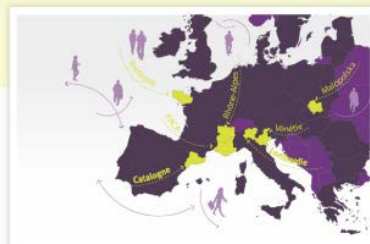


Expérimentation de démarches qualité en orientation

AQOR

Amélioration de la Qualité
en Orientation (2007-2009)



DROA

2003
-
2006

AQOR

2007
-
2009

DAQOR

2009
-
2011

L'orientation dans l'U.E.

- Stratégie de Lisbonne, décidée par le Conseil européen de mars 2000 : **l'exigence de qualité et d'efficacité du processus d'orientation est devenue un enjeu des politiques publiques de la plupart des pays européens.**
- Différents textes de l'Union Européenne ont fixé les grands objectifs et les principes d'une politique d'orientation pour l'ensemble des citoyens européens.
- Le rôle de l'orientation se voit renforcé.
- Il s'inscrit dans une **problématique globale d'Orientation et de Formation Tout au Long de la Vie (OFTLV) en direction de tous les publics.**

La qualité

Définition de l'orientation :

- Résolution du Conseil de l'Union Européenne du 21 novembre 2008 : **«Processus continu qui permet aux citoyens, à tout âge et tout au long de leur vie, de déterminer leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et d'emploi et de gérer leurs parcours de vie personnelle dans l'éducation et la formation, au travail et dans d'autres cadres où il est possible d'acquérir et d'utiliser ces capacités et compétences ».**

Question de la qualité

- Elle confirme **« le rôle capital que des services d'orientation de qualité jouent afin de soutenir l'individu dans le domaine de l'apprentissage tout au long de la vie, de la gestion de carrière et de la réalisation de ses objectifs personnels ».**

DROA

Développement
des Réseaux pour
l'Orientation
Active



DROA – Présentation

Déclencheur

- constat partagé de **la difficulté du public à se repérer** parmi les nombreuses structures rendant différents types de services en orientation.

Effets recherchés :

- recherche d'effets levier pour **améliorer globalement la qualité et l'accessibilité des services d'orientation** aux usagers.
- Réponse aux entreprises et partenaires sociaux qui alertent régulièrement les pouvoirs publics sur les dysfonctionnements du marché du travail

Objectifs du projet :

- accroître **la lisibilité des dispositifs d'orientation**,
- améliorer **l'accès des usagers aux services d'orientation**,
- développer la **coopération au sein des réseaux d'orientation**

Impact attendu :

- mise en place d'un **système permettant l'amélioration de la qualité de l'orientation**,
- développant une **culture commune des acteurs de l'orientation** au sein des régions européennes.
- Avec au cœur du **processus : le bénéficiaire**

Partenaires du projet : sept territoires expérimentaux:

- Catalogne (Espagne); Bretagne (France) -PRAO, CARIF –OREF - Pôle Rhône-Alpes de l'Orienteation (France).
- Puis **transfert de la démarche de progrès conçue dans le cadre du projet AQOR** à : Roumanie - Belgique -Italie.

DROA – Etapes

4 grandes étapes :

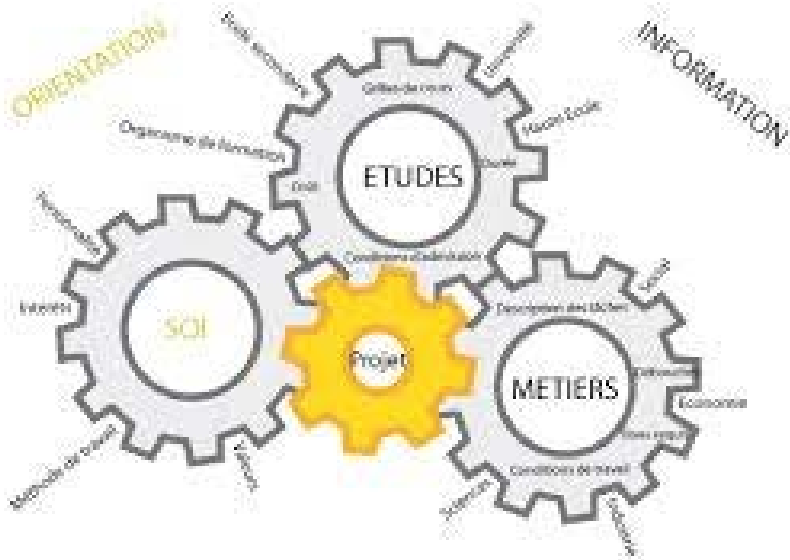
- 1. Identification des territoires**
- 2. Analyse des pratiques d'orientation active**
- 3. Enquête auprès des publics**
- 4. Capitalisation, synthèse et transfert des résultats**

