



**ORIENTATION
POUR TOUS**
Pôle information et orientation
sur les formations et les métiers

**Dossier de demande d'attribution du label
« orientation pour tous-pôle information et orientation sur
les formations et les métiers »**

Références :

- 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 »
- 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.

Date de réception :	N° d'enregistrement :
Intitulé de la ZTEF : GLYCEN	

Éléments constitutifs du dossier (documents annexés)

* Diagnostic territorial en lien avec le périmètre géographique (à partir d'éléments existants)	OUI
* Convention de partenariat	OUI
* Cartographie de la zone territoriale avec mention des sites participant et ceux garantissant l'accessibilité aux personnes handicapées	OUI
* Autres documents (préciser le type de document, ...)	Documents propres à l'AIG, livrables PRAO, ...

Avis du comité stratégique de la ZTEF

Avis d'opportunité	
Qualité et pertinence du partenariat	
Couverture territoriale	

Récapitulatif du groupement d'organismes demandeurs

N°1	Organisme: Maison de l'Emploi et de la Formation de Lyon Adresse : 107/109 bd Vivier Merle 69003 Lyon
N°2	Organisme: Centre Régional Information Jeunesse Adresse : 66 cours Charlemagne 69002 Lyon
N°3	Organisme: Mission Locale Plateau Nord Val de Saône Adresse : 20 rue Ampère 69270 Fontaines sur Saône
N°4	Organisme: Fongecif Adresse : 131 bd Stalingrad 69624 Villeurbanne cedex
N°5	Organisme: Bureau Information Jeunesse de la ville de Rillieux Adresse : Espace Baudelaire 83 avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape
N°6	Organisme: Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles Rhône Adresse : 18 place Tolozan 69001 Lyon
N°7	Organisme: Mission Locale de Lyon Adresse : 107/109 bd Vivier Merle 69003 Lyon
N°8	Organisme: Pole Emploi Adresse : Direction Territoriale Lyon centre 92 cours Lafayette 69003 Lyon
N°9	Organisme : Rectorat de Lyon- 92 rue de Marseille- BP7227- 69354 Lyon cedex 07

Responsable de la coordination coopté par le partenariat

▶ civilité, nom et prénom	Mr Vincent Beley
▶ adresse postale complète	107/109 bd Vivier Merle 69003 Lyon
▶ téléphone / télécopie	Tel : 04/78/60/20/82 Fax : 04/78/60/07/91
▶ adresse électronique	Vincent.beley@mdef-lyon.fr contact@mdef-lyon.fr
▶ mode de désignation	Unanimité en réunion plénière
▶ définition de ses missions	Animation du réseau

Dénomination et emplacement du ou des sites faisant l'objet de la demande

Organisme n°1 MDEF	Site A: Antenne Gerland MDEF, 62 rue Georges Gouy 69007 Lyon
	Site B : Antenne Mermoz MDEF, 172 avenue Général Frère, 69008 Lyon
	Site C : Antenne Duchère, 227 avenue du plateau, 69009 Lyon
Organisme n°2 CRIJ	Site A: 66 cours Charlemagne 69002 Lyon
	Site B :
	Site C :
Organisme n°3 Mission Locale Plateau Nord Val de Saône	Site A: MLPNVS, 4 avenue Carnot 69250 Neuville sur Saône
	Site B :
	Site C :
Organisme n°4 FONGECIF	Site A: 158 avenue Thiers 69006 Lyon
	Site B :
	Site C :
Organisme n°5 BIJ Rillieux	Site A: Espace Baudelaire 83 avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape
	Site B :
	Site C :

Organisme n°6 CIDFF	Site A: 18 place Tolozan 69001 lyon
	Site B :
	Site C :
Organisme n°7 Mission Locale de Lyon	Site A: Antenne Moncey Voltaire , 8 rue Verlet Hanus 69003 Lyon
	Site B :
	Site C :
Organisme n°8 Pole Emploi	Site A: Agence Locale de Caluire 9, chemin des petites brosses - 69300 Caluire et Cuire
	Site B : Agence Locale de Lyon Croix Rousse 49 rue de Cuire 69004 Lyon
	Site C :
Organisme N°9 CIO	Site A : CIO Lyon Centre 1 place des terreaux 69001 Lyon
	Site B : CIO Lyon rive Gauche 28 rue Julien 69003 Lyon
	Site C : CIO Lyon Vaise 43 Rue Pierre Baizet 69009 LYON
	Site D : CIO Lyon Ouest 52 bis, avenue du Point du Jour 69005- LYON
	Site E : CIO de Rillieux La Pape 50 avenue de l'Europe 69140 Rillieux La Pape

Ci-après une fiche renseignée par site 1A, 1B, 1C, 2A, etc...

Fiche de renseignement du site n° 1A

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Maison de l'Emploi et de la Formation Antenne Gerland
▶ sigle (le cas échéant)	ANTENNE GERLAND MDEF
▶ localisation (adresse complète)	62 rue Georges Gouy 69007 LYON
▶ statut juridique et code INSEE	GIP
▶ n° SIRET	13000354400025
▶ code NAF (APE) et activité	8413Z – Administration Publique des activités économiques
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 37 65 32 60 Contact.gerland@mdef-lyon.fr

Couverture géographique : Lyon 7^e

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Tout public, jeunes et adultes, environ 8 500 visites par an, accueil libre et gratuit.

Concernant le volet « orientation », les profils des usagers sont nombreux :

- une mixité des publics jeunes et adultes (50%)
- une parité public féminin/masculin
- les niveaux de formation sont plutôt bas et correspondent aux caractéristiques des publics résidants en quartier CUCS : 34% des personnes fréquentant l'antenne de Gerland résident en CUCS.

48% des personnes accompagnées ont un niveau V ou infra V.

- les représentations sur les métiers et formations assez limitées.

Concernant la question de l'orientation, on remarque que les personnes font souvent état de projets professionnels irréalistes au regard de l'adéquation profil / marché de l'emploi. Un travail de re-définition des cibles d'emploi est souvent mis en œuvre à travers des informations métiers, une exploration du marché de l'emploi et une analyse fine des possibles des personnes complétés le cas échéant d'apports en formation.

Jours et horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, sauf le mardi matin.
 Accueil sur le flux pendant les heures d'ouverture et sur rendez-vous suite à appel téléphonique.
 Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Métro Debourg, ligne B.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Chargée d'accueil	Licence culture et communication 8 ans d'expérience auprès de public varié	1
Animateur CyberBase	Master 2 en communication	0,8
Conseiller Emploi Insertion	Formation AROBASE CIP 3 ans d'expérience en chargée d'insertion professionnelle	1

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Capacité d'écoute, d'analyse de la demande, curiosité professionnelle, capacité à aller chercher l'information, goût du travail en partenariat.

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

La CyberBase Emploi a pour objectif de lutter contre la fracture numérique dans les quartiers. Pour cela, elle développe des ateliers d'initiation à l'outil informatique et numérique et une guidance des publics dans l'espace consultation. L'animateur de cette CyberBase possède bien la maîtrise des NTIC.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public : 5

La cyber base permet une consultation accompagnée par l'animateur chaque jour de la semaine sur les 5 postes.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

LISTES SITES WEB UTILES, PRODUCTION DE DOCUMENTS THEMATIQUES , OFFRES D'EMPLOI, PLAQUETTES D'ORGANISMES. SITE INTERNET, NETVIBES THEMATIQUES, DONNEES SUR L'EMPLOI REGIONAL ET DU BASSIN, ...

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

NON

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Contact direct avec les professionnels des structures associées au projet, accompagnement (tel, prise de RV, remise plaquette info, ...) des personnes peu autonome vers le ou les relais adapté(s) au besoin exprimé. Utilisation d'une fiche de liaison portée par l'intéressé(e).

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil libre gratuit tout public

Information de 1^{er} niveau sur les métiers, les formations et l'emploi.

Ressource documentaire importante.

Lieu unique regroupant tous services du Service Public de l'Emploi

Un fonctionnement en réseau initié dans le cadre du SPRF avec les autres structures AIG : le CRIJ, le Fongecif, le BIJ de Rillieux, la Mission Locale du Plateau Nord Val de Saône et désormais le CIDFF. Avant le projet SPRF, ce partenariat n'existait pas.

Lien privilégié avec le PRAO

Quels sont vos points de progrès ?

Poursuivre et Améliorer la connaissance des ressources locales (hors SPO et SPRF) qui délivrent des services spécifiques et complémentaires.

Fiche de renseignement du site n° 1 B

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	MDEF Antenne Mermoz
▶ sigle (le cas échéant)	ANTENNE MDEF MERMOZ
▶ localisation (adresse complète)	172 Avenue Général Frère 69008 LYON
▶ statut juridique et code INSEE	GIP
▶ n° SIRET	13000354400025
▶ code NAF (APE) et activité	8413Z – Administration Publique des activités économiques
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 72 78 56 80

Couverture géographique : Lyon 8^{ème}

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Tout public, environ 6 500 visites par an, accueil libre et gratuit.

Les profils des usagers sont nombreux :

- une mixité des publics jeunes et adultes avec une majorité de publics adultes (80%)
- une représentation plus importante des publics hommes (54%)
- les niveaux de formation sont plutôt bas (60% de niveau CAP ou infra)
- 41 % des personnes habitent un quartier CUCS
- les représentations sur les métiers et formations sont assez limitées.

Concernant la question de l'orientation, on remarque que les personnes font souvent état de projets professionnels irréalistes au regard de l'adéquation profil / marché de l'emploi. Un travail de re-définition des cibles d'emploi est souvent mis en œuvre à travers des informations métiers, une exploration du marché de l'emploi et une analyse fine des possibles des personnes complétés le cas échéant d'apports en formation.

Jours et horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, sauf le matin matin.
Accueil sur le flux pendant les heures d'ouverture et sur rendez-vous suite à appel téléphonique.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :
Métro Mermoz Pinel, ligne D.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Chargée d'accueil	Maîtrise Sciences de l'éducation et de la formation. . 6 ans d'expérience (2 en milieu scolaire et 2 ans en accueil tout public)	1
Animateur CyberBase	BEATEP 10 ans d'expérience auprès de publics en insertion	0,8
Conseiller Emploi Insertion	Maîtrise en Droit – CIP 15 ans d'expérience en tant que CIP	1

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Capacité d'écoute, d'analyse de la demande, curiosité professionnelle, capacité à aller chercher, goût du travail en partenariat.

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

La CyberBase Emploi a pour objectif de lutter contre la fracture numérique dans les quartiers. Pour cela, elle développe des ateliers d'initiation à l'outil informatique et numérique et une guidance des publics dans l'espace consultation. L'animateur de cette CyberBase possède bien la maîtrise des NTIC.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public : 5

La cyber base permet une consultation accompagnée par l'animateur chaque jour de la semaine sur les 5 postes.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

LISTES SITES WEB UTILES, PRODUCTION DE DOCUMENTS THEMATIQUES , OFFRES D'EMPLOI, PLAQUETTES D'ORGANISMES. SITE INTERNET, NETVIBES THEMATIQUES, DONNEES SUR L'EMPLOI REGIONAL ET DU BASSIN, ...

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

NON

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Contact direct avec les professionnels des structures associées au projet, accompagnement (tel, prise de RV, remise plaquette info, ...) des personnes peu autonomes vers le ou les relais adapté(s) au besoin exprimé. Utilisation d'une fiche de liaison portée par l'intéressé(e).

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui

Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil libre gratuit

Information de 1^{er} niveau sur les métiers, les formations et l'emploi.

Ressource documentaire importante.

Lieu unique regroupant tous services du Service Public de l'Emploi

Un fonctionnement en réseau initié dans le cadre du SPRF avec les autres structures AIG : le CRIJ, le Fongecif, le BIJ de Rillieux, la Mission Locale du Plateau Nord Val de Saône et désormais le CIDFF. Avant le projet SPRF, ce partenariat n'existait pas.

Lien privilégié avec le PRAO

Quels sont vos points de progrès ?

Poursuivre et Améliorer la connaissance des ressources locales (hors SPO et SPRF) qui délivrent des services spécifiques et complémentaires.

Fiche de renseignement du site n°1 C

- ▶ **raison sociale**
(nom complet détaillé :
pas de sigle)
- ▶ sigle (le cas échéant)
- ▶ localisation
(adresse complète)
- ▶ statut juridique et code INSEE
- ▶ n° SIRET
- ▶ code NAF (APE) et activité
- ▶ n° de téléphone et adresse mail

	MDEF Antenne Duchère
	ANTENNE DUCHERE MDEF
	227 avenue du Plateau 69009 LYON
	GIP
	13000354400025
	8413Z – Administration Publique des activités économiques
	04 37 49 76 35

Couverture géographique : Lyon 9è

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Tout public, environ 6790 visites par an, accueil libre et gratuit.

