

Charte nationale Accueil Information Orientation Accompagnement (AIOA)

Article 1 : Les objectifs et les principes de la charte

Objectifs :

Cette charte a pour objectif de **faciliter le parcours** d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement **de tous** les publics (*scolaires, étudiants, apprentis, salariés, demandeurs d'emploi, professions libérales, ...*), **en tout point du territoire**, et **tout au long de la vie**.

Elle a pour vocation à rendre opérationnel le **droit à l'orientation professionnelle pour tous** (loi du 24 novembre 2009) en développant une « compétence » à s'orienter et en facilitant l'accès à l'offre de services AIOA du Cnam.

Le Cnam propose un **modèle de services AIOA** centré sur les besoins des publics et mobilisable à tout moment de leur parcours professionnel. Il s'engage à apporter une aide à la décision pour permettre à chacun d'être en mesure de faire un choix réfléchi quant à son avenir professionnel.

Principes :

- Assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur, dans le respect des obligations de service public (un espace d'accès libre et gratuit).
- Renforcer et développer les services d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement pour tous, en respectant les principes d'accessibilité, d'individualisation et de qualité.
- Favoriser une organisation partenariale locale qui garantisse une égale qualité d'accès et de service rendu quel que soit le territoire.

Article 2 : Un modèle de services partagé

Le Cnam et ses centres en région, signataires de la charte, ont retenu un modèle commun de services AIOA fondé sur les actions suivantes :

- Un accueil de tous, pour tous et vers tous,
- Une information individualisée et/ou collective,
- Une orientation professionnelle croisant plusieurs dimensions : les aspirations des personnes, les capacités des personnes, le marché du travail, l'offre de formation, les contraintes externes.
- Un accompagnement personnalisé en fonction des projets des usagers.

Article 3 : Une prise en compte des spécificités territoriales

De manière transversale, les actions déclinées dans le cadre de la charte nationale prendront en compte des éléments spécifiques de contexte régional en matière d'emploi et de qualification, ce qui implique notamment :

- d'intégrer les spécificités régionales,
- d'intégrer les éléments favorisant l'accessibilité aux services AIOA (contraintes horaires, géographiques, mobilité réduite...),
- de favoriser la structuration d'une offre de services AIOA adaptée aux besoins spécifiques des publics.

Article 4 : Les engagements du Cnam et les principes de mise en œuvre

En respectant les orientations et champs d'intervention spécifiques à chacun des centres Cnam en région, ces derniers s'engagent à :

- décliner les objectifs de la charte dans les conventions et les actions territoriales conduites sur l'AIOA,
- mettre en œuvre des modalités de collaboration et d'information réciproques avec les autres structures territoriales AIOA,
- participer aux différents groupes de travail mis en place au niveau national et aux actions de professionnalisation communes.

Article 5 : La professionnalisation des acteurs

Le Cnam s'engage à proposer un plan de professionnalisation interne à ses personnels AIOA pour contribuer à la qualité des services rendus.

Article 6 : Valorisation et diffusion des actions AIOA

Le Cnam s'engage à communiquer sur toutes ses actions AIOA par le biais de différents outils de communication : sites web, plaquettes spécifiques, communiqués événementiels...

Article 7 : Le pilotage et l'animation

Pilotage national : Un comité national, composé des membres désignés par chaque directeur de centre régional et piloté par le Service Projet et Animation des Réseaux de la Direction nationale des formations, se réunira une fois par an *a minima*. Il sera garant :

- de définir des actions prioritaires,
- de réaliser le suivi des actions prévues dans le cadre de la charte,
- d'évaluer ces actions,
- d'assurer une veille et une mise en adéquation des besoins des publics et de l'offre AIOA,
- de mutualiser l'offre de services AIOA.

Animation régionale : L'animation régionale est confiée au directeur de chaque centre Cnam en région.

Article 8 : Le suivi et l'amélioration continue de la charte

La mise en œuvre de la charte fera l'objet d'un bilan annuel par le comité de pilotage national.

Article 9 : La révision de la charte

La présente charte prendra en compte les évolutions des lois régissant l'AIOA.

Fait à Paris, le 13 janvier 2026

Signataires de la charte :

Auvergne-Rhône-Alpes	Stéphane MAHAUD	
Bourgogne-Franche-Comté	Christophe DUSSAUD	
Bretagne	Laurent BUCHON	
Centre-Val de Loire	Patricia FRESNEAU	
Grand Est	Catherine GURY	
Hauts-de-France	Aude BONO-VANDORME	
Ile-de-France	Sylvain PASCAL	
Centre Cnam Paris	Corinne VALEU	
Normandie	Hélène ELIE	

Nouvelle Aquitaine	Jean-Sebastien CHANTÔME	
Occitanie (Montpellier)	Xavier BULLE	
Occitanie (Toulouse IPST- Cnam)	Gautier AUBOURG	
Pays de la Loire	Laurence VAN ASTEN	
Provence-Alpes-Côte- d'Azur	Patrick BARKATE	
Guadeloupe	Marylène TROUPE	
La Réunion	Eva MICCONI	
Martinique	Jean Emile SYMPHOR	
Mayotte	Antufati BACAR	
Nouvelle-Calédonie	Pierre HENRY CHARLES	
Polynésie française	Peter MEUEL	
Chine	Ming-Jun ZHANG	

Côte d'Ivoire	Moussa Abdoul Kader DIABY	
Liban	Cendrella ABOUFAYAD	
Madagascar	Jocelyn Gabriel RASOANAIVO	
Maroc	Hassan EL MOKHTARI	