

BADE-WURTEMBERG

Les conditions pour l'amélioration de la qualité de l'orientation professionnelle tournent autour de trois axes :

- 1 > Qualité de la structure du système de l'orientation
- 2 > Qualité des processus
- 3 > Qualité des résultats

Concernant la qualité de la structure du système de l'orientation:

- > L'orientation professionnelle doit intervenir le plus tôt possible (dès l'école primaire).
- > L'orientation et l'apprentissage tout au long de la vie doivent être reconnus comme thème important par le monde politique, l'administration et la société, mais également par les structures qui mettent en œuvre l'orientation professionnelle.
- > Le travail en réseau entre les acteurs au niveau local ainsi qu'au niveau des têtes de réseaux au niveau régional est indispensable pour réaliser l'orientation professionnelle avec succès.
- > La pérennisation du réseau doit être soutenue par une instance de coordination compétente en matière d'orientation active. Cela permettra de rassembler des ressources, de planifier et de réaliser les actions de façon plus efficiente et plus adaptée aux besoins réels.
- > La professionnalisation des acteurs chargés de l'orientation (notamment dans le domaine scolaire) est une condition de base pour l'amélioration de la qualité de l'orientation professionnelle.
- > L'orientation professionnelle devrait être davantage orientée vers le soutien à développer la participation active des personnes en démarche d'orientation.

Concernant la qualité des processus:

- > Les tâches et devoirs des structures/acteurs chargés de l'orientation doivent être clairement définis et transparents (p. ex. mise en accord sur les objectifs, comptes rendus des entretiens de conseil, évaluation).
- > Les chargés de l'orientation devraient disposer d'un certain profil par rapport aux compétences techniques, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour cela, des possibilités de qualification doivent être mise à disposition.
- > L'orientation professionnelle devrait, déjà en cours de sa réalisation, être soumise à une «démarche d'amélioration» et d'évaluation (élargissement d'offres de conseils, élargissement des connaissances et des savoir faire et être à travers une qualification des chargés d'orientation professionnelle, amélioration des processus par une meilleure communication interne et externe) .

Concernant la qualité de résultats:

- > L'orientation devrait, d'une part, traiter davantage l'auto-évaluation réaliste des personnes en démarche d'orientation, notamment en ce qui concerne les jeunes (passage école – formation professionnelle), d'autre part, prendre en compte les opportunités du marché. Le but devrait être une adéquation entre ces deux aspects.
- > L'orientation professionnelle devrait être conçue de telle façon que l'individu puisse bénéficier d'un conseil individuel et réaliste tenant compte de sa personne et de ses compétences existantes et potentielles.

CATALOGNE

Département de l'Éducation

La qualité de l'orientation dans le milieu scolaire se trouve incluse dans le processus éducatif lui-même, et a un certain nombre de caractéristiques qui lui sont propres:

- > Intangibilité. La prévision des résultats, sa mesure et sa vérification sont très différentes de celles qu'on applique à d'autres produits et services, ce qui rend la tâche plus difficile.
- > Hétérogénéité. Les résultats de la même prestation – information/orientation professionnelle dépendent

- en grande mesure de celui qui la fournit, de celui qui la reçoit et d'autres éléments tels que l'état d'esprit.
- > Impossibilité de délier la prestation du service et la consommation qu'on en fait. Cette simultanéité rend difficile le contrôle de la qualité du processus.
- > C'est un service à mérite, nécessaire, bien que l'utilisateur ne s'en aperçoive pas toujours. Tout cela entraîne une complexité majeure le moment venu pour valoriser et évaluer.
- > Si cette orientation professionnelle est menée par les enseignants eux-mêmes, elle risque de s'écarter de la réalité du monde du travail, et être trop axée sur l'orientation pédagogique si c'est un professionnel de cette spécialité qui s'en occupe.
- > Si l'orientation professionnelle est prise en main par des entités externes (fondations, etc.), les écarts d'appréciation peuvent être palliés, mais d'un autre côté elle peut paraître bien éloignée du processus éducatif et le personnel enseignant pourrait dans ce cas ne pas se sentir concerné.
- > Par conséquent, les différentes interventions des acteurs devront se compléter, et non pas se substituer pour améliorer le travail en réseau.

Un des éléments clé dans le projet DROA, en ce qui concerne le Département d'Education a été fourni par les groupes de travail sur l'information et l'orientation professionnelle, responsables d'une grande partie de la tâche du Département en ce domaine. Il s'agit des équipes multidisciplinaires où tous les acteurs de l'orientation du milieu éducatif sont représentés, et aussi des professionnels d'autres dispositifs.