Concernant le volet « orientation », les profils des usagers sont nombreux :

- une mixité des publics jeunes (28 %) et adultes
- une quasi parité H/F : 55 % d'hommes
- les niveaux de formation sont plutôt bas : 59 % des personnes accompagnées ont un niveau V ou infra V
- les représentations sur les métiers et formations assez limitées.

Concernant la question de l'orientation, on remarque que les personnes font souvent état de projets professionnels irréalistes au regard de l'adéquation profil / marché de l'emploi. Un travail de re-définition des cibles d'emploi est souvent mis en œuvre à travers des informations métiers, une exploration du marché de l'emploi et une analyse fine des possibles des personnes complétés le cas échéant d'apports en formation.

Jours et horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, sauf le matin matin.

Accueil sur le flux pendant les heures d'ouverture et sur rendez-vous suite à appel téléphonique.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :
Bus C14 – Bus C6.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Chargée d'accueil	7 ans d'expérience en structure d'insertion	1
Animateur CyberBase	5 ans d'expérience de formateur	0,8
Conseiller Emploi Insertion	8 ans d'expérience en accompagnement de publics	1

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Capacité d'écoute, d'analyse de la demande, curiosité professionnelle, capacité à aller chercher, goût du travail en partenariat.

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

La CyberBase Emploi a pour objectif de lutter contre la fracture numérique dans les quartiers. Pour cela, elle développe des ateliers d'initiation à l'outil informatique et numérique et une guidance des publics dans l'espace consultation. L'animateur de cette CyberBase possède bien la maîtrise des NTIC.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public : 5

La cyber base permet une consultation accompagnée par l'animateur chaque jour de la semaine sur les 5 postes.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

LISTES SITES WEB UTILES, PRODUCTION DE DOCUMENTS THEMATIQUES , OFFRES D'EMPLOI, PLAQUETTES D'ORGANISMES. SITE INTERNET, NETVIBES THEMATIQUES, DONNEES SUR L'EMPLOI REGIONAL ET DU BASSIN, ...

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

NON

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Contact direct avec les professionnels des structures associées au projet, accompagnement (tel, prise de RV, remise plaquette info, ...) des personnes peu autonome vers le ou les relais adapté(s) au besoin exprimé. Utilisation d'une fiche de liaison portée par l'intéressé(e).

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil libre gratuit

Information de 1^{er} niveau sur les métiers, les formations et l'emploi.

Ressource documentaire importante.

Lieu unique regroupant tous services du Service Public de l'Emploi

Un fonctionnement en réseau initié dans le cadre du SPRF avec les autres structures AIG : le CRIJ, le Fongecif, le BIJ de Rillieux, la Mission Locale du Plateau Nord Val de Saône et désormais le CIDFF. Avant le projet SPRF, ce partenariat n'existait pas.

Lien privilégié avec le PRAO

Quels sont vos points de progrès ?

Améliorer la connaissance des ressources locales (hors SPO et SPRF) qui délivrent des services spécifiques et complémentaires.

Fiche de renseignement du site n°2

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre Régional Information Jeunesse Rhône-Alpes
▶ sigle (le cas échéant)	CRIJ RA
▶ localisation (adresse complète)	66 Cours CHARLEMAGNE 69002 LYON
▶ statut juridique et code INSEE	Association loi 1901 69382
▶ n° SIRET	338 052 913 00062
▶ code NAF (APE) et activité	9499Z Autres organisations fonctionnant par adhésion volontaire
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 72 77 04 30

Couverture géographique : Lyon et agglomération

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Tout public, environ 25 000 visites par an, accueil libre gratuit et anonyme.

Concernant le volet « orientation », les profils des usagers sont nombreux :

- diversité des tranches d'âges avec néanmoins une majorité de + de 30 ans,
- les niveaux de formation sont très divers (de 1 à 6)

Jours et horaires d'ouverture :

Du lundi au jeudi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h, le vendredi de 13h30 à 18h.

Accueil sur le flux pendant les heures d'ouverture et sur rendez-vous suite à appel téléphonique.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Tram T1, arrêt Ste Blandine, locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Informateur jeunesse	Maîtrise science du langage, Licence culture et communication 13 ans d'expérience d'accueil du public	0,5
Responsable accueil	Bac + 2 en animation socio-culturel et 21 ans d'expérience de responsable du service accueil	1
Documentaliste : chargée de mission orientation	Licence Pro Information et Communication et 9 ans d'expérience de documentaliste et de chargée de mission	0.1

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Compétences accueil, information, orientation :

A partir du référentiel de bonnes pratiques de l'Information Jeunesse réalisé par l'AFNOR, les principales compétences requises sont :

- Etre disponible ;
- Adopter une attitude d'écoute, sans s'imposer et sans jugement ;
- Prendre en considération l'interlocuteur et sa situation ;
- Assurer équitablement et sans discrimination la prise en charge de tous ;
- Présenter les services et guider l'utilisateur vers la documentation ou les supports numériques nécessaires à sa recherche ;
- Accompagner les usagers selon leur degré d'autonomie ;
- Diffuser une information fiable et vérifiée après les avoir mises à jour régulièrement ;
- Veiller à permettre l'interactivité avec l'utilisateur chaque fois que cela sera possible ;
- Nouer des partenariats avec les organismes proposant des services complémentaires et utiles aux usagers;

Compétences NTIC :

Les informateurs jeunesse sont formés à l'usage des NTIC dans le cadre d'actions de formation continue. Leur pratique est quotidienne puisque le CRIJ a le label Point Cyb (EPN) et possède la responsabilité de former les animateurs des Pts Cyb de Rhône-Alpes.

La chargée de mission est également formatrice sur la veille documentaire sur internet (action du programme de professionnalisation du PRAO)

Le CRIJ est présent sur le net par son site (500 000 visites/an), par une présence dans les réseaux sociaux

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public : 6

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

FICHES ACTUEL CIDJ ET VERSION WEB , BASE DE DONNEES REGIONALES, PRODUCTION DE DOCUMENTS THEMATIQUES , OFFRES D'EMPLOI, ONISEP, L'ETUDIANT, PLAQUETTES D'ORGANISMES. SITE INTERNET, NETVIBES THEMATIQUES, DONNEES SUR L'EMPLOI REGIONAL ET DU BASSIN, ...

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Engagé dans une démarche qualité utilisant les indicateurs AQOR ; le CRIJ a participé à l'élaboration de ces indicateurs avant de s'impliquer dans la démarche DAQOR qui avait pour finalité l'essaiage.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Contact direct avec les professionnels des structures associées au projet, accompagnement (tel, prise de RV, remise plaquette info, ...) des personnes peu autonome vers le ou les relais adapté(s) au besoin exprimé. Utilisation d'une fiche de liaison portée par l'intéressé(e).

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil libre gratuit et anonyme.

Information de 1^{er} niveau sur les métiers, les formations et l'emploi.

Ressource documentaire importante.

Démarche qualité engagée.

Un partenariat local important soutenu par une participation au PRAO et au SPRF avec les autres AIG : antennes de la Maison de l'Emploi, Fongecif, CRIJ, BIJ de Rillieux, CIDFF et mission locale Plateau Nord Val de Saône.

Quels sont vos points de progrès ?

Améliorer la connaissance des ressources locales (hors SPO et SPRF) qui délivrent des services spécifiques et complémentaires.

Fiche de renseignement du site n° 3

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	MISSION LOCALE PLATEAU NORD VAL DE SAONE – Antenne de Neuville s/s
▶ sigle (le cas échéant)	ML PNVS
▶ localisation (adresse complète)	ML PNVS 20 Rue Ampère 69270 Fontaines s/s Lieu d'accueil PAIF : 4 av Carnot 69250 Neuville s/s
▶ statut juridique et code INSEE	Association loi 1901
▶ n° SIRET	414 473 462 000 52
▶ code NAF (APE) et activité	9499 Z
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 72 27 45 50 – 78 98 20 49 (Antenne de Neuville)

Couverture géographique :

Territoire Val de Saône (17 communes)

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Jeunes 16/25 ans sortis du système scolaire

Jours et horaires d'ouverture :

Lundi au jeudi : 9h – 12 h & 14 h / 17 h – Vendredi matin : 9 h / 12 h

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Locaux en rez de chaussée.

Ouvert aux adultes tous les jours

Pas d'ouverture non stop

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Chargée d'accueil TP	15 ans d'expérience d'accueil en ML et 3 ans en tant qu'assistante de direction	1
Directrice adjointe	Maitrise RHH Responsable de formation CESI	0.03 ETP
Conseiller emploi formation	15 ans expérience Conseiller ML et chargé de la référence orientation / formation	En appui ponctuel de la Chargée d'accueil

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

1/- Capacité d'accueil, d'écoute et d'analyse de la demande pour un premier niveau d'information
-Gestion des ressources documentaires (documents + sites internet)
- Capacité à donner une information claire en direct ou à proposer un relais extérieur
-Etablir une fiche de liaison décrivant la demande de l'utilisateur qui permettra ensuite d'apporter une réponse adéquate.

2 / - La chargée d'accueil PAIF est en capacité de faire des recherches sur internet (ex : Netvibes) ou à partir de logiciels spécifiques ; celle-ci ayant bénéficié d'une formation « AIG , ateliers animés par le PRAO » Elle peut s'appuyer sur un Conseiller référent orientation/ formation et sur les Conseillers emploi formation du site.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public : 2

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

- Logiciels Orientation (Pass Avenir)
- Site Netvibes (regroupement informations orientation , formation , emploi)
- Guide de l'accueillant PAIF
- Pochettes SPRF
- Plaquettes métiers et thématiques (fiches métiers)

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

- Contacts directs avec les structures concernées par la demande
- Remise d'une fiche de liaison avec coordonnées de la structure vers laquelle l'utilisateur est envoyé.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

- Expertise du Chargé d'accueil (en lien avec une équipe de conseillers emploi-formation), formé pour répondre aux questions du public adulte
- Ressources documentaires et accès facilité aux sites d'orientation et formation via Internet
- Prise en compte de la personne en demande d'informations (souci de donner une information claire et un niveau d'information de qualité)

Quels sont vos points de progrès ?

- Temps à consacrer à l'analyse de la demande et à son traitement dans le cadre d'un accueil plus global lié à l'activité spécifique de la structure (jeunes 16/25 ans).

Fiche de renseignement du site n°4

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	FONGECIF RHONE-ALPES
▶ sigle (le cas échéant)	FONGECIF
▶ localisation (adresse complète)	Antenne du Rhône 158, avenue Thiers 69006 LYON
▶ statut juridique et code INSEE	Association loi 1901
▶ n° SIRET	32762915000076
▶ code NAF (APE) et activité	8559A
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 72 82 50 58 lflachat@cifrhonealpes.com

Couverture géographique : L'antenne du Rhône couvre l'ensemble du département du Rhône dans lequel s'inscrit le territoire GLYCEN.

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Accueil libre et gratuit de salariés d'entreprises quel que soit leur âge y compris pour les jeunes de moins de 26 ans relevant du champ de compétences du FONGECIF (secteur privé et nombreux secteurs d'activité). Le dispositif CIF CDD jeunes mis en place en 2012 a contribué à accueillir plus largement un public jeune voire très jeune.

Accueil libre tout public dans le cadre du Point d'Accueil Information Formation (PAIF)
Environ 9000 personnes accueillies par an sur cette antenne selon la typologie suivante :

- Une majorité de + de 35 ans
- Plus de 84% d'ouvriers et d'employés
- Plus de 70% des bénéficiaires visent un changement d'activité professionnelle
- Une augmentation du nombre de femmes bénéficiaires (46,5%)
- Un sur deux vise une formation de niveau V
- Une durée de formation visée de 795h en moyenne

Jours et horaires d'ouverture :

Lundi mardi jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h

Mercredi de 13h30 à 17h.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Bâtiment classé ERP. Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite
Tram ligne T1 (collège Bellecombe) et métro à proximité (Charpennes).

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification (diplôme et expérience)	Nbre d' ETP
Assistante d'accueil et d'information	6ans d'expérience d'accueil information communication documentation + 1an ½ au FONGECIF Master1 Management et gestion des entreprises DUT information communication option documentation	1/3 ETP
Assistante d'accueil et d'information	15 ans d'expérience en accueil et secrétariat + 5 ans à l'accueil du FONGECIF antenne du Rhône Bac pro bureautique BTS assistante de Manager (VAE en cours) Formation PRAO sur AIG (analyse de la demande...) et participation au groupe de travail sur les outils (outils web, netvibes...)	1/3 ETP
Assistante d'accueil et d'information	Plus de 20 ans d'expérience au FONGECIF antenne du Rhône. Grande pratique de l'analyse de la demande. Bac B Niveau BTS	1/3 ETP

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Capacité d'écoute, disponibilité
Capacité à gérer des priorités, des tâches multiples, des flux
Capacité d'analyse du besoin reformulation
Capacité d'adapter son vocabulaire au public accueilli
Capacité d'accompagner la recherche d'informations
Connaissance de base des techniques d'entretien
Connaissance des partenaires de l'AIO
Connaissance des dispositifs
Maîtrise des NTIC

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

2 postes informatiques et une borne avec le logiciel Pass Avenir pour la recherche accompagnée ainsi que l'accès à de nombreux sites.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources documentaires nombreuses et variées.