Opérationnalisation démarche DROA

ETAPES	Objectifs :
1. Diffusion des recommandations sur la qualité de l'orientation auprès des nouveaux territoires partenaires	• Connaître le contexte territorial • Concevoir un module de professionnalisation permettant la diffusion des recommandations • Diffuser les recommandations auprès des nouveaux partenaires
2. Construction d'un plan d'actions territoriales	• Concevoir et construire un plan d'actions répondant à la problématique territoriale • Accompagner la mise en œuvre d'un projet inscrit dans ce plan • Construire une action d'auto évaluation du projet territorial • Appliquer l'auto évaluation auprès des partenaires impliqués dans le projet local
3. Construction d'indicateurs de la qualité	• Réfléchir et lister les indicateurs de la qualité en orientation • Faire évoluer ces indicateurs vers une reconnaissance, accréditation de la qualité en orientation

Amélioration de la Qualité en ORientation

- la création du guide des indicateurs européens
- la formalisation d'un processus d'orientation active



AQOR

- Afin d'avoir un **impact global sur l'amélioration de la qualité en orientation**, il a été décidé de partir des **constats de carences, lacunes, freins pour chercher comment les dépasser.**
- **Naissance du projet AQOR « Amélioration de la Qualité en Orientation ».**
- Mené de **2007 à 2009 par le Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation**, en partenariat avec les Régions de Catalogne, Lombardie, Vénétie, Malopolska, l'Université de Bretagne-Sud et la Cité des Métiers de la Région Provence Alpes Côte d'Azur.
- Objectifs du projet AQOR :
 - **Diffuser et transférer les résultats du projet DROA**
 - **Construire une liste d'indicateurs de la qualité** à partir des résultats de ce dernier projet
 - **Tester et vérifier la pertinence des indicateurs**
 - **Rechercher et rédiger des exemples de preuves tangibles** démontrant la validité de la qualité de chaque indicateur dans les organisations souhaitant évoluer dans le domaine de l'orientation.

AQOR : Axes de progrès principaux

1. **L'accompagnement de l'utilisateur** : développer une **approche globale de la personne à travers la prise en compte de ses besoins, de ses contraintes, de son environnement...** Cette démarche doit être non discriminante et tendre vers une action d'accompagnement sur mesure, pas à pas et adaptée à la personne.
2. **La professionnalisation des acteurs de l'orientation** : favoriser les **échanges, améliorer les pratiques et développer les compétences** des professionnels de l'orientation par la création d'une dynamique de projet, de progression et de formation.
3. **Le travail en réseau** : aboutir à une **démarche commune de concertation, de mutualisation** pour une meilleure lisibilité et complémentarité des structures afin de favoriser une amélioration continue des pratiques et donc des services rendus à l'utilisateur.

Les indicateurs et leurs preuves présentés en

- **4 parties :**

1. Principes de délivrance des services
2. Politique et planification
3. Services rendus à l'utilisateur
4. Fonctionnement en réseau

- **Dix-huit indicateurs, jugés incontournables**, ont été sélectionnés par les professionnels de l'orientation des régions partenaires.

Indicateurs qualité

PRINCIPES DE DÉLIVRANCE DES SERVICES



Indicateurs obligatoires

- Organisation de la structure de manière à répondre individuellement à la personne
- Réponses aux questionnaires de satisfaction du public
- Prestations individuelles et adaptables à la demande de la personne,
- Respect du temps nécessaire à la personne,
- Approche globale de la personne.

1-Le service, de la conception à la réalisation, est axé sur l'utilisateur



- Statistiques concernant l'accueil des publics,
- Suivi de l'accès au service,
- Formation du personnel.

