



Developpement des politiques d'orientation tout au long de la vie : Un kit de ressources europeen



EUROPEAN LIFELONG
GUIDANCE POLICY
NETWORK

**Développement des politiques d'orientation
tout au long de la vie:
Un kit de ressources européen**



Ceci est un rapport indépendant produit par le réseau européen pour l'orientation tout au long de la vie (ELGPN), un réseau d'États-membres soutenu financièrement par l'UE dans le cadre du programme d'orientation tout au long de la vie. Les opinions exprimées sont celles d'ELGPN et ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne ou de quiconque la représentant.

© Le réseau européen pour l'orientation tout au long de la vie (ELGPN)

Coordinateur 2011-12:
Université de Jyväskylä, Finlande
Finnish Institute for Educational Research (FIER)
<http://elgpn.eu>
elgpn@ju.fi

Éditeurs: Raimo Vuorinen / Finnish Institute for Educational Research &
Anthony G. Watts / National Institute for Career Education and Counselling, Royaume-Uni

Couverture et graphisme: Martti Minkkinen / Finnish Institute for Educational Research (FIER)

Mise en page: Taittopalvelu Yliveto Oy

Paris 2014

Table des matières

Preface	7
1 Introduction	9
1.1 Introduction	9
1.2 Contexte politique.....	9
1.3 Origines du kit de ressources.....	10
1.4 Structure du kit de ressources.....	11
1.5 Utiliser le kit de ressources	12
2 Objectifs et principes.....	15
2.1 Introduction	15
2.2 Qu'est-ce que l'orientation tout au long de la vie ?	15
2.3 Ses objectifs	16
2.4 Les principes de l'offre d'orientation tout au long de la vie	16
3 Les aspects déterminants d'un système d'orientation tout au long de la vie.....	19
3.1 Introduction	19
3.2 Aspects généraux du système	19
3.3 Aspects de la capacité à s'orienter tout au long de la vie	20
3.4 Aspects concernant l'accessibilité.....	20
3.5 Aspects concernant la qualité et les informations objectives	20
3.6 Aspects concernant la coordination et la coopération	21
3.7 Études de cas	21
4 Capacité à s'orienter tout au long de la vie	23
4.1 Introduction	23
4.2 Enjeux.....	23

4.3	Questions	25
4.4	Méthodologie.....	25
4.5	Conséquences pour chaque secteur	27
4.5.1	Enseignement scolaire	27
4.5.2	Formation professionnelle.....	29
4.5.3	Enseignement supérieur.....	30
4.5.4	Formation continue.....	32
4.5.5	Emploi.....	33
4.5.6	Inclusion sociale.....	34
5	Accès	37
5.1	Introduction.....	37
5.2	Enjeux.....	37
5.3	Questions	38
5.4	Méthodologie.....	38
5.5	Conséquences pour chaque secteur	40
5.5.1	Enseignement scolaire	40
5.5.2	Formation professionnelle.....	43
5.5.3	Enseignement supérieur.....	44
5.5.4	Formation continue.....	45
5.5.5	Emploi.....	47
5.5.6	Inclusion sociale.....	48
6	Critères et labels de qualité.....	51
6.1	Introduction.....	51
6.2	Enjeux.....	51
6.3	Questions	53
6.4	Méthodologie.....	53
6.5	Conséquences pour chaque secteur	55
6.5.1	Enseignement scolaire / Formation initiale	55
6.5.2	Formation Professionnelle	58
6.5.4	Formation continue.....	63
6.5.5	Emploi.....	64
6.5.6	Insertion sociale.....	65
6.5.7	Niveau intersectoriel	67
7	Coordination et coopération	69
7.1	Introduction.....	69
7.2	Problèmes d'organisation des politiques d'orientation.....	69
7.3	Questions auxquelles les politiques doivent répondre	71
7.4	Mesures politiques	74
7.5	Implications pour les secteurs politiques.....	78
7.5.1	Écoles.....	78
7.5.2	Formation professionnelle.....	79
7.5.3	Enseignement supérieur.....	79
7.5.4	Formation continue.....	80
7.5.5	Emploi.....	80

7.5.6	Inclusion sociale.....	80
7.5.7	Niveau intersectoriel.....	81
	Annexe A: Le réseau européen pour l'orientation tout au long de la vie.....	87
	Annexe B: Autres ressources et réseaux européens utiles.....	89
	Annexe C: Scenarii pour le développement de la compétence à s'orienter.....	91
	Annexe D: Grille d'assurance-qualité et de données objectives.....	102

Préface

Dans un contexte où l'économie et la technologie évoluent rapidement, les individus vont devoir faire face à un certain nombre de transitions professionnelles au cours de leur vie. L'époque de « l'emploi à vie » est révolue, et a laissé place à des parcours comprenant plusieurs expériences professionnelles, entrecoupées de périodes de formation et de responsabilités familiales. À cet égard, l'orientation tout au long de la vie prend une dimension de plus en plus importante dans la gestion du parcours professionnel, quel que soit l'âge ou le stade de la vie auquel se trouve l'individu: lors de l'enseignement de la compétence à s'orienter à l'école, lors du choix d'un parcours de formation (p. ex. formation professionnelle, enseignement supérieur, formation continue...), lors de la recherche d'un travail, lors de la recherche d'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ou encore lors d'efforts pour s'intégrer socialement, notamment après avoir décroché d'une formation ou après une longue période de chômage ou d'inactivité.

Les services d'orientation sont un élément essentiel dans les systèmes d'éducation et de formation modernes et permettent d'aider les individus, quel que soit leur âge, à acquérir les compétences indis-

pensables à notre époque. En effet, alors que l'Europe traverse une période de chômage élevé, l'accompagnement en orientation permet aux individus de tous âges et niveaux de qualification confondus, de prendre connaissance des opportunités d'acquérir de nouvelles compétences recherchées sur le marché de l'emploi, ou permettant de travailler de façon indépendante ou encore d'entreprendre. En cela, les services d'orientation contribuent à atteindre les objectifs fixés par la stratégie Europe 2020 en matière de réduction du décrochage scolaire, d'augmentation du nombre d'étudiants de l'enseignement supérieur, d'augmentation du taux d'emploi et de lutte contre l'exclusion sociale. L'accompagnement en orientation, tel que décrit dans la résolution du Conseil de 2008 intitulée « Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie », est une dimension capitale de la formation tout au long de la vie dont elle concerne tous les aspects. Au sein des établissements d'enseignement, l'éducation à l'orientation aide les élèves et étudiants non seulement à faire leurs choix de formation en fonction de l'emploi souhaité, mais contribue aussi à les motiver à continuer leur formation dans l'enseignement supérieur

et à éviter qu'ils ne quittent le système scolaire prématurément.

Après cinq années d'existence et de travail intensif, le Réseau européen pour la politique d'orientation tout au long de la vie (ELGPN) publie ce kit de ressources européen, contenant des indications à l'intention des États membres pour l'évaluation et la confrontation avec leurs politiques et pratiques nationales, régionales et locales dans tous les secteurs, et donnant des conseils pour de futurs développements. Les domaines qu'il recouvre sont liés à la compétence à s'orienter, à l'assurance qualité et à la coordination entre les différents acteurs de l'orientation, le tout étant appuyé par des exemples. À cela s'ajoute une dimension sectorielle, où l'enseignement scolaire, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur,

la formation continue, l'emploi et l'inclusion sociale sont analysés de façon spécifique.

La Commission salue cette initiative du réseau ELGPN et est convaincue du rôle qu'elle va jouer auprès des États membres dans le processus d'instauration de l'orientation tout au long de la vie. Nous avons toujours apprécié le travail du réseau et nous réjouissons de voir ses efforts aboutir à un outil aussi utile. Le défi consiste désormais à garder cet outil à jour et à veiller à sa mise en œuvre aux niveaux nationaux, régionaux et locaux. Je souhaite au réseau ELGPN un avenir rempli de réussite.

Jan Truszczyński
Directeur général pour l'éducation, la formation, la culture et la jeunesse
Commission européenne



Introduction

1.1 Introduction

Ce kit de ressources est destiné aux décideurs et acteurs afin de leur permettre de réfléchir sur les structures d'orientation tout au long de la vie (OTLV) existantes dans leur pays ou région, ainsi que d'identifier les problèmes à résoudre et les lacunes à combler, notamment en s'inspirant de l'expérience des autres pays européens. L'OTLV englobe toutes les activités mises en place pour aider des individus de tous âges à faire des choix concernant leurs études, leur formation ou leur emploi, et à s'orienter.

1.2 Contexte politique

L'attention portée à l'OTLV a été de plus en plus marquée, tant au niveau Européen qu'au niveau national. Reconnue comme un aspect essentiel de la formation tout au long de la vie, elle participe à des objectifs sociaux et économiques, en particulier à l'amélioration de l'efficacité de l'enseignement, de la formation et du marché du travail. Elle contribue en effet à la réduction du décrochage scolaire, à la prévention des incompatibilités des aptitudes professionnelles et favorise la productivité, tout en répondant aux besoins d'équité et d'insertion sociale.

Les deux résolutions du Conseil « Éducation » (en

2004¹ et 2008²) ont mis en évidence le besoin de services d'orientation fortement développés et accessibles tout au long de la vie, donnant aux usagers les moyens de se doter des aptitudes nécessaires à la gestion de leur formation, de leur carrière et des transitions entre et au sein de celles-ci. Ces résolutions ont mis l'accent sur quatre domaines prioritaires : le développement de la capacité à s'orienter tout au long de la vie (career management skills – CMS), l'accès aux services d'orientation tout au long de la vie, l'assurance qualité et le développement de systèmes et de politiques s'appuyant sur des informations objectives, et la coordination des services. Elles ont par conséquent invité les États membres à moderniser et à renforcer leurs politiques et systèmes d'orientation.

Dans les secteurs de l'éducation et de l'emploi, de nombreux documents stratégiques de l'Union Européenne expriment, explicitement ou implicitement, une prise de conscience du besoin d'OTLV. Celle-ci est étroitement liée à la Stratégie « Europe 2020 », qui présente des objectifs stratégiques afin de redonner

¹ Conseil de l'Union Européenne (2004). *Renforcement des politiques, systèmes et pratiques dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie en Europe*. 9286/04. EDUC 109 SOC 234

² Conseil de l'Union Européenne (2008). *Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

de l'élan à une croissance économique à la fois intelligente, durable et inclusive.³

Dans un contexte aussi large, l'orientation tout au long de la vie peut permettre aux décideurs d'atteindre un certain nombre d'objectifs stratégiques :

- **Efficacité de l'investissement dans l'éducation et la formation** : Accroître le taux de participation et de réussite dans l'enseignement et la formation par le biais d'une meilleure compréhension des intérêts et aptitudes des individus et une meilleure correspondance entre ceux-ci et les opportunités d'apprentissage qui leurs sont offertes ;
- **Efficacité du marché du travail** : Améliorer la performance et la motivation au travail ainsi que la durée moyenne de maintien de l'emploi, et réduire le temps dédié à la recherche de travail ainsi que les périodes d'inactivité. Mieux prendre en compte les intérêts et aptitudes des individus et leur proposer des postes et des évolutions de carrière leur correspondant mieux permettra d'atteindre ces objectifs. De plus, il convient de rendre plus accessible les informations sur les opportunités de formation et d'emploi présentes et futures (y compris le travail indépendant et l'entrepreneuriat) et sur la mobilité géographique et professionnelle ;
- **Apprentissage tout au long de la vie** : Faciliter le développement personnel et l'employabilité de chacun en construisant une offre globale de formation qui permette de guider les usagers dans leurs recherches et la construction de parcours. Ces parcours étant toujours plus diversifiés mais interconnectés, l'aide apportée les aidera à identifier les compétences qu'ils

peuvent transférer, et facilitera la validation de leurs expériences y compris lorsqu'elles sont non formelles et informelles ;

- **Inclusion sociale** : Faciliter l'insertion et la réinsertion scolaire, sociale et économique de tous les usagers, y compris les jeunes quittant le système scolaire prématurément et les ressortissants de pays tiers, en particulier ceux qui éprouvent des difficultés à comprendre et à accéder à l'information concernant la formation et l'emploi. Il en résultera une meilleure insertion sociale, une citoyenneté active, ainsi qu'une réduction des périodes de chômage de longue durée et de pauvreté ;
- **Équité sociale**: Aider les usagers à surmonter les discriminations liées au genre, à l'origine, à l'âge, au handicap, à la classe sociale et à d'autres barrières institutionnelles pour accéder à la formation et à l'emploi ;
- **Développement économique**: favoriser la hausse du taux d'emploi et améliorer la qualification professionnelle de la main d'œuvre, au bénéfice d'une économie et d'une société basée sur le savoir.

1.3 Origines du kit de ressources

Ce kit de ressources s'appuie sur un guide publié conjointement en 2004 par l'OCDE et la Commission Européenne.⁴ Ce guide repose sur un échantillon portant sur l'évaluation de politiques menées dans un grand nombre de pays européens membres de l'OCDE.⁵ Il inclut plusieurs outils de référence communs développés par le groupe d'experts de la Commission Européenne sur l'orientation tout au

³ Croissance intelligente : croissance axée sur la connaissance et l'innovation ; croissance durable : économie utilisant efficacement les ressources, avec une répartition équitable des coûts et des bénéfices ; croissance inclusive : la création d'une société cohésive donnant aux citoyens les moyens d'anticiper et de gérer le changement (Commission européenne (2010), *Proposition de décision du conseil relative aux lignes directrices pour les politiques de l'emploi des États membres : partie II des lignes directrices intégrées « Europe 2020 »*).

⁴ Organisation de Coopération et de Développement Économiques & Commission Européenne (2004). *L'orientation professionnelle : Guide pratique pour les décideurs*. Paris: OECD.

⁵ Organisation de Coopération et de Développement Économiques (2004). *Orientation professionnelle et politique publique : Comment combler l'écart ?* Paris : OCDE. Sultana, R.G. (2004). *Politiques d'orientation dans la société de la connaissance*. Cedefop Panorama séries 100. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes.

long de la vie. Ces outils de référence communs ont été conçus pour servir au développement de politiques et de systèmes aux niveaux national et régional, et à la formation par les pairs au niveau européen. Les principes de ce guide ont été renforcés par la première résolution du Conseil sur l'orientation tout au long de la vie (2004), qui a invité les États membres de l'UE à analyser leur système national d'orientation à la lumière des travaux de la Commission, de l'OCDE, et des évaluations conduites par la Banque Mondiale sur les politiques d'orientation. Ultérieurement, le Cedefop a rédigé une brochure⁶ encourageant l'utilisation de ces outils lors de séjours d'études ou d'activités de formation par les pairs des différents programmes de l'UE entre les États membres.

Le présent kit de ressources inclut des éléments provenant de travaux précédents (notamment la section 2), mis à jour et complétés. Il est le fruit d'une collaboration étroite entre les membres du Réseau européen pour la politique d'orientation tout au long de la vie (cf. Annexe A).

1.4 Structure du kit de ressources

La section 2 du kit de ressources identifie les objectifs et principes communs aux services d'orientation tout au long de la vie (provenant des outils de référence communs du guide de 2004) ; la section 3 décrit les aspects fondamentaux des systèmes d'orientation tout au long de la vie (prolongeant le guide de 2004).

Les sections 4 à 7 sont centrées sur les quatre propositions - clés identifiées en 2004 et en 2008 par les résolutions de l'UE :

- la capacité à s'orienter tout au long de la vie ;
- l'accès aux services d'orientation, y compris la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;

- les mécanismes de coopération et de coordination du développement des politiques et des systèmes d'orientation ;
- l'assurance qualité et les éléments concrets pour le développement de politiques et de systèmes.

La relation entre ces quatre propositions est représentée en Figure 1.1. En résumé, le troisième thème (mécanismes de coopération et de coordination) correspond au processus stratégique ; le deuxième (accès) et la première partie du quatrième (assurance qualité) répondent à deux problématiques essentielles de la politique intersectorielle ; le premier (capacité à s'orienter) porte sur les bénéfices attendus par les usagers ; et la seconde section du quatrième (éléments concrets) propose de définir les résultats attendus en matière de politique.

Afin de répondre aux objectifs de la stratégie Europe 2020 en matière de croissance *intelligente* (développer une économie basée sur la connaissance et l'innovation), de croissance *durable* (promouvoir une économie moins gourmande en ressources, plus verte et plus compétitive) et de croissance *inclusive* (encourager une économie à fort taux d'emploi qui

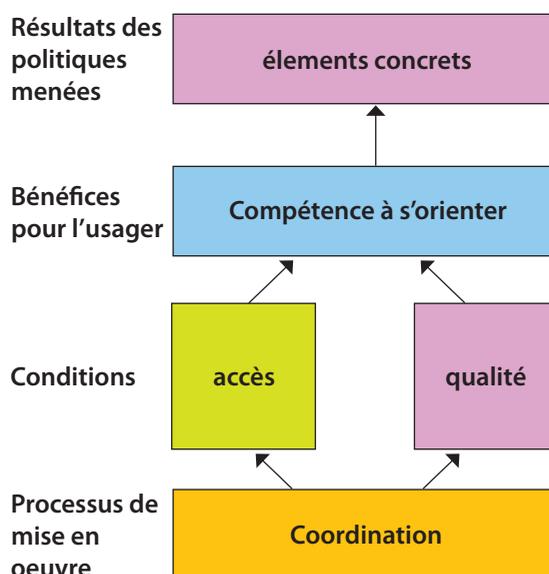


Figure 1.1 : Diagramme représentant la relation entre les quatre thèmes clés

⁶ Cedefop (2005). *Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie, en utilisant les outils de référence européens communs*. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes.

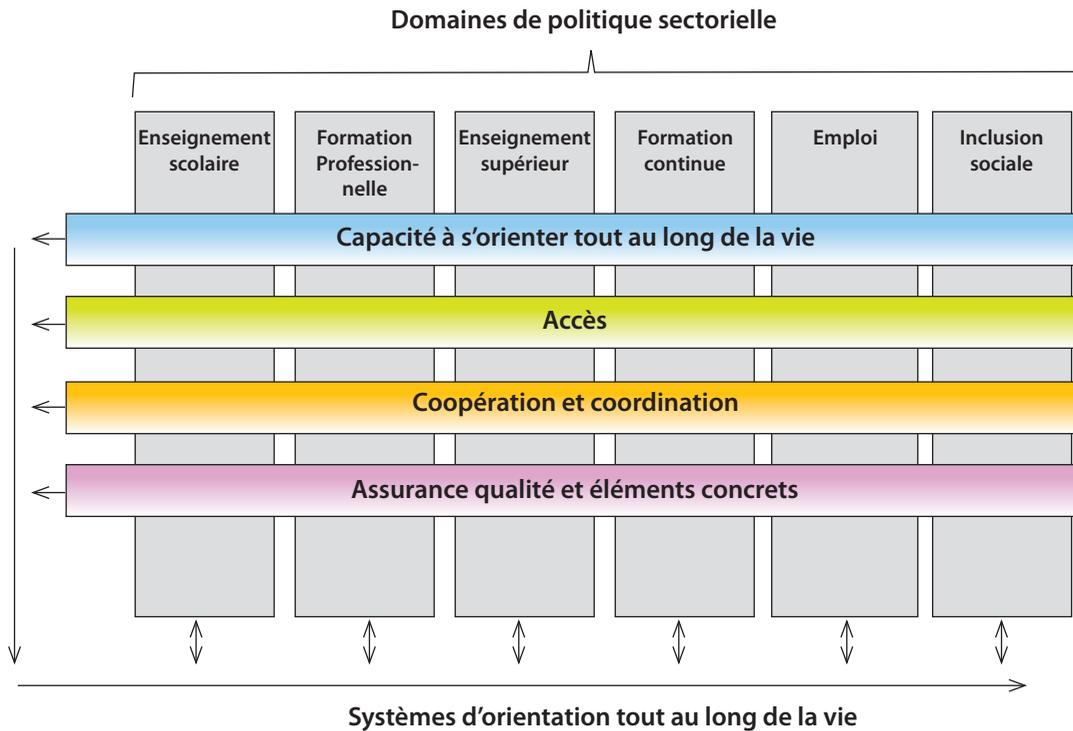


Figure 1.2 : Relations entre les thèmes clés et les domaines de politique sectorielle

créera une cohésion économique, sociale et territoriale), le kit de ressources porte sur les domaines stratégiques correspondants aux niveaux de l'UE et des États membres. Tout en conservant une vue d'ensemble transversale du développement de la politique d'orientation tout au long de la vie, il vise à s'articuler avec le développement d'une politique sectorielle dans six domaines principaux :

- L'enseignement scolaire ;
- La formation professionnelle ;
- L'enseignement supérieur ;
- La formation continue ;
- L'emploi ;
- L'inclusion sociale.

Les relations entre les thèmes clés et les domaines de politique sectorielle sont représentés en figure 1.2 ci-dessous.

En suivant ce modèle, les sections 4 à 7 respectent la structure suivante :

- Enjeux (transversal) ;
- Questions (transversal) ;
- Méthodologie (transversal) ;
- Conséquences pour chaque secteur.

Il est important de souligner que même lorsque les services d'orientation sont situés à l'intérieur d'un secteur, leur préoccupation reste d'aider les individus à traverser les secteurs.

1.5 Utiliser le kit de ressources

Il existe de nombreuses façons d'utiliser le kit de ressources :

- Par la mise en place d'instances de concertation locales, régionales ou nationales (ou d'autres mécanismes de coordination) afin de passer en revue l'éventail complet des services d'orientation tout au long de la vie (OTLV) présents à ce niveau géographique ;
- La révision des politiques, services ou programmes d'orientation par les décideurs et/ou acteurs dans des secteurs particuliers, dans le contexte de l'OTLV ;
- L'observation des développements pertinents de la politique d'OTLV dans les autres pays par des décideurs et/ou acteurs volontaires ;
- La mise en place de programmes de formation des praticiens de l'orientation, afin d'élargir leur compréhension du contexte politique dans lequel ils travaillent.



