

<p style="text-align: center;">SPRO Région Bretagne Cahier des charges du service Accueil Personnalisé et Individualisé</p>
--

Préambule

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne tout au long de sa vie. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation et de choix de projet de vie pour chacun. Elle contribue également à l'objectif de développement social et économique des territoires. Afin de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen et de faciliter l'accès universel à ce droit, le Service Public Régional de l'orientation, tel que le définit la loi du 5 mars 2014, s'appuie sur une organisation visant à garantir des valeurs partagées : égalité et proximité d'accès, neutralité, objectivité et respect de l'utilisateur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II - Posture professionnelle :

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

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

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

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

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

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

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

III - Principes de mise en œuvre :

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

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

Ce service s'organise selon 2 modalités principales:

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

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

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

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

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

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

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

IV - Processus d'amélioration permanente :

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

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

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

Les critères qualités porteront sur les champs suivants :

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

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

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