L'évaluation de leur tâche, aussi bien en ce qui concerne la satisfaction des usagers de leurs activités, que pour ce qui est du fonctionnement même des groupes, a été menée par différents moyens :

- a > Satisfaction des usagers :** le système utilisé a été celui d'enquêtes de satisfaction dans lesquelles on évalue des différents items : matériels, professeurs, méthodologie. Il conviendrait, dans le but d'améliorer cette évaluation, de connaître le degré d'utilisation des contenus au bout d'un temps.
- b > Satisfaction des acteurs :** Quant aux groupes de travail, des valorisations ont été faites sur leur fonctionnement moyennant une analyse de Menaces, Opportunités, Forces et Faiblesses – MOFF – et, même s'il ne s'agit pas à proprement parler d'une étude de qualité, elle nous fournit un portrait assez soigné des différents éléments qui la composent : leadership et cohérence, responsabilité sociale, implication des membres, résultats, processus, continuité de l'apprentissage...

Département de l'Emploi:

La qualité de la prestation des services d'orientation est centrée autour de la satisfaction des utilisateurs, des organismes d'orientation, de l'organisation/administration.

La satisfaction des utilisateurs: Il s'agit d'évaluer dans quelle mesure ce qui est service rendu satisfait et/ou dépasse les espoirs des utilisateurs. Méthodologie : Questionnaire de satisfaction des services d'orientation rendus sur la base de quatre grands blocs :

- > degré de satisfaction de l'espace physique
- > degré de satisfaction sur le conseiller technique
- > degré de satisfaction sur l'action d'orientation
- > degré de satisfaction globale du programme d'orientation

La satisfaction des organismes d'orientation: il s'agit d'évaluer l'organisme en accord avec :

- > la formation continue des professionnels de l'orientation,
- > l'élaboration et la distribution des documents d'orientation. Les documents doivent être clairs et concrets. Ils doivent aider les utilisateurs à prendre des décisions.
- > d'évaluer l'adéquation de ses activités d'orientation professionnelle en accord avec les nécessités des utilisateurs qui établissent un travail coopératif ou en réseau avec le reste de ressources de leur environnement

Méthodologie :

- > suivis oculaires avec des visites aux organismes
- > actions informatives et formatives aux techniciens

La satisfaction de l'organisation/administration: il s'agit d'évaluer les améliorations qui se produisent dans la planification des activités d'orientation professionnelle pour pouvoir adapter les demandes des organismes aux nécessités des utilisateurs. Méthodologie :

- > Nouvelle loi de base, régulatrice des programmes d'information et d'orientation
- > Nouveau Service d'orientation implanté dans tous les bureaux d'emploi
- > Convocation 2006 du programme d'itinéraires personnels d'insertion avec une durée annuelle
- > Agilité dans les processus de gestion

LOMBARDIE

Milan:

Lors des groupes de travail auxquels participaient certaines structures, les bonnes pratiques sélectionnées ont été définies en tenant compte des paramètres suivants :

- 1 > indications du dispositif FSE pour l'Orientation
- 2 > indicateurs de qualité: conformité globale de l'intervention avec les directives régionales et provinciales en matière d'orientation
- 3 > finalité de l'intervention
- 4 > identification des utilisateurs
- 5 > bénéfices pour les utilisateurs
- 6 > modalités de réalisation de l'intervention
- 7 > résultats attendus du service
- 8 > aménagement de l'espace et mobilier
- 9 > ressources informatives
- 10 > ressources technologiques et instruments
- 11 > ressources humaines

Il est important de mettre en évidence le niveau de rémunération de l'investissement de la structure et savoir utiliser, instruments, indicateurs et procédures de qualité dans l'optique d'une amélioration constante.

Qualité du réseau:

Il faut:

- > Valoriser les possibilités du système.
- > Identifier un leadership
- > Partir d'une mission partagée, négociée axée sur la demande
- > Optimiser les ressources à travers une logique d'intégration
- > Se mettre à l'écoute des besoins, redéfinir les rôles en se situant dans la logique du système et des missions communes
- > Communiquer, partager valeurs et vision

Un bon réseau se caractérise par :

- > Une approche de type « volontaire »
- > Le partage des informations sur les utilisateurs et pour les opérateurs
- > L'ouverture vers l'extérieur
- > La confiance réciproque

Cela entraîne le cercle vertueux motivation, sens d'appartenance

Varèse:

Le système d'accréditation régional établit une série de compétences dans les domaines logistique/gestion, économie/finance et ressources professionnelles que les organismes doivent posséder pour bénéficier des financements. Le système d'accréditation, actuellement dans la phase III° - Surveillance, suit une logique de progression, c'est pourquoi chaque nouvelle phase comporte des demandes supplémentaires visant à étoffer le formulaire final défini par le système.

