



## N°4

Décembre 2014

# L'assurance qualité



Les investissements dans les systèmes et services d'orientation tout au long de la vie (OTLV) doivent démontrer le bénéfice pour les individus, les communautés et les sociétés. Les objectifs poursuivis par les systèmes et mécanismes d'assurance qualité sont l'amélioration de l'efficacité dans la prestation de services, l'augmentation de la responsabilité financière des établissements et la transparence vis-à-vis des usagers.

En dépit des progrès systématiques réalisés en Europe et au-delà, il subsiste des lacunes dans l'offre existante de services d'orientation. La justification des dépenses publiques en la matière représente un défi considérable. Ces preuves doivent être renforcées par de nouveaux cadres de responsabilité incluant la collecte régulière de données, assortie d'un suivi longitudinal pour déterminer les impacts sur le long terme et les réductions des coûts pour les gouvernements et pour les individus. En Europe, chaque système ou cadre d'assurance qualité a ses caractéristiques spécifiques. Il ne serait donc pas profitable d'essayer de les remplacer par un autre système ou cadre alternatif. En revanche, une série d'éléments de qualité peut être utilisée pour faire l'audit des différents aspects des indicateurs fondés sur des informations objectives et des politiques de qualité en fonction des différents secteurs et en tenant compte des contextes nationaux (Compétence du praticien ; Implication de l'utilisateur ; Prestation de services et amélioration ; Rapport coût-bénéfice pour les gouvernements ; Rapport coût-bénéfice pour les individus).

Les questionnements qui se posent concernant l'assurance qualité sont nombreux et concernent :

- Les leviers politiques à utiliser pour s'assurer que les praticiens possèdent les compétences et capacités nécessaires pour offrir une orientation de haute qualité et à fort impact au sein d'un service combinant des modes de prestation multiples,
- Le rôle que pourraient jouer les gouvernements dans le façonnement de la structure, de la forme, de la fonction, des qualifications et de la formation continue des professionnels du secteur,
- Les moyens pour inciter les usagers et partenaires sociaux à participer à l'amélioration et à l'extension de la qualité et de la portée des prestations,
- Les moyens pour garantir la qualité des services aux usagers et leur assurer que leurs besoins et intérêts individuels ne seront pas exploités par des « professionnels malhonnêtes »,
- Les rôles des secteurs privé, public et bénévole/associatif dans la conception et la prestation des services d'orientation de haute qualité,
- La technologie pour faciliter l'échange de données ainsi qu'un usage plus fréquent des techniques, afin d'analyser les bénéfices économiques et les retours sociaux sur investissement des services d'OTLV au sein et entre ces secteurs,
- L'utilité des sites web d'OTLV pour aider les individus à améliorer leurs compétences d'orientation et leur évolution professionnelle à courts, moyens et long termes,
- Les objectifs de la collecte des données concernant l'assurance-qualité.
- L'équilibre idéal à trouver entre l'accès en ligne et l'accueil en face à face à l'OTLV,
- La mesure du rapport coût-bénéfice pour les gouvernements et les individus,
- Les informations objectives sur les développements de l'assurance-qualité pour éclairer les décideurs.



## Quels exemples européens propres à chaque secteur ?



### A ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

L'enseignement scolaire constitue un défi pour les décideurs en ce qui concerne l'intégration de l'assurance qualité dans l'éducation à l'orientation et les services d'orientation. L'introduction des CMS, enseignés à part ou en tant qu'activité pluridisciplinaire ou extrascolaire en plus des informations et conseils d'orientation, ainsi que le suivi des progrès faits pas les élèves et des taux de décrochage scolaire, y contribuent.

Une évaluation de l'impact des différentes interventions au sein, dans l'ensemble et en dehors du cursus, doit se faire de manière organisée plutôt qu'improvisée, suivant des principes approuvés pour évaluer les compétences des praticiens, l'implication des usagers, l'offre de service et leur amélioration et les retours sur investissements pour les individus ainsi que pour le gouvernement.

- **En Suède**, l'Agence Nationale pour l'Éducation a publié des lignes de conduite pour l'orientation. Celles-ci offrent des recommandations sur la façon dont les dispositions légales concernant l'éducation (lois, ordonnances, règles et réglementations) peuvent être appliquées. Elles sont assorties de commentaires servant à clarifier les conseils donnés et peuvent également servir d'outil d'évaluation de la qualité des services d'orientation pour les municipalités et les écoles, ainsi que pour l'Inspection nationale des Établissements scolaires.

- **Le Danemark** initie une approche nouvelle de l'assurance qualité comprise dans un cadre de preuves chiffrées, intégrée grâce à l'utilisation d'un système de base de données nationale sur la jeunesse (15-29 ans). Une loi exige que chaque jeune ait un projet éducatif avec un centre. Des statistiques sont utilisées et analysées au sein du ministère pour comparer les candidatures des élèves puis leur affectation. Dans ce contexte, le travail effectué dans les écoles représente un point de départ pour la collecte de preuves et pour l'évaluation de l'impact des parcours d'orientation des individus dans le temps.

