

La qualité suisse des services d'orientation

Présentation

Jean-Pierre Cattin

Directeur du Service de l'orientation scolaire et professionnelle,
Genève

Président du groupe Qualité de l'orientation romande

La qualité n'a pas la même signification pour tout le monde

- Le client/usager veut trouver une solution à son problème
- Le chef de service veut optimiser ses ressources
- Le politicien veut satisfaire les citoyens
- Le contribuable ne veut pas payer trop cher
- Le conseiller veut apporter son aide

La qualité pour le conseiller

- Une formation de psychologue comprenant une spécialisation en orientation professionnelle, universitaire et de carrière
- Une réflexion sur sa pratique: supervisions, interventions, formations continues
- Une forte conscience professionnelle

Les enjeux: le contexte genevois

- Des pressions très fortes sur les services publics
 - Efficience et performance
 - Transparence des processus
- Une diminution des charges de l'Etat
 - Réduction des effectifs de "back office"
 - Analyse de la nécessité de repourvoir les postes libérés
- Une meilleure maîtrise des processus
 - Contrôle interne
 - Budget par prestation

Quelques enjeux pour l'orientation

- Maintenir les forces de travail
 - ↳ Démontrer l'utilité de l'orientation
 - ↳ Réaliser les missions
 - ↳ Favoriser la mise en œuvre des politiques publiques
- Donner de la visibilité aux prestations / rendre compte
- Améliorer la qualité des prestations

Loi genevoise sur l'OSP

Art 12 Développement de la qualité

- La gestion et l'organisation des prestations d'information et d'orientation sont soumises à des normes de qualité.
- Le système de qualité choisi doit répondre aux exigences en vigueur dans le domaine de l'orientation.
- Le respect des normes de qualité est évalué périodiquement par une instance de certification accréditée.

La qualité en Suisse

Quelques chiffres

- 141 offices d'orientation
- un office d'orientation pour 52'000 habitants
- 16 personnes pour 1000 habitants ont eu un entretien individuel d'orientation
- 34% des personnes étaient âgées de plus de 20 ans

La qualité en Suisse

Quelques caractéristiques

- Reconnue et intégrée dans le système social
- Diversité régionale mais philosophie commune
- Prestations de base gratuites
- Approche psychologique du conseil d'orientation
- Evolution adaptée aux besoins (jeunes – adultes)
- Importance croissante du management de la qualité
- CSFO financé par les cantons
 - ↳ orientation.ch
 - ↳ production documentaire
 - ↳ formation continue des conseillers OSP

Charte de déontologie institutionnelle de l'OSP de Suisse

1. *Adéquation et accessibilité des prestations*

L'orientation propose des prestations adaptées aux besoins du public. Les services de l'orientation sont accessibles à toutes et à tous.

2. *Centration sur la personne*

L'orientation vise à l'autonomie des personnes qui la consultent en respectant leur individualité. Elle les aide à mobiliser leurs ressources et à prendre des décisions de manière à pouvoir les assumer de manière responsable. C'est un processus qui s'inscrit dans une relation de partenariat.

Charte de déontologie institutionnelle de l'OSP de Suisse

3. *Prise en compte du contexte*

Le processus d'orientation tient compte à la fois des besoins de la personne et des réalités du contexte social, culturel et économique.

4. *Transparence*

Les prestations de l'orientation scolaire et professionnelle (information et conseil) et les options de l'institution sont expliquées aux usager-ère-s. Elles sont décrites dans un langage clair et adapté aux personnes.

5. *Confidentialité*

La confidentialité est garantie. Des données peuvent être transmises à des tiers avec l'accord et dans l'intérêt des consultant-e-s.

Charte de déontologie institutionnelle de l'OSP de Suisse

6. *Objectivité de l'information*

Les informations sur les professions et les voies de formation répondent à des critères d'actualité, de neutralité, d'objectivité et d'exhaustivité.