Ressources dématérialisées netvibes conçu par le groupe de travail PRAO auquel a participé une des trois assistantes de l'antenne.

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Adhésion à la charte nationale des FONGECIF en juin 2011 qui traduit l'engagement du réseau des Fongecif en direction de la qualité des services pour l'utilisateur. Elle figure sur notre site dans la rubrique « mieux nous connaître ».

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Accueil et analyse de la demande puis en fonction du besoin transfert sur un autre acteur de l'AIO au moyen d'une fiche navette donnée à la personne accueillie. Parfois contact de l'assistante avec la structure ad hoc pour prise de rendez-vous.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui

Non

Quels sont vos points forts ?

Participation très active du FONGECIF aux réunions, formations groupes de travail proposés par le PRAO ou par la MDEF

Grande expérience des assistantes d'accueil sur la fonction analyse de la demande

Très bonne connaissance du public salarié et demandeurs d'emploi ex CDD

Très bonne connaissance de l'offre de formation du Rhône

Positionnement dans le 6^{ème} arrondissement.

Possibilité de financement de formation pour certains publics relevant du champ de compétences du FONGECIF.

Quels sont vos points de progrès ?

Développer la connaissance des autres partenaires et de leurs dispositifs notamment dans le cadre de l'intégration de nouvelles structures.

Améliorer encore la connaissance des publics jeunes. Le jeune pourra être accueilli par un conseiller dans le centre de documentation pour l'aider à trouver l'information dont il a besoin sachant que ces publics sont très à l'aise avec l'information dématérialisée. Un suivi par SMS sera mis en place pour ces publics

Un partenariat s'est développé au cours de l'année 2012 avec les missions locales, le CRIJ Les assistantes de l'antenne du Rhône feront une immersion dans les structures qui accueillent prioritairement des jeunes. A l'inverse le FIONGECIF pourra accueillir des accueillants d'autres structures pour un échange de pratiques.

Fiche de renseignement du site n°5

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Bureau Information Jeunesse de la ville de Rillieux-la-Pape
▶ sigle (le cas échéant)	BIJ
▶ localisation (adresse complète)	Espace Baudelaire 83 avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape
▶ statut juridique et code INSEE	Service municipal Code INSEE de la ville de Rillieux-la-Pape : 286
▶ n° SIRET	21690286600013
▶ code NAF (APE) et activité	
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 37 85 01 66 pij@ville-rillieux-la-pape.fr

Couverture géographique : Rillieux-la-Pape

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Tout public, environ 2000 visites par an.

Accueil libre, gratuit, anonyme et personnalisé.

Concernant le volet « orientation », les profils des usagers sont variés :

- diversité des tranches d'âge avec néanmoins une majorité de moins de 25 ans
- les niveaux de formation sont très divers avec une prédominance des premiers niveaux de formation.

Jours et horaires d'ouverture : 35heures/semaine

Horaires d'ouverture du BIJ

Du mardi au vendredi de 13h30 à 18h00 + mercredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00

Accueil supplémentaire / PAIF

Lundi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 + mardi-jeudi-vendredi de 9h00 à 12h00

Accueil pendant les heures d'ouverture et sur rendez-vous suite à appel téléphonique.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Bus C2 et C5 arrêt. Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d'ETP
Responsable BIJ	En cours de recrutement	0,4
Informateur jeunesse	BEPC	0,6

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Les principales compétences requises sont :

- être disponible
- Adopter une attitude d'écoute, sans s'imposer et sans jugement,
- Prendre en considération l'interlocuteur et sa situation
- Assurer équitablement et sans discrimination la prise en charge de tous,
- Présenter les services et guider l'utilisateur vers la documentation ou les supports numériques nécessaires à sa recherche,
- Accompagner les usagers selon leur degré d'autonomie,
- Diffuser une information fiable et vérifiée après l'avoir mise à jour régulièrement,
- Veiller à permettre l'interactivité avec l'utilisateur chaque fois que cela sera possible,
- Nouer des partenariats avec les organismes proposant des services complémentaires et utiles aux usagers.

Compétences NTIC :

Les informateurs jeunesse sont formés à l'usage des NTIC dans le cadre d'actions de formation continue.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

3 postes informatiques mis à la disposition du public, en libre service.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Fiches CIDJ et version WEB, base de données régionales, production de documents thématiques, offres d'emploi, l'Etudiant, plaquettes d'organismes, sites internet, netvibes thématiques, données sur l'emploi régional et du bassin

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Aucune.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Contact direct avec les professionnels des structures associées au projet, accompagnement (téléphone, prise de rendez-vous, remise plaquette info,...) des personnes peu autonome vers le ou les relais adapté(s) au besoin exprimé.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil gratuit et anonyme.
Information de 1^{er} niveau sur les métiers, les formations et l'emploi.
Ressource documentaire importante. La proximité de la médiathèque municipale permet de mobiliser des supports complémentaires (ONISEP...)
Un partenariat local important soutenu par une participation au SPRF.

Quels sont vos points de progrès ?

Améliorer la connaissance des ressources locales qui délivrent des services spécifiques et complémentaires.

Fiche de renseignement du site n°6

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'Information pour les Droits des Femmes et des Familles du Rhône
▶ sigle (le cas échéant)	CIDFF RHONE
▶ localisation (adresse complète)	18 Place Tolozan 69001 Lyon
▶ statut juridique et code INSEE	Association loi 1901
▶ n° SIRET	30593351700032
▶ code NAF (APE) et activité	9499Z Autres organisations fonctionnant par adhésion volontaire
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 78 39 32 25 lyon.contact@cidffrhone.fr

Couverture géographique : Départementale

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Nous accueillons et informons tout public, femmes et hommes dans les domaines de la vie professionnelle, juridique et vie personnelle et familiale. Accès libre et information délivrée gratuitement.

Accueil Majoritairement des femmes : 25 000 accueils par téléphone et physique par an
Les engagements du CIDFF : prendre en compte globalement les situations, accueillir de manière personnalisée, confidentielle et gratuite Dans un cadre de neutralité politique et confessionnelle

L'approche du CIDFF : sortir d'une analyse neutre des faits sociaux, analyser toute problématique sociale par le genre pour développer des actions susceptibles de réduire les inégalités entre les femmes et les hommes, faire remonter aux pouvoirs publics les éléments d'analyse issus de l'activité d'information, intervenir de manière transversale et globale sur l'ensemble des problématiques rencontrées

Jours et horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 9 heures à 13 heures et de 13h30 à 17 heures

Nos horaires d'ouverture ne prévoient qu'une demi-heure de coupure. Les salariés jusqu'à ce jour sont systématiquement reçus le public appelant en amont et se présentant avant 13 heures.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013(réflexion est en cours dans la structure avec les IRP).

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Métro Hôtel de Ville et bus

Pas de rampe pour accessibilité fauteuil

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d'ETP
Accueil secrétariat J	Bac Pro	2
Documentaliste	Bac+2	0,5
Chargée d'accompagnement emploi et création	Bac +4	0,4
Direction	Bac +5	0,1

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Ecouter, décoder, reformuler, rechercher, synthétiser

Veiller à la confidentialité

Prendre en compte la globalité de la personne accueillie et proposer une réponse adaptée à la compréhension de la personne et à son degré d'autonomie

En matière d'emploi et de formation, connaissance des secteurs en tension et des actions mises en œuvre sur les territoires. Parfaite connaissance de l'offre de formation Région (et Etat) et des modalités de financements (information/formation régulière des différents intermédiaires de l'emploi hors prescripteurs)

Possibilité de prescrire sur les formations Région

Maitrise des recherches internet, de Word, d'Excel

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

2 ordinateurs

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Centre documentaire accessible tous les jours et une documentaliste trois jours par semaine

Ressources documentaires du CIDFF Rhône accessibles à toute personne sur :

- L'orientation professionnelle : les métiers, les formations continues, la fonction publique, la création d'entreprise, diffusion des informations pratiques des partenaires (Rencontres-métiers MDEF,...), plate-forme « Au boulot ! »
http://www.netvibes.com/cidff-rhone#Au_boulot_!
- L'évolution des droits des femmes dans la société : base documentaire via la documentaliste, périodique Causette, newsletters du Ministère des Droits des Femmes, d'Osez le féminisme, de Force Femmes

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Charte UR CIDFF sur la qualité de la prescription basée sur les indicateurs AQOR. CIDFF Rhône engagé dans la démarche qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Selon l'autonomie de la personne reçue, le transfert et prise de relais peut se faire directement avec les partenaires. Des fiches de liaison peuvent être utilisées ;

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Accueil libre et gratuit tout public (femme et homme), individualisé et personnalisé mis en place depuis plusieurs années

Pratique d'une information exhaustive et objective : la base même de notre structure

Professionnalisme des salariées

Appartenance à un réseau national

Approche globale

Label B.A.I.E

Ressources documentaires importantes

Fonctionnement en réseau

Quels sont vos points de progrès ?

Approfondissement du partenariat et meilleure connaissance des offres de services de chaque structure.

Fiche de renseignement du site n°7

- ▶ **raison sociale**
(nom complet détaillé :
pas de sigle)
- ▶ sigle (le cas échéant)
- ▶ localisation
(adresse complète)
- ▶ statut juridique et code INSEE
- ▶ n° SIRET
- ▶ code NAF (APE) et activité
- ▶ n° de téléphone et adresse mail

MISSION LOCALE DE LYON

Antenne MONCEY VOLTAIRE
8 rue Verlet-Hanus 69 003 LYON

Association loi 1901

378 469 878 00 110

8899B

mlmoncey@mlyon.org TEL : 04 78 62 39 89

Couverture géographique : 3° arrondissement de LYON

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

1500 jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire (1800 dans le futur).

Jours et horaires d'ouverture :

Tous les jours sauf le lundi matin de 9H à 12H30 et le 13H30 à 17H.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Métro station Place GUICHARD Lyon 3°

Le local est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Chargée d'accueil	5 ans d'expérience dans l'accueil	1
Directrice adjointe		0,03

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;
- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

- Capacité d'accueil, d'écoute et d'analyse de la demande pour un premier niveau d'information
- Gestion des ressources documentaires (documents + sites internet)
- Capacité à donner une information claire en direct ou à proposer un relais extérieur
- Etablir une fiche de liaison décrivant la demande de l'utilisateur qui permettra ensuite d'apporter une réponse adéquate.
- Capacité d'effectuer des recherches sur internet ou à partir de logiciels spécifiques.
Elle peut s'appuyer sur un Conseiller emploi formation du site.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

4 dans la salle de prestation. Dans le futur poste en libre-service à l'accueil.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci. :

Internet et sites emploi, orientation et formation. Documentation papier sur les recrutements : REBONDIR..., plaquettes d'organismes. Données sur le marché de l'emploi...

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR : NON

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Les salariés de la ML sont habitués aux contacts directs avec les partenaires par téléphone ou courriel. Des fiches de liaison peuvent être utilisées. Les modalités dépendent du degré d'autonomie de la personne. La chargée d'accueil assurera :

- Des contacts directs avec les structures concernées par la demande
- La remise d'une fiche de liaison comportant les coordonnées de la structure vers laquelle l'utilisateur est orienté.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

La Mission Locale fait partie du service public de l'emploi. Elle travaille déjà avec de nombreux partenaires de l'orientation, de l'emploi et de la formation. Elle dispose d'une bonne documentation. Les salariés suivent les formations dispensées par le PRAO et bénéficient de ses informations.

Le demandeur voit sa demande prise en compte par :

- Une expertise de la Chargée d'accueil soutenue par l'équipe des conseillers emploi-formation
- Des ressources documentaires et un accès facilité aux sites d'orientation et de formation via Internet
- Un accès libre et gratuit.

Quels sont vos points de progrès ?

Le local actuel est petit. Une relocalisation est en cours pour rechercher un local plus adapté. La formation du personnel affecté est à prévoir, notamment en vue d'un accueil tout public. La chargée d'accueil assurera cette mission dans le cadre de son activité d'accueil général : à organiser pendant les périodes de forte fréquentation (automne).