Objectifs et principes

2.1 Introduction

La présente section exposera une série d'objectifs et de principes concernant les services d'orientation tout au long de la vie, qui ont été approuvés au départ dans le cadre du programme de travail Éducation et Formation 2010 de l'Union Européenne. Le développement de ces objectifs et principes communs au niveau européen dans le but de soutenir le développement de politiques et de systèmes nationaux figurait déjà dans la résolution du Conseil (Éducation/Jeunesse) de mai 2004 sur le renforcement des politiques, systèmes et pratiques d'orientation tout au long de la vie en Europe. Le placement de l'individu/apprenant au cœur de l'offre de tels services a été une priorité de cette résolution, tout comme le besoin de (i) recentrer l'offre sur le développement des capacités d'orientation des individus, (ii) élargir l'accès aux services et (iii) améliorer la qualité de ces services. Les principes régissant l'offre d'orientation sont regroupés selon les priorités suivantes :

2.2 Qu'est-ce que l'orientation tout au long de la vie ?

L'orientation tout au long de la vie (OTLV) désigne toute une gamme d'activités⁷ qui permettent aux usagers, quel que soit leur âge, d' (i) identifier leurs capacités, compétences et intérêts, (ii) de prendre des décisions pertinentes concernant leur éducation, formation et profession, et (iii) de mener à bien les choix de vie individuels concernant la formation, le métier exercé et les autres domaines dans lesquels ces capacités sont acquises ou utilisées. L'OTLV est dispensée dans différents cadres tels que l'éducation, la formation, l'emploi, le cadre communautaire et la sphère privée.

⁷ Parmi ces activités on trouve par exemple la mise à disposition d'informations et de conseils, les services d'aides, l'évaluation des compétences, le mentorat, la défense des droits, et l'enseignement de la prise de décision et de la capacité à s'orienter tout au long de la vie. Un éventail de termes est utilisé dans différents pays pour décrire ces activités, parmi lesquels on trouve : l'orientation scolaire, professionnelle et de carrière, l'orientation et le conseil, etc. Afin d'éviter toute ambiguïté, le terme « orientation » est utilisé tout au long du texte pour désigner chacune ou toutes ces formes de services ; le terme « orientation tout au long de la vie », parallèlement à « apprentissage tout au long de la vie », souligne la volonté de faire de l'orientation un service disponible à tout moment de la vie d'un citoyen.

2.3 Ses objectifs

L'orientation tout au long de la vie a pour objet :

- de donner aux **usagers** les moyens de gérer et planifier leurs choix de formation et de profession en fonction de leurs ambitions, et de faire le lien entre leurs intérêts et compétences et les opportunités d'éducation, de formation, de travail (salarié ou indépendant), contribuant ainsi à leur développement personnel ;
- donner le soutien nécessaire aux **institutions d'éducation et de formation** pour renforcer la motivation des élèves, étudiants et apprenants, et les encourager à prendre en main leur apprentissage et se fixant leurs propres objectifs de réussite ;
- aider les **employeurs** à renforcer la motivation, la qualification, l'adaptabilité et la capacité de leur personnel à évaluer et à tirer profit des opportunités d'apprentissage au sein du lieu de travail ou ailleurs ;
- fournir aux **décideurs** un moyen efficace d'atteindre un grand nombre d'objectifs en matière de politiques publiques ;
- soutenir les **économies** locales, régionales et européenne grâce au développement de la main d'œuvre et à l'adaptation aux attentes de l'économie et à la conjoncture sociale en perpétuel changement ;
- Épauler le développement de **sociétés** dans lesquelles les citoyens contribuent activement au développement social, démocratique et durable.

2.4 Les principes de l'offre d'orientation tout au long de la vie

Les principes qui sous-tendent l'offre d'orientation tout au long de la vie sont les suivants:

L'utilisateur comme élément central

- **Indépendance** – l'ensemble des services proposés respecte la liberté de l'utilisateur quant à ses choix de carrière et de développement personnel ;
- **Impartialité** – l'ensemble des services proposés correspond uniquement aux intérêts de l'utilisateur, n'est pas influencé par les intérêts du prestataire, de l'institution ou du commanditaire, et ne discrimine pas en fonction du sexe, de l'âge, de l'origine, de la classe sociale, des qualifications, des capacités, etc. ;
- **Confidentialité** – les utilisateurs ont un droit de regard sur les informations personnelles qu'ils fournissent au cours du processus d'orientation ;
- **Égalité des chances** – l'ensemble des services proposés favorise l'égalité des chances pour tous les utilisateurs dans les domaines de la formation et de l'emploi ;
- **Approche holistique** – l'ensemble des services proposés tient compte de la situation personnelle, sociale, culturelle et économique qui motive la décision prise par l'utilisateur.

Impliquer les citoyens

- **Participation active** – l'orientation est une activité régie par la collaboration entre l'utilisateur, le prestataire, ainsi que d'autres acteurs (p. ex. prestataires de services éducatifs, entreprises, membres de la famille, communauté d'intérêts). Elle se fonde sur la participation active du citoyen ;
- **Autonomie** – l'ensemble des services proposés aide les utilisateurs à devenir compétents dans la planification et la gestion de leurs choix de formation et de carrière ainsi que des transitions qui en résultent.

Améliorer l'accès

- **Transparence** – la nature du ou des service(s) d'orientation proposé(s) doit être immédiatement identifiable par le citoyen ;
- **Convivialité et empathie** – le personnel d'aide à l'orientation reçoit les citoyens dans une atmosphère accueillante ;
- **Continuité** – l'ensemble des services proposés soutient les citoyens à travers les transitions qu'ils entreprennent ou rencontrent dans les domaines éducatif, professionnel et personnel, en tenant compte des évolutions de la société ;
- **Disponibilité** – Tous les citoyens ont le droit d'accéder aux services d'orientation⁸ tout au long de la vie à tout moment quel que soit leur âge ;
- **Accessibilité** – l'ensemble des services proposés est accessible de façon adaptée et souple pour l'utilisateur, par exemple en entretien, par téléphone, par courrier électronique ou par le biais de services de proximité ; et est disponible aux moments et lieux qui conviennent le mieux aux usagers.
- **Adaptation** – l'ensemble des services sont déclinés sous une grande variété de méthodes pour répondre aux différents besoins des usagers.

Assurer la qualité

- **Pertinence des méthodes d'orientation** – Les méthodes d'orientation utilisées ont un fondement théorique et/ou scientifique, approprié à leur fonction.
- **Amélioration continue** – les services d'orientation ont une politique d'amélioration continue qui implique une évaluation régulière de la part des usagers et des possibilités de formation continue pour le personnel.
- **Droit de recours** – les usagers ont la possibilité de faire une réclamation par le biais d'une procédure formelle s'ils estiment que l'orientation qui leur a été proposée n'a pas été satisfaisante.
- **Personnel compétent** – Le personnel produisant l'orientation a des compétences reconnues par l'État en ce qui concerne l'identification et la réponse aux besoins des usagers, et, lorsque nécessaire, la redirection vers un service plus approprié.

⁸ Charte Sociale Européenne (Révision de 1996) Article 9 – Droit à l'orientation professionnelle : "En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à l'orientation professionnelle, les Parties s'engagent à procurer ou promouvoir, en tant que de besoin, un service qui aidera toutes les personnes, y compris celles qui sont handicapées, à résoudre les problèmes relatifs au choix d'une profession ou à l'avancement professionnel, compte tenu des caractéristiques de l'intéressé et de la relation entre celles-ci et les possibilités du marché de l'emploi ; cette aide devra être fournie, gratuitement, tant aux jeunes, y compris les enfants d'âge scolaire, qu'aux adultes."



Les aspects déterminants d'un système d'orientation tout au long de la vie

3.1 Introduction

Cette section décrit les aspects déterminants d'un système d'orientation tout au long de la vie. Elle s'adresse aux décideurs et autres acteurs et propose une grille pour l'autoévaluation ou pour l'examen entre pairs, et se décline sur les niveaux national, régional et local. Elle donne un modèle de référence pour l'OTLV, auquel les aspects des systèmes existants peuvent être comparés. Elle est conçue pour une utilisation conjointe avec les objectifs et principes communs de l'OTLV tels que définis dans la section 2.

3.2 Aspects généraux du système

- La formation tout au long de la vie et une employabilité durable sont les objectifs qui régissent le développement de politiques, systèmes et pratiques pour l'OTLV ;
- l'OTLV fait partie intégrante des politiques et programmes concernant l'éducation, la formation, l'emploi et l'insertion sociale, s'intéressant à des problématiques comme l'égalité des sexes, le développement des ressources humaines, le

vieillesse actif, le développement rural et régional, et l'amélioration des conditions de vie et de travail ;

- le système d'OTLV inclut des services dans les écoles, lycées, universités, agences de formation, les services publics d'emploi, les entreprises et autres cadres communautaires⁹ ;
- par conséquent il offre des services aussi bien dans le secteur public que dans le privé, ainsi que dans le secteur bénévole et communautaire⁹ ;
- l'accès à une orientation de qualité étant un bien public autant que privé, l'État est reconnu comme acteur primordial non seulement pour offrir des services mais aussi pour stimuler la prestation d'orientation au sens large et s'assurer que celle-ci est de qualité ;
- les politiques concernant l'OTLV sont développées de façon coordonnée aux niveaux national, régional et local dans un cadre financier, juridique et institutionnel.

⁹ Ceci ne concerne les pays anglo-saxons et non la France. Une communauté est un groupe de personnes partageant une caractéristique ou un intérêt commun (communauté de quartier, communauté religieuse...).

3.3 Aspects de la capacité à s'orienter tout au long de la vie

- Des opportunités sont offertes aux usagers pour apprendre à faire les choix qui leur correspondent concernant leur éducation et leur métier, et à gérer leur progression dans la formation et dans leur activité professionnelle ;
- des programmes dédiés au développement de cette capacité à s'orienter tout au long de la vie sont offerts à tous les jeunes pendant la scolarité obligatoire ;
- le développement permanent de cette capacité à s'orienter tout au long de la vie est la priorité de tous les services d'orientation.

3.4 Aspects concernant l'accessibilité

- Les usagers ont accès à l'orientation lors des différentes étapes de leur vie, et particulièrement lors de transitions importantes ;
- sont inclus l'accès aux informations complètes concernant l'éducation, les métiers et le marché du travail ;
- cette orientation est offerte aux lieux, aux heures et sous les formes qui correspondent aux différents besoins individuels, et son accès ne dépend pas des intérêts d'entreprises ou d'institutions particulières ;
- une attention particulière est vouée aux groupes à risque d'exclusion sociale, afin d'assurer leur accès au service. On trouve parmi ces groupes : les individus qui n'ont pas validé leur scolarité obligatoire ou qui ont quitté l'école sans qualification, les membres de minorités linguistiques ou autres, les personnes handicapées, les travailleurs immigrés, et les chômeurs ;
- les prestations d'orientation permettent aux usagers de développer un projet et une réflexion sur soi, ainsi que d'identifier les compétences qu'ils ont acquises dans le cadre non formel et informel, et de construire leurs choix à partir

d'expériences et d'information sur la formation et l'emploi ;

- les systèmes d'orientation adaptent les niveaux d'aide individuelle (de la simple information au conseil approfondi) pour qu'ils correspondent aux situations et besoins personnels ;
- la technologie est intégrée de manière efficace dans les services individuels et améliorent l'accès à l'orientation ;
- le droit à l'orientation est clairement défini et transparent vis-à-vis des usagers.

3.5 Aspects concernant la qualité et les informations objectives

- Des exigences professionnelles claires sont établies pour les praticiens de l'orientation travaillant dans une multitude de rôles et dans différents secteurs ;
- ces exigences sont liées à l'objectif de carrière poursuivi par les praticiens de l'orientation, et prennent en compte la progression d'un poste à un autre ;
- ces exigences professionnelles sont assorties d'un impératif de qualité de l'organisation ;
- l'amélioration continue de la conception et de la mise en œuvre des services, outils et produits d'orientation est favorisée par la participation de l'utilisateur, l'application des droits des usagers et le respect des procédures d'assurance-qualité ;
- l'élaboration de politiques est faite au regard d'un ensemble d'informations objectives, incluant des données systématiquement recueillies sur les finances et les ressources humaines dédiées à l'orientation (y compris l'analyse en termes de coût et d'avantages pour les gouvernements comme pour les individus), sur les besoins, exigences, caractéristiques des usagers, leur satisfaction, et sur les résultats et la rentabilité des différentes formes de services d'orientation (en ligne et en face à face) ;

- des recherches sont entreprises pour soutenir le développement de systèmes et de politiques fondées sur des informations objectives.

3.6 Aspects concernant la coordination et la coopération

- Les politiques et programmes d'orientation sont développés de manière coordonnée entre les secteurs de l'éducation, de la formation, de l'emploi et des communautés ;
- Les rôles et responsabilités des personnes impliquées dans le développement des politiques, systèmes et programmes d'OTLV sont clairement définis;
- Les politiques et programmes d'OTLV sont conçus et mis en œuvre grâce à la participation des acteurs lors d'instances de concertation sur l'orientation ou à d'autres mécanismes de coordination/coopération au niveau local, régional ou national. Les acteurs incluent les pouvoirs publics, les partenaires sociaux, les prestataires de services, les institutions d'enseignement et de formation, les praticiens de l'orientation, et les utilisateurs des services (p.ex. les parents, les jeunes...);
- Les partenariats et réseaux officiels de prestataires de services d'orientation sont formés au niveau local;
- Les représentants des partenaires sociaux et autres acteurs font partie des instances responsables de la direction des services d'orientation financés publiquement.

3.7 Études de cas

Les études de cas 3.1 et 3.2 montrent deux exemples d'efforts systématiques pour développer un système d'OTLV. D'autres pays ont employé des moyens différents pour parvenir au développement d'un système d'OTLV plus cohérent, tels que la mise en place de normes de qualité et de collecte de données au niveau intersectoriel (voir l'étude de cas 6.13 sur l'Allemagne, dans la section 6.5.7)

Étude de cas 3.1: Développement du système hongrois d'orientation tout au long de la vie

Grâce au financement de l'UE, le développement systématique du système hongrois d'orientation tout au long de la vie (OTLV) a commencé en 2008, sous la forme du « programme opérationnel de renouvellement social », mené par le service public de l'emploi. La première phase de ce programme s'est terminée en juin 2011. Ses objectifs étaient :

- mettre en place un réseau central de professionnels de l'OTLV, avec un protocole unifié et une grille nationale des compétences nouvellement élaborée ;
- agrandir le réseau de service d'OTLV (et inclure les enseignants, les travailleurs sociaux et d'autres professionnels) ;
- créer un nouveau portail Web comportant des films et des dossiers sur les métiers, un large éventail de questionnaires d'évaluation (des compétences, des intérêts, des valeurs, des préférences professionnelles, etc.), une série complète de bases de données couvrant tous les secteurs de l'éducation, de la formation et des possibilités d'emploi, et une communauté virtuelle de professionnels de l'orientation ;
- fournir un appui à 83 personnes pour leur permettre d'entreprendre des études de niveau Master en orientation professionnelle, au sein de deux universités ;
- organiser des stages pour les enseignants, travailleurs sociaux et autres professionnels afin de les former aux compétences élémentaires d'orientation professionnelle, tirés d'un programme en dix modules développé à cet effet (avec 2 000 participants);
- obtenir des avancées grâce au Conseil national sur l'OTLV en ce qui concerne : la réglementation de l'orientation professionnelle, l'impact et la rentabilité de l'OTLV, le développement des indicateurs de performance, et le recueil du point de vue des usagers vis-à-vis des services d'orientation professionnelle.

Étude de cas 3.2: le droit à l'orientation tout au long de la vie pour les citoyens en France

Depuis 2009, une loi française donne à chaque citoyen le droit de bénéficier de l'orientation tout au long de la vie, y compris l'information sur les professions. Cette loi a créé la fonction de délégué interministériel à l'éducation et à l'orientation professionnelle, qui rend compte régulièrement au premier ministre. Son rôle est de coordonner les actions des services d'éducation, des services aux étudiants, des services de l'emploi, et des services pour la jeunesse et la formation professionnelle. Parmi ses fonctions :

- proposer les priorités de la politique nationale d'information et d'orientation scolaire et professionnelle ;
- établir des normes de qualité pour l'exercice de la mission de service public d'information et d'orientation ;
- coordonner les politiques d'information et d'orientation aux niveaux régional et local.

Trois politiques principales sont mises au premier plan:

- la création d'un label de qualité « Orientation pour tous » décerné aux organisations ou agences qui sont capables de dispenser des informations et conseils individualisés et qui ont accepté de travailler au sein d'un réseau coordonné.
- Un service en ligne gratuit (www.orientation-pour-tous.fr) qui comprend plus de 200 000 fiches sur la formation, plus de 1 000 sur les qualifications, et plus 2 000 sur l'emploi. Il fournit également une liste de tous les services d'orientation qui ont reçu le label qualité.
- Une plate-forme téléphonique gratuite (0811 703 939) d'informations et de conseils sur l'orientation scolaire et professionnelle. Lorsque le conseiller n'est pas capable de répondre à une question, il transfère l'appel à un conseiller spécialisé.

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.



Capacité à s'orienter tout au long de la vie

4.1 Introduction

Cette section aborde les problèmes politiques relatifs au développement de la compétence à s'orienter tout au long de la vie (*career management skills* - CMS). Les CMS portent sur toute une gamme de compétences qui procurent aux individus et aux groupes des moyens structurés de recueillir, analyser, synthétiser et organiser les informations sur les formations, les métiers et sur la connaissance de soi. Ils portent aussi sur les compétences nécessaires pour prendre des décisions et entreprendre des transitions. Ces CMS sont donc un outil précieux pour les individus, leur permettant de construire et mettre en œuvre un projet de vie dans lequel le travail, que ce soit en tant qu'employé ou travailleur indépendant, occupe une place centrale. De nombreux États membres de l'UE ont investi dans le développement de programmes d'acquisition des CMS au sein des écoles et des établissements d'enseignement supérieur, ainsi que dans le cadre du service public de l'emploi pour les jeunes et les adultes. Si l'objectif des programmes d'orientation tout au long de la vie est d'aider les individus à gérer leur parcours éducatif et professionnel, alors les CMS correspondent aux résultats attendus de ces programmes.

- Cette section est divisée en quatre sous-sections:
- Enjeux (section 4.2)
- Questions (section 4.3)
- Méthodologie (section 4.4)
- Conséquences pour chaque secteur (section 4.5) :
- Enseignement scolaire / Formation initiale (section 4.5.1)
 - Formation professionnelle (section 4.5.2)
 - Enseignement supérieur (section 4.5.3)
 - Formation continue (section 4.5.4)
 - Emploi (section 4.5.5)
 - Inclusion sociale (section 4.5.6).

4.2 Enjeux

- Face aux nombreux défis qu'ils rencontreront au cours de leur vie, tels que des changements de profession plus fréquents ; les usagers doivent pouvoir orienter leurs choix. Il est important de développer cette capacité, surtout dans des contextes de chômage et d'insécurité de l'emploi. Cependant, de nombreux États ne consacrent pas une place assez importante à cette compétence dans les programmes de formation, surtout si elle n'est pas enseignée de manière à ce que chacun y ait accès et que l'ac-

quisition de cette compétence soit garantie. Peu ou prou de pays membres ont développé un plan qui articule clairement la logique derrière l'acquisition des CMS, ainsi que le contenu des différents programmes disponibles selon les âges et les groupes cible.

- En ce qui concerne la scolarité obligatoire, les programmes d'enseignement des CMS ont tendance à être dispensés soit en tant que sujet isolé et inscrit dans le programme, soit sous forme d'une série de thèmes abordés au cours de différentes disciplines du programme, ou encore en tant qu'activités extrascolaires. Les défis politiques majeurs qui concernent toute les modalités d'enseignement incluent : la mise à disposition d'une formation spécifique pour ceux qui dispensent l'enseignement des CMS, et le déploiement de stratégies d'évaluation qui apportent la preuve de l'acquisition des CMS. De plus, lorsque les CMS sont disséminées tout au long du programme, les politiques doivent être développées de façon à s'assurer que les apprenants reconnaissent leur apport au sein des différentes disciplines, et qu'ils mobilisent ce qui a été appris pour répondre aux défis qui se présenteront au cours de leur vie.
- Dans le secteur universitaire, la concentration sur les résultats et sur l'amélioration de l'employabilité requis par le processus de Bologne ont mené à l'apparition d'une multitude d'activités et de modèles sur les CMS au niveau national comme au niveau des facultés. Selon le contexte, ce type d'initiative a été amorcé soit par les facultés, soit par les services d'orientation professionnelle, soit par les étudiants eux-mêmes. Tandis que certaines universités ont une reconnaissance officielle des acquis de leurs programmes CMS avec une attribution de crédits universitaires, d'autres considèrent ce type de programmes comme étant des offres ajoutées au cursus. Le défi politique majeur dans ce secteur est d'outrepasser la fragmentation et d'intégrer les processus transversaux déjà existants dans une perspective construite. Une telle stratégie doit intégrer les exigences d'un enseignement et d'un apprentissage tourné vers l'étudiant, ainsi que le soutien et l'amélioration de l'employabilité, le tout de manière significative. Elle se doit également de faire usage du potentiel des CMS pour améliorer la qualité de l'enseignement et de la formation dans le domaine de l'enseignement supérieur européen.
- Les CMS sont tout autant un besoin pour les jeunes qui suivent d'autres cursus d'éducation et de formation postérieurs à la scolarité obligatoire. Cependant, il existe peu d'institutions qui offrent des programmes spécifiques à cet égard, et, quand elles le font, c'est en l'absence de toute reconnaissance officielle pour ceux qui les suivent. Ceci contribue à renforcer l'idée selon laquelle les CMS sont négligeables.
- Les services publics de l'emploi offrent souvent des programmes pour aider les jeunes et adultes au chômage à développer des CMS. Dans ce cadre, le défi consiste à dépasser les considérations à court terme (trouver un emploi au plus vite), et se concentrer sur des considérations à plus long terme telles que la planification et la gestion de sa propre évolution de carrière.
- Les autres acteurs jouant un rôle dans la promotion et l'enseignement des CMS sont entre autres les employeurs, de part leur rôle dans la formation initiale et continue de leurs employés, notamment lorsqu'ils offrent des stages.
- Des groupes de population divers se retrouvent confrontés à des défis de différentes natures dans leur parcours de vie/travail. Cependant, la plupart des programmes d'apprentissage des CMS ne sont pas conçus pour répondre à une grande diversité de besoins, et par conséquent n'ont le plus souvent qu'une efficacité limitée.
- Les enfants, les jeunes et les adultes apprennent souvent à faire face aux défis de la vie/du travail dans des contextes informels et non formels. Il est par conséquent important de développer cette compétence chez les partenaires et

auprès des personnes qui interviennent hors du champ de la formation, tels que les parents, les ONG et les associations et organisations bénévoles.

