

L'application en Belgique francophone des 42 indicateurs de la qualité d'un service d'orientation



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Proposer de tenter l'application
en Belgique francophone des 42
indicateurs de la qualité d'un
service d'orientation



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Orientation à Douze ASBL

- association à caractère privé
- de services publics (orientation)
- subsidié européen
- partenariat DAQOR
- équipe de base représentative



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



DAQOR ... un aboutissement ?

- DROA
 - Développement des réseaux pour l'Orientation active
- AQOR
 - Amélioration de la qualité en Orientation
- DAQOR
 - Développement et amélioration de la qualité en Orientation



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



DAQOR ... un aboutissement ?

- AQOR
 - Production d'un Guide des indicateurs et d'une grille d'auto-évaluation (*)
- DAQOR
 - - Diffusion du Guide, test
 - - Production d'un guide conseil



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



DAQOR, c'est qui ?

- Un groupe d'experts issus de DROA et AQOR

PRAO Lyon

Bretagne – sud

Catalogne

- Des nouveaux partenaires

Vénétie

Ploeisti

Orientation à I2 (Belg)



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



et Orientation à Douze s'est interrogé sur...

- La pertinence des indicateurs,
- La pertinence de la grille graduée de 1 à 4
- La latitude laissée aux partenaires pour adapter le guide et la grille,
- La signification de certains termes (réseau, structure,...)
- La labellisation, un risque ou un atout?
- Qualité des dispositifs, des moyens, en fonction des contextes : oui
- Formatage : non



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



La pertinence des indicateurs

L'Objectif décliné en deux étapes :

- Solliciter d'abord l'avis des services quant à la pertinence des indicateurs via **enquête** (grille – 4 degrés) auprès de qq responsables assisté ou non de leur personnel,
- Diffuser ensuite plus largement, proposer l'autoévaluation pour une amélioration de la qualité.



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Guide des indicateurs

- 42 indicateurs
- En 4 parties :
 - Principes de délivrance des services,
 - Politique et planification
 - Services rendus à l'utilisateur
 - Fonctionnement en réseau
- A chacun des indicateurs sont associés des **preuves**:

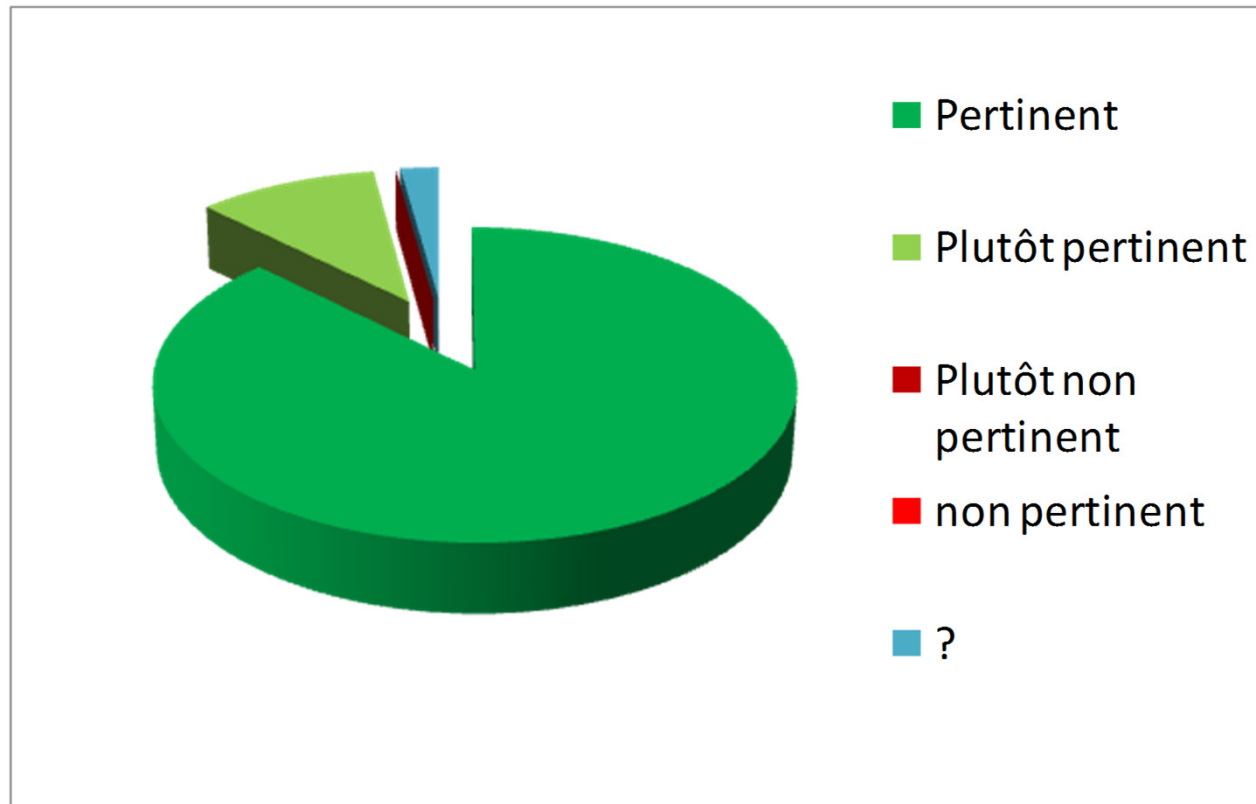


Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Principes de délivrance de services

