnes handicapées est prévu ;
- l'organisme dispose de statistiques concernant le public accueilli (âge, genre, le cas échéant, statut).

15. Il est gratuit, impartial et respecte la liberté des choix :

- il n'a pas d'activité commerciale ni prosélyte ;
- il est indépendant des organismes de formation.

16. Il assure la neutralité dans le traitement des demandes susceptibles d'être mieux adressées à d'autres organismes spécialisés :

- l'usager est adressé à l'organisme disponible le plus adapté à son cas ;
- l'organisme ne privilégie pas l'offre d'un autre organisme en particulier.

17. Il garantit la confidentialité :

- la clause de confidentialité est inscrite dans le contrat de travail ou les règles d'emploi des personnels ;
- un espace isolé est prévu pour les entretiens.

18. Les types de prestations et les résultats attendus sont décrits de façon à être compréhensibles par tous les publics susceptibles d'en bénéficier :

- la description est référencée dans le cadre du service dématérialisé ;
- les prestations d'initiative locale ou régionale sont identifiées comme telles ;
- les organismes de conseil et d'accompagnement spécifiques sont clairement indiqués.

19. Les services rendus favorisent le développement de l'autonomie de la personne. Les utilisateurs sont guidés pour l'utilisation des outils de communication et autres ressources leur permettant de se documenter par eux-mêmes.

20. Les services rendus permettent à l'usager de s'engager dans une démarche constructive. Ils favorisent l'apprentissage tout au long de la vie ainsi que la sécurisation des trajectoires professionnelles. Ils aboutissent à la détermination par la personne de son plan d'action individuel.

2.2. Critères d'accessibilité aux organismes

21. Les organismes participant au service public de l'orientation sont accessibles à tous :

- ils sont accessibles par des transports publics ;
- ils sont accessibles aux personnes handicapées ;
- ils disposent d'une signalétique claire ;
- ils sont accessibles par les moyens de télécommunication (internet, téléphone).

22. L'accès aux organismes tient compte des besoins des personnes :

- un livret d'accueil précise toutes les modalités d'accès et de délivrance du service ;
- les heures d'ouverture sont adaptées aux besoins des usagers dans la zone concernée et comportent des plages significatives en dehors des heures habituelles de travail ou de scolarité.

23. Les locaux disposent de commodités d'accès et d'équipements appropriés, pour que le public puisse accéder sans difficultés à l'ensemble des services d'information et de conseil :

- les liaisons télématiques avec les partenaires et, dès son ouverture, avec le service dématérialisé créé par l'article L. 6111-4 du code du travail, sont assurées gratuitement ;

- les outils sont accessibles et en nombre suffisant au regard de la fréquentation ;
- les locaux sont signalés et comportent au minimum un espace d'accueil, un espace de consultation documentaire aménagé (papier, téléphone et écrans) et un espace confidentiel pour les entretiens.

III. – Critères d'organisation et de fonctionnement des organismes reconnus comme participant au service public de l'orientation tout au long de la vie

3.1. Critères d'organisation et de pilotage

24. Les organismes partenaires qui sollicitent ensemble l'attribution du label concluent une convention qui permet d'attester la permanence, la continuité, la lisibilité des services et leur accessibilité par tout public. Chacun des organismes est en mesure d'accueillir et d'offrir un premier conseil à toute personne venant le consulter.

25. La convention prend appui sur un diagnostic territorial, élaboré en relation avec l'ensemble des acteurs de l'orientation, qui recense notamment la localisation, les activités et les besoins d'orientation des différents publics afin de rechercher un maillage territorial assurant un accès équitable de tous les publics aux services d'orientation. Elle définit son périmètre géographique prioritaire d'intervention. Elle prend en compte les politiques menées en faveur des jeunes sortis sans qualification de formation initiale au sens de l'article L. 313-7 du code de l'éducation, et notamment la coordination mise en place au titre de l'article L. 313-8 du même code.

26. La convention comporte notamment :

- la dénomination et les noms et coordonnées des organismes partenaires porteurs du projet ;
- la désignation de la personne physique (nom et adresse) responsable de la coordination des organismes partenaires participant au projet ;
- la définition des missions du responsable de la coordination ;
- l'engagement mutuel d'accueillir les utilisateurs orientés vers l'organisme par les autres organismes partenaires ;
- les modalités de mutualisation et de partage des ressources d'information sur le marché du travail et l'offre de formation.

27. La convention prévoit l'établissement d'un programme de travail commun et de formation continue pour les personnels concernés et définit les ressources humaines ou financières correspondantes. Le programme porte sur des compétences communes et la connaissance mutuelle des pratiques professionnelles et de l'offre de service de chacun des organismes partenaires.

3.2. Principes de management des organismes

28. Le responsable de l'organisme ou des organismes partenaires liés par convention définit les objectifs des services, qui concernent notamment l'activité, le public et les résultats. Il met en œuvre des évaluations périodiques internes et externes.

29. Les utilisateurs sont consultés en vue de l'amélioration des services :

- les moyens de consultation des utilisateurs existent ;
- la consultation peut être anonyme ou personnelle ;
- l'organisme ou les organismes partenaires liés par convention traitent les réclamations et procèdent à des enquêtes de satisfaction des usagers.

30. Le responsable de l'organisme ou de la coordination des organismes partenaires met en place un système d'information lui permettant d'analyser l'activité :

- il enregistre et suit les services rendus par les personnels ;
- il analyse les coûts ;
- il dresse un bilan d'activité au moins annuel.

31. Le personnel a les compétences appropriées. Le ou les organismes impliqués définissent les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées ainsi que la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services offerts.

32. Les organismes participant au service public de l'orientation offrent une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs ainsi que des informations mises à jour. Les responsabilités et règles de cette mise à jour sont définies. Le personnel est formé aux technologies de l'information et de la communication.

IV. – Composition du dossier de demande de label

La demande d'attribution du label est adressée au préfet de région par voie électronique par le représentant légal de l'organisme ou des organismes partenaires formulant la demande de label et comporte :

- la raison sociale et l'adresse de l'organisme ou des organismes partenaires demandeurs ;
- le nom et les coordonnées du responsable de la coordination, la définition de ses missions, son mode de désignation ;

- l'analyse de l'offre de services d'information, de conseil et d'accompagnement pour l'orientation et des besoins des personnes résidant dans le périmètre géographique sur lequel l'organisme ou les organismes partenaires proposent prioritairement leurs services. Ce périmètre devra être précisé ;
 - la nature des services rendus et des activités effectuées ;
 - le nombre et les conditions d'emploi ou de mise à disposition des personnels ;
 - les conditions concrètes de fonctionnement, et notamment les horaires d'ouverture au public, adaptées aux besoins des usagers ;
 - les moyens prévus pour répondre aux dispositions du présent cahier des charges, en particulier en matière de formation des personnels concernés ;
 - le descriptif des compétences mobilisées pour remplir les fonctions à exercer ;
 - la copie de la convention conclue entre les organismes partenaires formulant la demande de label.
- A la demande de renouvellement du label sont joints, en outre :
- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre ;
 - le résultat des évaluations internes et externes et des consultations effectuées auprès des bénéficiaires ;
 - les rapports annuels d'activité établis depuis l'attribution du label.