4.3 Questions

- Quelles sont les compétences dont les citoyens de tous âges ont besoin afin de s'orienter efficacement dans une perspective de continuité tout au long de leur vie ? Comment ces compétences peuvent-elles être organisées au sein d'un programme pertinent en termes de contenu et de développement ?
- Comment de telles compétences peuvent-elles être enseignées (dans un contexte scolaire ou autre) d'une manière qui, tout en s'adressant à tous les individus, prenne en compte les différents problèmes rencontrés au cours du développement et les préoccupations spécifiques de groupes et d'individus ayant des besoins sociaux, économiques et culturels variés ?
- Comment les différents prestataires de programmes d'enseignement des CMS peuvent-ils travailler ensemble de façon plus efficace, en utilisant au mieux leur expertise dans les domaines de l'éducation, de la formation et de l'emploi ?
- Quelles sont les personnes susceptibles d'offrir une formation en CMS, et quel rôle vont jouer les personnels d'orientation dans le développement et la transmission des CMS au sein des formations dans différents contextes et environnements ?
- Quelles décisions de stratégies politiques doivent être prises afin de développer l'accès aux CMS, d'assurer leur qualité, et de permettre à tous les usagers de maîtriser efficacement les compétences clés de l'orientation ?
- Quelles stratégies et ressources pédagogiques/andragogiques sont les plus performantes pour permettre la maîtrise des compétences d'orientation ? Comment cette maîtrise peut-elle être évaluée et reconnue de manière à favoriser l'évolution de carrière à différentes étapes de la vie ? Comment peut-on former le personnel enseignant les CMS de façon à ce que l'aide qu'ils apportent aux usagers soit plus efficace ?
- Comment faire en sorte que les individus soient capables de décrypter le monde qui les entoure, si bien que tout en ayant l'autonomie nécessaire pour développer leurs compétences clés et faire évoluer leur carrière, ils aient une conscience critique des contraintes économiques qui limitent leurs choix et les capacités, et ne se croient pas individuellement responsables des failles structurelles et systémiques ?
- Comment développer l'acquisition des CMS auprès des travailleurs et des chômeurs dans le contexte du service public de l'emploi tout en appuyant les différents types de transitions et en répondant aux besoins et préoccupations spécifiques de groupes et d'individus d'âges variés et issus de milieux sociaux, économiques et culturels différents ?
- Quel rôle reviendrait aux employeurs et partenaires sociaux dans le développement de la compétence à s'orienter, et plus spécifiquement dans l'aide aux choix lors des périodes de transitions rencontrées pendant le parcours professionnel ou de vie ?
- Quels critères choisir pour évaluer la qualité des programmes d'enseignement des CMS ?
- Quelles données recueillir pour mesurer l'impact des programmes d'enseignement des CMS ?

4.4 Méthodologie

Chaque contexte, qu'il soit régional, national ou autre, a ses caractéristiques spécifiques. Il serait par conséquent difficile, voire peu judicieux, de vouloir appliquer une politique unique pour la mise en œuvre des programmes d'acquisition des CMS à des contextes différents, voire à des secteurs différents au sein d'un même contexte. Malgré cela, si on considère qu'il

Tableau 4.1: Continuité progressive des mesures politiques menant à la mise en œuvre de l'acquisition des CMS

1^{er} aspect: L'expérience de la formation et du développement		
<p>Contenu ad hoc, optionnel, non encadré par une politique Formation optionnelle à l'orientation ; CMS ne figurant pas dans le cursus ; apprentissage des CMS n'étant pas offert par les services publics de l'emploi (SPE)</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Contenu organisé et obligatoire Formation à l'orientation obligatoire, CMS enseignés dans le cadre d'une discipline à part entière ou d'un sujet pluridisciplinaire, ou les deux ; choix entre une discipline dédiée aux CMS ou un modèle pluridisciplinaire d'enseignement des CMS pour les écoles/lycées ; intégration des CMS dans les SPE en tant qu'intervention.</p>
<p>Modèle unique</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Accent mis sur le développement et la personnalisation</p>
<p>Absence de formation spécifique pour le personnel Aucune formation pour l'enseignement des CMS ; aucun partenariat avec des ressources extérieures.</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Enseignement donné par un personnel formé, en partenariats Sources et agences d'acquisition des CMS coordonnées au travers d'enseignants ou praticiens de l'orientation ; preuves d'une formation dispensée aux enseignants/conseillers en orientation ; personnels des écoles/lycées et SPE formés à l'enseignement des CMS, en coopération avec des ressources extérieures.</p>
<p>Méthodologie/enseignement traditionnel Les approches traditionnelles de l'enseignement et de la formation prévalent ; l'enseignement se limite à une instruction didactique ; absence de support spécifique pour l'acquisition des CMS.</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Enseignement pédagogique/andragogique stimulant et fondé sur des ressources Preuve de l'utilisation de supports et de méthodes innovantes pour l'enseignement des CMS, y compris l'apprentissage expérientiel au sein d'activités scolaires comme extrascolaires.</p>
2^{ème} aspect: Contrôle et vérification des résultats		
<p>Absence de contrôle des normes de qualité Aucun système en place pour contrôler et évaluer les activités liées aux CMS.</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Programme contrôlé et dirigé Système en place pour contrôler et évaluer les activités liées aux CMS ; contrôle menant à une amélioration de la qualité et à un impact plus visible</p>
<p>Perspective limitée aux résultats CMS non définis clairement comme le résultat d'un apprentissage</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Apprentissage des CMS intégré aux compétences des individus CMS définis clairement comme étant le résultat d'un apprentissage et/ou d'un développement provenant ou non d'interventions ou de cours spécialisés.</p>
<p>Évaluation inexistante ou comme simple formalité Aucune preuve d'évaluation officielle des CMS</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Évaluation authentique, adaptée à son objectif Preuve d'une évaluation formative systématique et avancée des CMS ; évaluation utilisée comme instrument didactique pour le développement personnel.</p>
<p>Absence de rapports réguliers</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Rapports réguliers Rapports des institutions d'enseignement, de formation et de SPE, avec des preuves documentées, répertoriés dans une base de données nationale et évalués ; publication d'un rapport annuel comportant des recommandations ; recommandations intégrées dans les réformes politiques et les plans d'actions ultérieurs.</p>

CMS

existe un programme raisonnablement élaboré qui améliorerait l'acquisition des CMS, alors il serait utile de revoir une série de mesures politiques sur les différents aspects de la progression, comme le souligne le tableau 4.1.

4.5 Conséquences pour chaque secteur

4.5.1 Enseignement scolaire

- Les écoles constituent une opportunité inestimable pour les décideurs politiques de doter tous les citoyens de CMS, étant donné que les élèves en scolarité obligatoire représentent un « auditoire captif ».
- Cependant, l'intégration de l'enseignement des CMS dans le programme doit se faire de manière organisée et non spontanée, en suivant les principes d'élaboration des programmes, tels que la cohérence, la progression, la personnalisation, et la souplesse.
- La Finlande est un bon exemple pour illustrer l'organisation de l'intégration de l'enseignement des CMS au cœur même du programme national (cf. étude de cas 4.1).
- De nombreux pays élaborent des méthodes d'enseignement et d'évaluation innovantes, afin d'aider les étudiants à se livrer à une réflexion critique sur la transition entre l'école et le travail et sur leur développement des CMS. Il existe des exemples intéressants illustrant ce genre d'initiative, tels le *Berufswahlpass* ou « Passeport de choix de métier » en Allemagne (cf. étude de cas 4.2), ou encore les initiatives « STOP & GO » au Luxembourg (cf. étude de cas 4.3) et « Job Exposure » à Malte (cf. étude de cas 4.4)
- Les enseignants des programmes d'apprentissage des CMS doivent à la fois être proches du monde de l'éducation et de la formation, et de celui du travail. Par conséquent ils ont besoin d'une formation spécialisée, leur donnant les

compétences nécessaires pour travailler en partenariat avec les autres enseignants au sein et en dehors des écoles.

Étude de cas 4.1: Programme obligatoire et promotion des CMS en Finlande

En Finlande, dans les classes d'enseignement général (neuf années), l'orientation scolaire est intégrée à d'autres matières pendant les six premières années. De la septième à la neuvième année, les élèves reçoivent au total 95 heures de conseils d'orientation, qui sont intégrées à l'emploi du temps au même titre que les autres disciplines. Au second cycle d'enseignement général, les élèves suivent un cours d'orientation obligatoire de 38 heures, et un cours optionnel d'orientation spécialisée de 38 heures également. Le second cycle d'enseignement professionnel, quant à lui, comprend un module approprié intégré à chaque discipline professionnelle. Les objectifs élémentaires des directives du programme (2004) concernant l'orientation sont les suivants :

- favoriser l'épanouissement et le développement personnel des élèves ;
- promouvoir le développement de compétences d'apprentissage et aider ceux qui ont des difficultés ;
- conseiller et orienter les élèves en ce qui concerne l'éducation et les métiers.

Les directives du programme mettent en avant l'importance de l'utilisation de sources d'information variées, la connaissance des outils informatiques étant considérée comme essentielle. Les services d'orientation dans le cadre éducatif peuvent être décrits comme des processus par lesquels les élèves sont préparés pour l'avenir et pour des transitions actives. Cela se traduit par des individus qui possèdent les informations nécessaires concernant les possibilités d'éducation et les différents métiers, ainsi qu'une compréhension expérientielle de ce qu'est le monde du travail.

Étude de cas 4.2: Le *Berufswahlpass* (Passeport de choix de métier): Une approche à solutions multiples pour favoriser l'acquisition des CMS dans les écoles d'enseignement général en Allemagne

En Allemagne, dans tous les états fédéraux (*Länder*), l'orientation et la formation professionnelle systématique ont longtemps été enseignées soit en tant que sujet à part (qui peuvent être appelés par exemple « cours sur le travail » ou « cours sur le travail, l'économie et la technologie »), soit en tant que sujet intégré à d'autres matières. L'orientation et les CMS sont des éléments clés de ces cours. Pour appuyer le processus d'apprentissage, le livret *Berufswahlpass* (Passeport de choix de métier) est inclus dans les cours dans 12 des 16 états fédéraux. Il comprend des informations concernant les choix d'orientation, aide à évaluer ses propres points forts et intérêts au travers d'auto-évaluations et d'évaluations externes, et fournit des listes permettant de trouver les choix d'orientation qui correspondent le mieux à ses propres points forts. Il permet ainsi d'évaluer l'apprentissage de l'orientation et d'encourager une réflexion critique ainsi que l'échange avec les autres apprenants. Grâce à une approche basée sur de multiples solutions documentées, la conscience de soi, l'estime de soi et l'auto-efficacité sont renforcées. Le processus d'orientation et d'acquisition des CMS est également favorisé par les conseils d'orientation, dispensés en coopération avec les services d'orientation du SPE. Le passeport aide les élèves à consigner les étapes de leur processus d'orientation ainsi qu'à gérer et évaluer les documents pertinents. Développé en tant que volet du programme « École / économie et travail » élaboré par le Ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche, il a été largement utilisé dans environ 80 % des écoles d'enseignement général depuis 2005. Le développement permanent de ce passeport est assuré par un groupe de travail réunissant les États fédéraux qui utilisent cet instrument, qui tient le site web et organise des activités en lien avec l'orientation.

Étude de cas 4.3: programme « STOP & GO », Luxembourg

Le programme « STOP & GO » se concentre sur l'orientation et le développement personnel ainsi que la dispensation de conseils d'orientation. A cette fin, il rassemble au sein de l'école des ressources d'enseignement ayant reçu un apport de la part de professionnels spécialisés dans les domaines des arts, de la culture et de la thérapie. Ce programme est conçu pour les élèves âgés de 14 à 15 ans, qui effectuent leur transition entre le premier et le second cycle de l'enseignement secondaire (et particulièrement pour les filières professionnelles). Son objectif est d'intégrer les expériences de travail créatif dans la vie quotidienne et de soutenir le développement des compétences transversales des étudiants : la confiance en soi, l'estime de soi et l'auto-efficacité durable, incluant la capacité de prendre des décisions et d'être souple dans ses choix d'action. Les « Life stage workshops » intégrés dans les cours hebdomadaires d'aide aux devoirs aident à développer les compétences sociales et personnelles tout au long de l'année, tandis que des ateliers intensifs d'art aident à développer les compétences formatives et artistiques. Une évaluation menée par l'université de Trèves en Allemagne a conclu que le programme permettait aux jeunes d'avoir une compréhension plus approfondie de leur vie et de leur corps, et par conséquent de faire face aux situations sociales avec plus d'efficacité.

Étude de cas 4.4: Projet « Job Exposure » à Malte

“Job Exposure” est un projet national consistant à placer des élèves de quatrième année de secondaire (âgés de 14 à 15 ans) pendant une semaine dans un contexte professionnel lié au secteur financier (p. ex. banque ou compagnie d'assurance) ou au secteur médical (hôpital ou centre médical). Les étudiants observent les professionnels, tout en accomplissant de menus travaux. Un journal de bord les aide à réfléchir à des questions personnelles et professionnelles. Les étudiants sont préparés grâce à des manuels envoyés chaque semaine par courrier électronique, traitant des quatre sujets suivants : recueillir des informations sur l'entreprise et sur le secteur médical, donner une bonne première impression, préparer son trajet jusqu'au lieu de travail, et faire bon usage du journal de bord. Les interrogations sont examinées et font l'objet de conseils appropriés. Le projet « Job Exposure » permet aux étudiants de penser concrètement à leur carrière et d'élargir leur horizon professionnel. Il permet également aux étudiants de faire le lien entre ce qu'ils apprennent à l'école et les possibilités d'emploi. Par conséquent, les étudiants sont plus susceptibles d'assister aux cours et de construire une image positive de leur futur. La confrontation au marché du travail est un facteur important dans la préparation des jeunes à leur transition vers la vie professionnelle, et permet de rétablir le lien entre l'école et le monde du travail.

4.5.2. Formation professionnelle

- Selon une idée fausse mais répandue, les jeunes en formation professionnelle ont déjà fait un choix informé concernant leur future carrière, et ont déjà développé des CMS lors de leur apprentissage ou d'un travail saisonnier ou à mi-temps.

- Ceci va à l'encontre des faits observés, qui indiquent que les jeunes se trouvant dans des filières de formation professionnelle n'y sont pas toujours par choix, mais souvent parce qu'ils y ont été poussés par le système éducatif, ou parce qu'ils n'avaient pas de meilleure option. Parfois les jeunes en formation professionnelle sont sur la bonne voie, mais dans la mauvaise spécialité ; ils auraient pu être aidés par des conseils d'orientation.
- Les jeunes ont souvent de mauvaises expériences à l'école, et ont des difficultés à faire le lien entre l'enseignement scolaire et le monde du travail. Très souvent, ils ont besoin d'apprendre à s'orienter afin de gérer les transitions toujours plus complexes et moins linéaires entre l'éducation, la formation, et le travail.
- Les changements fréquents dans les modes de production et dans l'économie, alliés à une insécurité de l'emploi croissante, renforcent la conviction selon laquelle les jeunes en formation professionnelle ont besoin de développer des CMS dans une perspective à long terme. Ceci souligne également le besoin d'acquérir des CMS, non seulement lors de formations professionnelles initiales, mais aussi au cours de formations continues ; puisque de telles compétences peuvent être un appui pour les employés cherchant à planifier leur évolution professionnelle et à s'orienter dans l'avenir. L'étude de cas 4.5 montre comment, en Italie, un suivi de formation a été mis en place pour soutenir les transitions et aider les individus à mettre en valeur leur formation professionnelle, la rendant plus transparente pour une meilleure orientation.

Étude de cas 4.5: Rendre la formation professionnelle plus transparente en Italie

Le *Libretto formativo del cittadino* (« Livret personnel de formation ») est un outil conçu pour rassembler, synthétiser et documenter les diverses expériences d'apprentissage et les compétences acquises par les individus lors d'une formation professionnelle, mais aussi au travail et dans leur vie quotidienne. Il a pour fonction d'augmenter la transparence et reconnaissance des compétences et de l'employabilité. Le Livret personnel de formation a été défini par les institutions nationales (décret interministériel, 10 octobre 2005) tandis que sa publication et sa distribution incombe aux régions et provinces indépendantes, qui sont compétentes en certification des compétences et formations professionnelles. À l'origine, ce livret n'a été introduit et expérimenté que dans certaines régions. Cette expérimentation a été faite sur mesure pour correspondre aux réalités de chaque région, au sein d'un plan de travail commun. À la fin de cette expérimentation, le Livret personnel de formation sera disponible pour tous les citoyens qui le désirent. Il peut être utilisé aussi bien au sein de systèmes éducatifs ou formatifs que sur le marché du travail. Il s'agit essentiellement d'un outil permettant de mettre en valeur ses compétences, qualités et accomplissements, facilitant la transparence et la reconnaissance permettant d'effectuer des transitions.

4.5.3 Enseignement supérieur

- De plus en plus, les universités et l'enseignement supérieur en général reconnaissent qu'au-delà de leur responsabilité de transmettre des connaissances et des compétences dans des domaines et disciplines spécifiques, ils ont un rôle important à jouer auprès des jeunes et des adultes effectuant leur transition vers le monde du travail, en les aidant à développer les compétences leur permettant de s'orienter et d'évoluer sur le long terme.
- Certains étudiants prennent part à des programmes d'acquisition des CMS en dehors de leur cursus. Bien que ces programmes soient utiles et efficaces, ils peuvent parfois être perçus comme étant superflus.
- À l'inverse, certains établissements d'enseignement supérieur récompensent les étudiants qui suivent ce type de programmes. Dans certains cas, des stratégies sophistiquées d'enseignement et d'évaluation offrant un environnement d'apprentissage optimal ont été conçues afin de permettre aux étudiants de réfléchir aux moyens dont ils disposent pour mobiliser ce qu'ils apprennent dans différents contextes pour appuyer leur propre orientation.
- L'étude de cas 4.6 offre un exemple de ce genre d'initiatives, en illustrant la façon dont les portefeuilles d'expériences et de compétences peuvent être utilisés pour encourager la planification d'actions personnelles et pour permettre des prises de décisions en toute connaissance de cause.
- L'étude de cas 4.7 offre un exemple de modèle d'enseignement des CMS en tant qu'élément central du service d'orientation fourni aux étudiants de l'enseignement supérieur. L'étude de cas 4.8 présente un exemple de séminaires sur l'auto-orientation organisés dans une université en particulier.

Étude de cas 4.6: le Portefeuille d'Expériences et de Compétences (PEC) en France

Depuis 2008, dans le cadre d'un programme national, 20 universités françaises ont développé l'acquisition des CMS en aidant leurs étudiants à valider leurs expériences et compétences. Cette validation est structurée de façon à en faire un processus hautement reconnu au niveau académique. Elle est encadrée par des enseignants-chercheurs de l'université ayant reçu une formation pour travailler avec cette approche. Le Portefeuille d'Expériences et de Compétences prépare non seulement les jeunes à se présenter sous l'angle des connaissances et des compétences nécessaires à la transition vers le monde du travail, mais sert aussi d'instrument leur permettant de donner un sens à leur apprentissage théorique à travers une réflexion sur leurs activités. Les étudiants approfondissent leur apprentissage dans le contexte universitaire en gagnant la capacité de transférer leurs connaissances à un contexte social et/ou professionnel.

Ce programme inclut des sessions de formation, des consultations d'orientation et des outils sur une plate-forme numérique. Les facultés coopèrent en intégrant cette approche à leurs programmes d'étude et en développant des modules pour favoriser ce processus. L'un des objectifs à long terme du PEC est de développer l'autonomie des étudiants, dans le cadre des perspectives et des besoins de l'économie. De cette façon le projet PEC apporte une contribution importante aux trois objectifs essentiels du domaine de l'enseignement supérieur européen : apprentissage centré sur l'étudiant, employabilité, et orientation axée sur les résultats/compétences.

Étude de cas 4.7: Modèle de services d'orientation pour étudiants de l'enseignement supérieur en Lituanie

En Lituanie, le modèle de service d'orientation pour étudiants de l'enseignement supérieur a été approuvé par le ministère de l'Éducation et des Sciences en 2011. Développé en tant que segment d'un projet financé par l'UE et mis en œuvre par l'université de Vilnius, en partenariat avec 27 autres établissements d'enseignement supérieur en Lituanie, il décrit le système de services d'orientation dans ces établissements : leur mission, leur vision, leurs objectifs, leurs critères d'évaluation, leurs principaux services et leurs conditions de prestation, y compris les questions financières et organisationnelles. Les services se déclinent en cinq volets :

1. Enseignement de l'orientation – développer les compétences d'orientation des étudiants (connaissances, compétences et comportement) ;
2. Évaluation de l'orientation – aider les étudiants à acquérir et appliquer les connaissances sur les aspects personnels pertinents pour l'évolution professionnelle ;
3. Conseils d'orientation – aider les étudiants à résoudre leurs problèmes d'orientation ;
4. Exploration des possibilités d'orientation – aider les étudiants à acquérir et appliquer les connaissances concernant les possibilités d'orientation dans le processus de l'évolution professionnelle ;
5. Recherche d'emploi – aider les étudiants à acquérir les compétences en matière de recherche d'emploi et à chercher un emploi qui correspond à leurs besoins individuels.