Fiche de renseignement du site n°8 A

- ▶ **raison sociale**
(nom complet détaillé :
pas de sigle)
- ▶ sigle (le cas échéant)
- ▶ localisation
(adresse complète)
- ▶ statut juridique et code INSEE
- ▶ n° SIRET
- ▶ code NAF (APE) et activité
- ▶ n° de téléphone et adresse mail

Pôle emploi Caluire et cuire

09, chemin des petites brosses - 69300 Caluire et Cuire

Etablissement Public Administratif

13000548119192

8413Z Administration Publique des activités économiques

Tel. 04 78 29 75 06 –

Mail : ape.69109@pole-emploi.fr

Couverture géographique :

La commune de Caluire et Cuire

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Pour les effectifs, voir annexe

- Accueil et information tout public dont particulièrement les actifs demandeurs d'emploi
- Accueil et accompagnement de publics spécifiques : Bénéficiaires du RSA, licenciés économiques, personnes handicapées, personnes placées sous main de justice, séniors, jeunes – 26 ans. Pour cela Pôle emploi dispose dans ses agences de proximité de référents spécifiques et dans ses agences de service spécialisées d'équipes dédiées.

DEFM à fin Juin 2012 : 1702 DE (859 hommes, 843 femmes)

De juillet 2011 à juin 2012, , on note une baisse de 3.3% de la DEFM..Cette baisse n'a pas profité aux de 50 ans et + qui augmentent de 2.3% en 1 an.

Malgré le plan DETLD, ces indicateurs illustrent la problématique de l'emploi des séniors qui représentent la grande majorité des DETL

Jours et horaires d'ouverture :

Horaires d'ouverture du pôle emploi de Caluire : du lundi au jeudi de 08h30 à 16h15

Horaires proposés pour le SPO* : Mardi 08h30 à 12h00 et Jeudi 13h30 à 16h15

* au démarrage du SPO, nous proposons 2 ½ journées et nous augmenterons les plages d'accueil en fonction de la montée en charge.

Le personnel dédié sur ces deux demi-journées sera obligatoirement du personnel titulaire (en CDI) ayant suivi une formation leur conférant une connaissance plus pointue de l'ensemble des dispositifs de formation.

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Le pôle emploi est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Le pôle emploi est desservi par les transports en commun (lignes C1, C2, 9 et 70, arrêt place Foch)

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nombre d'ETP
10 conseillers + 1 responsable d'équipe	Conseillers en CDI : tous les conseillers ont au minimum un niveau de Bac + 2 et bénéficient d'une formation initiale au moment de la prise de fonction ainsi que de formations continues régulières	0.2* * au démarrage (cf. § jours et horaires d'ouverture)

Compétences mobilisées :

Au-delà de celles des conseillers qui réaliseront l'accueil, l'information et l'orientation de premier niveau, Pôle emploi, dans le cadre de son offre de services aux demandeurs d'emploi, peut mobiliser, en fonction du besoin de la personne accueillie ou qui lui est adressée, les compétences de professionnels spécialisés dans l'accompagnement de publics spécifiques ou spécialisés dans la mise en œuvre de prestations d'orientation.

Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Tous les conseillers sont formés sur les dispositifs, les acteurs et les financements de la formation. Ils interviennent sur l'ensemble du parcours, de la validation de projet jusqu'à l'entrée en formation. Pour les accompagner dans la prise en compte des évolutions, le site dispose de deux référents formation qui interviennent pour la démultiplication des outils, des dispositifs nouveaux, etc.

Pôle emploi dispose, en plus, des compétences internes nécessaires à la mise en œuvre d'une offre de services orientation spécifique destinée aux demandeurs d'emploi, constituée d'ateliers et de prestations :

- aide à l'élaboration ou confirmation du projet professionnel
- aide à la définition du parcours de formation
- aide à la création d'entreprise
- validation des acquis de l'expérience
- etc.

Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Tous les conseillers utilisent les technologies de l'information et de la communication.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

5 postes informatiques pour accéder à pole emploi.fr

Souhait de pouvoir disposer d'un poste informatique supplémentaire en libre accès internet

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources papiers : Classeurs formation, les classeurs CIDJ, les abonnements aux revues spécialisés, les guides ou flyers sur la formation (AFPR, POE, les ateliers, les guides pour agir, etc.)

Ressources dématérialisées : Le site pôle emploi.fr « rubrique formation », le ROME

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Norme ISO 9001

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Interne Pôle emploi :

- Lors de l'entretien d'Inscription et de Diagnostic : le demandeur d'emploi bénéficie de toutes les informations concernant son projet (emploi, formation, VAE, création entreprise...)
- Lorsque le demandeur d'emploi s'adresse à l'accueil de son agence ou de toute autre agence pôle emploi, il bénéficie d'une information de 1^{er} niveau et en cas de besoin d'une information personnalisée sur son site et sur RDV par l'accueil relation client.
- Le demandeur peut également avoir une information de 1^{er} niveau via un échange de mail (dans pôle emploi.fr) ou au 3949. Si la demande nécessite une expertise ou un traitement par son conseiller personnel, une fiche est transmise au site concerné.

Dans le cadre du suivi personnalisé, la question de la validation du projet et de la formation peut être abordée à l'initiative du conseiller ou du demandeur

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

- Un accueil et un conseil de 1^{er} niveau
- Un diagnostic personnalisé
- Une mise en place d'un plan d'action formalisé, personnalisé avec le dispositif de formation adéquate
- Un échange de pratique régulier pour s'assurer du niveau de compétences de l'ensemble des conseillers
- Un dispositif de formation continue des agents au CIDC (Centre de formation interne Pôle emploi)

Quels sont vos points de progrès :

Développer la connaissance de l'offre de service des autres partenaires AIO et organiser les échanges et les coopérations.

Fiche de renseignement du site n°8 B

- ▶ **raison sociale**
(nom complet détaillé :
pas de sigle)
- ▶ sigle (le cas échéant)
- ▶ localisation
(adresse complète)
- ▶ statut juridique et code INSEE
- ▶ n° SIRET
- ▶ code NAF (APE) et activité
- ▶ n° de téléphone et adresse mail

Pôle emploi Lyon Croix-Rousse
49 rue de Cuire 69004 Lyon
Etablissement Public Administratif
13000548106736
8413Z Administration Publique des activités économiques
04 72 10 96 61 – ale.lyon-cx-rousse@pole-emploi.fr

Couverture géographique :

- Tous les demandeurs d'emploi du 4^{ème} arrondissement.
- Toutes les entreprises du 4^{ème} arrondissement relèvent du pôle emploi de Lyon Croix-Rousse, ainsi que les entreprises relevant des secteurs informatiques et transports de Lyon.

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Accueil et information tout public dont particulièrement les actifs demandeurs d'emploi
 Accueil et accompagnement de publics spécifiques : Bénéficiaires du RSA, licenciés économiques, personnes handicapées, personnes placées sous main de justice, séniors, jeunes – 26 ans.

La demande d'emploi :

- Volume et répartition de la demande d'emploi à fin aout 2012
 - Homme : 910 soit 45,7% des DE
 - Femme : 1082 soit 54,3% des DE

Les hommes ne représentent que 45,68% des DE.

En 1 an, la DEFM a baissé de 2.57%. Cette baisse est surtout due à la nouvelle organisation avec l'agence cadre. Si on se réfère au mois d'avril 2012 (avant la bascule des cadres) on est sur une hausse de 2.5 % ce qui place Croix Rousse dans la moyenne du Rhône.

Le poids des hommes en août 2012 s'expliquent aussi par la perte des cadres où les hommes étaient surreprésentés.

- Répartition de la demande d'emploi par âge en catégorie ABC à fin aout 2012
 - 25 ans : 224
 - 25 à 49 ans : 1420
 - 50 ans et plus : 348

- Répartition de la demande d'emploi par âge en catégorie ABC à fin aout 2011
 - 25 ans : 253
 - 25 à 49 ans : 1996
 - 50 ans et plus : 435
- Ancienneté de la demande d'emploi catégorie ABC à fin aout 2012
 - < 12 mois : 652
 - < 24 mois : 288
- Ancienneté de la demande d'emploi catégorie ABC à fin aout 2011
 - < 12 mois : 1055
 - < 24 mois : 571

Les DETLD sont en progression continue tous les mois et représente plus de 14% de la DEFM (légèrement en dessous de la moyenne du Rhône 17%).

- Profil des demandeurs d'emploi par niveau de formation à fin aout 2012 :
 - 5% des DE ont un niveau IV
 - 5% des DE ont un niveau V bis
 - 24% des DE ont un niveau V
 - 22% des DE ont un niveau IV
 - 17% des DE ont un niveau III
 - 26% des DE ont un niveau I et II

Plus de 65% des DE ont un niveau Bac et plus ce qui placent l'agence loin devant la moyenne du Rhône avec 30%.

Cette structuration est facilitante pour travailler sur le retour à l'emploi des DE qui nécessitent un parcours de formation.

- Répartition de la DEFM ABC par niveau de qualification à fin aout 2012 :
 - Manoeuvre : 29
 - Ouvrier Spécialisé : 51
 - Ouvrier qualifié : (op1 à op4) : 172
 - Employé non qualifié : 344
 - Employé qualifié : 897
 - Technicien/Agent de maitrise : 410
 - Cadre : 89
- Profil des demandeurs d'emploi par Age au 310812 :
 - 11 % des DE ont < de 25 ans
 - 71% des DE ont entre 25 et 49 ans
 - 17% des DE ont >de 50 ans
- Répartition des Demandeurs d'emploi au 310812 :
 - Catégorie A : 1428 DE dont 241 chômeurs de longue durée
 - Catégorie ABC : 1992 DE

Jours et horaires d'ouverture :

Horaires d'ouverture du pôle emploi de Lyon Croix-Rousse :

Du lundi au jeudi de 08h30 à 16h15 et Le vendredi de 8h30 à 12h30

Horaires proposés pour le SPO* :

Mardi 13h30 à 16h15 et Jeudi 08h30 à 12h00

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

* au démarrage du SPO, nous proposons 2 ½ journées et nous augmenterons les plages d'accueil en fonction de la montée en charge.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) : Métro Hénon

L'agence est accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour faciliter leur recherche d'emploi, l'agence met à disposition du public 5 bornes d'accès internet, 2 cabines téléphoniques avec accès direct au 3949.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
10 conseillers + 1 responsable d'équipe	Conseillers en CDI : tous les conseillers ont un niveau scolaire de Bac + 2 minimum et bénéficient d'une formation initiale au moment de la prise de fonction ainsi que de formations continues régulières	0.2* * au démarrage (cf. § jours et horaires d'ouverture)

Compétences mobilisées

Au-delà de celles des conseillers qui réaliseront l'accueil, l'information et l'orientation de premier niveau, Pôle emploi, dans le cadre de son offre de services aux demandeurs d'emploi, peut mobiliser, en fonction du besoin de la personne accueillie ou qui lui est adressée, les compétences de professionnels spécialisés dans l'accompagnement de publics spécifiques ou spécialisés dans la mise en œuvre de prestations d'orientation.

Ces équipes peuvent être mobilisées si nécessaire, dans une 2^e étape, en fonction du besoin repéré suite au 1^{er} accueil.

Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Tous les conseillers sont formés sur les dispositifs, les acteurs et les financements de la formation. Ils interviennent sur l'ensemble du parcours, de la validation de projet jusqu'à l'entrée en formation. Pour les accompagner dans la prise en compte des évolutions, le site dispose de deux référents formation qui interviennent pour la démultiplication des outils, des dispositifs nouveaux, etc.

Pôle emploi dispose, en plus, des compétences internes nécessaires à la mise en œuvre d'une offre de services orientation spécifique destinée aux demandeurs d'emploi, constituée d'ateliers et de prestations :

- aide à l'élaboration ou confirmation du projet professionnel
- aide à la définition du parcours de formation
- aide à la création d'entreprise
- validation des acquis de l'expérience
- etc.

Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Tous les conseillers utilisent les technologies de l'information et de la communication.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

5 postes informatiques pour accéder à pole emploi.fr

Souhait de pouvoir disposer d'un poste informatique supplémentaire en libre accès internet

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci :

Ressources papiers : Classeurs formation, les classeurs CIDJ, les abonnements aux revues spécialisés, les guides ou flyers sur la formation (AFPR, POE, les ateliers, les guides pour agir, etc.)

Ressources dématérialisées : Le site pôle emploi.fr « rubrique formation », le ROME

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Norme ISO 9001

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?**Interne :**

- Un transfert automatique du dossier du demandeur d'emploi est effectué automatiquement par le biais du 3949 ou par Internet.
- Les usagers ont accès à la documentation en libre service avec la même Offre de Service quelque soit le site.
- Une information générale est délivrée pour tout usager lors de l'accueil actif (1er niveau d'accueil de notre Offre de service), Si la demande nécessite une expertise ou un traitement par son conseiller personnel, une fiche est transmise au site concerné. Dans le cadre du suivi personnalisé, la question de la validation du projet et de la formation peut être abordée à l'initiative du conseiller ou du demandeur.
- Une information plus personnalisée est délivrée lors de l'accueil relation client (2^{ème} niveau de service)
- Lors de l'Entretien d'Inscription et de Diagnostic : Le Demandeur d'emploi bénéficie d'un diagnostic personnalisé et de toutes les informations concernant son projet (emploi, formation, VAE, création d'entreprise ...)