2- Le service est respectueux du principe de non discrimination (âge, sexe, politique, nationalité, handicap...)



- Accès au service pour tout type de public,
- Toutes les personnes sont acceptées en entretien,
- Le refus doit être motivé par le conseiller sur la fiche d'entretien,
- Une meilleure connaissance des membres du réseau permet de mieux se connaître et de mieux réorienter la personne qui ne relève pas de la structure où il est accueilli,
- Prestation modulable en terme d'outils, méthodes et durée.

3- Le service est respectueux de la diversité des utilisateurs



- Les services orientation et formation doivent être indépendants, autonomes,
- Avoir une position neutre au niveau de la structure,
- Mode d'accompagnement du professionnel,
- Etre respectueux des limites de son cadre de travail (ne pas s'engager sur un terrain thérapeutique).

4-Les orientations et les informations fournies sont impartiales



Indicateurs obligatoires

- Inscrit dans une clause du contrat de travail,
- Référence au code de déontologie,
- Les informations concernant le bénéficiaire ne sont transmises qu'avec son accord,
- L'accès aux dossiers des bénéficiaires doit être protégé : non visible et lisible par d'autres utilisateurs et professionnels de la structure.

5- Le service veille à la confidentialité



- - La posture du professionnel doit être dans l'aide à la décision, le guidage, dans le "donner les moyens d'agir" à la personne,
- On doit amener les gens à se confronter à la réalité des métiers,
- -Ne pas être inquisiteur sur le pourquoi de la demande.

6- Le service respecte la liberté de choix des utilisateurs



- L'entretien avec la personne prévoit un temps où le professionnel s'assure de sa motivation et du caractère volontaire de la démarche,
- Mise en place d'un livret d'accompagnement de la personne.

7- Le service s'appuie sur une démarche volontaire des usagers



- - Les transports en commun desservent le(s) lieu(x) d'implantation de la structure,
- - Performance de la signalétique,
- - Accès pour personnes handicapées,
- - Box fermé pour les entretiens.

8- Le lieu de délivrance des services est adapté, lisible et accessible à tous les publics



- Le financement du service (comptabilité),
- - Possibilité de financement pour les transfrontaliers.

9 - Les services d'orientation rendus sont gratuits pour les usagers



Indicateurs qualité

POLITIQUE ET PLANIFICATION

Indicateurs obligatoires

- Nombre d'actions spécifiques conduites et leur utilisation,
- Elaboration concertée du Parcours professionnel,
- Information donnée au public sur les dispositifs de FT!V.

favorise
l'apprentissage Tout
au Long de la Vie et
les objectifs



- - Existence d'un comité d'orientation (tous les partenaires en relation sur un plan régional et départemental),
- Consultation, concertation pour les actions mises en oeuvre et bilan,
- Etre participant à une instance locale de concertation.

11- La structure consulte les parties prenantes pour le développement de ses services



- Existence de procédures qualité,
- - Existence d'une stratégie de formation,
- - Emergence et réponse aux besoins (dusalarisé et de la structure).

12- La structure s'appuie sur les résultats de la consultation des utilisateurs afin d'améliorer les services et produits



Indicateurs obligatoires

- Conduite de missions expérimentales
- Formalisation et capitalisation de pratiques (VAE ...),
- Participation ou initiation de projets innovants dans le cadre de politiques

14- La structure s'engage dans des activités de recherche action



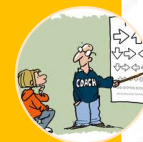
- Pluridisciplinarité et compétences appropriées dans l'équipe pour répondre à différents types de besoins,
- Connaissance du public,
- Lien avec l'entreprise : connaissance ou expérience (ne pas être que dans la théorie).

15- Le personnel de l'organisme possède les compétences appropriées pour offrir une gamme de services d'orientation



- Existence d'un plan de formation,
- Qualification des conseillers,
- Travail de recherche sur la typologie du public.

16- Le personnel est engagé dans un processus de FC



- Mise à disposition des outils d'information,
- Formation à la recherche documentaire,
- Base de données à jour (procédure de vérification),
- Aide à l'appropriation d'informations.