Ce modèle présente l'enseignement de l'orientation comme la pierre angulaire des services d'orientation pour les étudiants de l'enseignement supérieur.

Étude de cas 4.8: Capacité à s'orienter tout au long de la vie dans une université portugaise

Des séminaires d'auto-orientation ont été pensés et mis en place par des enseignants-chercheurs en psychologie du Centre D'Orientation Scolaire et Professionnelle de l'université de Minho. L'un d'eux a pour objet de favoriser l'auto-orientation pour les étudiants de premier cycle (exploration de possibilités, définition d'objectifs, conception et mise en place de plans d'action, supervision et réactions) : il comporte huit interventions de 120 minutes chacune, qui se déroulent de façon hebdomadaire dans une salle de classe ou dans un centre d'orientation, avec des groupes de huit à dix étudiants de différentes spécialités. Un autre a pour objectif d'aider les doctorants et détenteurs de bourses de recherche à acquérir ou à développer des stratégies d'orientation : il comporte sept interventions durant chacune 90 minutes, se déroulant de façon hebdomadaire dans un centre d'orientation, avec des petits groupes de participants venant de disciplines scientifiques différentes. Les deux types de séminaire sont structurés en trois grands blocs de sessions, chacun dédié à un des trois éléments essentiels du processus d'orientation : personnalité professionnelle, adaptation professionnelle, et étapes de la vie. Une attention particulière est accordée aux ressources d'adaptation professionnelle. Le processus et ses résultats sont évalués au moyen de listes de contrôle, de questionnaires et d'entretiens structurés.

4.5.4 Formation continue

- Le sujet de l'éducation tout au long de la vie est devenu omniprésent, les adultes étant de plus en plus encouragés à se réinvestir dans leur éducation et leur formation à des moments différents de leur vie.
- Parfois ce réinvestissement est rendu inévitable par la perte d'un emploi, ou par la volonté de changer de métier.
- Cependant, les adultes prennent souvent des cours ou des formations pour des raisons qui ne sont pas intrinsèquement liées au travail, mais plutôt à une volonté d'arriver à un équilibre entre la vie personnelle et le travail, d'apprécier ses loisirs, et d'élargir ses opportunités de socialisation.
- L'éducation et la formation, par conséquent, sont pour les individus des moyens d'organiser leur vie de façon à accroître la satisfaction dans la vie et à garder des possibilités ouvertes pour le développement personnel.
- Les domaines de compétence habituellement associés aux CMS (conscience de soi, de ses possibilités, prise de décision, et compétences de transition) sont tous potentiellement favorisés par les programmes d'apprentissage pour adultes, et peuvent même constituer un pan entier de ces programmes. L'étude de cas 4.9, par exemple, illustre comment l'apprentissage informel peut être identifié, reconnu et accrédité au sein d'un programme d'apprentissage pour adultes, avec une visée d'établissement de bases solides pour le développement et la planification du parcours professionnel.
- Au sein d'autres initiatives d'apprentissage pour adultes, des CMS spécifiques peuvent être conçus sur mesure pour répondre aux besoins divers des adultes, y compris la mobilité professionnelle verticale et horizontale, le besoin de se sortir d'une période de chômage, le passage à un mi-temps, et la retraite.

Étude de cas 4.9: l'accréditation des acquis de l'expérience dans la formation des adultes en Suède

Le gouvernement suédois soutient les prestataires de cours pour adultes en organisant des cours d'orientation visant à faciliter la validation des acquis de l'expérience (VAE). Un cours équivalent à 10 semaines à plein temps peut être financé par une bourse gouvernementale. Le cours peut se dérouler sous différentes formes : il peut s'adresser à un seul individu ou à un groupe, être à mi-temps ou à plein-temps. La loi sur l'éducation dispose qu'avant de débiter un cours pour adulte, chaque demandeur doit avoir reçu une orientation dans la conception d'un plan d'étude individuel. Si les conseillers en orientation identifient une possibilité de VAE, ils peuvent encourager les demandeurs à postuler à un cours d'orientation sur mesure. Il est courant que ces cours commencent par un bilan général des compétences, suivi d'un bilan plus détaillé, souvent en coopération avec un prestataire qualifié. L'apprenant prend part au processus, et un tuteur sur le lieu de travail ainsi qu'un enseignant de formation professionnelle font un suivi des résultats, sous la coordination du conseiller en orientation. Les résultats de la VAE peuvent être utilisés pour réduire la durée nécessaire pour obtenir un niveau de diplômé. Ils aident également les participants à améliorer leurs CMS : la connaissance de la valeur de leurs compétences existantes et la façon dont elles peuvent être développées.

4.5.5 Emploi

- Les analyses des évolutions du marché du travail montrent un accroissement des marchés transitionnels du travail. Les jeunes comme les adultes ont de plus en plus de difficultés à trouver et à garder un emploi, et se retrouvent de plus en plus fréquemment dans des situations de précarité et d'insécurité, à la fois à cause de la nature du contrat d'embauche qu'ils se voient offrir, et à cause des restructurations et des transformations des entreprises (à la recherche d'une rentabilité constante dans un environnement fortement compétitif), qui exigent des compétences constamment renouvelées et améliorées.
- Des efforts sont déployés afin de trouver un moyen plus juste et équitable d'équilibrer les besoins de flexibilité du côté des entreprises (dans l'embauche et le licenciement des employés, la restructuration des profils de compétences pour répondre à de nouveaux défis, et dans l'ajustement de la disponibilité de leur main d'œuvre grâce à aux comptes épargne-temps et au chômage partiel) ainsi que du côté des employés (concilier le travail et les responsabilités personnelles vis-à-vis des enfants et des personnes âgées) avec les besoins de sécurité des deux parties (grâce au développement de dispositions de flexicurité acceptables à la fois pour les représentants des employés et pour ceux des employeurs).
- Dans un tel contexte, il devient encore plus nécessaire pour les jeunes et pour les adultes de développer des CMS. En Europe, certains services publics de l'emploi essaient de faire en sorte que leurs clients soient mieux équipés pour relever les défis qui vont se présenter à eux. L'étude de cas 4.10 donne un exemple de ce genre d'initiative.

Étude de cas 4.10: Développer des CMS dans des entreprises subissant des restructurations au Portugal

Le service public de l'emploi portugais a développé un programme au sein des entreprises subissant des restructurations, ayant pour but de réduire l'impact de ces changements et de freiner le chômage. Cette initiative est entre les mains des praticiens de l'orientation, qui travaillent sous l'égide d'une équipe technique plus large collaborant étroitement avec diverses organisations. L'objectif est d'aider les employés à reprendre une formation tout en améliorant leur employabilité, notamment en les encourageant à acquérir des CMS qui vont leur permettre non seulement de faire face à cette transition, mais aussi à gérer leur orientation future de façon autonome. Habituellement les travailleurs accumulent des connaissances qui peuvent être appliquées à d'autres contextes professionnels. Un « bilan de compétences » peut aider à identifier, évaluer et approfondir les compétences acquises tout au long de la vie dans différents contextes, ainsi qu'à détecter des lacunes. Ceci soutient également les efforts de réintégration des travailleurs sur le marché de l'emploi, en accord avec les besoins du marché du travail.

Après avoir dressé un « bilan de compétences », un programme d'amélioration des CMS est développé. Il peut inclure l'approfondissement des compétences relationnelles, de résolution de problèmes, de gestion d'information, d'apprentissage et de travail en équipe. Le comportement face au changement et l'entrepreneuriat sont des aspects pouvant également être inclus, et les stratégies de recherche d'emploi ainsi que les efforts pour promouvoir l'estime de soi sont souvent intégrés au programme.

4.5.6 Inclusion sociale

- Nombre d'initiatives politiques ont le défaut d'être des approches « à modèle unique », ne prenant pas en compte la diversité de situations auxquelles des groupes variés de populations font face.
- Ceci concerne de nombreux programmes d'apprentissage des CMS offerts aux étudiants, aux jeunes et aux adultes, dont les aspects tels que le contenu (p. ex. la sélection des compétences), la pédagogie/andragogie (p. ex. l'approche de l'enseignement) et l'évaluation (p. ex. les méthodes utilisées pour évaluer la maîtrise) ne sont pas adaptés à tous les besoins spécifiques des différents groupes cibles.
- Dans ces groupes cibles on trouve : les femmes (y compris les femmes reprenant un emploi après une longue absence due à l'éducation des enfants, ou celles victimes de violences, quittant leur partenaire et pouvant alors se retrouver dans une situation économiquement instable), les anciens détenus, les toxicomanes, les immigrants, les voyageurs, les minorités ethniques, et les personnes en situation de handicap.
- Chaque groupe doit bénéficier d'un ensemble de CMS qui sont profitables pour tous les citoyens, mais dont certains aspects devront être remaniés afin de correspondre à leur situation particulière.
- Tous les groupes devront bénéficier d'un placement dans un environnement d'apprentissage efficace, mais ces environnements devront être conçus pour répondre aux différents besoins des groupes ciblés.
- Les études de cas 4.11 et 4.12 présentent des exemples de programmes « sur-mesure », adaptés à la population Rom pour le premier et aux personnes en situation de handicap pour le second.

Étude de cas 4.11: IQ Roma Servis – Centre social et communautaire pour le soutien à l'emploi et à l'éducation, République Tchèque

L'association civique IQ Roma Servis œuvre depuis 1997 à Brno. Cette ONG interagit avec de nombreux réseaux, y compris des partenaires gouvernementaux et non-gouvernementaux, et mène ainsi à bien ses missions au sein d'un processus plus large d'autonomisation de la société civile. Le Centre social et communautaire pour le soutien à l'emploi et à l'éducation, faisant partie intégrante de l'association, offre un large éventail de services dans le domaine de l'emploi, qui compense certaines lacunes dans les services proposés par l'État. Il possède sa propre base de données d'employeurs et utilise la publicité pour aider ses clients à rechercher un emploi activement. Cette aide est basée sur une définition claire de l'emploi auquel l'utilisateur aspire ainsi que les conditions spécifiques dans lesquelles il peut et veut travailler. La coopération rapprochée avec les usagers est basée sur des plans d'action individuels, qui implique un processus défini par l'utilisateur dans le but de décrocher l'emploi désiré. Les services d'assistance se concentrent sur l'aide à la préparation de CV et de lettres de motivation, et la préparation à l'entretien d'embauche et à la prise de fonctions. Ils incluent l'orientation, le suivi des usagers qui ont un emploi pour les aider à le conserver, et des services de médiation et de formation lorsque nécessaire.

Étude de cas 4.12: Modèle de partenariat pour l'accès aux CMS des personnes en situation de handicap en Croatie

La stratégie croate pour l'égalité des chances des personnes handicapées (2007-2015) inclut un volet d'accès à l'acquisition des CMS pour les personnes en situation de handicap ». En coopération avec l'URIHO (l'organisation pour la réhabilitation des personnes en situation de handicap), le service public d'emploi croate a développé un modèle permettant d'accroître l'employabilité des personnes en situation de handicap par le biais d'activités liées au travail, conçues sur mesure pour les aider à développer leurs CMS. Ce modèle comprend des activités de groupe, des sessions individuelles et des activités de socialisation. L'évaluation et le perfectionnement des compétences professionnelles et compétences clés (communication dans la langue natale, compétences numériques et mathématiques, sens de l'initiative et entrepreneuriat, compétences sociales, compétences de recherche d'emploi) sont inclus dans ces activités. Le logiciel d'orientation « My Choice » offre également la possibilité de s'auto-évaluer. En outre, des conseils et informations individualisés sur les possibilités professionnelles contribuent à l'amélioration des CMS. Une étude a montré qu'après six mois, les participants avaient augmenté leur potentiel d'employabilité, y compris les CMS, et selon une enquête de suivi, 45 % des personnes en situation de handicap et sans emploi ayant eu recours aux services de URIHO ont trouvé un emploi sur le marché libre du travail par la suite.

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.



Accès

5.1 Introduction

Cette section s'intéresse aux problèmes politiques liés à l'accès aux services d'orientation tout au long de la vie. Elle est divisée en quatre sous-sections :

- Enjeux (section 5.2)
- Questions (section 5.3)
- Méthodologie (section 5.4)
- Conséquences pour chaque secteur (section 5.5) :
 - Enseignement scolaire (section 5.5.1) formation initiale
 - Formation professionnelle (section 5.5.2)
 - Enseignement supérieur (section 5.5.3)
 - Formation continue (section 5.5.4)
 - Emploi (section 5.5.5)
 - Inclusion sociale (section 5.5.6)

5.2 Enjeux

- L'accès aux services d'orientation tout au long de la vie a encore besoin d'être plus largement développé pour un grand nombre de groupes spécifiques de populations. Ces groupes comprennent les jeunes en risque de décrochage scolaire, les étudiants en formation professionnelle ou dans l'enseignement supérieur, les

adultes en emploi, la population des seniors, et les personnes en situation de handicap. Des cadres politiques plus solides doivent être mis en place pour offrir des services plus adéquats et donner aux individus l'inspiration et la motivation de recourir à ces services à des âges et stades variés de leur vie.

- Les services d'orientation ne sont disponibles que dans un nombre de lieux restreints, au travers de supports et d'informations limités, à des horaires et des jours contraints. Ils ne se concentrent que sur certains stades de la vie, et de ce fait nécessitent d'être plus accessibles.
- Chaque pays a une culture et une infrastructure unique en ce qui concerne les services et ressources d'orientation. Cependant, les sept éléments clés de l'accès (cohérence et régularité, diffusion, différenciation, infiltration, ciblage, commercialisation, création commune) sont des défis de politique et de mise en œuvre pour rendre les services accessibles au plus grand nombre.
- Malgré le besoin et la valeur du conseil individuel sous forme d'entretien en face à face, les nouvelles technologies ont un immense potentiel pour ce qui est de rendre l'accès plus étendu, rentable et pratique pour les usagers.

Créer des services innovants et flexibles dans le domaine de l'accès libre et de l'auto-assistance reste néanmoins un défi pour la plupart des pays membres du réseau ELGPN. La stratégie adoptée par certains pays est de développer un modèle de services adaptés à tous les âges, tandis que d'autres pays préfèrent développer toute une gamme de services adaptés aux différents groupes cibles. Dans la plupart des cas, ceci nécessite un contexte institutionnel, une culture et une mentalité renouvelés.

- Trouver une approche systémique pour le développement de services proactifs dans tous les secteurs et pour tous les âges est un problème politique important. Cette approche consisterait entre autres à « aller chercher les individus plutôt que d'attendre leur venue », « développer une culture de l'apprentissage en éveillant les consciences », encourager les individus à s'investir dans le développement de leurs compétences et gérer leur motivation et leur confiance en eux. Le droit à un accès gratuit à ces services doit également en faire partie.
- De nombreux pays sont en train de développer des services d'orientation pour aider les usagers dans leur processus de validation d'acquis d'expériences non formelles et informelles. L'importance de la validation est désormais largement reconnue, et il y a une volonté répandue d'introduire, mettre en œuvre et renforcer les systèmes de validation. Cependant, les niveaux réels de mise en œuvre varient selon les pays. Bien que le besoin de services d'orientation soit correctement interprété, le soutien en matière d'orientation durant le processus de validation semble être dans beaucoup de cas seulement à un stade préliminaire.

5.3 Questions

- Comment répartir les financements entre les différents modes de prestation pour répondre aux besoins des différents groupes prioritaires ?
- Quelles stratégies développer pour mieux promouvoir l'existence de structures d'orientation possédant le label assurance-qualité ? Comment évaluer les ressources et prestations de façon à garantir l'accès aux services dans une perspective d'orientation tout au long de la vie ?
- Comment développer les compétences des praticiens de l'orientation afin qu'ils puissent répondre à des besoins en évolution, que ce soit pour les groupes cibles ou en général ?
- Dans quelle mesure les services fournis sont-ils conformes aux lois et à la réglementation ?

5.4 Méthodologie

L'outil d'auto-évaluation ci-dessous a été conçu pour donner aux pays membres la possibilité de réfléchir sur leurs propres politiques et mesures de mise en œuvre pour rendre plus accessible l'orientation tout au long de la vie (OTLV), en prenant en compte les résolutions du Conseil de l'UE sur l'OTLV (2004, 2008) ainsi que les priorités qu'ils se sont fixés pour l'amélioration de l'accès des usagers aux services d'orientation. La logique qui porte cet outil est l'accessibilité aux services d'OTLV par tous les individus sans conditions, quelle que soit leur situation sociale et géographique. Des descriptifs sont fournis pour chacun des éléments clés du processus d'élargissement de l'accès aux services, et représentent une continuité de développement. Les pays membres peuvent s'en servir pour évaluer leurs services déjà existants et pour faire des projets pour l'avenir, dans une perspective de développement continu de l'offre pour les usagers. Ils sont également invités à utiliser la liste de vérification pour leur auto-évaluation.

Tableau 5.1: Rendre les services plus accessibles grâce à divers modes de prestation

1. Rendre les services plus accessibles grâce à divers modes de prestation

Services limités à certains groupes cibles	Services limités et éducation à l'orientation	Services limités et services en ligne	Services limités et outils TICE complets	Modèle exhaustif/global
<p>La prestation de ces services se fait:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux horaires standards d'ouverture • dans des lieux définis dans un environnement éducatif • dans des lieux définis dans les Services Publics de l'Emploi • pour certains groupes cibles <p>Prestation de services limités concernant le processus de validation.</p>	<p>Les services limités sont complétés par d'autres activités d'orientation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • éducation à l'orientation • travaux de groupe • clubs de recherche d'emploi • bases de données informatives • orientation intégrée dans le cursus • expérience professionnelle • stages d'observation • mentorat 	<p>Les services limités et autres activités d'orientation sont complétés par des outils TICE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sites web • outils web • sites web (éducation et travail) qui contiennent des informations sur leurs secteurs • outils d'orientation tout au long (OTLV) de la vie ou non • des sites web nationaux/régionaux sur l'OTLV, avec des outils d'orientation 	<p>Les services limités incluant des services en ligne sont complétés par une plateforme d'aide téléphonique permettant de parler avec un conseiller qualifié, ainsi que des supports « chat » et e-mails :</p> <ul style="list-style-type: none"> • menés au niveau des établissements dans tout(e) le pays/la région • pour certains ou pour tous les groupes cibles 	<p>Le modèle exhaustif ou modèle d'offre globale d'OTLV existe, comprenant des services nationaux et régionaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> • téléphone • outils d'assistance en ligne • services limités et autres activités d'orientation • pour certains ou pour tous les groupes cibles <p>Les prestations sont offertes aux lieux et heures qui conviennent le mieux aux citoyens. Accessibilité en langue étrangère:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uniquement dans la langue la plus répandue • conseils offerts dans d'autres langues (étrangères ou régionales) <p>Le statut juridique des citoyens est valorisé dans l'offre d'orientation</p> <p>Offre d'orientation efficace dans le processus de validation</p>

2. Collecte de données pour un apprentissage fondé sur l'expérience et le développement de politiques visant à rendre les services d'orientation plus largement accessibles

<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'infrastructures pour collecter les données sur les services d'OTLV existants pour jeunes et adultes • Aucune classification ou anticipation apparente des besoins futurs des différents groupes cibles • pour le développement de politiques fondées sur des informations objectives <p>Aucunes données disponibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur les différents groupes cibles • Sur les différents secteurs (Éducation & SPE) 	<p>Certains efforts sont faits pour collecter les données concernant différents segments de la population:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données existantes concernant certains segments de la population • Des rapports fondés sur des informations objectives sont établis à partir de ces données pour l'élaboration de nouvelles politiques 	<p>Certaines données sont collectées au niveau des établissements et comparées au niveau national/régional et sectoriel dans le but d'élaborer des politiques, p. ex. cibler différents groupes</p>	<p>Des données sur l'utilisation des services sont recueillies au niveau sectoriel mais comparées au niveau national/régional dans la perspective d'une OTLV</p> <p>Les données comparées sont évaluées pour améliorer la qualité de l'OTLV</p>	<p>Les données sur l'utilisation et la demande potentielle de services d'OTLV sont recueillies et comparées systématiquement au niveau national/régional pour dresser un portrait des services et développer des politiques fondées sur des preuves pour répondre aux besoins des différents groupes</p>
--	--	---	---	--

3. Promouvoir l'accès aux services

Aucune tentative visible de promouvoir les services d'OTLV auprès de la population	Des activités de promotion existent et sont visibles afin de souligner l'ouverture des services d'OTLV à tous les groupes cibles	Des tentatives sont faites pour assurer la bonne compréhension par les utilisateurs et utilisateurs potentiels des services qui sont offerts	La promotion et la publicité des services d'OTLV sont actuellement repensées aux niveaux national et régional par les partenaires politiques, dans le but de suivre les actions menées pour améliorer l'offre/la prestation d'OTLV	Une promotion régulière et systématique de la nature et des bienfaits des services d'OTLV est faite aux niveaux national et régional (p. ex. semaine de l'orientation, campagnes de publicité dans les médias)
--	--	--	--	--

5.5 Conséquences pour chaque secteur

5.5.1 Enseignement scolaire

- Les services d'orientation sont offerts dans les écoles au travers d'un grand nombre de prestations en face à face et d'outils TICE pour contribuer au développement professionnel ainsi qu'au développement personnel et social des élèves, avec une approche holistique. Le rôle de l'orientation est de guider les élèves dans les choix professionnels et les transitions qu'ils auront à effectuer.
- Les parents jouant souvent un rôle important dans les choix d'orientation de leurs enfants, il est important de soutenir les initiatives leur permettant d'acquérir les compétences élémentaires pour utiliser les outils TICE afin qu'ils puissent aider leurs enfants.
- La prestation de services au sein des écoles peut être complétée par des ressources externes, y compris le service e-guidance, comme l'illustre l'étude de cas 5.1.
- Pour réduire le risque de décrochage scolaire, un soutien devrait être apporté aux élèves à risques, notamment lors de transitions importantes : l'étude de cas 5.2 émanant de l'Allemagne en est un exemple.
- Chaque fois que l'occasion se présente, les écoles devraient travailler en coordination et en collaboration avec les Services Publics de l'Emploi (SPE) pour soutenir le développement professionnel des élèves, comme c'est le cas en Allemagne et en Autriche (voir études de cas 5.2 et 5.3)
- L'accès peut être élargi par le biais d'initiatives intégrées au cursus, comme le montre l'étude de cas 5.4.