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

- Un accueil et un conseil de 1^{er} niveau
- Un diagnostic personnalisé
- Une mise en place d'un plan d'action formalisé, personnalisé avec le dispositif de formation adéquate
- Un échange de pratique régulier pour s'assurer du niveau de compétences de l'ensemble des conseillers
- Un dispositif de formation continue des agents au CIDC (Centre de formation interne Pôle emploi)

Quels sont vos points de progrès :

Développer la connaissance de l'offre de service des autres partenaires AIO et organiser les échanges et les coopérations

Fiche de renseignement du site n° 9A

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'information et d'orientation de Lyon Centre et Centre d'Information Internationale	
▶ sigle (le cas échéant)	CIO CII	
▶ localisation (adresse complète)	1 Place des Terreaux - 69001 Lyon	
▶ statut juridique et code INSEE	7172	
▶ n° SIRET	176 904 316 000 47 176 904 308 000 10	
▶ code NAF (APE) et activité	8412Z	
▶ n° de téléphone et adresses mail	04/78/28/37/09 04/72/73/24/95	cio-lyon-centre@ac-lyon.fr cii.lyon@ac-lyon.fr
▶	Sites :	www2.ac-lyon.fr/cio69/lyon-centre www.ac-lyon.fr/cii

Couverture géographique :

CIO : Lyon 1er, 2ème, 4ème, Albigny sur saône, Cailloux sur Fontaines Collonges au Mont d'or, Couzon au Mont d'or, Curis au Mont d'or, Fleurieu sur saône, Fontaines ST Martin, Fontaines sur Saône, Genay, Caluire, Neuville sur Saône

CII : Académie de Lyon pour la majorité du public informé

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

public jeune et adulte soit 4813 personnes /an dont 15 % d'adultes
(de plus, 6000 personnes informées à distance par mail et téléphone)

Jours et horaires d'ouverture :

CIO

Lundi - Jeudi - Vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Mardi de 13h à 17h (fermé au public le mardi matin)

Mercredi de 9h à 17h sans interruption

CII

Mardi 9h-12h et 13h-17h

Mercredi 13h-17h

Jedi 9h-12h et 13h-17h

Vendredi 9h-12h

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Métro Hôtel de Ville et nombreux bus ascenseur

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Accueil	Personnel administratif (niveau IV et III) et 20 ans d'expérience en accueil et gestion documentaire	3,5
Information et conseil	Master II Conseillers d'orientation psychologues (niveau I)	12 (poste de directeur inclus)

Compétences mobilisées

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services :

Accueillir tout public : élèves, étudiants et leur famille, jeunes non scolarisés et adultes de façon gratuite, neutre et confidentielle .

Informier sur les études, les formations professionnelles, les qualifications, les dispositifs d'alternance, les métiers, les conditions d'insertion et les déroulements de carrière

Conseiller et accompagner individuellement chaque consultant dans la construction de son parcours de formation et d'insertion

Collaborer avec les EPLE (établissements publics d'enseignement) de la ZTEF dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (conseil technique et formation des équipes éducatives, entretiens conseils auprès des jeunes et des parents, animation de séquences avec des groupes)

Réaliser au titre de Psychologue des examens psychologiques d'élèves en difficulté en vue d'une orientation vers les enseignements adaptés et pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées et accompagner des publics spécifiques (handicapés, jeunes nouvellement arrivés en France, enfants du voyage...) vers des prises en charge adaptées

Informier et conseiller le public adulte et non scolaire : mise en œuvre de la VAE pour les salariés et demandeurs d'emploi (CIO labellisé PRIC), formation tout au long de la vie, dispositifs spécifiques pour les jeunes en décrochage scolaire ou sans solution scolaire (MGI, éducation récurrente, plate - forme décrochage...)

Observer et analyser les transformations locales du système éducatif, le contexte économique et les évolutions du marché de l'emploi (observatoire du territoire d'intervention)

Produire des documents de synthèse à destination des élèves, des équipes éducatives et des partenaires de l'AIO

Conduire des réunions, **animer** des séquences avec des groupes (élèves, étudiants, enseignants, adultes..)

Organiser et participer à des manifestations et salons d'information sur les métiers et les filières de formation

Réaliser un bilan d'orientation personnalisé en sélectionnant des outils adaptés à l'âge et à la situation de la personne (outils d'évaluation des aptitudes, compétences, questionnaires d'intérêts et valeurs, supports et méthodes d'information sur les métiers et les formations), permettant un diagnostic individualisé et se concrétisant par un plan d'actions

Elaborer un plan d'action définissant des **stratégies** de réalisation et des **solutions** de repli en les intégrant dans une démarche d'orientation, de formation et de certification.

Travailler en réseau au sein de l'éducation nationale et avec les partenaires extérieurs

Participer à la plate-forme de suivi et d'appui du bassin Lyon Nord avec les partenaires du territoire (mission locale, Délégué du Préfet, pôle emploi, éducateurs, les élus...)

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques

Spécifique CII : Centre d'Information Internationale

Informier et accompagner le public scolaire, étudiant et non scolaire sur un projet de mobilité internationale : formations, stages en entreprise, jobs, chantiers internationaux, séjours linguistiques, Volontariat... (entretiens conseil, journées d'information à thèmes « Partir en Australie, Etudier aux USA...»)

Animer des actions de formation à destination des équipes éducatives sur la question de la mobilité en Europe et hors Europe

Former les partenaires à une meilleure connaissance des systèmes de formation et d'orientation européens.

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Maîtriser les outils NTIC, les logiciels d'aide à l'orientation, de la passation à l'analyse.

Guider les usagers dans la recherche d'information sur internet sur les sites dédiés à l'information et à l'orientation et donner du sens aux informations recueillies

Maintenir à jour un site internet opérationnel

Offrir des supports d'information utiles : diaporamas, documents en ligne...

Recueillir, analyser et communiquer des données et indicateurs spécifiques à l'orientation

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

7 micro-ordinateurs dédiés aux consultations des publics et passation de logiciels d'aide à l'orientation pour les 2 services

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources internet : Connexion internet haut-débit, sites dédiés à l'information, l'orientation, et la formation professionnelle au niveau régional, national et international(PRAO, Onisep, euroguidance, plotous...)

<http://www.monorientation> ; <http://www.onisep.fr> ; <http://www.orientation-pour-tous.fr/>

Logiciels d'aide à l'orientation pour jeunes et adultes,
Ressources documentaires sur support papier : Kiosque ONISEP, fiches du CIDJ, abonnements divers,
CD/DVD sur la découverte des métiers et des formations et des Branches professionnelles
Panneaux d'affichages sur les événementiels de toutes les structures de l'AIO
Réactualisation des ressources mises à disposition

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Participation des CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel DROA puis AQOR qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Fiches de liaison CIO avec structures partenaires (les Missions locales, la Chambre de métiers, Mission Générale d'Insertion...), prise de contact téléphonique ou par mail pour prise de rendez-vous dans une autre structure.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

Public accueilli :

- Service tout public, gratuit et confidentiel spécialiste de l'orientation et du conseil, jeunes et adultes :

- Jeunes scolarisés de la 6ème à l'enseignement supérieur
- Jeunes en rupture du système éducatif
- Jeunes étrangers nouvellement arrivés en France scolaires ou non
- Jeunes 16-25 ans : apprentis, et stagiaires de la formation professionnelle, parents,
- Personne en situation de handicap
- Salariés et demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation, d'une VAE, d'un bilan de compétence...
- Partenaires du système éducatif (parents, enseignants, travailleurs sociaux, acteurs du monde socio-économique)

- Accueil individualisé

Les personnes qui se présentent au CIO sont accueillies dans le respect des règles d'éthique et de confidentialité. La confidentialité est garantie, les informations personnelles ne sont transmises à d'autres services qu'avec l'accord des consultants.

• Amplitude d'ouverture hebdomadaire et annuelle

- Annuelle : 47 semaines
- Hebdomadaire : 35h

- Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et les congés d'été (5 semaines).

- **Accueil des personnes handicapées**

Le CIO est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

- **Accueil individualisé et premier conseil**

Lorsqu'un usager se présente au CIO, sa demande est écoutée, analysée quelle que soit sa situation, dans le strict respect de la confidentialité, selon les prescriptions de la CNIL (loi du 6 janvier 1978).

La transmission des informations ne s'effectue qu'avec l'accord explicite du consultant.

Si nécessaire, le CIO enregistre les données relatives à l'objet de sa demande. Le(la) Conseiller(ère) Psychologue s'assure de la situation du consultant, s'informe sur ses projets et ses attentes.

Il(elle) prend note des démarches antérieures effectuées par celui-ci. Le (la) Conseiller(ère) donne à l'usager un premier conseil .

Si besoin, le CIO peut mettre en lien le consultant avec un autre organisme susceptible de répondre à sa demande (Mission Générale d'Insertion, Mission Locale, Fongecif et pôle emploi ...).

- **Information exhaustive et objective**

Le CIO garantit l'accès aux informations disponibles sur les sites dédiés à l'information sur les formations à temps plein et en alternance, l'emploi et les métiers, ainsi que les lieux prêts à accueillir et accompagner les usagers.

Les informations locales, régionales, nationales, européennes, voire internationales sont régulièrement actualisées.

- **Aide à la recherche d'information**

Sur toute la durée de son ouverture au public, le CIO de Lyon Centre fonctionne avec en moyenne une secrétaire et 3 conseillers(ères) d'orientation psychologues de permanence d'accueil.

Ceux-ci sont en capacité d'accompagner et de guider les usagers dans leur recherche d'information et leur demande de conseil.

- **Conseil personnalisé**

Les conseillers d'orientation psychologues ont les compétences pour analyser la demande individuelle et la clarifier.

Les diverses techniques d'entretiens individuels permettent de poser un diagnostic personnalisé, de repérer les éléments facilitateurs et les freins à la réalisation du projet.

Le conseil personnalisé est délivré sous forme d'échanges. Les conseillers(ères) psychologues connaissent l'offre de formation initiale et continue, les ressources de la formation par alternance, mettent en perspective les données de l'insertion professionnelle et du marché de l'emploi et définissent les stratégies à mettre en oeuvre pour la réalisation du projet. Les conseils sont adaptés, ils s'inscrivent dans un processus de maturation à moyen ou long terme destinés à conforter le choix du consultant. Le conseil personnalisé se concrétise par des propositions d'actions concrètes qui guideront la mise en oeuvre du projet.

- **Participation des 5 CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel**

DROA :(développement des réseaux pour l'orientation active : 2003-2006) qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la Charte AQOR (amélioration de la qualité en orientation : 2007-2009)

Quels sont vos points de progrès ?

- Continuer à développer les partenariats hors éducation nationale.

- Rendre plus lisibles les données sur l'évolution des emplois et des possibilités d'insertion professionnelle

Fiche de renseignement du site n° 9 B

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'Information et d'Orientation Lyon Rive Gauche
▶ sigle (le cas échéant)	CIO LRG
▶ localisation (adresse complète)	28 rue Julien 69003 Lyon
▶ statut juridique et code INSEE	
▶ n° SIRET	176 904 316 00 864
▶ code NAF (APE) et activité	Code APE 8412 Z
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 72 84 66 80 cio-lyon-rive-gauche@ac-lyon.fr
▶	Site : http://www2.ac-lyon.fr/orientation/rhone/lyon-rive-gauche/

Couverture géographique :

- 3^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème}, 8^{ème} arrondissements de Lyon

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

5201 bénéficiaires dont 4,15% d'adultes(26 ans et plus), le reste du public est en majorité constitués de jeunes de -26 ans, sous statut scolaire pour le plus grand nombre .

Jours et horaires d'ouverture :

- du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, toute l'année hormis les jours fériés et les congés d'été (5semaines)

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Le C I O est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

Proche du centre ville, Parking gratuit . bus ligne C26 ou C29 - arrêt place ronde ou tram T3 arrêt Reconnaissance Balzac

Personnel participant à l'activité AIO : 20

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Accueil : 4 personnes	2 secrétaires documentalistes 2 adjointes administratives	3 équivalent temps plein
Information et Conseil 16 personnes	15 Conseillers d'orientation psychologues plus le directeur du CIO Master II	15 équivalent temps plein(poste du directeur inclus)

Compétences mobilisées

- ✓ **Les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services**

Accueillir tout public : élèves, étudiants et leur famille, jeunes non scolarisés et adultes de façon gratuite, neutre et confidentielle .

