

Orientation à 12

est partenaire du projet :

**« Partenariat pour le
développement de la qualité en
orientation »**

Décembre 2009

Partenaires :

- PRAO Pôle Rhône Alpes Orientation **Lyon**
- Generalitat de Catalunya **Barcelone**
- Université Bretagne Sud **Lorient**
- Université Pétrole Gaz **Ploiesti**
- Région de Vénétie **Vérone**

Objectifs :

.... basé sur le projet AQOR et ses 42 indicateurs, le projet vise à améliorer la qualité des systèmes, des pratiques professionnelles et des services d'orientation en développant une culture commune des acteurs de l'orientation au sein des régions européennes. Le bénéficiaire doit être au cœur du processus et c'est bien pour répondre à sa demande que l'on souhaite développer la qualité de la démarche.

• Quels sont en résumé les objectifs de ce projet?

Objectifs généraux

- améliorer la qualité de l'orientation
- développer une culture commune de l'orientation
- viser l'accréditation du système

Objectifs opérationnels

- professionnaliser les acteurs de l'orientation
- vérifier la pertinence des indicateurs par la mise en œuvre d'une action-test
- publier un guide des bonnes pratiques en matière d'évaluation

Quels sont les principes d'élaboration des 42 indicateurs de la qualité ?

- Ils précisent des résultats à atteindre
- Ils sont des éléments facilement observables et mesurables
- Ils sont liés aux outils de référence européens communs
- Ils constituent :
 - des références de qualité communes à un réseau de l'orientation identifié;
 - des points de repères significatifs et adaptés pour/et par les réseaux locaux;
 - une base de questions pragmatiques que peuvent se poser les professionnels de l'orientation.

Par rapport à chaque indicateur, chaque service devra se poser les questions suivantes:

★ Est-ce que je le réalise ? Oui ou Non ?
Et dans quelles mesures ?

★ Qu'est ce qui le prouve concrètement ?

★ Quelle est l'importance de cet indicateur pour l'utilisateur ?

★ Quelle est sa pertinence pour le service ou le réseau ?

Développement du projet

- 1) Création d'un groupe d'experts, référents de la qualité en orientation, issus des partenaires impliqués dans AQOR, mais aussi des acteurs volontaires à la mise en place d'une approche qualité en orientation.
- 2) Ce groupe se déplacera auprès des partenaires intéressés par le projet pour sensibiliser, professionnaliser et accompagner les professionnels de l'orientation en présentant les résultats des travaux qu'ils ont conduits
- 3) Ils pourront ainsi utiliser suivant le contexte :
 - la grille et la démarche de réalisation utilisées dans DROA pour :
 - l'état des lieux des territoires
 - l'observation des pratiques d'orientation dans les services
 - l'enquête auprès du public pour une meilleure connaissance de ses besoins et attentes et son degré de satisfaction des services qui lui sont rendus

Les premières étapes du travail:

1) Présentation des indicateurs lors du séminaire final AQOR

Lyon 14 octobre 2009

2) Mise en place du partenariat avec les nouveaux partenaires dont ***Orientation à 12***

Lyon 15 octobre 2009

3) Etablissement d'un planning des rencontres, échanges et séminaires

Ploeisti janvier 2009

Que va faire *Orientation à 12*?

- 1) Identifier une équipe de conseillers d'orientation volontaires pour :
 - tester les indicateurs
 - évaluer leur pertinence au travers de la grille d'auto-évaluation
 - diffuser ceux-ci auprès des services de la Communauté française.

- 2) Organiser un colloque sur le thème de la qualité en orientation afin de réserver à ce thème une diffusion la plus large possible

Quelques questions

- 1) La notion de qualité porte-t-elle sur le service offert à l'utilisateur ou sur l'étendue du réseau inter-services et sa capacité à gérer la demande sociale du citoyen ???
- 2) Quelles sont les limites de l'auto-évaluation par les services de l'application des 42 indicateurs ?
- 3) Dans quel contexte s'impose une évaluation de la qualité du service ?
 - Est-ce une démarche de progrès ?
 - Le but est-il de généraliser un modèle de fonctionnement ?
 - L'objectif est-il de conquérir de nouvelles parts du marché de l'orientation ou de l'ISP ?
 - Est-ce plutôt nécessaire pour fidéliser une clientèle déjà acquise ?
 - Imagine-t-on labelliser les prestations de service?

4) Si l'objectif final consiste à formuler une « **déclaration de conformité** » de la production d'un service d'orientation, jusqu'où le projet veut-il aller ?

- **L'auto-déclaration?**

VOUS déclarez que le travail de votre service est conforme
C'est une auto-déclaration. Dès lors, on peut se poser la question de sa crédibilité ! Néanmoins c'est important de prononcer cette déclaration de conformité car c'est un engagement à « faire » quelque chose. Il convient de ne jamais oublier cette auto-déclaration de conformité.

- **Le contrôle de qualité?**

Une personne déclare que le travail de votre service est conforme.

En règle générale, c'est le client qui fait le contrôle de qualité et qui prononce la conformité.

Parfois, c'est au nom des clients que le contrôle se fait. Par exemple, l'inspection fait un audit pour voir si votre service répond à un cahier des charges publié.

- La certification?

Un organisme CERTIFICATEUR extérieur prononce une déclaration de conformité de votre service et vous fournit l'autorisation de porter un label reconnu (BENOR, AFNOR, ISO etc...)

(Pascal Gauthier AFNOR)

**Un chantier immense
pour l'orientation en Belgique
francophone
et pour... *Orientation à 12***