

## Une charte nationale pour garantir le droit à l'orientation professionnelle pour tous

Cette charte, dont la mise en application s'appuie notamment sur la formalisation d'un modèle de services et la professionnalisation des acteurs en charge de l'AIOA, a été signée le 2 juillet 2013.

### 3 engagements...

- 1** Faciliter le parcours d'accueil, d'information et d'orientation de l'ensemble des publics (scolaires, étudiants, apprentis, salariés, demandeurs d'emploi, professions libérales...), en tout point du territoire, et tout au long de la vie.
- 2** Assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur, dans le respect des obligations faites par la loi du 24 novembre 2009, notamment à travers des espaces Info-formation en accès libre et gratuit.
- 3** Renforcer et développer les services d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement pour tous, en respectant les principes d'accessibilité et d'individualisation des parcours.

### ... traduits dans un modèle de service...

Pour tenir ces engagements, le Cnam s'appuie sur un modèle de services mobilisable au fur et à mesure des besoins des publics et à chaque étape de leur parcours.

Ce modèle :

- se décline en actions qui peuvent intervenir lors d'une ou plusieurs étapes du processus et sont adaptées aux besoins de la personne comme à son degré d'autonomie;
- tient compte des spécificités territoriales;
- intègre les contraintes d'accessibilité;
- favorise la structuration d'une offre adaptée aux besoins spécifiques de la population.

**Un comité national de pilotage, se réunissant une fois par semestre**, veille à réaliser le suivi et l'évaluation des actions prévues par la charte. L'animation régionale est confiée à chaque directeur de centre Cnam en région.

## ... et garantis par une charte nationale

Cette charte nationale a pour vocation de:

- rendre opérationnel le droit à l'orientation professionnelle pour tous (loi du 24 novembre 2009) en facilitant la lisibilité et l'accès à l'offre de services AIOA;
- fixer le périmètre des prestations de services proposées;
- garantir une égale qualité d'accès et de service rendu quel que soit le territoire;
- faciliter une organisation partenariale avec les autres acteurs emploi-formation-AIOA territoriaux;
- initier une démarche de gestion de la relation client (GRC) pour s'assurer de la satisfaction des publics (prospects et inscrits) et du suivi des activités.

## Comment nous contacter ?

- + Par mél, par formulaire, dans toutes les régions.