Informer sur les études, les formations professionnelles, les qualifications, les dispositifs d'alternance, les métiers, les conditions d'insertion et les déroulements de carrière

Conseiller et accompagner individuellement chaque consultant dans la construction de son parcours de formation et d'insertion

Collaborer avec les EPLE (établissements publics d'enseignement) du district scolaire propre à chaque CIO dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (conseil technique et formation des équipes éducatives, entretiens conseils auprès des jeunes et des parents, animation de séquences avec des groupes)

Réaliser au titre de Psychologue des examens psychologiques d'élèves en difficulté en vue d'une orientation vers les enseignements adaptés et pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées et accompagner des publics spécifiques (handicapés, jeunes nouvellement arrivés en France, enfants du voyage...) vers des prises en charge adaptées

Informer et **conseiller** le public adulte et non scolaire : mise en œuvre de la VAE pour les salariés et demandeurs d'emploi (CIO labellisé PRIC), formation tout au long de la vie, dispositifs spécifiques pour les jeunes en décrochage scolaire ou sans solution scolaire (MGI, éducation récurrente, plate -forme décrochage...)

Observer et analyser les indicateurs du système éducatif du district scolaire, le contexte économique et les évolutions du marché de l'emploi (observatoire du territoire d'intervention)

Produire des documents de synthèse à destination des élèves, des équipes éducatives et des partenaires de l'AIO

Conduire des réunions, **animer** des séquences avec des groupes (élèves, étudiants, enseignants, adultes..)

Organiser et participer à des manifestations et salons d'information sur les métiers et les filières de formation et de découverte métiers.

Réaliser un bilan d'orientation personnalisé en sélectionnant des outils adaptés à l'âge et à la situation de la personne (outils d'évaluation des aptitudes, compétences, questionnaires

d'intérêts et valeurs, supports et méthodes d'information sur les métiers et les formations), permettant un diagnostic individualisé et se concrétisant par un plan d'action.

Elaborer un plan d'action définissant des **stratégies** de réalisation et des **solutions** de repli en les intégrant dans une démarche d'orientation, de formation et de certification.

Travailler en réseau au sein de l'éducation nationale et avec les partenaires extérieurs

Participer à la plate-forme de suivi et d'appui du bassin Lyon Sud Est avec les partenaires du territoire (mission locale, Délégué du Préfet, pôle emploi, éducateurs, les élus....)

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques (formations, lecture)

✓ **Les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication**

Maîtriser les outils NTIC, les logiciels d'aide à l'orientation, de la passation à l'analyse.

Guider les usagers dans la recherche d'information sur internet sur les sites dédiés à l'information et à l'orientation et donner du sens aux informations recueillies

Maintenir à jour un site internet opérationnel

Offrir des supports d'information utiles : diaporamas, documents en ligne...

Recueillir, analyser et communiquer des données et indicateurs spécifiques à l'orientation

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

- 4 micro-ordinateurs dédiés aux consultations des publics,

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources internet : Connexion internet haut-débit, sites dédiés à l'information, l'orientation, Et la formation professionnelle au niveau régional, national et international(PRAO, Onisep, euroguidance, ploteus...)

<http://www.monorientationenligne.fr> ; <http://www.onisep.fr>

Logiciels d'aide à l'orientation pour jeunes et adultes,

Ressources documentaires sur support papier : Kiosque ONISEP, fiches du CIDJ, abonnements divers

CD/DVD sur la découverte des métiers et des formations et des Branches professionnelles

Panneaux d'affichages sur les événementiels de toutes les structures de l'AIO

Réactualisation des ressources mises à disposition

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Participation des CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel DROA puis AQOR qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Fiches de liaison CIO avec structures partenaires (les Missions locales, la Chambre de métiers, Mission Générale d'Insertion...), prise de contact téléphonique ou par mail pour prise de rendez-vous dans une autre structure

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui

Non

Quels sont vos points forts ?

- **Public accueilli :**
- **Service tout public, gratuit et confidentiel spécialiste de l'orientation et du conseil, jeunes et adultes :**

- Jeunes scolarisés de la 6^{ème} à l'enseignement supérieur
- Jeunes en rupture du système éducatif
- Jeunes étrangers nouvellement arrivés en France scolaires ou non
- Jeunes 16-25 ans : apprentis, et stagiaires de la formation professionnelle parents,
- Personne en situation de handicap
- Salariés et demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation, d'une VAE, d'une reconversion professionnelle ...
- Partenaires du système éducatif (parents, enseignants, travailleurs sociaux, acteurs du monde socio-économique)

- **Accueil individualisé**

Les personnes qui se présentent au CIO sont accueillies dans le respect des règles d'éthique et de déontologie propres aux conseillers d'orientation psychologues . La confidentialité est garantie, les informations personnelles ne sont transmises à d'autres services qu'avec l'accord des consultants.

- **Amplitude d'ouverture hebdomadaire et annuelle**

- Annuelle : 47 semaines
- Hebdomadaire : 35h
- Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et les congés d'été (5 semaines).

- **Accueil des personnes handicapées**

Le CIO est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

- **Accueil individualisé et premier conseil**

Lorsqu'un usager se présente au CIO, sa demande est écoutée, analysée quelle que soit sa situation, dans le strict respect de la confidentialité, selon les prescriptions de la CNIL (loi du 6 janvier 1978). La transmission des informations ne s'effectue qu'avec l'accord explicite du consultant.

Si nécessaire, le CIO enregistre les données relatives à l'objet de sa demande. Le(la) Conseiller(ère) d'orientation Psychologue s'assure de la situation du consultant, s'informe sur ses projets et ses attentes. Il(elle) prend note des démarches antérieures effectuées par celui-ci. Le (la) Conseiller(ère) donne à l'utilisateur un premier conseil .

Si besoin, le CIO peut mettre en lien le consultant avec un autre organisme susceptible de répondre à sa demande (Mission Générale d'Insertion, Mission Locale, Fongecif et pôle emploi ...).

- **Information exhaustive et objective**

Le CIO garantit l'accès aux informations disponibles sur les sites dédiés à l'information sur les formations à temps plein et en alternance, l'emploi et les métiers, ainsi que les lieux prêts à accueillir et accompagner les usagers.

Les informations locales, régionales, nationales, européennes, voire internationales sont régulièrement actualisées.

- **Aide à la recherche d'information**

Sur toute la durée de son ouverture au public, le CIO de Lyon Rive Gauche fonctionne avec en moyenne une secrétaire et 3 conseillers(ères) d'orientation psychologues de permanence d'accueil. Ceux-ci sont en capacité d'accompagner et de guider les usagers dans leur recherche d'information et leur demande de conseil.

- **Conseil personnalisé**

Les conseillers d'orientation psychologues ont les compétences pour analyser la demande individuelle et la clarifier.

Les diverses techniques d'entretiens individuels permettent de poser un diagnostic personnalisé, de repérer les éléments facilitateurs et les freins à la réalisation du projet.

Le conseil personnalisé est délivré sous forme d'échanges. Les conseillers(ères) d'orientation psychologues connaissent l'offre de formation initiale et continue, les ressources de la formation par alternance, mettent en perspective les données de l'insertion professionnelle et du marché de l'emploi et définissent les stratégies à mettre en oeuvre pour la réalisation du projet. Les conseils sont adaptés, ils s'inscrivent dans un processus de maturation à moyen ou long terme destinés à conforter le choix du consultant. Le conseil personnalisé se concrétise par des propositions d'actions concrètes qui guideront la mise en oeuvre du projet.

- **Participation des 5 CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel**

DROA :(développement des réseaux pour l'orientation active : 2003-2006) qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la Charte AQOR (amélioration de la qualité en orientation : 2007-2009)

Quels sont vos points de progrès ?

- Continuer à développer les partenariats hors éducation nationale.
- Rendre plus lisibles les données sur l'évolution des emplois et des possibilités d'insertion professionnelle

Fiche de renseignement du site n° 9 C

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'Information et d'Orientation LYON VAISE
▶ sigle (le cas échéant)	C I O
▶ localisation (adresse complète)	43 Rue Pierre Baizet 69009 LYON (Le CIO déménage en janvier 2013 sur la Duchère à Lyon 69009)
▶ statut juridique et code INSEE	/
▶ n° SIRET	1 76 904 316 00104
▶ code NAF (APE) et activité	Code APE 8412 Z
▶ n° de téléphone et adresse mail	Tél : 04 78 47 82 47 Mail : cio-lyon-vaise@ac-lyon.fr

Couverture géographique :

Concernant le CIO de Vaise pour la ZTEF GLYCEN : le territoire du 9^{ème} arrondissement de LYON

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Pour l'année scolaire 2011.2012 : 2300 bénéficiaires dont 5 % d'adultes .

Jours et horaires d'ouverture :

Ouvert toute l'année du lundi au vendredi y compris durant les congés scolaires – fermeture de 5 semaines en été. Ouverture annuelle : 47 semaines. Ouverture hebdomadaire : 36 heures

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Proche du métro et facilement accessible en transport en commun. Métro Gare de Vaise + nombreux bus (2, 20, 71 arrêt Jean Perrin). Parking gratuit
Le CIO peut recevoir des personnes handicapées.

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Accueil	Secrétariat (personnel administratif (niveau IV)	2
Information et Conseil	Master II Conseillers d'Orientation Psychologues (niveau I) + la directrice du CIO	8 (poste de direction inclus)

Compétences mobilisées :

- **Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services :**

Accueillir tout public : élèves, étudiants et leur famille, jeunes non scolarisés et adultes de façon gratuite, neutre et confidentielle .

Informer sur les études, les formations professionnelles, les qualifications, les dispositifs d'alternance, les métiers, les conditions d'insertion et les déroulements de carrière

Conseiller et accompagner individuellement chaque consultant dans la construction de son parcours de formation et d'insertion

Collaborer avec les EPLE (établissements publics d'enseignement) du district scolaire propre à chaque CIO dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (conseil technique et formation des équipes éducatives, entretiens conseils auprès des jeunes et des parents, animation de séquences avec des groupes)

Réaliser au titre de Psychologue des examens psychologiques d'élèves en difficulté en vue d'une orientation vers les enseignements adaptés et pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées et accompagner des publics spécifiques (handicapés, jeunes nouvellement arrivés en France, enfants du voyage...) vers des prises en charge adaptées

Informer et **conseiller** le public adulte et non scolaire : mise en œuvre de la VAE pour les salariés et demandeurs d'emploi , dispositifs spécifiques pour les jeunes en décrochage scolaire ou sans solution scolaire (MGI, éducation récurrente, plate -forme décrochage...)

Observer et analyser les indicateurs du système éducatif, le contexte économique et les évolutions du marché de l'emploi (observatoire du territoire d'intervention)

Produire des documents de synthèse à destination des élèves, des équipes éducatives et des partenaires de l'AIO

Conduire des réunions, **animer** des séquences avec des groupes (élèves, étudiants, enseignants, adultes..)

Organiser et participer à des manifestations et salons d'information sur les métiers et les filières de formation

Réaliser un bilan d'orientation personnalisé en sélectionnant des outils adaptés à l'âge et à la situation de la personne (outils d'évaluation des aptitudes, compétences, questionnaires

d'intérêts et valeurs, supports et méthodes d'information sur les métiers et les formations), permettant un diagnostic individualisé et se concrétisant par un plan d'actions

Elaborer un plan d'action définissant des **stratégies** de réalisation et des **solutions** de repli en les intégrant dans une démarche d'orientation, de formation et de certification.

Travailler en réseau au sein de l'éducation nationale et avec les partenaires extérieurs

Participer à la plate-forme de suivi et d'appui du Bassin des Monts du Lyonnais avec les partenaires du territoire (mission locale, Délégué du Préfet, pôle emploi, éducateurs, les élus....)

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques (formation, lecture).

- Les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Guider les usagers sur les sites Internet dédiés à l'information et à l'orientation en donnant du sens aux informations recueillies

Maîtriser les logiciels d'aide à l'orientation, de la passation à l'analyse

Maintenir à jour un site Internet opérationnel

Créer des supports d'information utiles : diaporamas, documents en ligne...

Recueillir, analyser et communiquer des données et indicateurs spécifiques à l'orientation

Savoir utiliser les applications spécifiques à nos services d'orientation

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

3 micro-ordinateurs dédiés aux consultations des publics et passation de logiciels d'aide à l'orientation

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources documentaires sur support papier : Kiosque ONISEP, fiches du CIDJ, abonnements divers...

Connexion internet haut débit, ressources Internet : sites dédiés à l'information, l'orientation.

Logiciels d'aide à l'orientation pour jeunes et adultes..