Étude de cas 5.1: e-guidance au Danemark

Au Danemark, le ministère pour les Enfants et l'Éducation a lancé e-guidance en janvier 2011. E-guidance offre un service d'orientation individuel et personnalisé à tous par le biais de nombreux moyens de communication : « chats », téléphone, SMS, courriel et Facebook. C'est un outil qui s'adresse à tous ceux qui désirent des informations sur l'éducation et sur les métiers, et qui peut également renvoyer les utilisateurs vers d'autres instruments d'orientation (www.ug.dk) ou vers des établissements pour une orientation plus poussée. E-guidance s'adresse en particulier aux jeunes capables de chercher seuls l'information ainsi qu'à leurs parents, pour leur donner un accès facilité aux informations et aux services d'orientation en libre-service et pour les motiver à continuer leur processus de recherche et de clarification par eux-mêmes. Il joue un rôle essentiel en tant que guide au sein du portail national de l'orientation, ainsi qu'en tant que source d'information sur l'orientation, etc. En janvier 2012, Facebook a été utilisé pour la première fois comme support pour e-guidance et a permis d'offrir des services d'orientation sur un forum commun et d'améliorer la représentation de l'orientation dans les réseaux sociaux (www.facebook.com/eVejledning). Les utilisateurs peuvent désormais contacter e-guidance en journée comme en soirée, ainsi que pendant les weekends.

Étude de cas 5.2: Services d'orientation pour les jeunes à risques en Allemagne

En Allemagne, une initiative de l'État fédéral appelée « Chaînes d'enseignement et d'encadrement ».¹⁰ Conçue pour freiner le décrochage scolaire, cette initiative du ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche s'articule avec des programmes et outils existants des États fédéraux allemands (*Länder*). Elle est complétée par le programme « Encadrement pour la transition vers le travail » du ministère fédéral du Travail et des Affaires sociales, qui vise à soutenir la transition entre l'enseignement général et l'enseignement professionnel, ainsi qu'à éviter le décrochage scolaire dans les deux systèmes. L'initiative « chaînes éducatives » accompagne les jeunes dans leur préparation du certificat de fin d'études générales et dans leur formation professionnelle. L'idée est d'imbriquer les programmes efficaces comme les maillons d'une chaîne, afin d'assurer la transparence et la continuité. Une première analyse des potentiels en septième ou huitième année fait le bilan des compétences clés et évalue les intérêts et les points forts de l'élève. Les années suivantes, un moniteur d'éducation accompagne les jeunes et les soutient dans leurs choix professionnels et dans leur transition vers la formation professionnelle, ainsi que dans la recherche et l'évaluation de stages en milieu professionnel. Il les assiste également dans la recherche d'informations sur internet et le contact avec les services d'orientation du SPE (y compris les Centres d'informations sur les professions (BIZ¹¹)).

¹⁰ NDT: traduction non officielle

¹¹ Berufsinformationszentralen

Étude de cas 5.3: Orientation pour les jeunes en Autriche

Afin d'élargir l'accès à l'orientation et à l'information sur les métiers, le ministère fédéral du Travail, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs collabore étroitement avec le ministère fédéral de l'Enseignement, des Arts et de la Culture. Ensemble, ils se sont engagés à ce que tous les élèves de septième et huitième années puissent visiter un centre d'information sur les métiers du SPE. Les bureaux régionaux du SPE invitent les écoles à venir les visiter et leur donnent des informations à propos de leurs services d'orientation, ainsi que de la documentation. L'ambition cachée de cette mesure est de donner aux jeunes les moyens d'évoluer dans une économie basée sur les connaissances et sur un marché du travail dynamique, en étant capables de faire des choix d'éducation et d'orientation à un stade précoce, afin de faciliter la transition entre l'école primaire (de la première à la neuvième année) et l'école secondaire, de faciliter la recherche d'un contrat d'apprentissage, et enfin d'éviter le décrochage scolaire. Les jeunes doivent avoir accès aux informations, aux conseils et à l'orientation afin de pouvoir faire un choix pour leur avenir en toute connaissance de cause. Puisque les parents jouent un rôle important dans les décisions prises par leurs enfants, des efforts sont déployés pour les informer également. Ainsi, les centres d'informations sur les métiers organisent des événements de groupes pour les parents, les prestataires de formation et les enseignants. Les informations sont également disponibles en langues étrangères.

Étude de cas 5.4: D'une orientation pour tous à un parcours personnalisé pour chacun, le cas de la France

Le Parcours de découverte des métiers et des formations (PDMF) est une politique qui s'adresse à tous les élèves/étudiants du secondaire au supérieur. Son objectif est d'aider les élèves/étudiants à construire leur parcours scolaire en leur apprenant à faire des choix. Pour ce faire, ils acquièrent des compétences telles que la connaissance du marché du travail, des études qu'ils doivent suivre pour atteindre leurs objectifs personnels, et des conséquences que cela implique pour eux-mêmes. Ce parcours est intégré au cursus dans les disciplines générales, et complété par des activités d'orientation variées. L'autonomie et l'initiative sont des compétences évaluées au même titre que les connaissances et compétences fondamentales que chaque enfant doit acquérir. Au niveau lycée, des cours sont spécialement dédiés à la préparation au monde du travail ou à l'enseignement supérieur. En outre, il existe depuis 2009 une loi qui permet aux élèves n'ayant pas complété leur formation générale d'entrer dans des écoles de formation professionnelle en alternance. Grâce à cette loi, ils peuvent suivre un cursus alternant les cours avec une formation au sein d'une ou plusieurs entreprises, et peuvent ensuite retourner dans le système éducatif traditionnel s'ils le désirent. Ils sont également conseillés et aiguillés quand à leur orientation au sein de leur cursus. Une loi ultérieure instituant un fonds spécial pour la jeunesse a pour objectif de favoriser la réussite scolaire, l'inclusion sociale et l'insertion professionnelle.

De nombreuses autres études de cas sur le sujet sont disponibles (en anglais) dans la base de données ELGPN:

- *Government anti-drop-out initiative* – Initiative gouvernementale pour lutter contre le décrochage scolaire (*Ny Giv*) (Norvège).

- *Career education and guidance in schools and career guidance for young people at risk* – Information et orientation dans les écoles et orientation professionnelle pour les jeunes « à risques » (République slovaque).
- *Attacking early school-leaving* – Lutte contre le décrochage scolaire (*Aanval op de Schooluitval*) (Pays-Bas).
- *Education as a work process* – L'éducation en tant que processus professionnel (Islande).
- *Boarding Schools for Excellence: a new device to fight early school-leaving* – Les internats d'excellence: un nouveau dispositif pour combattre le décrochage scolaire (France).
- *Best practice for schools* – Les bonnes pratiques pour les écoles (Autriche).
- *Training for the parents of students aged 7-19* – Formation pour les parents d'élèves âgés de 7 à 19 ans (Turquie).
- *The roles of counsellors in the education sector* – Les rôles des conseillers d'orientation dans le secteur éducatif (Chypre)

5.5.2 Formation professionnelle

- Les élèves en formation professionnelle ont besoin d'informations et de conseils plus adaptés sur la transition vers le marché du travail et sur les métiers, et de disposer de parcours plus flexibles dans le secteur de l'éducation. L'offre d'orientation doit appuyer la mobilité, l'accès à l'entrepreneuriat, la validation de l'expérience non formelle et informelle. L'étude de cas 5.5 émanant des Pays-Bas est un exemple d'orientation stimulante dans le secteur de l'orientation professionnelle.

Étude de cas 5.5: Une orientation stimulante dans le secteur de la formation professionnelle aux Pays-Bas

Le ministère de l'Enseignement, de la Culture et des Sciences aux Pays-Bas finance un projet sur les années 2010-2013 pour encourager l'orientation et le conseil dans le secteur de la formation professionnelle. Ce projet est coordonné par le Conseil de la formation professionnelle, et a été conçu pour développer une position structurelle pour l'orientation et le conseil au sein des programmes des institutions de formation professionnelle. Il a pour objet la réduction du décrochage scolaire grâce à une meilleure appréciation des qualités, talents et possibilités des étudiants, leur permettant ainsi de faire un choix éclairé sur leur parcours éducatif et professionnel. Lors de la mise en œuvre de ce projet, un portail numérique (*VET Stad*) a été lancé. D'autre part, un document intitulé « Formation, orientation et citoyenneté » (*Leren Loopbaan en Burgerschap*) est en préparation et permettra d'identifier les aspects de l'orientation qui devraient être remaniés par les écoles de formation professionnelle. Les résultats, tels que le nombre d'étudiants inscrits dans les universités de sciences appliquées venant d'établissement de formation professionnelle, sont également pris en compte.

Une autre étude de cas sur le sujet, intitulée « Conseillers personnels d'orientation »¹² (*Career Catching Counsellors*), réalisée en Autriche, est disponible dans la base de données du réseau ELGPN.

¹² Conseillers d'orientation travaillant au sein d'un réseau régional. Leur mission principale est d'aider et de conseiller les jeunes en phase de transition vers une formation professionnelle ou en recherche d'emploi, en les suivant individuellement. Ils aident également les entreprises à la recherche d'apprentis correspondant à leurs attentes. URL : http://www.mutual-learning.eu/display_meas_comm.php?id_m=120&lang=en

5.5.3 Enseignement supérieur

- Le rôle de l'orientation dans l'enseignement supérieur doit être d'aider les étudiants dans l'exploration du marché du travail, dans le développement de la connaissance de soi et des compétences d'employabilité, ainsi que dans la mobilité. Ceci est illustré par l'étude de cas 5.6.
- Faciliter l'accès aux groupes en difficulté à l'enseignement supérieur a été une préoccupation pour de nombreux pays (*Universities without barriers*¹³).
- La prestation de renseignements et de conseils concernant le processus de validation d'expériences antérieures au sein des universités est un sujet important pour de nombreux pays membres.

Étude de cas 5.6: Les services d'orientation dans les universités de la République slovaque

Selon une loi sur l'enseignement supérieur, chaque université doit offrir aux candidats, étudiants et autres demandeurs des services d'information et de conseils en lien avec le cursus d'études et les possibilités de recherche d'emploi offertes aux diplômés. Cette obligation est renforcée dans le texte de loi par le droit pour les étudiants d'avoir accès aux services d'information et de conseils en orientation. Ces services sont nécessaires pour aider les étudiants à prendre des décisions concernant leurs études universitaires et leur parcours professionnel, mais aussi pour leur permettre de surmonter les obstacles qu'ils rencontreront en chemin. Ils doivent être ouverts à tous les étudiants, qu'ils soient slovaques ou étrangers, et quel que soit la forme d'enseignement qu'ils suivent : formel, non formel ou informel. Ces services sont particulièrement importants pour les établissements souhaitant participer à la formation tout au long de la vie et attirer une population estudiantine plus variée. L'orientation en tant que service devrait être accessible à tous et en tous lieux ; adaptée aux besoins des usagers, même pour les groupes spécifiques (étudiants étrangers, personnes handicapées et autres). Dans les prestations de services, la formation du personnel spécialisé ainsi que la qualité des services incluant des responsabilités de la part du personnel sont mises en avant, et devraient être incluses dans l'évaluation de la qualité des universités. L'aide à l'orientation dans l'enseignement supérieur est pertinente non seulement pour l'employabilité des étudiants mais aussi pour leur développement personnel.

¹³ Projet entrepris par plusieurs universités européennes afin de rendre l'accès aux personnes en situation de handicap plus aisé, notamment en aménageant les locaux, en facilitant le suivi des cours (enregistrement, partage des notes), en instaurant des modalités particulières d'examens, etc.

5.5.4 Formation continue

- Les adultes sont souvent mal informés des possibilités de qualification qui leur sont offertes, et ont par conséquent une vision restreinte de leurs propres compétences et de leur savoir-faire. Pour que les adultes puissent choisir un parcours de qualification réaliste et approprié, il leur est souvent nécessaire de clarifier leurs attentes et d'approfondir leur connaissance d'eux-mêmes, ainsi que recenser les alternatives qui leur permettraient d'obtenir la qualification voulue. L'étude de cas 5.7 présente un exemple probant de la demande potentielle pour de tels services, du rôle de la publicité dans l'augmentation de cette demande, et du potentiel de l'orientation à distance pour répondre à cette demande.
- Le rôle de la prestation d'orientation est central dans le processus de validation de la formation non formelle et informelle. L'étude de cas 5.8 en est une illustration.
- Le Conseil de l'Union Européenne considère l'orientation pour les travailleurs âgés comme un instrument majeur pour promouvoir le vieillissement actif.¹⁴ Certains pays développent actuellement des services spécialement conçus pour les personnes âgées de plus de 50 ans ou en phase de transition vers la retraite, comme l'illustrent les études de cas 5.9 et 5.10.

Étude de cas 5.7 : Services d'aide téléphonique et internet au Royaume-Uni

LearnDirect est un service d'assistance qui a été mis en place en 2000. Ce service offrait des conseils et des informations sur l'orientation en ligne donnés par un personnel formé et qualifié. En 2007, le service s'est étendu à l'assistance par téléphone, réservée à des groupes cibles spécifiques en Angleterre ; d'autres solutions étaient en place dans le reste du Royaume-Uni. Ce service a fourni plus de 14 millions de séances interactives sur le Net et a répondu à plus d'un million d'appels par an. Ce flux a été stimulé par les campagnes publicitaires, y compris à la télévision aux heures de grande écoute. Depuis 2008, le *Learning and Skills Council* a pris le relai de la responsabilité de ce service, qui a été rebaptisé *Careers Advice Service*. Il a été renommé plus tard *Next Step*, et plus récemment encore *National Careers Service for England*. Cette assistance se compose d'un service téléphonique, mais aussi par courrier électronique ou encore des salons de discussion directe (online chat). Des dispositifs indépendants existent en Écosse, au Pays de Galles et en Irlande du Nord, et sont soutenus par un éventail d'instruments publicitaires incluant des articles de presse et des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter, permettant d'informer les usagers et d'augmenter la demande.

¹⁴ Conseil de l'Union Européenne (2011). *Le vieillissement de la population: une source de nouvelles possibilités pour le marché de l'emploi et la mise en place de services sociaux et d'activités d'intérêts collectifs*, 3131^{ème} Session du Conseil Emploi, politique sociale, santé et consommateurs à Bruxelles, les 1^{er} et 2 décembre 2011

Étude de cas 5.8 : Validation de la formation des adultes, Pologne

Le centre de formation professionnelle Warمیńsko-Mazurskie a mis en œuvre le premier projet de validation des compétences en 2007-2008, qui s'appliquait alors à deux métiers du bâtiment. Intitulé « Construisons ensemble », il a été lancé dans le cadre du programme communautaire EQUAL et permettait la validation des compétences pour les métiers de canalisateur et d'installateur sanitaire, soutenue par de l'information, du conseil et de l'orientation. Ce projet incluait le développement d'une procédure de validation, qui a bénéficié à 200 personnes. L'expérience tirée de ce projet a contribué à la mise en œuvre de deux projets plus poussés : « Spécialiste diplômé » et « Spécialiste diplômé 2 ». Le premier de ces projets (2009-2010) permettait d'obtenir un diplôme professionnel ou un Master pour les métiers de solier-moquettiste et de charpentier. Le second projet permettait de valider ses compétences dans huit métiers du bâtiment : bétonneur, électricien, canalisateur, maçon, charpentier, solier-moquettiste, et menuisier-agencier. En outre, un projet sur deux ans (2008-2009) concernant le transfert d'innovation a été mis en œuvre en Pologne, intitulé « Vers une main d'œuvre qualifiée dans le secteur du bâtiment en Pologne ».

Étude de cas 5.9: Offre d'orientation pour les personnes âgées de plus de 50 ans en Allemagne

Le *Ruhestandskompass* (« Boussole de retraite ») est un nouvel outil à destination des personnes en transition vers la retraite. Il a été développé dans le cadre du programme « apprentissage local » (*Lernen vor Ort*) dans la ville de Leipzig, et vise à aider les individus à se préparer à la retraite et à planifier leurs futures activités. Dans un contexte démographique en pleine évolution et où la main d'œuvre se fait rare, les seniors deviennent de plus en plus indispensables en tant qu'individus actifs. Malgré cela, les services d'orientation sont très peu utilisés par les seniors. Le *Ruhestandskompass* est conçu afin d'être facilement accessible et utilisable par soi-même, mais il encourage tout de même à avoir recours aux services d'orientation.

Étude de cas 5.10: Orientation pour les seniors en République slovaque

Le Programme national pour les personnes âgées est une politique de protection des seniors. Il s'agit de l'une des activités de la République slovaque dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées (1999). Le ministère de l'Éducation, de la Science, de la Recherche et du Sport, en respect des principes et pratiques du Programme national, soutient les opportunités pour ce groupe cible et garantit l'accès à la formation tout au long de la vie pour tous comme source d'accomplissement de soi, d'équilibre mental et physique, et comme bonne utilisation de son temps libre. La formation à un âge avancé permet de donner une nouvelle perspective de vie aux personnes âgées et d'améliorer leur développement personnel. Un forum d'aide aux personnes âgées a été créé en 2000, rassemblant 150 organisations membres aux niveaux national et régional, et offrant une assistance et des services aux personnes âgées, en défendant leurs droits, en mettant en avant leurs intérêts et en aidant à répondre à leurs besoins. De plus, il prête une attention particulière à l'offre d'orientation et d'information pour les seniors et les membres de leur famille, ainsi qu'à la prestation de services d'aide à la vie quotidienne.

Une autre étude de cas sur le sujet intitulée « *Guidance network in adult education – Réseau d'orientation dans la formation continue* » (Autriche) est disponible dans la base de données ELGPN.

5.5.5 Emploi

- Les services d'orientation sont essentiels pour augmenter le taux d'emploi dans les secteurs en transition, de part leur rôle d'aide à la connaissance de soi et à l'exploration des possibilités de formation et de travail. L'orientation fait aussi partie intégrante du processus d'intégration dans l'environnement professionnel. Faire partie d'un programme d'employabilité et de perfectionnement professionnel est une étape importante qui permet d'éviter les périodes de chômage et l'exclusion sociale.
- L'orientation joue aussi un rôle important dans la sécurisation des parcours d'apprentissage tout au long de la vie, ce qui fait partie des obligations contractuelles de l'employeur.
- La prestation de services d'orientation sur le lieu de travail peut favoriser le perfectionnement professionnel pour un meilleur emploi et une performance accrue. Les marchés du travail autrefois dirigés par l'offre se tournant de plus en plus vers la demande, les usagers ayant accès aux services d'orientation sont de plus en plus nombreux. Certains Services publics de l'emploi ont réagi à cette transformation en proposant des services d'orientation aux entreprises. L'accès ne devrait donc plus être réservé aux individus mais étendu aux entreprises en tant qu'entités, comme c'est le cas en Islande (étude de cas 5.11)

D'autres études de cas sur le sujet sont disponibles dans la base de données ELGPN : « *Jugendcoaching* » (Autriche) et le « *National Lifelong Guidance Portal – Portail national de l'orientation tout au long de la vie* » (Vi@s) au Portugal.

Étude de cas 5.11: Services d'orientation et de conseil au travail en Islande

L'objectif principal du projet "Orientation et conseil au travail" est d'apporter aux individus des renseignements et des conseils sur le développement de leurs compétences directement sur leur lieu de travail. Ceci permet d'atteindre une plus grande partie du groupe cible, ainsi que d'analyser les besoins en formation afin de développer des cours adaptés. Le groupe cible est formé principalement de personnes qui n'ont reçu que peu d'enseignement formel (p. ex. n'ayant pas terminé le secondaire), ce qui représente environ un tiers du marché du travail en Islande. Leur apporter des informations et des conseils aura un impact sur la participation à la formation tout au long de la vie et permettra, selon les prévisions, de rehausser le niveau d'éducation au plan national. Le projet est financé par le ministère de l'Éducation, de la Science et de la Culture, et coordonné par le Centre pour les services d'éducation et de formation, qui travaille en coopération avec les acteurs de terrain (syndicats, fonds pour l'éducation et prestataires d'enseignement). Les conseillers en orientation collaborent avec les entreprises, organisent des conférences, et proposent des entretiens individuels sur le lieu de travail ou dans leur centre. Ils utilisent une approche centrée sur la personne, dans laquelle les individus sont assistés pour trouver des parcours de formation adaptés. Les usagers bénéficient en outre d'un suivi personnalisé. Depuis 2006, 20 000 entretiens ont eu lieu au niveau national dans le cadre de ce projet. De plus en plus d'individus du groupe-cible viennent désormais d'eux-mêmes aux centres de formation tout au long de la vie.