17- La structure offre des informations complètes et mises à jour au niveau local et régional, des possibilités d'emploi et de formation



Indicateurs obligatoires

- Identification et utilisation des ressources locales et régionales (information statistique...),
- Mise en place d'outils répondant spécifiquement aux besoins des utilisateurs (importance des enquêtes de satisfaction).

18- La structure fournit une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs



- Analyse des besoins du public,
- - Mise en place d'un plan stratégique de développement de la structure,
- - Présence d'un document dans lequel les objectifs sont définis et les actions programmées pour le bref, moyen et long terme.

19- La structure dispose d'un plan de développement à 3-5 ans



- Participation active à des rencontres, forums, formations,
- Travail en partenariat,
- - Echange entre réseaux, accords de

20- La structure s'engage activement à l'échelon local et régional au réseau formel de délivrance des services d'orientation



- Mise à disposition des outils d'information,
- Formation à la recherche documentaire,
- Base de données à jour (procédure de vérification),
- Aide à l'appropriation d'information.

21 - La structure offre des informations complètes et mises à jour au niveau local et régional, des possibilités d'emploi et de formation



- Présence d'un document pour la programmation et la communication du service rendu.

22- La structure maintient l'équilibre entre les services proposés et ses ressources internes



Indicateurs qualité

SERVICES RENDUS À L'USAGER



Indicateurs obligatoires

- - Evaluation de l'entretien et de son résultat,
- - Diversité des supports (braille, langue étrangère, visite de chantier qui permet de rendre le service qu'on affiche,
- - Utilisation d'outils différents gradués selon le niveau de qualification de la personne.

23- Les services proposés doivent tenir compte du degré d'autonomie des personnes et de leur niveau



- - Phase d'analyse de la demande,
- - Prise en compte de la demande globale,
- - Adaptation de la prestation et temps d'accompagnement
- en fonction du besoin de la personne.

24- Les utilisateurs sont guidés à utiliser le service du niveau le plus approprié



- Communication/signalétique de l'offre de
- service adaptée, diversifiée...
- - Journées portes ouvertes,
- - Le processus d'accueil est formalisé,
- - Le personnel d'accueil est suffisamment
- formé et informé.

25 - Les services sont accessibles selon plusieurs

modalités (téléphone, mail, face à face...)



Indicateurs obligatoires

- Evaluation de la communication externe,
- Questionnaire d'accueil pour analyse des besoins des personnes,
- Formation, information et disponibilité du personnel,
- Accès adapté aux personnes souffrant de handicap.

26- L'accès aux services prend en compte l'individu dans toutes ses dimensions (les heures d'ouverture, un service de proximité, accessible aux personnes handicapées, le nombre de langues parlées)



- Appropriation de l'information par la personne,
- Pertinence des conseils et des informations données,
- Construction commune de la synthèse de l'entretien

27- Les utilisateurs sont informés de la nature, des procédures et des résultats attendus du service



- Modalités de suivi : envoi et exploitation
- d'un questionnaire, entretien de suivi, RV
- à 3/6 mois...
- - Relais avec le référent de la personne pour
- poursuite du parcours,
- - Dans le cadre du parcours scolaire, suivi du
- dossier sur les cas individuels,
- - Politique d'orientation des établissements

28 - La structure effectue le suivi des parcours des utilisateurs



Indicateurs obligatoires

- Evaluation de la communication externe,
- Questionnaire d'accueil pour analyse des besoins des personnes,
- Formation, information et disponibilité du personnel,
- Accès adapté aux personnes souffrant de handicap.

29- Les utilisateurs sont informés sur les rôles et les services de chaque structure dans le réseau



- Recensement des sites web pertinents pour les utilisateurs,
- Existence d'un interlocuteur disponible pour un appui à l'utilisation,
- Les conseillers sont formés à l'utilisation des NTIC,
- Les structures AIO sont équipées d'outils NTIC.

30- Les utilisateurs sont guidés à la connaissance des outils TIC et autres ressources les amenant à l'auto documentation



- Questionnement pour s'assurer que le service rendu appartient à un ensemble ou est un acte isolé,
- -Resituer le service dans le parcours ou dans la démarche projet.

31 - Les services rendus permettent à l'usager de s'approprier une démarche de construction de projet



Indicateurs qualité

RESEAU



Indicateurs obligatoires

- Accord de partenariats,
- Connaissance commune,
- Co construction d'actions.