CD/DVD sur la découverte des métiers et des formations et des branches professionnelles

Panneaux d'affichages sur les évènementiels de toutes les structures de l'AIO

Site : <http://www.monorientationenligne.fr> - <http://www.onisep.fr>

Site CIO LYON VAISE : <http://www2.ac-lyon.fr/orientation/rhone/lyon-vaise/>

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Participation des CIO de GLYCEN au groupe de travail institutionnel DROA puis AQOR qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR ;

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Fiche de liaison CIO avec structures partenaires (les Missions locales, la Chambre des Métiers, Mission Générale d'Insertion..), prise de contact téléphonique ou par mail pour prise de rendez-vous dans une autre structure.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

OUI

Quels sont vos points forts ?

- **Public accueilli :**
 - **Service tout public, gratuit et confidentiel spécialiste de l'orientation et du conseil, jeunes et adultes :**

- Jeunes scolarisés de la 6^{ème} à l'enseignement supérieur
- Jeunes en rupture du système éducatif
- Jeunes étrangers nouvellement arrivés en France scolaires ou non
- Jeunes 16-25 ans : apprentis, et stagiaires de la formation professionnelle parents,
- Personne en situation de handicap
- Salariés et demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation, d'une VAE, ou d'une reconversion professionnelle.
- Partenaires du système éducatif (parents, enseignants, travailleurs sociaux, acteurs du monde socio-économique)

- **Accueil individualisé**

Les personnes qui se présentent au CIO sont accueillies dans le respect des règles d'éthique et de confidentialité propre aux Conseillers d'Orientation Psychologues. La confidentialité est garantie, les informations personnelles ne sont transmises à d'autres services qu'avec l'accord des consultants.

- **Amplitude d'ouverture hebdomadaire et annuelle**

- Annuelle : 47 semaines
- Hebdomadaire : 35h
- Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et les congés d'été (5 semaines.

- **Accueil des personnes handicapées**

Le CIO est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

- **Accueil individualisé et premier conseil**

Lorsqu'un usager se présente au CIO, sa demande est écoutée, analysée quelle que soit sa situation, dans le strict respect de la confidentialité, selon les prescriptions de la CNIL (loi du 6 janvier 1978.

La transmission des informations ne s'effectue qu'avec l'accord explicite du consultant.

Si nécessaire, le CIO enregistre les données relatives à l'objet de sa demande. Le(la) Conseiller(ère) Psychologue s'assure de la situation du consultant, s'informe sur ses projets et ses attentes.

Il(elle) prend note des démarches antérieures effectuées par celui-ci. Le (la) Conseiller(ère) donne à l'usager un premier conseil.

Si besoin, le CIO peut mettre en lien le consultant avec un autre organisme susceptible de répondre à sa demande (Mission Générale d'Insertion, Mission Locale, Fongecif et pôle emploi ...).

- **Information exhaustive et objective**

Le CIO garantit l'accès aux informations disponibles sur les sites dédiés à l'information sur les formations à temps plein et en alternance, l'emploi et les métiers, ainsi que les lieux prêts à accueillir et accompagner les usagers.

Les informations locales, régionales, nationales, européennes, voire internationales sont régulièrement actualisées.

- **Aide à la recherche d'information**

Sur toute la durée de son ouverture au public, le CIO de Lyon Vaise fonctionne avec en moyenne une secrétaire et 1 conseiller(ère) d'orientation psychologue de permanence d'accueil.

Ceux-ci sont en capacité d'accompagner et de guider les usagers dans leur recherche d'information et leur demande de conseil.

- **Conseil personnalisé**

Les conseillers d'orientation psychologues ont les compétences pour analyser la demande individuelle

et la clarifier.

Les diverses techniques d'entretiens individuels permettent de poser un diagnostic personnalisé, de repérer les éléments facilitateurs et les freins à la réalisation du projet.

Le conseil personnalisé est délivré sous forme d'échanges. Les conseillers(ères) psychologues connaissent l'offre de formation initiale et continue, les ressources de la formation par alternance, mettent en perspective les données de l'insertion professionnelle et du marché de l'emploi et définissent les stratégies à mettre en oeuvre pour la réalisation du projet. Les conseils sont adaptés, ils s'inscrivent dans un processus de maturation à moyen ou long terme destiné à conforter le choix du consultant. Le conseil personnalisé se concrétise par des propositions d'actions concrètes qui guideront la mise en oeuvre du projet.

- **Participation des 5 CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel DROA** :(développement des réseaux pour l'orientation active : 2003-2006) qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la Charte AQOR (amélioration de la qualité en orientation : 2007-2009)

Quels sont vos points de progrès ?

- Continuer à développer les partenariats hors éducation nationale.
- Rendre plus lisibles les données sur l'évolution des emplois et des possibilités d'insertion professionnelle

Fiche de renseignement du site n° 9 D

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'Information et d'Orientation - CIO LYON-OUEST
▶ sigle (le cas échéant)	CIO
▶ localisation (adresse complète)	52 bis, avenue du Point du Jour 69005- LYON Fax : 04 78 25 34 43
▶ statut juridique et code INSEE	71 72
▶ n° SIRET	176 904 316 00 237
▶ code NAF (APE) et activité	Code APE : 84 12 Z
▶ n° de téléphone et adresse mail	Tél : 04 78 36 83 34 Fax : 04 78 25 34 43 Mèl : cio-lyon-ouest@ac-lyon.fr Site : www2.ac-lyon.fr/orientation/rhone/lyon-ouest

Couverture géographique :21 communes :

LYON-5° / TASSIN LA DEMI LUNE / CHARBONNIERES / SAINTE FOY LES LYON /
FRANCHEVILLE / CRAPONNE / BRINDAS / LENTILLY / ST GENIS LES OLLIERES /
MARCY L'ETOILE / STE CONSORCE / LA TOUR DE SALVAGNY / SOURCIEUX LES MINES /
POLLIONNAY / GREZIEU LA VARENNE / VAUGNERAY / MESSIMY / ST LAURENT DE VAUX /
YZERON / THURINS / ST PIERRE LA PALUD

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :

Public jeune et adulte soit 1506 personnes par an dont 14% d'adultes

Jours et horaires d'ouverture :

Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et du 24 juillet au 24 août.
De 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h (17h30 le mercredi)

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :

Proche de la place du point du jour et de la mairie du V°

.Accès facile par bus : C 21, 90, 45

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Accueil	Personnel administratif (niveau IV)	2 (2 SAENES)
Information et Conseil	Master II Conseillers d'orientation psychologues (niveau 1)	9,5 ETP 1 contractuelle M2 7,5 COP titulaires 1 directeur

Compétences mobilisées :

- Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services ;

Accueillir tout public : élèves, étudiants et leur famille, jeunes non scolarisés et adultes de façon gratuite, neutre et confidentielle .

Informier sur les études, les formations professionnelles, les qualifications, les dispositifs d'alternance, les métiers, les conditions d'insertion et les déroulements de carrière

Conseiller et accompagner individuellement chaque consultant dans la construction de son parcours de formation et d'insertion

Collaborer avec les EPLE (établissements publics d'enseignement) de la ZTEF dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (conseil technique et formation des équipes éducatives, entretiens conseils auprès des jeunes et des parents, animation de séquences avec des groupes)

Réaliser au titre de Psychologue des examens psychologiques d'élèves en difficulté en vue d'une orientation vers les enseignements adaptés et pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées et accompagner des publics spécifiques (handicapés, jeunes nouvellement arrivés en France, enfants du voyage...) vers des prises en charge adaptées

Informier et conseiller le public adulte et non scolaire : mise en œuvre de la VAE pour les salariés et demandeurs d'emploi (CIO labellisé PRIC), formation tout au long de la vie, dispositifs spécifiques pour les jeunes en décrochage scolaire ou sans solution scolaire (MGI, éducation récurrente, plate - forme décrochage...)

Observer et analyser les transformations locales du système éducatif, le contexte économique et les évolutions du marché de l'emploi (observatoire du territoire d'intervention)

Produire des documents de synthèse à destination des élèves, des équipes éducatives et des partenaires de l'AIO

Conduire des réunions, **animer** des séquences avec des groupes (élèves, étudiants, enseignants, adultes..)

Organiser et participer à des manifestations et salons d'information sur les métiers et les filières de formation

Réaliser un bilan d'orientation personnalisé en sélectionnant des outils adaptés à l'âge et à la situation de la personne (outils d'évaluation des aptitudes, compétences, questionnaires d'intérêts et valeurs, supports et méthodes d'information sur les métiers et les formations), permettant un diagnostic individualisé et se concrétisant par un plan d'actions

Elaborer un plan d'action définissant des **stratégies** de réalisation et des **solutions** de repli en les intégrant dans une démarche d'orientation , de formation et de certification .

Travailler en réseau au sein de l'éducation nationale et avec les partenaires extérieurs

Participer à la plate-forme de suivi et d'appui du bassin Lyon Nord avec les partenaires du territoire (mission locale, Délégué du Préfet, pôle emploi, éducateurs, les élus....)

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques

- Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

Maîtriser les outils NTIC, les logiciels d'aide à l'orientation, de la passation à l'analyse .

Guider les usagers dans la recherche d'information sur internet sur les sites dédiés à l'information et à l'orientation et donner du sens aux informations recueillies

Maintenir à jour un site internet opérationnel

Offrir des supports d'information utiles : diaporamas, documents en ligne...

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

- ▶ 3 micro-ordinateurs dédiés aux consultations des publics,

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources internet : Connexion internet haut-débit, sites dédiés à l'information, l'orientation, Et la formation professionnelle au niveau régional, national et international(PRAO, Onisep, euroguidance,ploteus...)

<http://www.monorientation> ; <http://www.onisep.fr>

Logiciels d'aide à l'orientation pour jeunes et adultes,

Ressources documentaires sur support papier : Kiosque ONISEP, fiches du CIDJ, abonnements divers

CD/DVD sur la découverte des métiers et des formations et des Branches professionnelles

Panneaux d'affichages sur les événementiels de toutes les structures de l'AIO

Réactualisation des ressources mises à disposition

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Participation des CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel DROA puis AQOR qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Fiches de liaison CIO avec structures partenaires (les Missions locales, la Chambre de métiers, Mission Générale d'Insertion...), prise de contact téléphonique ou par mail pour prise de rendez-vous dans une autre structure.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui
Non

Quels sont vos points forts ?

- **Public accueilli :**

- **Service tout public, gratuit et confidentiel spécialiste de l'orientation et du conseil, jeunes et adultes :**

- Jeunes scolarisés de la 6^{ème} à l'enseignement supérieur
- Jeunes en rupture du système éducatif
- Jeunes étrangers nouvellement arrivés en France scolaires ou non
- Jeunes 16-25 ans : apprentis, et stagiaires de la formation professionnelle parents,
- Personne en situation de handicap
- Salariés et demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation, d'une VAE, d'un bilan de compétence...
- Partenaires du système éducatif (parents, enseignants, travailleurs sociaux, acteurs du monde socio-économique)

- **Accueil individualisé**

Les personnes qui se présentent au CIO sont accueillies dans le respect des règles d'éthique et de confidentialité .La confidentialité est garantie, les informations personnelles ne sont transmises à d'autres services qu'avec l' accord des consultants.

- **Amplitude d'ouverture hebdomadaire et annuelle**

- Annuelle : 47 semaines
- Hebdomadaire : 35h 30
- Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et les congés d'été (5 semaines).

- **Accueil des personnes handicapées**

Le CIO est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

- **Accueil individualisé et premier conseil**

Lorsqu'un usager se présente au CIO, sa demande est écoutée, analysée quelle que soit sa situation, dans le strict respect de la confidentialité, selon les prescriptions de la CNIL (loi du 6 janvier 1978).

La transmission des informations ne s'effectue qu'avec l'accord explicite du consultant.

Si nécessaire, le CIO enregistre les données relatives à l'objet de sa demande. Le(la) Conseiller(ère) Psychologue s'assure de la situation du consultant, s'informe sur ses projets et ses attentes.

Il(elle) prend note des démarches antérieures effectuées par celui-ci. Le (la) Conseiller(ère) donne à l'utilisateur un premier conseil .

Si besoin, le CIO peut mettre en lien le consultant avec un autre organisme susceptible de répondre à sa demande (Mission Générale d'Insertion, Mission Locale, Fongecif et pôle emploi ...).

- **Information exhaustive et objective**

Le CIO garantit l'accès aux informations disponibles sur les sites dédiés à l'information sur les formations à temps plein et en alternance, l'emploi et les métiers, ainsi que les lieux prêts à accueillir et accompagner les usagers.

Les informations locales, régionales, nationales, européennes, voire internationales sont régulièrement actualisées.