5.5.6 Inclusion sociale

- Les services d'information, d'orientation et de conseil devraient être accessibles à tous, indépendamment du niveau d'études, de la profession, des compétences ou de la situation en général. L'union Européenne a l'intention de lever les obstacles à l'accès aux services ainsi que de procurer un soutien aux démarches individuelles d'orientation professionnelle et de formation tout au long de la vie.
- Il y a une tendance à l'individualisation des services de plus en plus prononcée, en particulier pour satisfaire les besoins en information, conseil et enseignement de groupes plus difficiles à sensibiliser, tels que les jeunes « à risques » (p. ex. ceux qui ont décroché précocement du système scolaire, voir étude de cas 5.12), les chômeurs de longue durée, les seniors (50+), les personnes en situation de handicap (voir études de cas 5.13 et 5.14), les employés/travailleurs dans des secteurs/entreprises en restructuration, ainsi que les minorités ethniques et culturelles.
- Grâce à des services facilement accessibles, les groupes d'individus les plus désavantagés peuvent être sensibilisés et leurs compétences d'employabilité renforcées, à condition qu'une publicité de ces services soit diffusée aux niveaux local, régional et national.

Étude de cas 5.12: « Les Bataillons Volontaires de Travail », Pologne

« Les Bataillons Volontaires de Travail » est une entité publique supervisée par le ministre responsable des questions d'emploi. Elle remplit le rôle du gouvernement dans les domaines de la politique d'emploi et de la lutte contre la marginalisation et l'exclusion sociale des jeunes. « Les Bataillons Volontaires de Travail » a un réseau d'unités spécialisées fixes et mobiles qui procurent toute une gamme de services pour les jeunes. Depuis 2009 et jusqu'en 2013 cette entité mène un projet cofinancé par l'UE grâce au FSE : « Les Bataillons Volontaires de Travail comme fournisseurs de services d'emploi ». Les activités de ce projet seront destinées à 25 000 jeunes âgés de 15 à 25 ans, dont 600 sont au chômage et 2 400 sont inactifs. Les groupes cibles sont : des chômeurs et demandeurs d'emploi avec différents niveaux d'études et de qualifications, ayant besoin d'assistance pour entrer sur le marché du travail ; des étudiants et diplômés se préparant à rentrer sur le marché du travail et nécessitant une assistance sous la forme de conseils en orientation professionnelle, en recherche d'emploi et en formation professionnelle ; et des personnes à risque d'exclusion sociale.

Étude de cas 5.13: Services d'orientation pour étudiants en situation de handicap ou avec des besoins éducatifs particuliers à l'Université d'Islande

L'université d'Islande, qui est la plus grande du pays avec environ 16 000 étudiants, est la seule université islandaise à posséder des services structurés et réglementés pour les étudiants handicapés ou présentant des besoins éducatifs particuliers. Les étudiants peuvent faire une requête auprès du service d'orientation pour obtenir des conditions spéciales d'études, par exemple la possibilité d'avoir des informations sur le cursus assez longtemps à l'avance pour pouvoir être suffisamment préparés, une souplesse dans l'organisation du programme et le progrès personnel, l'enregistrement audio des cours et le choix du lieu d'études approprié pour l'enseignement. Ils peuvent également demander des ajustements dans la procédure d'évaluation, tels que la demande d'un temps supplémentaire lors des examens, des examens privés, une assistance pour la lecture et l'écriture, et des formes alternatives d'examen (p. ex. des questionnaires à choix multiples, des réponses écrites courtes ou des examens oraux au lieu d'examens écrits sous forme de longue dissertation). Durant l'année académique 2011/2012, environ 700 étudiants ont bénéficié de cette assistance.

Étude de cas 5.14: Établissements de formation professionnelle pour les étudiants avec des besoins éducatifs particuliers en Turquie

En Turquie, il existe des écoles spéciales avec des services d'enseignement pour les enfants et les jeunes appartenant à six groupes: les aveugles et malvoyants, les sourds et malentendants, les déficients moteurs, les déficients mentaux, les enfants autistes et les enfants avec une maladie de longue durée. Ceux qui sont assez autonomes suivent un enseignement général dans des écoles classiques, mais bénéficient de classes spéciales et d'un soutien scolaire. En outre, des écoles spéciales de formation professionnelle offrent des possibilités d'enseignement et d'orientation pour les élèves ayant des besoins éducatifs particuliers. Les individus âgés de plus de 21 ans présentant une légère déficience mentale sont formés dans ces écoles pour acquérir des compétences professionnelles. Leur cursus inclut le turque, les mathématiques, l'éducation sociale, l'éducation morale et religieuse, la musique, l'art et la gymnastique, ainsi que la formation professionnelle et l'éthique professionnelle, en lien avec une formation orientée vers la performance. Ce cursus dure quatre années ; lorsque cela est possible, les élèves sont placés en stage d'observation à la fin de leur première année. Les élèves qui réussissent l'ensemble du cursus reçoivent un certificat de formation professionnelle. Tout au long du cursus, les élèves sont soutenus par des services éducatifs, personnels et d'orientation professionnelle au sein de ces écoles.

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.



Critères et labels de qualité

6.1 Introduction

Cette section porte sur les problèmes politiques liés à la qualité des services d'orientation tout au long de la vie à la collecte des indicateurs de performance et de leur impact. Cette section est divisée en quatre sous-sections :

- Enjeux (section 6.2)
- Questions (section 6.3)
- Méthodologie (section 6.4)
- Conséquences pour chaque secteur (section 6.5) :
 - Enseignement scolaire / Formation initiale (section 6.5.1)
 - Formation professionnelle (section 6.5.2)
 - Enseignement supérieur (section 6.5.3)
 - Formation continue (section 6.5.4)
 - Emploi (section 6.5.5)
 - Inclusion sociale (section 6.5.6)
 - Niveau intersectoriel (section 6.5.7)

6.2 Enjeux

- Il y a un besoin urgent d'améliorer la connaissance et la compréhension des systèmes d'assurance qualité et des cadres de responsabilité. Les investissements faits 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. Le développement de l'assurance qualité dans les services d'orientation n'est pas un processus isolé. Au contraire, il fait partie d'un projet transversal au sein du système national d'OTLV et des systèmes d'assurance qualité au sein des établissements, englobant l'enseignement, la formation, l'emploi et l'insertion sociale.

- En ce qui concerne la prise de contact avec les usagers aux heures et lieux qui leur conviennent le mieux, la mise en place de nouveaux systèmes de gestion des relations avec les usagers et l'amélioration de l'accès aux informations concernant le marché du travail ; les technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent de nouvelles possibilités, mais aussi de nouveaux défis pour les concepteurs et les prestataires de services d'assurance qualité. Les plans stratégiques et opé-

rationnels doivent prendre en compte la diversité des individus, leurs droits et accès aux services, y compris le dialogue individuel, qu'il ait lieu à distance ou en face à face. Un équilibre doit être trouvé entre les services à distance et en face à face, prenant en compte l'impact, le rapport coût/efficacité et la qualité de ces deux solutions. La connaissance des outils numériques des utilisateurs et des praticiens doit également entrer en ligne de compte.

- Avec les restrictions budgétaires de plus en plus sévères, les gouvernements vont avoir encore plus de difficultés à justifier les dépenses sur les services d'OTLV par rapport à une demande concurrentielle. Jusqu'ici, la plupart des pays se sont concentrés sur la qualité et l'amélioration de la prestation des services, les compétences des praticiens étant au centre de ces préoccupations. Certains ont décidé d'impliquer les usagers des services d'orientation pour contribuer à l'information sur la conception et la prestation des services. En revanche, peu de structures en dehors du Service public de l'emploi ont eu recours à la modélisation des données statistiques afin d'analyser les économies publiques à court, moyen et long terme sous forme de retour économique et/ou social sur investissement. Un autre défi pour la stratégie européenne « Éducation et formation 2020 » est de compléter et de renforcer la base de données objectives entre les services d'éducation et le SPE.
- Il existe de solides arguments pour l'établissement d'une terminologie commune et approuvée pour les différentes activités liées à l'assurance qualité et à la collecte de données probantes, afin de faciliter la comparaison entre les mesures et les impacts des initiatives, et d'arriver ainsi à une compréhension et un apprentissage partagés au sein et entre les pays membres du réseau ELGPN. La détermination d'un certain nombre d'éléments de qualité, de critères et d'indicateurs de mesure pouvant être testés

et appliqués influencera fortement l'équilibre entre l'assurance qualité et les données objectives, grâce à l'existence de données existantes servant d'exemple.

- Dès le commencement, la collecte de données systématique doit éclairer l'apprentissage fondé sur l'expérience et la politique fondée sur des informations objectives, par le biais de l'utilisation de nouvelles bases de données et de recherche disponibles. Ceci requière un investissement particulier dans le développement des professionnels et le renforcement des capacités, pour que les praticiens et responsables aient les connaissances et compétences nécessaires pour recueillir et rassembler les données objectives pouvant éclairer les décisions politiques et résister à l'examen du public. Pour obtenir ce résultat au sein d'un système d'OTLV, il est essentiel d'avoir un cadre flexible concernant l'assurance qualité et les preuves, ainsi que des instruments qui peuvent être appliqués avec des résultats concrets, déduits d'approches d'essai innovantes. Enfin, la coordination et la coopération entreprises de manière systématique en matière de politique d'orientation devraient être considérées comme un critère de qualité à elles seules. Pourtant, ceci fait défaut dans la plupart des approches de contrôle-qualité.
- Avec l'émergence d'une multitude de nouveaux acteurs sur le marché et de partenariats intersectoriels impliquant le public, le privé et le troisième secteur, les demandes de soutien en orientation sont en hausse et émanent d'un large spectre d'individus. Cette tendance n'est pas isolée, puisque, selon l'OCDE¹⁵, de nombreux gouvernements utilisent de plus en plus les organisations privées et sans but lucratif pour offrir des biens et des services aux usagers

¹⁵ Organisation de Coopération et de Développement Économiques (2010). Restaurer la viabilité des finances publiques : leçons pour le secteur public. Paris : OCDE

dans un large éventail de domaines. Avec les pressions sur les dépenses publiques, le vieillissement de la population, et la nécessité de stimuler les investissements et retours sur investissement pour la participation à la formation et au travail ; il est nécessaire de développer de nouvelles approches.

6.3 Questions

- Quels leviers politiques peuvent être utilisés 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 ?
- Quel rôle stratégique pourraient jouer les gouvernements dans le façonnement (ou le remodelage) de la structure, de la forme, de la fonction, des qualifications et de la formation continue des équipes du secteur de l'orientation tout au long de la vie ?
- Que peut-il être fait de plus 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 d'orientation tout au long de la vie (OTLV) ?
- Comment peut-on garantir la qualité des services aux usagers et les assurer que leurs besoins et intérêts individuels ne seront pas exploités par des « professionnels malhonnêtes » ? Quel rôle devraient jouer les décideurs quant à l'élaboration d'un registre national des praticiens de l'orientation ou d'une autorisation plus formelle soutenue par la législation ?
- Quels sont les différents rôles des secteurs privé, public et bénévole/associatif dans la conception et la prestation des services d'orientation de haute qualité ?
- Comment la technologie peut-elle 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 ?
- Jusqu'où les sites web d'OTLV aident-ils les individus à améliorer leurs compétences d'orientation et leur évolution professionnelle à court, moyen et long terme ?
- Dans quel objectif les données concernant l'assurance qualité sont-elles collectées, quels types de collecte sont désormais nécessaires, et comment les résultats peuvent-ils être utilisés pour éclairer les politiques et pratiques fondées sur des informations objectives ?
- Comment trouver l'équilibre idéal entre l'accès en ligne et l'accueil en face à face à l'OTLV, étant donné les contraintes considérables qui pèsent sur le budget du secteur public? Qui devrait financer les services d'OTLV ?
- Quel est le véritable rapport coût-bénéfice pour les gouvernements et les individus, et comment celui-ci peut-il être évalué et mesuré efficacement ?
- Comment les décideurs peuvent-ils s'assurer qu'ils sont suffisamment informés sur les politiques fondées sur des informations objectives et sur les développements de l'assurance qualité ?

6.4 Méthodologie

En dépit des progrès systématiques réalisés en Europe et au-delà, il subsiste clairement dans des pays des lacunes dans l'offre de services d'orientation existante. La justification des dépenses publiques pour les systèmes et services d'OTLV par des preuves claires de leur impact et de leur efficacité 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. Chaque système ou

Tableau 6.1: *Éléments de qualité d'un système national d'orientation tout au long de la vie*

Élément de qualité 1 : Compétence du praticien		
Pratiques ad hoc non encadrées par une politique	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Registre hautement contrôlé ou « autorisation de pratiquer »
Élément de qualité 2 : Implication de l'utilisateur		
Enquêtes de satisfaction des usagers fragmentées et/ou uniques	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Assurance qualité hautement organisée et systèmes fondés sur des informations objectives impliquant activement les usagers dans la conception et le développement des services
Élément de qualité 3 : Prestation de services et amélioration		
Absence de cadre concernant la compétence à s'orienter, menant à un accès aux services par groupes cibles prioritaires	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Système de contrôle de la qualité en place, recueillant les données concernant la compétence à s'orienter, les niveaux d'investissement et les retours d'investissement
Élément de qualité 4 : Rapport coût-bénéfice pour les gouvernements		
Aucune information disponible sur le rapport coût-bénéfice pour les gouvernements	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Economies pour les dépenses publiques calculées pour le court, moyen et long terme sous forme de retour économique/social sur investissement
Élément de qualité 5 : Rapport coût-bénéfice pour les individus		
Information limitée sur les retours sur investissement résultant du recours aux services d'orientation par les individus	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Preuve d'un suivi longitudinal en cours et d'études mesurant l'impact des différentes interventions en matière d'orientation dans différents environnements

Qualité

cadre d'assurance qualité a ses caractéristiques spécifiques, ce que corroborent de nombreux exemples disponibles à travers l'Europe et au-delà. 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 peuvent être utilisés pour faire l'audit des différents aspects des politiques fondées sur des informations objectives et des politiques de qualité, comme indiqué ci-dessous, en

fonction des différents secteurs et en tenant compte des contextes nationaux. Une représentation plus détaillée du cadre Assurance Qualité et Preuve (AQP) du réseau ELGPN est disponible en annexe D.

Le besoin d'équilibre entre la prestation des services essentiels à tous (pour éviter de « marginaliser les groupes non ciblés ») et la prestation ciblée de services intensifs pour ceux qui en ont le plus besoin se fait ressentir dans tous les pays. Étant donné que

les politiques et les offres d'OTLV sont situées au sein et dans l'ensemble d'un éventail de secteurs (p. ex. l'enseignement scolaire, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur, la formation continue et l'emploi), les services offerts aux individus doivent être délivrés de la façon la plus homogène possible.

6.5 Conséquences pour chaque secteur

6.5.1 Enseignement scolaire / Formation initiale

- 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, par le biais de l'introduction des CMS enseignés soit à part, soit en tant qu'activité pluridisciplinaire ou extrascolaire en plus des informations et conseils d'orientation, et par le biais du suivi des progrès faits par les élèves et des taux de décrochage scolaire. Les lois, dispositions légales et/ou lignes de conduite générales étayant l'éducation à l'orientation peuvent s'avérer utiles dans ce domaine. Un exemple intéressant de lignes de conduite générales d'éducation à l'orientation en Suède illustrant la façon dont des dispositions légales pertinentes peuvent être appliquées est présenté dans l'étude de cas 6.1.
- 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 services et leur amélioration, et les retours sur investissements pour les individus ainsi que pour le gouvernement. Dans les écoles, les services d'orientation en ligne et en face à face sont accessibles par téléphone, sur des *chats* en ligne, par SMS et sur les réseaux sociaux (p. ex. Facebook), et ne se limitent pas à un seul mode de prestation. Le développement des web 2.0 et 3.0, l'apparition des *smartphones* et la tendance de plus en plus répandue du mélange des
 - Informations personnelles et professionnelles au sein et en dehors des secteurs de l'emploi et de l'éducation (tels que les informations et renseignements sur le marché du travail) sont en train de transformer l'enseignement et la formation dans toute l'Europe et au-delà. Par conséquent, la liaison est nécessaire entre les exigences d'assurance qualité, les inspections des modes de prestation, l'apprentissage fondé sur l'expérience et la politique fondée sur des informations objectives.
 - Le Danemark (voir étude de cas 6.2) offre un autre exemple intéressant d'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). 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.
 - De nombreux pays développent des systèmes d'assurance qualité innovants et des politiques fondées sur des informations objectives pour engager les décideurs dans une réflexion critique sur la transition entre l'école et le travail et dans la mise en place d'un système de collecte de données plus systématique et fiable, basé sur des indices de qualité spécifiques. L'Estonie en est un exemple avec son approche de l'assurance qualité en trois phases (voir étude de cas 6.3).
 - Ceux qui développent et mettent en place des normes de qualité et des systèmes d'assurance qualité doivent les mettre en lien avec des politiques fondées sur des informations objectives dans les secteurs de l'éducation, de la formation et du travail. Ceci implique le besoin d'avoir un développement professionnel des acteurs qui soit plus clair quant aux données qui

doivent être collectées, aux fins pour lesquelles elles sont collectées, et à l'utilisation qui peut en être faite pour éclairer les politiques gouvernementales. Les praticiens de l'orientation, les enseignants et les responsables doivent être encadrés par des initiatives fortes qui les encouragent à apprendre 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 avec assurance au sein et en dehors de l'environnement scolaire (voir étude de cas 6.4).

Étude de cas 6.1: lignes de conduite générales concernant les dispositions légales, appuyées par des outils d'évaluation, en Suède

L'Agence Nationale pour l'Éducation en Suède (Skolverket) a publié des lignes directrices générales pour l'orientation, qui offrent des recommandations sur la façon dont les dispositions légales (lois, ordonnances, règles et réglementations) concernant l'éducation peuvent être appliquées. Les lignes de conduite indiquent ce qu'il est possible ou souhaitable de faire, et visent à influencer les développements et à promouvoir l'uniformité dans l'application de la législation. Il est donc préférable de les suivre à moins que la municipalité et l'école puissent prouver que leur méthode d'éducation répond autrement aux exigences de la loi. Les lignes directrices sont assorties de commentaires servant à clarifier les conseils donnés, basés sur des recherches sur la prestation d'orientation, des évaluations, et des expériences approuvées. Les lignes de conduites et leurs commentaires sont un outil pour les directeurs d'écoles, une base sur laquelle planifier, organiser et mettre en œuvre les services d'orientation pour les apprenants en scolarité obligatoire, en enseignement supérieur, en enseignement supérieur professionnel et en formation continue. Ils 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. En outre, un outil d'évaluation appelé BRUK (*Bedömning, Reflektion, Utveckling, Kvalitet* ou évaluation, réflexion, développement et qualité en français) avec des indicateurs de qualité pour l'orientation et le conseil a été développé.

Étude de cas 6.2: système de base de données sur la jeunesse au Danemark

Au Danemark, le ministère pour les Enfants et l'Éducation possède une base de données sur la jeunesse regroupant des données sur les 15-29 ans (conformément au registre d'état civil) afin d'appuyer les Centres d'Orientation des Jeunes dans leur travail de sensibilisation. Une nouvelle loi a été mise en place, exigeant que chaque jeune ait un projet éducatif avec l'un de ces centres. Des statistiques sont utilisées et analysées au sein du ministère pour comparer les candidatures des élèves en mars et leur affectation en octobre. Ces informations sont complétées par les praticiens de l'orientation, les enseignants et les directeurs, et s'inscrivent dans les objectifs fixés et dans le programme « d'amélioration de la performance » défini par le ministère. Un nouveau projet d'essai est étudié au ministère pour la création d'un « tableau de bord prospectif » pour l'assurance qualité et l'apprentissage fondé sur l'expérience, qui inclurait une collecte de données concernant les six domaines spécifiques suivants :

- Taux de transition (après 15 mois)
- Nombre d'années avant que les jeunes entrent dans l'enseignement supérieur
- Taux de décrochage (après 12 mois)
- Bénéfices provenant des conseils d'orientation qui ont été donnés aux usagers
- Témoignages recueillis lors d'événements collectifs
- Nombre de conseillers possédant un diplôme professionnel

Les résultats serviront à un plan d'amélioration continue pour la conception et la prestation de services d'orientation aux niveaux national, régional et local.

Étude de cas 6.3: l'utilisation de manuels de qualité pour développer une culture de l'apprentissage au sein et en dehors des services d'orientation en Estonie

En Estonie, il existe à l'heure actuelle trois services interconnectés: les services d'éducation, les services d'information et les services d'orientation. Le développement de ces services est soutenu par trois manuels de qualité qui contiennent des idées et des ressources sur : (i) comment garantir la qualité de l'orientation dans l'enseignement scolaire, s'adressant aux enseignants et aux directeurs des établissements de formation générale et de formation professionnelle, alliant principes pédagogiques et politiques et pratiques d'orientation tout au long de la vie ; (ii) comment développer la révision de l'évaluation de la qualité des services et les exigences concernant la prestation des services et les systèmes de gestion d'archives ; et (iii) comment comprendre la gestion et la prestation des services d'orientation, qui a un impact sur la qualité de l'offre. Voici quelques exemples d'indices de qualité :

- la satisfaction des usagers des services d'orientation, mesurée à l'aide de questionnaires et d'entretiens ;
- - la satisfaction des acteurs principaux (en majorité des représentants du Forum National de l'Orientation), mesurée à l'aide de questionnaires et d'entretiens ;
- - la satisfaction des professionnels de l'orientation, mesurée à l'aide de questionnaires, d'entretiens et d'inspections « sur le terrain » ;
- - la réalisation des objectifs fixés, mesurée en comparant les résultats obtenus et les résultats espérés.