- **En Finlande**, la professionnalisation des personnels chargés de l'orientation est importante comparée aux standards internationaux. Les praticiens de l'orientation, les enseignants et les responsables sont encouragés à développer de nouvelles compétences pour évaluer et mesurer l'impact d'interventions spécifiques, ainsi que des compétences de travail en équipe leur permettant de faire des comptes-rendus à leurs homologues au sein et en dehors de l'environnement scolaire.

### B ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

**Dans la formation professionnelle**, le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité (EQAVET) constitue un outil de référence utile pour aider les décideurs politiques. Il fait partie d'une série d'initiatives européennes ayant pour but la reconnaissance des compétences acquises par les apprenants dans différents pays ou environnements de formation.

Même si l'application de normes de qualité et l'uniformité de la terminologie dans la formation professionnelle restent variables, les pays tendent à se rejoindre dans leurs choix concernant le développement et la mise en œuvre de ces normes, y compris l'utilisation d'enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et des usagers.

Il devient de plus en plus nécessaire d'intégrer la compétence à s'orienter dans les cursus et d'informer les jeunes (et leurs parents) sur les possibilités d'emploi et de formation et la façon dont celles-ci peuvent aider à l'acquisition de cette compétence. Le marché du travail évoluant rapidement, les prestataires de formation professionnelle ainsi que le personnel des écoles déplorent une absence d'informations fiables sur le marché du travail en ce qui concerne les parcours et expériences professionnels et les possibilités d'emploi, en particulier pour les futurs besoins en compétences.

En outre, il existe un intérêt grandissant pour la recherche de nouvelles façons d'évaluer les acquis des étudiants suite à leur participation à une formation professionnelle.



**En Hongrie**, une étude a été menée sur les résultats d'apprentissage selon le type d'intervention des services d'orientation auquel l'utilisateur a eu recours (approfondie, moins approfondie ou encore en libre-service). De plus, l'assurance qualité individuelle des professionnels de l'orientation devrait être autorégulée par le biais de l'adhésion à des standards professionnels fixés par le secteur, afin de garantir aux usagers que les praticiens de l'orientation travaillent en respectant un code d'éthique et des standards professionnels communs et approuvés.

**Au Royaume-Uni**, quatre associations de professionnels de l'orientation ont formé la nouvelle Careers Profession Alliance (CPA) dont les priorités sont l'élévation des standards pour les professionnels de l'orientation et l'assurance donnée au public de la qualité des activités et services de développement professionnel à travers le Royaume-Uni. La CPA a établi un registre national des praticiens de l'orientation dans le cadre d'un réseau professionnel qui garantit que les praticiens sont suffisamment qualifiés et mènent leurs activités selon les normes les plus élevées.

#### C ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

**L'enseignement supérieur** (universités et autres établissements d'enseignement supérieur) est fortement influencé par les attentes exprimées par les décideurs, les étudiants, les parents et les employeurs en matière d'employabilité.

Les services d'orientation ont un rôle important à jouer dans l'aide aux citoyens, non seulement dans la gestion de leurs transitions mais aussi dans le maintien de leur ouverture au changement et de leur capacité à s'adapter tout au long de la vie. En réponse à ce constat, l'enseignement supérieur développe des rapprochements avec des entreprises, de la collecte de données concernant les étudiants notamment le suivi de leurs parcours de formation et des expériences favorables à leur employabilité, afin d'alimenter leur dispositif d'assurance-qualité et d'améliorer continuellement leurs processus. Dans la plupart des cas, les cadres et mécanismes internes d'assurance qualité des établissements sont intégrés à la pédagogie et à l'andragogie.

**En Allemagne**, afin d'améliorer la qualité et le professionnalisme des services de conseil et d'orientation dans l'enseignement supérieur, ainsi que pour garantir le statut professionnel du personnel grâce à des qualifications et certifications, l'association des conseillers de l'université a développé un cursus de formation pour les praticiens de l'orientation comprenant des cours accrédités par la commission de formation de l'association. Il est prévu que le certificat se transforme en gage de qualité et de qualification dans le domaine.

**En Lettonie**, une prestation de soutien aux étudiants est coordonnée par le bureau des « Services aux étudiants » et basée sur un modèle d'assurance qualité qui permet l'intégration des services de soutien aux étudiants (éducation, orientation, aide psychologique, assistance aux personnes handicapées). Étant donnée la nature interdisciplinaire de l'orientation professionnelle, une approche intégrante permet d'assurer l'existence de soutien et de coopération appropriés entre les conseillers (et autres personnels). L'offre de services est centralisée et prend la forme d'entretiens individuels de conseil, d'ateliers de groupe, de conférences thématiques, d'activités d'information et de ressources en ligne, y compris l'outil « E-career ». L'outil en ligne permet notamment aux employeurs de prendre contact directement avec les candidats potentiels.

#### D FORMATION CONTINUE

**Dans le champ de la formation continue**, l'implication des usagers dans l'organisation et le développement de services d'OTLV est une manière efficace de leur donner de l'autonomie et de contribuer à l'amélioration générale des services. La prise en compte de l'avis des usagers de ces services est souvent négligée, en dehors de l'utilisation des traditionnelles enquêtes de satisfaction.