Au sein du projet, on a défini les paramètres d'une bonne pratique :

- > Cohérence entre finalités de l'intervention et les directives Régionales/Provinciales
- > Niveau de structuration de l'intervention
- > Clarté dans le rapport à l'utilisateur (objectifs, setting, résultats attendus)
- > Conformité logistique: espace, mobilier
- > Conformité des ressources informatives, technologiques, instrumentales
- > Ressources humaines : compétences professionnelles requises

Pour consolider le système d'orientation:

Il y a besoin de:

- > Consolider des financements (montants et temps)
- > Faire une analyse structurelle et permanente des besoins
- > Améliorer l'intégration des systèmes (orientation, éducation, formation, emploi) et les actions (pour l'utilisateur et non par rapport au manque de ressources)
- > Avoir une conception harmonieuse des actions dans le rapport contenus/durée
- > Développer une culture de l'évaluation (auto évaluer, évaluation des services, des parcours individuels)

RHÔNE-ALPES

Les critères d'amélioration de la qualité ont été étudiés autour de 8 axes:

1er axe : Articulation des critères qualité aux définitions et objectifs donnés à l'orientation tout au long de la vie

- > Recherche de cohérence entre les finalités des différents acteurs
- > Articulation des objectifs des uns et des autres
- > Développement d'une culture «commune» de l'orientation

2ème axe: Importance centrale de l'utilisateur

- > Qualité du service à la personne (égalité, approche globale de la personne, disponibilité, empathie),
- > Participation active et développement de l'autonomie des personnes, transparence : expliciter à la personne la démarche proposée, co-construction,
- > Développement de l'implication des usagers dans l'évaluation et peut-être dans la conception des démarches et des produits

3ème axe: Qualité du système d'information utilisé comme ressource pour le réseau, les bénéficiaires et les acteurs

- > Information des utilisateurs sur leurs droits
- > Connaissance de l'offre de services sur l'ensemble du territoire et au-delà
- > Mise en partage des référentiels professionnels des différentes structures, se les approprier et savoir les utiliser
- > Le système d'information doit être conçu et mis à disposition en fonction de l'usage réel des usagers (par exemple, prévoir l'apprentissage nécessaire pour l'utilisation des bases de données en particulier informatiques)

- > Production si nécessaire et mise à disposition de bases d'information complémentaires sur l'information, l'orientation et l'emploi
- > Formation des professionnels à la réalité de leurs territoires
- > Capitalisation des informations tout au long des parcours des personnes (portfolio de parcours)

4ème axe: Compétences des professionnels

- > Liste, cartographie des compétences
- > Identité des professionnels: qualifications nécessaires, compétences, aspects déontologiques, éthiques, validation par l'expérience
- > Ouverture aux autres : autres professionnels et autres acteurs de l'orientation, aux usagers, au réseau, aux autres pays européens
- > Perfectionnement continu
- > Prise en compte des résultats des évaluations

5ème axe: Formalisation et développement des pratiques partenariales

- > Connaissance réciproque des différentes structures, de leurs objectifs, pratiques, compétences
- > Modes de contractualisations partenariales
- > Formalisation des actions partenariales en vue de transfert (contexte, problématique, objectifs, conditions de mise en oeuvre, contenus, intervenants, modalités pédagogiques)
- > Questionnement des sources de financement
- > Soutien des actions nées sur un territoire. Faciliter la continuité si cela semble opportun. Développer des projets pérennes
- > Développement du partenariat informel (contacts entre professionnels pour améliorer le parcours des personnes)
- > Liens entre structures formelles et informelles
- > Reconnaissance et ouverture à l'ensemble des acteurs

6ème axe: Régulation

- > Vision globale
- > Pilotage, régulation, animation pour développer, dynamiser, entretenir le réseau et accompagner les actions
- > Articulation avec l'ensemble des acteurs du territoire
- >> Articulation du développement de la qualité sur le territoire entre les logiques des différentes structures et leurs démarches qualité
- > Nécessité de temps et de moyens financiers pour assumer ce travail interinstitutionnel (création d'un espace de réflexion et d'action)
- > Veiller à une bonne couverture du territoire pour les offres de service en AIO (accueil, information et orientation)

7ème axe: Production et appropriation de démarches et d'outils

- > Nécessité d'avoir des lieux de réflexion, d'innovation, de production de démarches et d'outils avec implication des usagers (au niveau local, régional, national, européen)
- > Nécessité d'adapter les démarches et outils aux besoins des publics
- > Nécessité d'implication des professionnels dans la production d'information, de démarches et d'outils

8ème axe: Capacité d'évaluation

- > Développer une culture de l'évaluation
- > Passer d'une évaluation contrôle à une évaluation constructive
- > Développer les capacités à s'auto évaluer
- > Élaborer des outils d'évaluation communs au niveau du réseau et produire des diagnostics partagés

- > Mieux articuler les systèmes d'évaluation des uns et des autres
- > Articuler l'évaluation des parcours individuels et l'évaluation des services
- > Consulter régulièrement les usagers et se servir des résultats des consultations