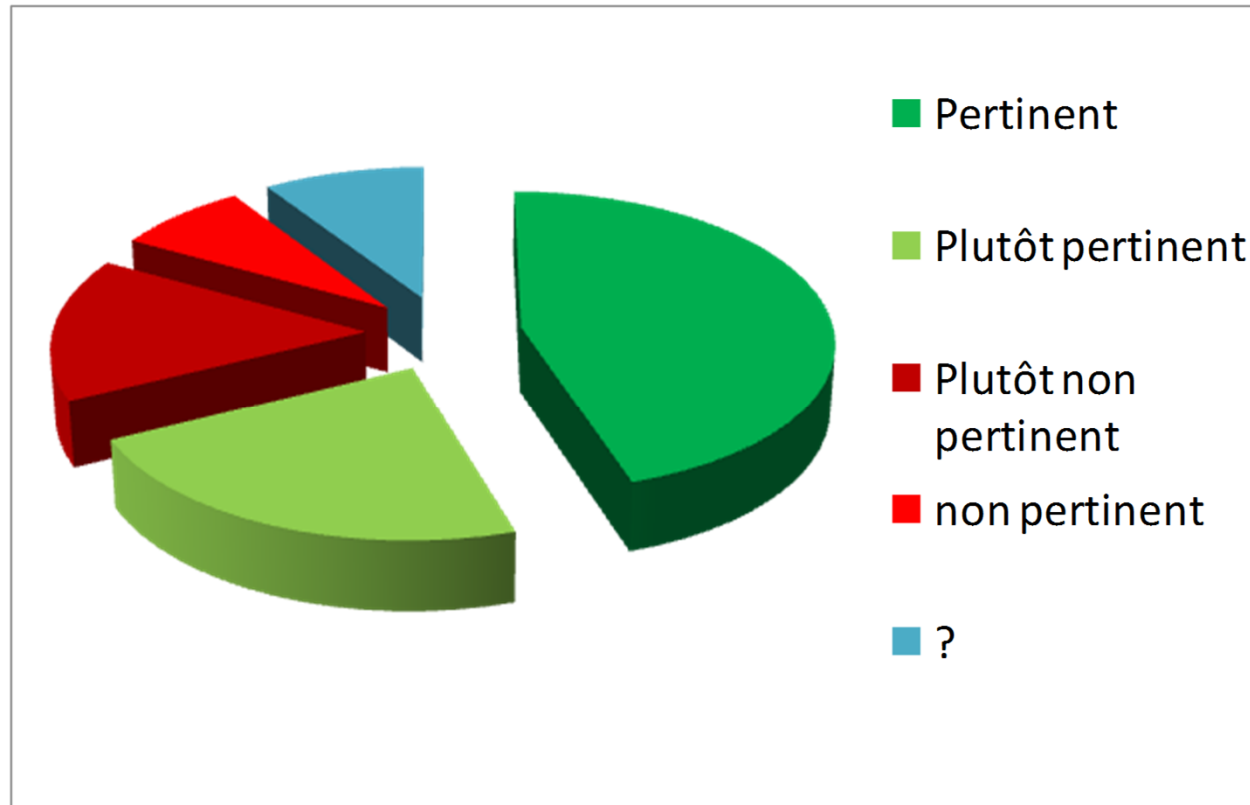


Éducation et culture

Leonardo da Vinci

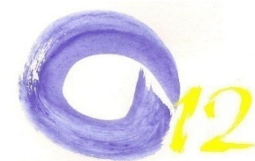


Politique et planification



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Services rendus à l'utilisateur

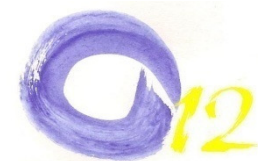


- Pertinent
- plutôt pertinent
- plutôt non pertinent
- non pertinent
- ?

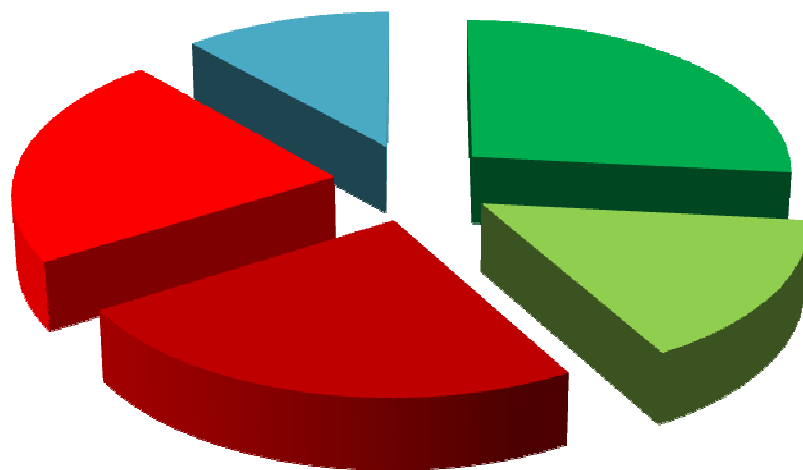


Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Fonctionnement en réseau



- Pertinent
- Plutôt pertinent
- Plutôt non pertinent
- non pertinent
- ?