- **Aide à la recherche d'information**

Sur toute la durée de son ouverture au public, le CIO de Lyon Centre fonctionne avec en moyenne une secrétaire et 3 conseillers(ères) d'orientation psychologues de permanence d'accueil.

Ceux-ci sont en capacité d'accompagner et de guider les usagers dans leur recherche d'information et

leur demande de conseil.

- **Conseil personnalisé**

Les conseillers d'orientation psychologues ont les compétences pour analyser la demande individuelle et la clarifier.

Les diverses techniques d'entretiens individuels permettent de poser un diagnostic personnalisé, de repérer les éléments facilitateurs et les freins à la réalisation du projet.

Le conseil personnalisé est délivré sous forme d'échanges. Les conseillers(ères) psychologues connaissent l'offre de formation initiale et continue, les ressources de la formation par alternance, mettent en perspective les données de l'insertion professionnelle et du marché de l'emploi et définissent les stratégies à mettre en oeuvre pour la réalisation du projet. Les conseils sont adaptés, ils s'inscrivent dans un processus de maturation à moyen ou long terme destinés à conforter le choix du consultant. Le conseil personnalisé se concrétise par des propositions d'actions concrètes qui guideront la mise en oeuvre du projet.

- **Participation des 5 CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel**

DROA :(développement des réseaux pour l'orientation active : 2003-2006) qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la Charte AQOR (amélioration de la qualité en orientation : 2007-2009)

Quels sont vos points de progrès ?

- Continuer à développer les partenariats hors éducation nationale.
- Rendre plus lisibles les données sur l'évolution des emplois et des possibilités d'insertion professionnelle

Fiche de renseignement du site n° 9 E

▶ raison sociale (nom complet détaillé : pas de sigle)	Centre d'Information et d'Orientation de Rillieux La Pape
▶ sigle (le cas échéant)	CIO DE RILLIEUX LA PAPE
▶ localisation (adresse complète)	50 avenue de l'Europe 69140 Rillieux La Pape
▶ statut juridique et code INSEE	7172
▶ n° SIRET	176 904 316 00 336
▶ code NAF (APE) et activité	84 12 Z
▶ n° de téléphone et adresse mail	04 78 88 01 82 Cio-rillieux@ac-lyon.fr Site : http://www.ac-lyon.fr/cio-rilli/

Couverture géographique dans le Rhône :
Rillieux, Sathonay Village et Sathonay Camp

Public accueilli habituellement (nature et effectif) :
Public jeune et adulte soit 1506 personnes par an dont 14% d'adultes

Jours et horaires d'ouverture :
Du lundi au vendredi : De 9h 00 à 12h 00 et de 13h 00 à 17h 00
Sauf mardi matin fermé au public

Une réflexion sur l'amplitude horaire d'ouverture, notamment sur les heures du déjeuner sera entreprise en 2013.

Accessibilité du site au public (transports, personnes en situation de handicap, ...) :
Bus C2 – station Georges Sand

Personnel participant à l'activité AIO :

Fonction concernée	Qualification	Nbre d' ETP
Accueil	Personnel administratif (niveau 4) et 20 ans d'expérience en accueil et gestion documentaire	1
Information et conseil	Master II Conseillers d'orientation psychologues (niveau 1)	5 (poste de directeur inclus)

Compétences mobilisées

➤ **Définir les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées, la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services.**

Accueillir tout public : élèves, étudiants et leur famille, jeunes non scolarisés et adultes de façon gratuite, neutre et confidentielle.

Informier sur les études, les formations professionnelles, les qualifications, les dispositifs d'alternance, les métiers, les conditions d'insertion et les déroulements de carrière.

Conseiller et accompagner chaque consultant dans la construction de leur parcours de formation et d'insertion(ou)professionnel.

Collaborer avec les EPLE (établissements publics d'enseignement) de la ZTEF dans le cadre du Parcours de Découverte des Métiers et des Formations (conseil technique et formation des équipes éducatives, entretiens conseils auprès des jeunes et des parents, animation de séquences avec des groupes).

Réaliser au titre de Psychologue des examens psychologiques d'élèves en difficulté en vue d'une orientation vers les enseignements adaptés et pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées et accompagnés des publics spécifiques (handicapés, jeunes nouvellement arrivés en France, enfants du voyage...)vers des prises en charge adaptées.

Informier et conseiller le public adulte et non scolaire : mise en œuvre de la VAE pour les salariés et demandeurs d'emploi (CIO labellisé PRIC), formation tout au long de la vie, dispositifs spécifiques pour les jeunes en décrochage scolaire ou sans solutions scolaires (MGI, éducation récurrente, plate-forme de décrochage scolaire ...).

Observer et analyser les transformations locales du système éducatif, le contexte économique et les évolutions du marché de l'emploi (observatoire du territoire d'intervention).

Produire des documents de synthèse à destination des élèves, des équipes éducatives et des partenaires de l'AIO.

Conduire des réunions, Animer des séquences avec des groupes (élèves, étudiants, enseignants, adultes, fédération des familles ...).

Organiser et participer à des manifestations et salons d'information sur les filières de formations et de découverte métiers.

Réaliser un bilan d'orientation personnalisé en sélectionnant des outils adaptés à l'âge et à la situation de la personne (outils d'évaluation des aptitudes, compétences, questionnaires d'intérêts et valeurs, supports et méthodes d'information sur les métiers et les formations) permettant un diagnostic individualisé et se concrétisant par un plan d'action.

Élaborer un plan d'action définissant des stratégies de réalisation et des solutions de repli en les intégrant dans une démarche d'orientation, de formation et de certification.

Travailler en réseau au sein de l'éducation nationale et avec les partenaires extérieurs.

Animer la plate-forme de suivi et d'appui aux décrocheurs scolaires du bassin Lyon Nord avec les partenaires du territoire (Délégué du Préfet, mission locale, les élus, les éducateurs, le Pôle Emploi ...).

Mise en place d'actions de mobilisation pour les jeunes décrocheurs.

Actualiser régulièrement ses connaissances et ses compétences dans les domaines socio-économiques et psychologiques (formations, lecture).

Décrire les compétences du personnel en matière de technologies de l'information et de la communication.

- Maîtriser les outils NTIC, les logiciels d'aide à l'orientation, de la passation à l'analyse.
- Guider les usagers dans la recherche d'information sur internet sur les sites dédiés à l'information et à l'orientation et donner du sens aux informations recueillies.
- Maintenir à jour un site internet opérationnel.
- Recueillir, analyser et communiquer des données et indicateurs spécifiques à l'orientation.

Nombre de postes informatiques mis à disposition du public :

3 postes informatiques dédiés aux consultations des publics et passation de logiciels d'aide à l'orientation.

Ressources documentaires (supports papier, et dématérialisés mis à disposition) et méthodologie de gestion de celles-ci.

Ressources internet : Connexion au haut-débit, sites dédiés à l'information et l'orientation,

<http://www.onisep.fr>

<http://www.monorientation.fr>

<http://www.ac-lyon.fr/cio-rilli/>

La formation professionnelle au niveau régional, national et international (PRAO, Onisep, euroguidance, ploteus ...),

Logiciels d'aide à l'orientation pour les jeunes et les adultes,

Ressources documentaires sur support papier : Kiosque ONISEP, fiches du CIDJ, abonnements divers ...,

CD/DVD sur la découverte des métiers, des formations et des branches professionnelles

Panneaux d'affichages sur les événementiels de toutes les structures de l'AIO

Réactualisation des ressources mises à disposition.

Certification qualité obtenue (type et date) ou engagement dans la démarche charte qualité AQOR :

Participation des CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel DROA puis AQOR qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la charte AQOR.

Dans le cadre de la continuité de service proposé à l'utilisateur, quelles modalités de transfert et de prise de relais, d'un site à un autre ?

Fiches de liaison CIO avec structures partenaires (les Missions locales, la Chambre des métiers, Mission Générale d'Insertion ...), prise de contact téléphonique ou par mail pour prise de rendez-vous dans une autre structure.

Répondez-vous aux critères conformément au cahier des charges national (arrêté du 4 mai 2011):

Oui

Non

Quels sont vos points forts ?

- **Public accueilli :**
- **Service tout public, gratuit et confidentiel spécialiste de l'orientation et du conseil, jeunes et adultes :**

Jeunes scolarisés de la 6ème à l'université

Jeunes en rupture du système éducatif

Jeunes étrangers nouvellement arrivés en France scolaires ou non
Jeunes 16/25 ans : apprentis et stagiaires de la formation professionnelle parents
Personne en situation de handicap
Salariés et demandeurs d'emploi à la recherche d'une formation, d'une VAE, d'un bilan de compétences
Partenaires du système éducatif (parents, enseignants, travailleurs sociaux, acteurs du monde socio-économique)

- **Accueil individualisé**

Les personnes qui se présentent au CIO sont accueillies dans le respect des règles d'éthique et de confidentialité. Les informations personnelles ne sont transmises à d'autres services qu'avec l'accord des consultants.

- **Amplitude d'ouverture hebdomadaire et annuelle**

Annuelle : 46 semaines

Hebdomadaire : 35h

Ouvert toute l'année du lundi au vendredi hormis les jours fériés et les congés d'été (5 semaines)

- **Accueil des personnes handicapées**

Le CIO est accessible pour recevoir les personnes handicapées.

- **Accueil individualisé et premier conseil**

Lorsqu'un usager se présente au CIO, sa demande est écoutée, analysée quelle que soit sa situation, dans le strict respect de la confidentialité, selon les prescriptions de la CNIL (loi du 6 janvier 1978).

La transmission des informations ne s'effectue qu'avec l'accord explicite du consultant.

Si nécessaire, le CIO enregistre les données relatives à l'objet de sa demande. Le(la)

Conseiller(ère) Psychologue s'assure de la situation du consultant, s'informe sur ses projets et ses attentes.

Il(elle) prend note des démarches antérieures effectuées par celui-ci. Le(la) Conseiller(ère) donne à l'usager un premier conseil.

Si besoin, le CIO peut mettre en lien le consultant avec un autre organisme susceptible de répondre à sa demande (Mission Générale d'Insertion, Mission Locale, Fongecif et Pôle Emploi ...).

- **Information exhaustive et objective**

Le CIO garantit l'accès aux informations disponibles sur les sites dédiés à l'information sur les formations à temps plein et en alternance, l'emploi et les métiers, ainsi que les lieux prêts à accueillir et accompagner les usagers.

Les informations locales, nationales, européennes, voire internationales sont régulièrement actualisées.

- **Aide à la recherche d'information**

Sur toute la durée de son ouverture au public, le CIO de Rillieux La Pape fonctionne avec en moyenne une secrétaire et 2 conseillers(ères) d'orientation psychologues de permanence d'accueil.

Ceux-ci sont en capacité d'accompagner et de guider les usagers dans leur recherche d'information et leur demande de conseil.

- **Conseil personnalisé**

Les conseillers d'orientation psychologues ont les compétences pour analyser la demande individuelle et la clarifier.

Les diverses techniques d'entretiens individuels permettent de poser un diagnostic personnalisé, de repérer les éléments facilitateurs et les freins à la réalisation du projet. Le conseil personnalisé est délivré sous forme d'échanges. Les Conseillers(ères) psychologues connaissent l'offre de formation initiale et continue, les ressources de la formation par alternance, mettent en perspective les données de l'insertion professionnelle et du marché de l'emploi et définissent les stratégies à mettre en œuvre pour la réalisation du projet. Les conseils sont adaptés, ils s'inscrivent dans un processus de maturation à moyen ou long terme destinés à conforter le choix du consultant. Le conseil personnalisé se concrétise par des propositions d'actions concrètes qui guideront la mise en œuvre du projet.

- **Participation des 5 CIO de GLYCEN au groupe de travail inter-institutionnel CROA :**

(Développement des réseaux pour l'orientation active : 2003-2006) qui s'est concrétisé par l'élaboration du Guide des indicateurs et de la Charte AQOR (amélioration de la qualité en orientation : 2007-2009).

Quels sont vos points de progrès ?

- Continuer à développer les partenariats hors éducation nationale.
- Rendre plus lisibles les données sur l'évolution des emplois et des possibilités d'insertion professionnelle.

Eléments complémentaires

- Tout élément qui semble utile à la compréhension du projet

Une convention de partenariat a été rédigée. Des outils comme une fiche d'orientation, un tableau des personnes accueillantes et référentes sur le sujet sont partagés.

Le dossier de demande de labellisation et ses annexes sont aussi à transmettre par voie électronique à l'adresse institutionnelle de chaque UT Direccte. Cette page doit être signée puis numérisée et jointe au dossier de demande Word.

Date : Lundi 10 Décembre

Vincent Beley, Directeur de la MDEF
[nom, prénom, qualité **du ou de la**
représentant(e) légal(e),

signature

et cachet de l'organisme demandeur]