7. *Travail en réseau*

L'orientation promeut la création et l'utilisation d'un réseau de partenaires dans l'intérêt des consultant-e-s.

Charte de déontologie institutionnelle de l'OSP de Suisse

8. *Qualifications et instruments*

Toutes les prestations sont assumées par des professionnel-le-s qualifié-e-s. Ils utilisent des outils reconnus et suivent une formation continue et des perfectionnements afin de répondre aux exigences de leur pratique.

9. *Démarche qualité*

L'orientation met sur pied un système permettant d'assurer la qualité des prestations.

KBSB/CDOPU

353 CDOU

|| | | | |

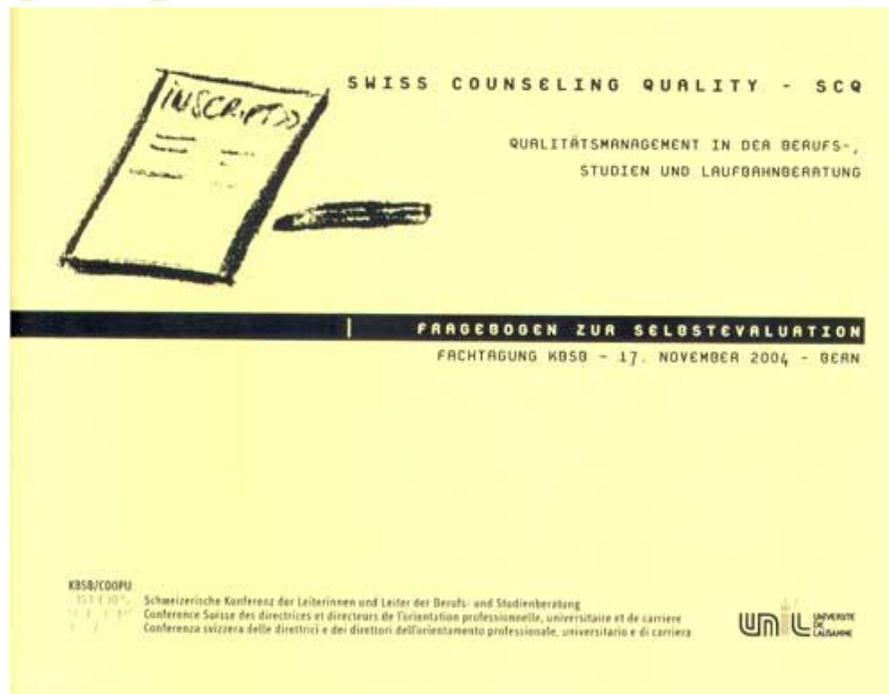
< /

CDOPU / UNIL

Swiss Counseling Quality

Management de la Qualité
en orientation scolaire, professionnelle
et de développement de carrière

Questionnaire d'auto-évaluation



A. Prestations	
B. Collaborateur/trices /trices	BE DX
C. Information et documentation	
D. Entretiens et Conseil	
E. Gestion de réseaux / Partenariat	BE CX
F. Recherche et développement	F ¹
G. Marketing et promotion	
H. Logistique / conditions cadres	
I. Gestion des dossiers	
J. Administration d'un service d'orientation	J ¹



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Département de l'instruction publique
Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue

Swiss Counseling Quality

10 standards de qualité

- Prestations
- Collaborateurs
- Information et documentation
- Entretien et conseil (contact initial; analyse de la demande; processus d'orientation; aide à la réalisation; évaluation; développement de carrière; orientation en groupes)
- Gestion des réseaux/parteneriat
- Recherche et développement
- Promotion et marketing
- Logistique/conditions cadre
- Gestion des données
- Administration du service

Quelques exemples

Collaborateurs

- Les collaborateurs/trices ont les connaissances théoriques et les compétences professionnelles requises pour assurer la qualité des prestations offertes. Il existe une politique cohérente et efficace de la part des cadres en matière de recrutement, de développement, de formation continue, de l'égalité des chances et de supervision des collaborateurs/trices.