32 - Le réseau dispose d'un ensemble de principes et de protocoles de collaboration pour travailler ensemble



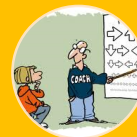
- Présence à des salons, forums emploi,
- Guide de présentation des services du réseau.

33- Le réseau s'engage dans des activités communes de promotion



- -Communication du plan de formation aux autres structures,
- Ouverture des sessions de formation aux partenaires (immersion).
- Le réseau organise des activités de formation continue en commun pour leur personnel

34 - Le réseau organise des activités de formation continue en commun pour leur personnel



- Groupements solidaires de prestations
- pour réponse à appel d'offre,
- Temps consacré à un travail en réseau.

35- Le réseau s'engage dans des activités des projets en commun (au niveau régional national et européen)



Indicateurs obligatoires

- - Reconnaissance des financeurs de la nécessité
- de participer financièrement au travail
- de recherche en commun des structures,
- - Développement de la mise en oeuvre de
- projets européens

36 - Le réseau offre des ressources financières et autres pour venir en appui au programme commun de travail



- Evaluation commune pour certaines
- prestations qui répondent à un cahier des charges commun.

37- Le réseau a une approche commune pour l'évaluation du service rendu au public



- Existence d'une organisation formalisée entre les différents réseaux,
- Existence d'un outil de liaison commun et d'une coordination,
- Travail autour de la connaissance mutuelle des structures.

38 - Les membres du réseau s'organisent pour réorienter les utilisateurs au sein du réseau



- -Site web commun d'information du public au niveau régional,
- Diagnostic partagé,
- Création d'outils communs.

39- Le réseau partage avec ses membres les ressources d'information sur le marché du travail et les offres de formation



Indicateurs obligatoires

- Consultation commune des usagers dans le cadre de partenariats,
- Construction d'une méthodologie commune.

40 - Le réseau consulte les usagers pour l'amélioration de ses services



- Conventions de partenariat signifiant la mise en oeuvre d'une évaluation commune,
- Soutien de la part des financeurs.

41 - Le réseau met en oeuvre une évaluation périodique externe



- Répertoire d'actions, activités, site web, forum, instance d'échanges entre les partenaires.

42 - Le réseau rend visible le rôle et les activités de chaque structure



Indicateurs qualité

Niveaux

Niveaux d'évaluation

Intitulé de l'indicateur	Comment le savons-nous ? de Quelles preuves ? Eléments tangibles	Niveau 1 2 3 4	Observations Importance pour l'utilisateur ? Pertinence pour l'organisation ?

Les 4 niveaux = 1 : très vrai, 2 : plutôt vrai, 3 : plutôt pas vrai, 4 : pas vrai du tout.

Les indicateurs peuvent être utilisés comme base pour aider les structures qui le souhaitent à détecter et à opérer les changements.

En s'interrogeant "honnêtement" sur la mise en place de chaque indicateur dans la structure, une équipe peut prendre conscience de la marge de progrès qui lui reste à réaliser pour atteindre le niveau de qualité qu'elle s'est fixé.

DAQOR : Développement pour l'Amélioration de la Qualité en ORientation

- Dans la continuité du projet AQOR, **une méthodologie d'appropriation et d'accompagnement** de cette démarche a été élaborée au sein du projet DAQOR4 et a abouti à la réalisation d'un **manuel pratique**.



Le projet DAQOR - Objectifs

- Le projet DAQOR (2009-2011) est un projet Leonardo Da Vinci « Partenariat » conçu pour développer la démarche qualité en orientation initiée dans le cadre du projet AQOR (2007-2009).
- Ce projet a pour objectifs aujourd'hui de :
 - **Transférer et développer la démarche qualité initiée dans le projet AQOR** auprès de nouveaux partenaires européens
 - Organiser une **interconnaissance et des échanges de pratiques** entre les différentes structures de l'orientation en Europe
 - Accompagner les partenaires à la **mise en oeuvre d'une auto-évaluation du système d'orientation** auprès de nouvelles structures impliquées et volontaires
 - Concrétiser le travail, **étudier la pertinence et les modalités d'une mise en place d'un système de reconnaissance de la qualité en orientation à partir du guide européen** produit dans le projet AQOR.



De votre attention