

Les indicateurs Qualité

PRINCIPES DE DELIVRANCE DES SERVICES

1

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

2

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

3

Le service est respectueux de la diversité des utilisateurs

4

**Les orientations et les informations fournies
sont impartiales**

5

Le service veille à la confidentialité

6

Le service respecte la liberté de choix des utilisateurs

7

**Le service s'appuie sur une démarche
volontaire des usagers**

8

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

9

Les services d'orientation rendus sont gratuits pour les usagers

Les indicateurs Qualité

**POLITIQUE
ET
PLANIFICATION**

10

La structure favorise l'apprentissage Tout au Long de la Vie et les objectifs d'employabilité

11

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

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 œuvre des activités
périodiques d'évaluation externe**

14

La structure s'engage dans des activités de recherche action

15

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

16

Le personnel est engagé dans un processus de Formation Continue

17

La structure offre des informations complètes (et mises à jour), au niveau local et régional, sur les possibilités d'emploi et de formation

18

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

19

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

20

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

21

La structure communique activement sur ses services à une diversité de groupes cibles, en particulier les publics les plus marginalisés

22

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

Les indicateurs Qualité

SERVICES RENDUS A L'USAGER

23

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

24

**Les utilisateurs sont guidés à utiliser le service
du niveau approprié**

25

Les services sont accessibles selon plusieurs modalités (téléphone, mail, face à face...)

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)

27

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

28

La structure effectue le suivi des parcours des utilisateurs

29

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

30

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

31

Les services rendus permettent à l'utilisateur de s'approprier une démarche de construction de projet

Les indicateurs Qualité

RESEAU

32

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

33

Le réseau s'engage dans des activités communes de promotion et de commercialisation

34

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

35

Le réseau s'engage dans des activités de projet en commun (au niveau régional, national et européen)

36

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

37

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

38

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

39

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

40

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

41

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

42

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