Information et documentation

- Les client-e-s ont accès à une gamme d'information qui les aide à prendre des décisions bien informées quant au cursus de formation et aux opportunités professionnelles.

D7. Orientation en groupes

Un travail de groupe est offert pour donner aux gens une opportunité de partager et d'apprendre avec des personnes qui ont des besoins similaires. Les activités peuvent inclure des groupes de conseil, des workshops, des sessions d'information, des exercices pratiques et des assessments.

Dans mon service, ces critères sont:		réalisés	Part. réalisés	Planifiés	prévus	Non prévus
1	Des travaux de groupe sont orientés sur les besoins spécifiques d'un groupe cible. Les collaborateurs préparent ces travaux pour satisfaire exactement ces besoins spécifiques. Ce qui est exigé des participants est clairement défini.	①	②	③	④	⑤
2	Avec le groupe cible concerné, les objectifs peuvent être atteints dans la durée prévue. Seuls des collaborateurs spécialement formés interviennent lors de travaux de groupe.	①	②	③	④	⑤
3	L'efficacité des travaux de groupe est systématiquement évaluée. Les offres inefficaces sont arrêtées.	①	②	③	④	⑤

SCQ: mise en œuvre

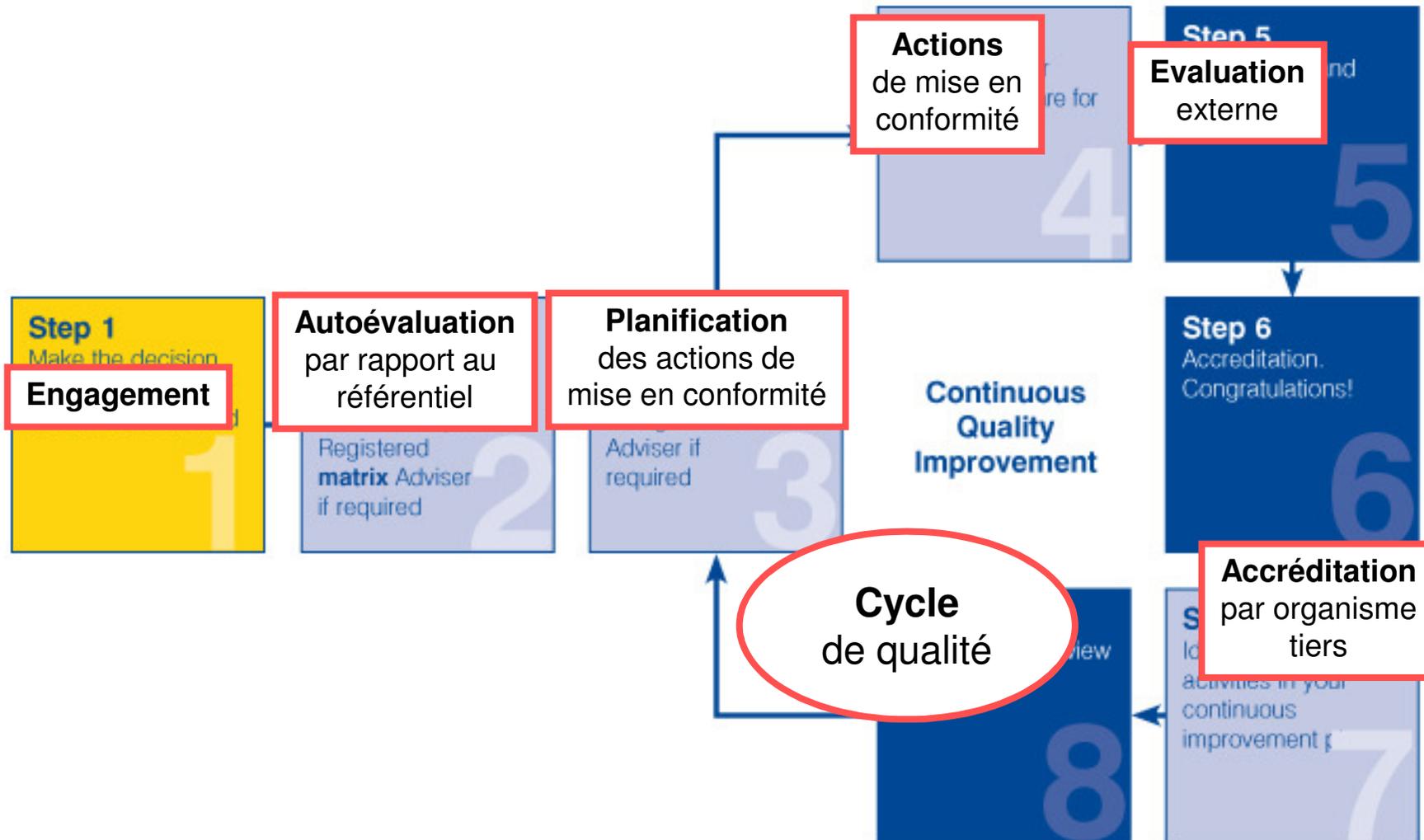
Grande hétérogénéité dans la mise en œuvre; le SCQ est de façon générale peu utilisé.