En 2011, les manuels ont été testés dans 17 centres d'information sur la jeunesse et d'orientation. Le système a été étendu pour englober la caisse d'assurance-chômage estonienne et les centres d'orientation dans les établissements de l'enseignement supérieur.

Étude de cas 6.4: Professionnalisation des personnels chargés de l'orientation en Finlande

Comparé aux standards internationaux, le système d'orientation en Finlande est hautement professionnalisé. Toutes les écoles générales disposent d'au moins un conseiller à plein temps, qui a normalement reçu cinq années de formation en tant qu'enseignant, et qui a eu une expérience dans l'enseignement suivie d'une année de formation de spécialiste. Il est chargé de donner des conseils individualisés en orientation, et de donner des cours tournés vers l'éducation à l'orientation et les compétences d'apprentissage. En outre, les étudiants ont au minimum deux stages d'une semaine dans un environnement professionnel, qui sont coordonnés avec les employeurs à l'aide d'un portail web. L'orientation fait partie du programme obligatoire, et il existe des directives claires à l'intention de l'enseignement général et du second cycle de l'enseignement secondaire, spécifiant le niveau minimum toléré d'offre de services d'orientation. Ces directives sont assorties d'un service en ligne aidant les établissements à auto-évaluer leurs services d'orientation. Des tentatives ont été faites pour intégrer les problématiques politiques d'orientation dans des programmes nationaux de formation continue pour les directeurs d'écoles. De plus, l'office de l'emploi finlandais emploie environ 280 psychologues spécialisés en orientation professionnelle. Ils possèdent tous un Master en psychologie et ont suivi une formation courte sur le terrain. Beaucoup obtiennent également un Doctorat. Parmi leur clientèle, on trouve des jeunes qui ont quitté l'école et qui sont indécis, des chômeurs, et des adultes qui veulent changer de profession.

6.5.2 Formation Professionnelle

- Le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnelle (EQAVET)¹⁶ 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 (voir Annexe B). La création de points de référence nationaux pour EQAVET en particulier soutient et complète le développement du cadre européen des certifications (CEC), en tant qu'ossature consolidant les plans de mise en œuvre au niveau national.
- 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. S'il existe des points communs dans la structure, le contenu, et les résultats pour les étudiants ; il y a aussi des variations importantes entre les pays, même entre ceux partageant une approche commune de la formation professionnelle, au sein desquels il peut exister des approches différentes aux niveaux régionaux et locaux.
- 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 la compétence à s'orienter, y compris la capacité à s'adapter et la détermination afin de rester à la page par rapport à des formations professionnelles en perpétuel changement et

¹⁶ http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/eqavet_fr.htm

par rapport aux autres options et parcours possibles. L'un des défis majeurs est de faire perdurer la qualité de l'offre d'orientation tout en réduisant les coûts. Pour de nombreux pays, ceci nécessite une remise à plat des modes de prestation actuels, comme le montre l'étude de cas 6.5 sur la Grèce.

- 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. Ceci requiert une contribution et un soutien professionnels forts pour les prestataires de formation professionnelle en matière de politiques et de pratiques d'orientation tout au long de la vie.
- 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, y compris ceux ayant recours aux services d'orientation tout au long de la vie (par rapport à ceux qui poursuivent des parcours de formation plus généraux). Si un cadre d'acquisition de la compétence à s'orienter (voir section 4) peut procurer une structure et un contenu pour aider les étudiants dans leur apprentissage et leur développement personnel ; la plupart des pays doivent encore trouver une façon de recueillir et de comparer systématiquement les données concernant les différents résultats de formations ayant recours à des approches pédagogiques distinctes de celles employées dans la formation professionnelle. De toute évidence, il est possible d'exploiter la technologie pour examiner les résultats d'apprentissage selon le type d'intervention des services d'orientation à laquelle l'utilisateur a eu recours, qu'elle soit approfondie, moins approfondie ou encore en libre-service, comme le montre l'étude 6.6 sur la Hongrie.
- En général, les prestataires de formation professionnelle prêtent une attention particulière aux variations de résultats entre différents types d'interventions, ce qui est souvent dû à une convention de « rémunération au résultat » entre le prestataire et le gouvernement. Cette attention peut se concentrer particulièrement sur l'assurance qualité des « chaînes et réseaux de prestation » mobilisée dans les secteurs de l'emploi, de la formation, du bénévolat et du communautaire.
- Les développements menés par les employeurs tenant compte des normes de qualité et/ou des régimes d'inspection peuvent inclure un standard national ou un label, convenu principalement entre le gouvernement et les employeurs. Une gamme de récompenses régionales ou locales peuvent également être utilisées pour garantir la qualité de l'offre de formation professionnelle (mais aussi des écoles, lycées et établissements d'enseignement supérieur). De plus, l'assurance qualité individuelle des professionnels de l'orientation devrait être auto-régulée 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. L'Allemagne et le Royaume-Uni sont en train de mettre à l'essai de nouvelles dispositions à cet effet (voir, par exemple, l'étude de cas 6.7).
- La compétence des praticiens à s'engager auprès des employeurs et à exploiter les renseignements concernant le marché du travail local est souvent fragilisée lorsque les directives politiques sont orientées vers d'autres priorités empiétant sur celle-ci.

Étude de cas 6.5: un modèle de système d'assurance qualité s'appuyant sur le cadre d'évaluation de l'assurance qualité d'ELGPN, en Grèce

En 2012, une nouvelle organisation nationale pour la reconnaissance des qualifications et pour l'orientation (EOPPEP)¹⁷ a été créée en Grèce. L'un de ses objectifs est d'éclairer et de soutenir la mise en œuvre d'un système d'assurance qualité fiable. L'étude préparatoire comprenait un manuel de qualité, une étude bibliographique, et une enquête sur 50 services d'orientation dans l'enseignement secondaire et supérieur et des secteurs initiaux de formation professionnelle. D'importantes données aussi bien quantitatives que qualitatives ont été récoltées sur l'état actuel de ces services par rapport à cinq ensembles de critères de qualité. L'analyse des résultats intermédiaires, un rapport de synthèse, et un comité d'experts constitué de 13 conseillers de premier rang représentant les praticiens, le gouvernement et les employeurs ont donné lieu à un plan d'action national pour l'amélioration continue des services d'orientation. Désormais le défi est de trouver des moyens d'améliorer la qualité tout en réduisant les coûts. Le cadre d'évaluation de l'assurance qualité d'ELGPN a été utilisé comme instrument d'audit efficace pour identifier les lacunes dans les données, qui peuvent ensuite être partagées avec les différents acteurs aux niveaux national, régional et local. Des évaluations externes sont conduites afin de garantir le respect des critères de qualité par les services et d'alimenter les systèmes d'assurance qualité de l'EOPPEP et de l'orientation tout au long de la vie avec des données fiables.

Étude de cas 6.6: Une étude sur les résultats d'apprentissage en Hongrie

Afin d'évaluer les résultats provenant de différents types d'intervention d'aide à l'orientation, une étude pilote en collaboration avec des professionnels européens de la formation professionnelle (et d'autres secteurs clés) a été menée par la Faculté de Psychologie et de Pédagogie de l'université ELTE en Hongrie. L'objet de cette étude était de tester une méthode de collecte en ligne de données sur les usagers et d'analyser les résultats à l'aide d'une plateforme TIC, afin d'identifier la valeur ajoutée des interventions d'orientation en libre service, peu approfondies et très approfondies, du point de vue de l'utilisateur en particulier. Cette étude s'appuie sur une précédente étude d'impacts commanditée en 2009 par le conseil national hongrois sur l'orientation tout au long de la vie, et tient lieu de suivi du premier projet de développement du système d'orientation tout au long de la vie. L'équipe de l'université ELTE a développé un inventaire de l'impact des services d'orientation : il s'agit d'un questionnaire en ligne pour les usagers et les établissements permettant d'évaluer les besoins et réponses des usagers, mise en place en Allemagne, en Estonie, en Hongrie et au Portugal. Les variables mesurées sont liées aux concepts d'orientation et d'adaptation professionnelle des individus au sein de marchés du travail en rapide évolution et souvent imprédictibles. Les aspects qui constituent les piliers de ces questionnaires sont : les stratégies de maniement de l'information, la connaissance de soi, les compétences de communication interpersonnelle, la reconnaissance et le traitement de l'incertitude et des facteurs environnementaux liés à l'élaboration du parcours professionnel, l'identification des objectifs professionnels, et l'intégration et l'amélioration des perspectives professionnelles.

¹⁷ National Organisation for the Accreditation of Qualifications and Career Guidance

Étude de cas 6.7: Développement de la professionnalisation au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, quatre associations de professionnels de l'orientation ont formé la nouvelle *Careers Profession Alliance* (CPA). Leur slogan, « À l'unisson – Pour un plus grand impact », résume la volonté de donner plus de poids aux professions de l'orientation au Royaume-Uni, en s'appuyant sur les recommandations du groupe de travail sur les professions de l'orientation (*Careers Profession Taskforce*) en Angleterre (2010). Les priorités de la mission de la CPA sont l'élévation des standards pour tous 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. En Angleterre, ceci est appuyé par un nouveau cadre d'évolution professionnelle en ligne. La CPA va encourager les employeurs et autres acteurs à promouvoir les professions de l'orientation, et a pour objectif d'obtenir une Charte royale auprès du Conseil privé. Le gouvernement britannique est désormais consulté activement par les quatre pays constituant le Royaume-Uni pour garantir le soutien et la cohérence mutuels de l'assurance qualité, des systèmes fondés sur des preuves et des structures de développement professionnel. En Angleterre, le gouvernement a reconnu l'importance du travail de la CPA en faisant adhérer le nouveau Service National d'Orientation à ces propositions.

6.5.3 Enseignement supérieur

- Les universités et autres établissements d'enseignement supérieur sont fortement influencés par les attentes exprimées par les décideurs, les étudiants, les parents et les employeurs en matière d'employabilité. Nombreux sont les individus qui attendent des services d'orientation qu'ils facilitent leur transition vers le marché du travail. Les exigences et les attentes pesant sur les services, qui doivent faire preuve de résultats positifs et de retours sur investissement dans l'enseignement supérieur, sont en augmentation en Europe et au-delà.
- Le processus de Bologne, le « programme de modernisation de l'enseignement supérieur », le « forum européen pour le dialogue et la coopération université-entreprise », le livre vert de la Commission européenne sur « la mobilité des jeunes à des fins d'apprentissage » ; tous impliquent que 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, les universités et autres établissements d'enseignement supérieur développent des approches plus sophistiquées de rapprochement avec les entreprises, de collecte de données concernant les étudiants et de suivi de leur formation et expériences favorables à leur employabilité, afin d'alimenter leur 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. Avec la promotion et la marchandisation de l'enseignement supérieur en plein essor en Europe, l'assurance qualité est clairement devenue un « argument de vente » pour attirer de nouveaux étudiants et assurer la participation des employeurs dans les cursus visant à l'employabilité. En outre, les liens avec l'innovation et l'initiative requièrent de nouvelles formes de dialogue entre le secteur de l'éducation et le marché de l'emploi en général, ce qui implique des investissements dans le dévelop-

pement du personnel pour l'assurance qualité de l'orientation. L'étude de cas 6.8 présente une nouvelle initiative allemande destinée à améliorer la qualité et à évaluer l'impact de la consolidation du professionnalisme du personnel de l'enseignement supérieur.

- La combinaison entre l'assurance qualité "interne" et les liens "externes" avec les employeurs offre un potentiel pour un rapprochement permettant l'échange de données et le partage d'expertise professionnelle entre et au sein des secteurs tels que l'enseignement supérieur, l'enseignement scolaire, le secondaire et la formation professionnelle. Une initiative de ce genre est présentée dans l'étude de cas 6.9, qui illustre comment ceci peut être accompli.
- À ce jour, il n'y a aucune preuve disponible de l'utilisation par les établissements d'enseignement supérieur de la modélisation des données statistiques, impliquant des universitaires ne faisant pas partie du secteur de l'orientation, pour examiner des ensembles de données et/ou développer de nouveaux concepts théoriques pour l'évaluation et la mesure des rapports coût-bénéfice et des retours sur investissements selon le mode de prestation d'orientation. Dans certains pays, cette approche se développe dans d'autres secteurs, tels que le bénévolat et les organisations communautaires, qui s'efforcent de garder leurs budgets et leurs sphères d'influence.

Étude de cas 6.8: Assurance qualité tout au long d'un cursus de formation pour conseillers d'orientation dans l'enseignement supérieur 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 – La Société pour l'information, l'orientation et la thérapie à l'université (*Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen*) – a développé un cursus de formation pour les praticiens de l'orientation dans ce secteur. Il comprend une série de cours de formation qui sont accrédités par la commission de formation de l'association. Ces cours sont présentés dans une base de données qui favorise la transparence et procure une offre de formation flexible et décentralisée. Composé de modules élémentaires et avancés, le cursus inclut des cours sur les différents aspects de l'orientation et du conseil dans les universités. Les praticiens ont le choix entre deux profils, selon leur mission professionnelle principale : l'orientation ou sciences de l'éducation. Lorsque les étudiants ont prouvé leurs qualifications et validé leur formation, ils obtiennent un certificat. À l'heure actuelle il n'existe aucune régulation du statut professionnel et de la formation des praticiens de l'orientation pour correspondre à un critère d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur en Allemagne. Il est prévu que le certificat se transforme en gage de qualité et de qualification dans ce domaine professionnel.

Étude de cas 6.9: Enseignement supérieur et assurance qualité en Lettonie

La 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 de tous les services de soutien aux étudiants, y compris l'éducation, l'orientation, l'aide psychologique et l'assistance aux personnes handicapées. Étant donnée la nature interdisciplinaire de l'orientation professionnelle, une approche intégrante permet d'assurer l'existence de types 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 aux employeurs de prendre contact directement avec les candidats potentiels. Afin d'élargir les moyens de communication, les réseaux sociaux tels que Twitter et Skype sont également utilisés. En coopération avec les employeurs, les universités ont invité les conférenciers extérieurs à ajouter du contenu aux cours en procurant des informations actualisées des développements sectoriels. Ceci fait partie du processus d'assurance qualité de l'enseignement supérieur letton. Des conférenciers extérieurs ont participé aux programmes de chimie, de finance, d'études bancaires, de technologie de l'information, de vente au détail, etc. D'autres projets existent afin d'établir un système de soutien unifié au niveau des établissements, regroupant en son sein différents types de services offerts à différents niveaux au sein de l'établissement, et incluant l'introduction du mentorat entre pairs, du tutorat et du plan de développement personnel pour promouvoir la coopération entre universités et employeurs.

6.5.4 Formation continue

- L'implication des usagers dans l'organisation et le développement de services d'orientation tout au long de la vie 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 des services d'orientation tout au long de la vie est souvent négligée, en dehors de l'utilisation des traditionnelles enquêtes de satisfaction. Par conséquent il faut trouver des solutions innovantes, déclinées sur toute une gamme de médias, y compris les groupes témoins et les dialogues en face à face, qui encouragent et motivent les adultes à jouer un rôle actif dans la conception et la prestation des services d'orientation. L'assurance qualité et l'apprentissage fondé sur l'expérience intégrés à des projets européens de recherche mettent en avant la maturation des connaissances et un programme d'action, comme le montre l'étude de cas 6.10 dans les pays nordiques.
- Face à la complexité de la formation des adultes liée à des modes de prestation différents dans les secteurs public, privé et bénévole/associatif, les normes de qualité traditionnelles, tels que la norme de qualité « Matrix » au Royaume-Uni (voir étude de cas 6.11), ont été révisés 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.
- 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'informations 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. Les praticiens de l'orientation ont besoin de souligner de façon plus explicite les mérites de ces accomplissements.

Étude de cas 6.10: l'avis des usagers dans la promotion de la qualité de l'orientation pour adultes dans les pays nordiques.

Un projet portant sur l'avis des usagers, financé par le Réseau nordique pour la formation des adultes (NVL), a débuté en 2010, et ses résultats ont été publiés en 2011. Le groupe travaillant sur le projet était constitué de chercheurs danois, finlandais, islandais, norvégiens et suédois, et placé sous l'égide du Centre d'expertise sur l'orientation tout au long de la vie de l'université d'Islande. Le projet 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. Dans ces pays, la formation des adultes se concentre surtout sur la prestation d'orientation par rapport à des problèmes personnels ou d'éducatifs, puis, dans une moindre mesure, par rapport aux problèmes professionnels. Les conclusions indiquent qu'il y a un fort potentiel pour l'augmentation de l'implication des usagers, qui n'est pas optimisée à l'heure actuelle. En conséquence, les responsables politiques et les praticiens prêtent désormais plus d'attention à ce sujet.

Étude de cas 6.11: La norme de qualité « Matrix » au Royaume-Uni

La norme de qualité « Matrix » est un cadre de qualité pour la prestation efficace d'informations, de conseils et/ou d'accompagnement dans la formation et au travail, conçu pour promouvoir l'amélioration constante parmi les individus et les organisations. Les organisations sont évaluées tous les trois ans par des évaluateurs indépendants et doivent se plier à l'exigence de la recherche perpétuelle de l'amélioration de leur prestation de services. La norme « Matrix » a été lancée en février 2002 et révisée en 2005. En 2011, une version restructurée et révisée a été mise à l'essai au sein d'organisations accréditées ou susceptibles de chercher à obtenir une accréditation conforme à la norme « Matrix » ; il a été conclu que « Matrix » était plus exigeante mais atteignable. Les organisations ont apprécié : l'alignement sur les processus d'entreprises, l'intérêt particulier porté aux résultats, les liens entre objectifs organisationnels et résultats des services, l'intérêt porté au développement du personnel, et l'utilisation d'évaluations ciblées pour soutenir l'amélioration continue. Les révisions ont été formellement acceptées, et une nouvelle norme « Matrix » a été lancée en octobre 2011. De nombreuses organisations britanniques ont adopté la norme et un intérêt international grandissant lui est porté. Plus de 2 100 organisations ont été reconnues conformes à la norme. Elle est la propriété intellectuelle du secrétariat d'État aux Entreprises, à l'Innovation et aux Compétences et protégée par le droit d'auteur de la Couronne.

6.5.5 Emploi

- Face à un taux de chômage qui reste élevé et à une majorité d'employeurs qui continuent de recruter sans avoir recours au Service Public de l'Emploi (SPE), de nouvelles stratégies sont en

cours de développement dans de nombreux pays pour impliquer les agences de recrutement privées dans les politiques d'insertion sociale telles que le placement des chômeurs et/ou l'adoption des approches des forces du marché et du quasi-marché¹⁸ par les SPE.

- Les indicateurs de performance sont largement utilisés au sein des SPE pour éclairer et soutenir la délégation des modes de prestations entre les politiques centralisées et décentralisées et les structures de prestation, dans une tentative de trouver des solutions régionales et locales. Dans certains cas, des mesures de politique active du marché du travail ciblant certains groupes, telles que les stratégies d'intervention précoce, ont évolué au sein du SPE.
- Le large éventail d'indicateurs de performance quantitatifs (IP) et de cibles inclut: la part de postes à pourvoir sur le marché et le nombre réellement annoncé ; la vitesse à laquelle ces postes sont pourvus ; la vitesse de traitement des nouvelles demandes d'aides sociales ; la part des groupes ayant des besoins particuliers ; le nombre de visites rendues aux employeurs locaux par le personnel du SPE ; le taux d'emploi consécutif à la participation à un programme d'employabilité et de perfectionnement professionnel. Des cibles qualitatives supplémentaires pourraient être ajoutées, avec une évaluation sur une base subjective. Le flux de chômeurs décrochant des postes annoncés est l'un des facteurs de performance les plus importants. Cependant, ces IP ne s'apparentent pas spécifiquement à l'orientation tout au long de la vie (OTLV) à l'heure actuelle : il y a un potentiel de travail de développement commun à cet égard.

- 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. Il y a de solides arguments en faveur de l'apprentissage mutuel issu des difficultés éprouvées pour effectuer les mesures au sein du SPE et des services d'OTLV, y compris l'utilisation de techniques de régression pour ajuster les données en fonction des caractéristiques des chercheurs d'emploi et de la conjoncture du marché du travail. Les renseignements sur le marché du travail et les bases de données d'informations peuvent produire des fonctions de plus en plus élaborées pour soutenir le contrôle et le suivi des structures d'opportunités et les développements de la main d'œuvre.
- De nouvelles politiques actives du marché du travail sont en train d'émerger, et ont pour objet de procurer une assistance de haute qualité aux individus grâce au rapprochement des services d'emploi et d'OTLV (p. ex. sous la forme d'une fusion des sites, et le suivi de formations professionnelles partagées lorsque pertinent). Un travail approfondi doit être accompli au sein des instances de concertation nationales sur l'orientation pour évaluer le champ d'action de telles stratégies, ainsi que l'efficacité relative des différentes structures, formes et fonctions. L'étude de cas 3.1 à la section 3 décrit le rôle et l'impact du forum national sur l'orientation organisé par le SPE en Hongrie.

6.5.6 Insertion 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 une vague de transitions et de chômage.
- Un gage de succès pour les décideurs, au vu des pressions politiques de plus en plus impor-

¹⁸ Logique d'entreprise adoptée par les établissements d'enseignement (autonomie accrue, hausse des évaluations externes des établissements, diversification de l'offre scolaire, réduction de l'autonomie des enseignants...)

tantes pour soutenir les jeunes chômeurs (particulièrement les 18-25 ans), 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 non seulement pour les jeunes mais aussi pour leurs familles et les communautés locales.
- Il existe un risque d'échec de certains indicateurs à rendre explicite les caractéristiques du « désavantage » et les multiples barrières qui y sont associées. À cause du risque de « stigmatisation », les praticiens pourraient se décourager de relever les données concernant la productivité espérée et la motivation des usagers à participer à la formation ou au travail.
- 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 (p. ex., en bannissant l'utilisation des réseaux sociaux) par crainte de perdre des usagers. L'apprentissage fondé sur l'expérience et l'élaboration de politiques qui regroupent un usage efficace des TIC et des renseignements sur le marché du travail afin d'atteindre les individus vulnérables sont des priorités.
- L'étude de cas 6.12 offre un exemple de pays encourageant ses praticiens de l'orientation travaillant avec des adultes 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.