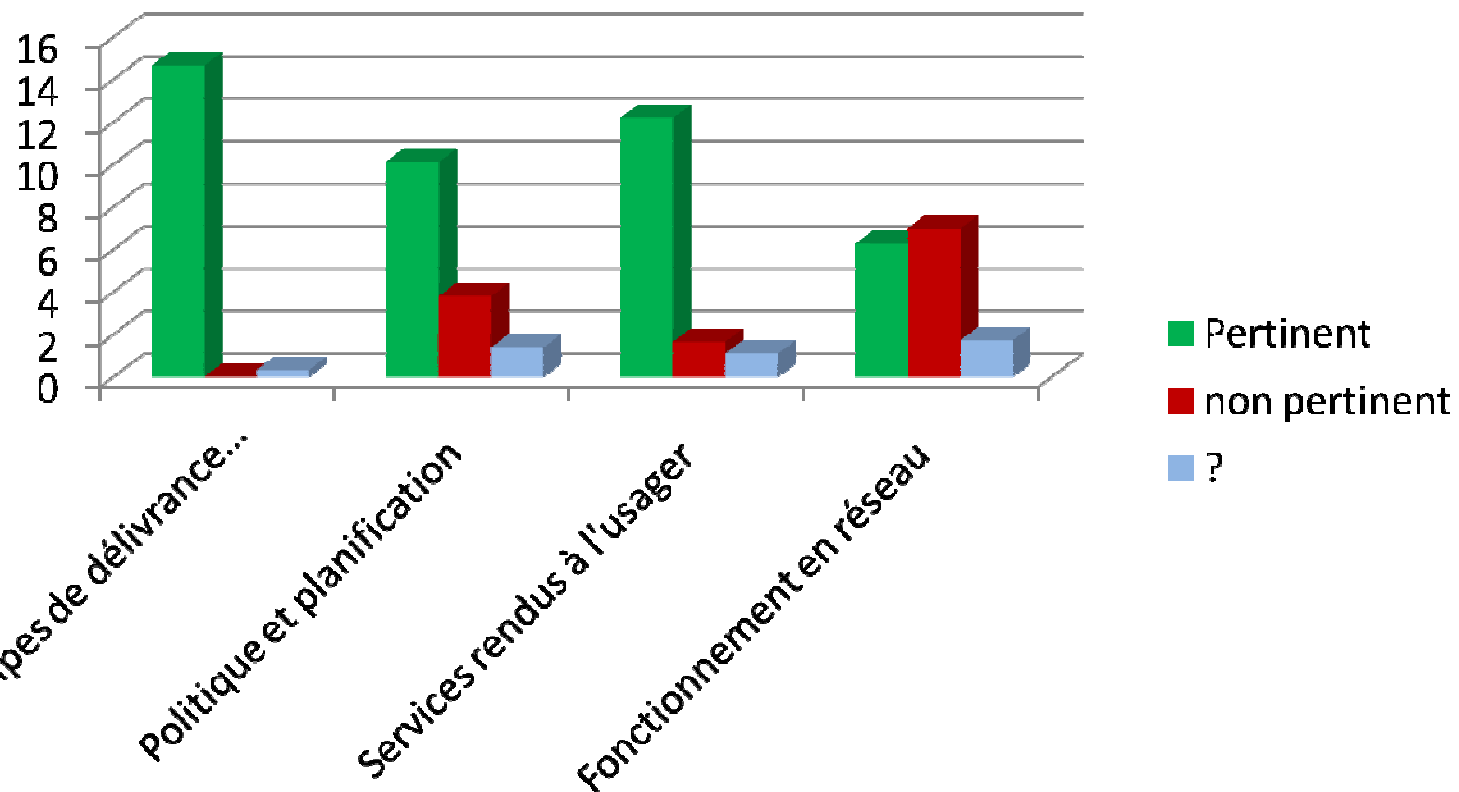


Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Pertinence des indicateurs



Zoom sur les indicateurs non pertinents

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

13. La structure met en oeuvre des activités périodiques **d'évaluation externe**

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

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



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



Zoom sur les indicateurs non pertinents : pratique de réseau

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

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

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

41. Le réseau met en œuvre **une évaluation périodique externe**



Éducation et culture

Leonardo da Vinci



CONCLUSIONS

- On peut raisonnablement faire l'hypothèse de la pertinence de plusieurs indicateurs
- ...mais l'hypothèse reste à vérifier sur un plus grand nombre
- Sur un échantillon de services différents
- Ceci est un appel à collaboration