- Pas d'incitation forte à la mise en place d'un système de qualité
- Il n'est pas érigé en norme
- Pas de réelle volonté des chefs de service

The Matrix Standard

- Norme de qualité nationale en Angleterre pour les organisations qui délivrent des prestations d'information, de conseil et d'orientation dans le champ de la formation et du travail
- Norme flexible, down-to-earth, user-friendly
- Processus conduisant à une certification
- Plus de 2000 entreprises/institutions certifiées

Matrix: le processus



Contenu de la norme

- 8 éléments : 4 relatifs aux prestations, 4 relatifs au management
- Pour chaque élément, une liste de critères

Matrix: quality standards for information advice and guidance services

- Les personnes ont connaissance des prestations et de la façon d'y accéder
- Les prestations sont définies et comprises par le public
- Une aide est offerte aux personnes pour leur faciliter l'accès à l'information et à son utilisation
- Les personnes bénéficient d'un soutien dans l'exploration d'options et la prise de décision
- Les prestations sont planifiées et maintenues
- Les compétences des professionnels et le soutien qui leur est offert sont suffisants pour délivrer les prestations
- Un feed-back sur la qualité des prestations est obtenu
- Une amélioration continue de la qualité est assurée à travers des actions de suivi et d'évaluation

Éléments et critères

1. Les personnes ont connaissance des prestations et de la façon d'y accéder

L'information est promue pour que les personnes puissent accéder aux prestations

Critères

- Les buts, les consultants attendus et la gamme des prestations sont définis
- L'information relative aux prestations décrit aussi bien la nature de celles-ci que les démarches à entreprendre pour en bénéficier
- L'information concernant les prestations est accessible aux utilisateurs potentiels
- Les activités promotionnelles prennent en compte l'égalité des chances face aux prestations

Plan d'action

- Mise en place d'un groupe de travail intercantonal
 - Recenser les moyens mis en place dans les cantons romands pour opérationnaliser les critères de qualité
 - Identifier les bonnes pratiques
 - Définir des moyens pour contrôler la qualité
- Expliquer la démarche aux collaborateurs, prendre en compte les résistances
- Mise en place d'un groupe de travail interne

Questionnaire d'évaluation des effets de la consultation

10 dimensions

- Degré d'élaboration du projet
- Priorités
- Gestion des changements
- Autonomie dans la résolution de problème
- Locus de contrôle
- Confiance en soi
- Confiance en l'avenir
- Connaissance de soi (points forts, points faibles)
- Degré d'information pour faire un choix
- Identification des obstacles et difficultés
- Autonomie dans la mise en œuvre
- Soutien dans la mise en œuvre
- Well-being

Passation avant-après