En introduisant l'apprentissage de la compétence à s'orienter en lien avec la connaissance de soi et à l'exploration des opportunités professionnelles, il est possible d'utiliser des systèmes d'information en ligne sur l'orientation pour évaluer dans quelle mesure un tel engagement relève individuellement et collectivement de meilleurs résultats académiques, de la poursuite de cours plus rigoureux et de la planification de l'éducation post secondaire.





**Dans les pays nordiques**, un projet portant sur l'avis des usagers a débuté en 2010 et ses résultats ont été publiés en 2011. Celui-ci avait deux objectifs principaux : (i) décrire si et, le cas échéant, comment les usagers adultes des services d'orientation ont un impact sur ceux-ci et comparer l'implication des usagers dans l'orientation des adultes ; et (ii) évaluer les résultats de l'orientation pour adultes dans les pays nordiques qui offrent l'orientation dans les centres de formation continue. Les conclusions indiquent qu'il y a un fort potentiel d'augmentation d'implication des usagers.

Les normes de qualité traditionnelles, telles que la norme de qualité « Matrix » **au Royaume-Uni**, ont été révisées pour tenter de réduire les processus administratifs inutiles et simplifier les exigences de contrôle et d'évaluation. Les nouvelles obligations pour se conformer aux normes professionnelles développées et approuvées par des associations professionnelles autorégulées sont intégrées au sein de standards nationaux et largement saluées par les employeurs, praticiens et gouvernements.

## E EMPLOI

En matière d'emploi, face à un taux de chômage élevé et à une majorité d'employeurs continuant à recruter sans avoir recours au SPE, de nouvelles stratégies se développent dans de nombreux pays pour impliquer les agences de recrutement privées dans les politiques d'insertion sociale.

Les indicateurs de performance sont très utilisés au sein des SPE. Un large éventail d'indicateurs de performance quantitatifs (IP) et de cibles existe et des cibles qualitatives supplémentaires pourraient être ajoutées. Cependant, à l'heure actuelle ces IP ne s'apparentent pas spécifiquement à l'OTLV. Il est difficile de mesurer le nombre d'emplois et de formations trouvés par le biais du libre service, puisque l'utilisation de ces outils par les usagers n'est souvent pas enregistrée.

De nouvelles politiques actives sur le marché du travail émergent et ont pour objet de procurer une assistance de haute qualité aux individus grâce au rapprochement des services d'emploi et d'OTLV.

## F INCLUSION SOCIALE

**Dans le champ de l'inclusion sociale**, la demande d'OTLV a de fortes chances d'augmenter considérablement suite à des chocs microéconomiques et macroéconomiques dans toute l'Europe, qui créeront des vagues de transitions et de chômage. Un gage de succès pour les décideurs, au vu des pressions politiques de plus en plus importantes pour soutenir les jeunes chômeurs, est le suivi des programmes efficaces qui sont proches du marché du travail et l'utilisation des informations qui en découleront pour améliorer la qualité des programmes d'éducation et de formation. L'assurance qualité et l'apprentissage fondé sur l'expérience doivent mettre en avant l'importance du soutien personnalisé pour les jeunes mais aussi pour leurs familles et les communautés locales.

Les gouvernements ont un rôle très important à jouer pour répondre au besoin de sécurité et de respect de la confidentialité des usagers des services, en particulier ceux qui sont le plus vulnérables dans la société, tout en assouplissant les restrictions qui mènent les organisations à réduire leurs modes de prestation par crainte de perdre des usagers.

**En Irlande** les praticiens de l'orientation travaillant avec des adultes sont encouragés à enregistrer les données de façon plus précise afin de repérer les catalyseurs et les obstacles à la progression professionnelle d'un individu dans le temps. Le Centre national de l'orientation dans l'éducation (NCGE) a mis en place un programme de développement professionnel continu (DPC) pour que ceux-ci se concentrent sur des besoins en compétences/ problèmes particuliers exprimés par les usagers. Ceci s'applique dans un contexte de ciblage de groupes spécifiques qui ont droit d'accéder à l'Initiative d'orientation dans l'éducation des adultes (AEGI). Les données recueillies sont utilisées par le programme DPC pour améliorer la prestation.





## G INTERSECTORIEL

**Avec une approche intersectorielle**, certains pays européens ont répondu aux problèmes d'assurance qualité et de preuves afin de développer un système d'OTLV plus cohérent.

**En Allemagne**, par exemple, alors qu'il n'existe aucune norme qualité approuvée nationalement ou inscrite dans la loi en ce qui concerne l'orientation, le Forum national de l'orientation rassemble un grand nombre d'agences pour examiner l'assurance qualité, l'apprentissage fondé sur l'expérience et l'élaboration de politiques de recueil de preuves qui ont été partagées.



# INFO



Pour de plus amples informations sur les études de cas présentées dans ce kit de ressources, veuillez vous référer à la base de données du réseau ELGPN.

[www.elgpn.eu](http://www.elgpn.eu)