Étude de cas 6.12: Utilisation du développement et de la formation du personnel dans un système de suivi des données des usagers en Irlande

Le Centre national de l'orientation dans l'éducation (NCGE) a mis en place un programme de développement professionnel continu (DPC) pour que les praticiens de l'orientation¹⁹ 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). Un système de gestion de l'orientation pour adultes, développé en concertation avec les services d'orientation, regroupe les données concernant les usagers pour éclairer les activités de planification locales et nationales. Suivre et contrôler les obstacles à la progression des usagers, ainsi que les catalyseurs, permet aux décideurs et aux praticiens de réfléchir à l'impact de leur travail et d'identifier les lacunes de l'offre. Le NGCE offre des directives aidant au développement de d'une base de données probantes solide. Ces données recueillies sont utilisées par le programme DPC pour améliorer la prestation des services. Ce programme a également pour objet la révision des compétences des praticiens et la recherche de modes de prestation créatifs pour les activités de sensibilisation, en particulier pour les individus et groupes difficiles à atteindre. Pour favoriser le développement de l'assurance qualité, le NGCE a publié en ligne un manuel de l'AEGI avec des exemples de bonnes pratiques dans les services. Le manuel est utilisé au niveau local pour la formation du nouveau personnel et pour la conception et la prestation des services en continu.

¹⁹ Les d'orientation sont diplômés au niveau master, et travaillent en collaboration avec des responsables de l'information diplômés au niveau licence.

6.5.7 Niveau intersectoriel

Nombre d'études de cas présentées précédemment incluent des éléments intersectoriels. De plus, certains pays ont répondu aux problèmes d'assurance qualité et de preuves avec une approche intersectorielle afin de développer un système d'OTLV plus cohérent. En Allemagne, par exemple, 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 (voir l'étude de cas 6.13).

Étude de cas 6.13: Développement un système d'assurance qualité national en Allemagne

En Allemagne il n'existe aucune norme de qualité approuvée nationalement ou inscrite dans la loi en ce qui concerne l'orientation, et ce depuis l'abolition du monopole de l'état en 1998. Le marché a été en charge de la stratégie et du développement de la qualité depuis. Suite à cela, le Forum national de l'orientation et l'Institut des sciences de l'éducation de l'université de Heidelberg ont lancé en 2008 un « processus ouvert de coordination » au niveau national entre les décideurs et les acteurs dans le domaine de l'orientation, visant à développer un cadre approuvé de développement de la qualité dans l'orientation. Grâce à un financement du ministère fédéral de l'éducation et des sciences, les produits suivants ont été développés et testés par un petit nombre de prestataires de services :

- un catalogue de critères de qualité communément approuvés et développés, avec des indicateurs et des propositions d'instruments de mesures;
- un cadre de développement de la qualité pour appuyer les prestataires dans leur recherche de qualité ;
- un profil de compétences pour les praticiens communément approuvé et développé.

Les résultats ont été publiés et diffusés en janvier 2012. Un projet de suivi financé par le ministère se poursuit jusqu'à mi-2014 pour la mise en œuvre des résultats. L'un de ses objectifs est de convaincre les décideurs aux niveaux national, régional et local, ainsi que les directeurs et les professionnels des bienfaits économiques et sociaux des services d'orientation de haute qualité, en s'appuyant sur les résultats et l'impact des investissements sur la qualité.

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.



Coordination et coopération

7.1 Introduction

Cette section aborde les problèmes de coordination et de coopération entre les services d'OTLV dans les politiques d'orientation. L'organisation d'instances de concertation nationales, régionales et/ou locales met en synergie des acteurs venant de milieux différents travaillant sur des projets communs. Ces projets vont du développement de stratégies coordonnées d'orientation tout au long de la vie à la coordination pratique de journées de l'orientation ou salons de l'orientation, en passant par des organisations plus spécifiques telles que la définition de cadres structurels de qualité.

Cette section est divisée en quatre sous-sections:

- Problèmes liés à l'organisation des politiques d'orientation (section 7.2)
- Questions auxquelles les politiques doivent répondre (section 7.3)
- moyens de la définition et de la mise en œuvre des mesures politiques (section 7.4)
- Implications pour les six secteurs politiques (section 7.5) :
 - Enseignement scolaire/ Formation initiale (section 7.5.1)
 - Formation professionnelle (section 7.5.2)

- Enseignement supérieur (section 7.5.3)
- Formation continue (section 7.5.4)
- Emploi (section 7.5.5)
- Insertion sociale (section 7.5.6)

7.2 Problèmes d'organisation des politiques d'orientation

- La priorité n°4 de la Résolution²⁰ du conseil de l'UE est : « encourager la coordination et la coopération des différents acteurs aux niveaux national, régional et local ». Ceci implique que le rapprochement entre secteurs est primordial pour l'efficacité et la cohérence des services d'orientation.
- En tentant d'améliorer la coordination et la cohérence des politiques et systèmes offrant des prestations d'orientation, la plupart des pays européens se voient confrontés au défi de la fragmentation et de la « sectorisation ». Les différents services d'orientation tout au long de la vie ont leurs propres histoires, objec-

²⁰ Conseil de l'Union Européenne (2008). Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

tifs, méthodes et budget : ils travaillent dans des structures en vase clos. Néanmoins, ils ont la responsabilité de dispenser un service de conseil en orientation dans une perspective de continuité tout au long de la vie, ce qui implique idéalement un système cohérent et homogène. A l'heure actuelle, il s'agit plutôt d'une vision du futur que d'une réalité pour la plupart des pays.

- L'orientation tout au long de la vie est un élément clé des stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie, tant aux niveaux national, régional et local qu'au niveau européen. Dans une société basée sur la connaissance, ce que l'UE projette de devenir, un système d'orientation cohérent ouvert à tous sans restriction d'âge, intégrant la notion de progressivité tout au long de la vie, est la clé du succès de ces politiques.
- La création d'instances locales, régionales et nationales de concertation sur l'orientation et l'organisation de politiques de coordination est un aspect prioritaire pour créer des partenariats aux différents niveaux. Les instances de concertation régionales peuvent venir compléter l'organisation nationale, soit pour la renforcer, soit (dans les pays avec un gouvernement décentralisé) exister de manière autonome mais avec des liens forts au niveau national.
- En créant une instance de concertation ou d'organisation nationale du système d'orientation, le Cedefop²¹ a identifié dix "messages clés", c'est-à-dire des propositions qui devraient être prises en compte lors du processus d'organisation et de développement d'instances de concertation nationales. Ils portent sur le besoin :

- (1) d'établir un lien clair entre les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie et les stratégies d'employabilité ;
- (2) d'établir des définitions et une terminologie communes ;
- (3) d'être sélectif dans le choix des organismes ;
- (4) d'avoir des tâches et des rôles clairement définis ;
- (5) d'avoir un ou plusieurs fervents défenseurs, ainsi qu'un solide engagement de tous les acteurs clés impliqués ;
- (6) d'établir clairement la relation avec le gouvernement ;
- (7) de disposer d'un secrétariat indépendant ;
- (8) d'éviter les dérives ;
- (9) d'être conscient des risques de conflit de rôles ;
- (10) de s'efforcer de travailler pour le bénéfice des usagers.

Ces messages clés devraient être adaptés et interprétés en fonction des niveaux de coopération et de coordination – nationaux, régionaux, locaux – ou dans l'axe transfrontalier, transrégional et transnational.

Les axes relevant de l'organisation politique sont au nombre de trois :

- *Communication*. Elle peut inclure l'échange d'informations, et la recherche de possibilités de coopération et de coordination
- *Coopération* entre les partenaires, au sein de structures existantes. Elle peut être de nature principalement informelle et basée sur un accord de coopération, chacun des partenaires conservant ses pouvoirs décisionnels.
- *Coordination*. Il est probable qu'elle nécessite une structure de coordination, avec des pouvoirs opérationnels et un financement (et éventuellement un contrat ou mandat légal).

Peu d'instances de concertation ou d'organisation nationales ou régionales fonctionnent de façon coordonnée.

²¹ Cedefop (2010). *Création et développement de forums nationaux sur la politique d'orientation tout au long de la vie: manuel à l'attention des décideurs politiques et des parties intéressées*. Panorama Series 153. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.

donnée. Lorsque des liens existent, cela reste le plus souvent dans le champ de la communication, rarement de la coopération, parfois sont institués des instances de discussion ou de dialogue.

7.3 Questions auxquelles les politiques doivent répondre

- Que *peut-on attendre de la structuration* de la politique d'orientation en instances de pilotage ? On peut en dégager quatre types qu'il convient de définir car leurs fonctions peuvent être soit transversales soit ciblées. Ce sont :
 - *Dialogue* : une plateforme où les acteurs et parties intéressées se rencontrent pour discuter et échanger des informations et des points de vue, et dont l'objectif principal est de constituer un objet de travail commun et d'en coordonner les activités.
 - *Consultation* : un organe conçu avant tout (prioritairement) pour agir comme caisse de résonance des initiatives et politiques gouvernementales.
 - *Développement politique* : un groupe de décideurs proactif dans la promotion de l'orientation tout au long de la vie grâce à des initiatives et des propositions de politiques concrètes.
 - *Développement systémiques* : un endroit pour développer et mettre en œuvre des résultats concrets et tournés vers la pratique dans le cadre de l'orientation tout au long de la vie (p. ex. labels d'assurance qualité, ou prestation de formation).
 - Qui décide quels seront les *membres* des instances de concertation ou de coopération et coordination aux niveaux national, régional et local ? Ce peuvent être les ministères en charge de l'orientation, en particulier les ministères de l'éducation et de l'emploi, et les représentants d'organisations qui dirigent les principaux services d'orientation, notamment les SPE.
- D'autres acteurs clés représentés dans les instances de concertation peuvent être les partenaires sociaux, les associations de professionnels de l'orientation, et les représentants des usagers (parents, étudiants, seniors, minorités ethniques, personnes handicapées, etc.).
- Quelles sont les *fonctions* des instances de concertation de coopération et coordination ? Six fonctions principales peuvent être dégagées :
 - *Améliorer la communication* – mettre à disposition une instance de concertation pour discuter de problèmes politiques clés ; établir une définition commune de l'orientation ; établir une terminologie commune pour l'orientation ;
 - *Favoriser la collaboration* – stimuler la coopération et la coordination entre organismes sur des activités spécifiques (événements, projets, recherche) ; prendre des initiatives transversales sur des problèmes qui concernent différents services et secteurs ;
 - *Identifier les besoins des usagers* – cartographier les services existants et mettre en évidence d'éventuelles lacunes dans l'offre ; analyser la meilleure manière de toucher les publics cibles et d'associer l'ensemble des usagers ; structurer l'offre de services entrant dans le champ de la compétence à s'orienter ;
 - *Améliorer la conception des services, y compris la qualité* – établir des normes de qualité et des labels d'assurance qualité ; établir des cadres de compétences et des systèmes d'accréditation pour les praticiens de l'orientation ;
 - *Influencer les politiques* – établir des structures et des stratégies plus performantes pour soutenir l'offre de service participant de l'orientation tout au long de la vie, promouvoir cette dernière en tant que partie intégrante des politiques nationales de formation, d'emploi, et d'inclusion sociale ;

chercher le soutien politique pour combler les lacunes existant dans l'offre de services en orientation ;

- *Bénéficiaire d'une coopération internationale* – soutenir la participation nationale au réseau ELGPN ; soutenir la participation nationale au développement de la politique internationale ; propager l'innovation et les bonnes pratiques générées par des initiatives européennes et internationales.
- Quels peuvent être les *statuts* et le mode d'organisation des instances de concertation de coopération et de coordination ? Les questions structurelles et opérationnelles incluent :
 - Statut – des instances de coopération et de coordination devrait-il être une structure formelle, éventuellement ancrée dans la législation, ou bien une organisation plutôt informelle, et quelle devrait être sa relation avec le gouvernement ?
 - *Participants* – Quels acteurs devraient être invités à participer ?
 - *Ressources* – Quels financements et quel soutien sont nécessaires à la mise en œuvre de ces instances, comment les moyens sont-ils pourvus ?
 - *Pilotage* – les instances de concertation et mécanismes de coopération et de coordination devraient-ils être dirigés par un président, et comment celui-ci serait-il choisi (nommé ou élu) ? Un comité de direction est-il nécessaire, et comment les services administratifs devraient-ils être organisés ?
 - *Processus de décision* – l'instance de concertation, de coopération et de coordination doit-elle prendre des décisions, et le cas échéant, comment (consensus, majorité simple, majorité qualifiée) ?
 - *Modes de communication* – comment l'instance de concertation doit-elle communiquer et rendre compte de ses activités, et à qui ?
- Quelles *approches générales d'élaboration de politiques* sont adoptées ? Une classification peut se révéler utile pour les distinguer entre :
 - une approche *réactive* qui reflète et soutient les politiques d'orientation nationales/régionales/locales ;
 - une approche *critique* qui remet en question les politiques d'orientation nationales/régionales/locales ;
 - une approche *proactive* qui élabore des politiques nationales/régionales/locales.
- Comment l'*approche sectorielle* des instances de concertation, de coopération et de coordination est-elle définie ? Bien que les pays membres apprécient le potentiel qu'apportent une coordination et une coopération renforcées entre les secteurs et les organisations – basée sur le partenariat et la formation de réseaux – ils ont également conscience des défis et des limites. Ces derniers sont souvent liés à la différence de mode opératoire entre les secteurs (p. ex. entre l'éducation et l'emploi). Les secteurs ont aussi des structures différentes et des mandats basés sur les réglementations définissant leurs financements, méthodes et responsabilités. Il arrive parfois que des secteurs et des établissements se retrouvent en compétition pour l'obtention d'une même ressource limitée. Le protectionnisme sectoriel peut en outre venir d'un manque de synergie et/ou de continuité, le maintien des relations entre les organisations devenant trop compliqué. Ceci peut contribuer à renforcer les stéréotypes entre secteurs.
- Quel est l'*impact régional* des instances de concertation de coopération et de coordination ? le développement d'instances au niveau local ou régional va requérir l'organisation de mécanismes de coopération et de coordination entre les différents niveaux. Le fonctionnement entre les niveaux impactera nécessairement l'ensemble. À l'heure actuelle, la coordination nationale dépend le plus souvent des seuls ministères (éducation ou emploi), et les pays

qui ont établi une instance de concertation nationale luttent parfois pour conserver leur indépendance.

- Comment les relations entre les instances de concertation et l'articulation de la coopération et de la coordination sont-elles organisées ? Les liens et les relations entre les instances nationales et locales sont primordiaux pour avoir une approche homogène de l'orientation tout au long de la vie. Par exemple, l'une des premières étapes de la création d'une instance nationale de concertation pourrait être prise en charge au niveau régional, ce qui est indispensable pour la formation de partenariats opérationnels. On peut distinguer quatre dimensions de coopération et coordination régionale :

- (1) *Intra-régionale* : liens au sein de la région, entre les structures en tant que telles et les différents secteurs ;
- (2) *Interrégionale* : liens entre régions voisines ;
- (3) *Transrégionale* : lier plusieurs régions dans un même groupe thématique ;
- (4) *Transfrontalière* : liens entre régions appartenant à différents pays.

Parmi ces dimensions, (1) est la plus répandue, (2) est rare, et (3) et (4) sont exceptionnelles.

- Comment peut-on soutenir la coopération et la coordination dans l'orientation entre *régions appartenant à différents pays* ? Le jumelage de régions transfrontalières pourrait être une option politique importante pour renforcer la coopération et la coordination interrégionale dans le champ de l'orientation. Favorisant ainsi, la mobilité en tant que priorité récemment incluse par l'Union européenne dans ses politiques sociale, éducative et d'emploi. De plus le réseau ELGPN pourrait poursuivre ses efforts quand au développement de la dimension régionale, aux côtés de la dimension nationale qui a longtemps prévalu.
- Quels types *d'approche interrégionale* seraient

utiles et efficaces ? Dans certains pays organisés en régions autonomes administrativement et politiquement, une approche interrégionale pourrait servir de canal pour faciliter la coopération et la coordination dans le domaine de l'orientation. D'un point de vue pratique cela signifierait aux niveaux interrégionaux et intra-régionaux :

- De favoriser la création d'instances/concertation/partenariats/structures représentatives régionales de coopération et de coordination intersectorielle.
- D'encourager la formation initiale et continue au niveau régional et intersectoriel pour les experts de l'orientation, par exemple dans le secteur de l'orientation des adultes pour faciliter la mise en commun de références et la constitution de réseaux personnels entre les praticiens.
- Encourager la construction et la mise en œuvre commune d'actions favorisant à développer l'expérience et les visites en milieu professionnel, les stages d'observation, les formations à la connaissance des métiers et des événements tels les salons de l'éducation ou des métiers.
- Encourager les activités coordonnées au sein des services d'orientation, ainsi que des actions communes de communication sur l'orientation.
- Encourager le développement d'activités régionales à thème, selon un calendrier annuel.
- Evaluer l'efficacité des différent(e)s modèles/approches de l'orientation (en admettant que tout ne peut être mesuré aisément de façon quantitative).

7.4 Mesures politiques

Selon le type de gouvernement, la relation entre la centralisation et la décentralisation, le niveau de professionnalisation, les traditions, etc., les instances de concertation et l'organisation structurelle peuvent prendre différentes formes aux niveaux national, régional et local. Les trois outils d'auto-évaluation ci-dessous sont conçus pour renforcer l'analyse de l'existant et la réflexion quant aux futures actions à entreprendre.

Outil 7.1: repère pour le développement des politiques et systèmes d'orientation tout au long de la vie

Le développement de stratégies politiques et de mesures structurant l'OTLV requièrent l'implication des ministères, des partenaires sociaux, de la société civile, des associations de professionnels de l'orientation, et d'autres acteurs. Ce premier outil est conçu pour donner une vue d'ensemble des conditions. Ce panorama situe les pays sur une échelle allant de l'absence de structures et de procédures à une organisation complexe systémique, et coordonnée de la politique d'OTLV aux différents niveaux (national, régional et/ local).

Outil 7.2: repère pour les instances de concertation et types d'organisation des politiques d'orientation tout au long de la vie

Cet outil d'auto-évaluation s'appuie sur les conclusions et les « recommandations clés » du manuel du Cedefop (2010). Le terme « instance de concertation » peut couvrir tout un ensemble d'organisation de coopération et de coordination. Il existe tout une plage d'options politiques entre ces deux pôles.

Outil 7.3: Domaines d'intervention des instances de concertation ou autre type d'organisation

Les instances de concertation sur l'orientation peuvent intervenir sur un ou plus des trois domaines suivants : *communication*, *coopération* et *coordination*. Le premier domaine (communication) pourrait consister en un groupe de travail/réflexion ou un réseau ; le deuxième domaine (coopération) inclut, par exemple, des accords de collaboration sur des champs spécifiques ; le troisième domaine (coordination) nécessitera probablement une structure plus formelle et plus durable.

Outil 7.1: Points de repère pour le développement des politiques et systèmes d'orientation tout au long de la vie des systèmes

I.1 Partenariat politique		
Absence de structure de coopération existante entre les ministères, les partenaires sociaux et la société civile sur les politiques et systèmes d'OTLV	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Un partenariat national sur l'OTLV conseille sur un ensemble de stratégies nationales (éducation, emploi, inclusion sociale) et de plans d'action, et contribue aux activités du réseau ELGPN.
I.2 Ressources pour le soutien aux politiques		
Absence d'allocation de fonds systématique pour soutenir la mise en œuvre des politiques d'OTLV et la prestation cohérente des services.	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Une allocation clairement définie au sein des budgets de l'éducation et de l'emploi est dédiée au développement des systèmes d'OTLV; les développements de l'OTLV au niveau national incluent un engagement financier de la part de partenaires non gouvernementaux
I.3 Processus d'élaboration des politiques		
Aucune politique d'OTLV identifiable ou définie n'est visible dans le secteur de l'éducation	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Le plan de développement économique national consacre une section spécifique à l'OTLV, détaillant les objectifs spécifiques et complémentaires pour les domaines politiques de l'éducation, de l'emploi et de l'inclusion sociale
I.4 Contrôle et évaluation		
Absence de système en place pour contrôler et évaluer les développements de l'OTLV	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Des recommandations issues du contrôle et de l'évaluation des développements de l'OTLV sont intégrées dans les réformes politiques et les plans d'action dans les secteurs de l'éducation et de l'emploi
I.5 Échange de pratiques intéressantes		
Absence d'échange systématique de bonnes pratiques entre les prestataires d'OTLV	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Les résultats de pratiques nationales/régionales/locales/interrégionales, etc. sont accessibles à tous grâce à une base de données multimédia en ligne

Outil 7.2: Points de repère pour les instances de concertation et autres types d'organisation pour les politiques d'orientation tout au long de la vie

II.1. Liens avec les stratégies d'employabilité et de formation tout au long de la vie		
Aucun lien existant dans les politiques et pratiques entre les questions d'OTLV et les politiques sociales / de formation tout au long de la vie / d'emploi	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Une politique et une stratégie nationales/régionales/locales claires et informées pour l'OTLV sont définies en tant que partie intégrante des politiques nationales/régionales/locales pour la formation tout au long de la vie, l'emploi et les affaires sociales
II.2. Définitions et terminologie communes		
Les discours sur les termes et les définitions dans différents contextes de l'orientation ne sont pas considérés comme un problème pour les instances de concertations	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Une compréhension claire et partagée des termes et des définitions du domaine de l'orientation dans différents contextes
II.3. Choix des participants		
II.3.1 La participation aux instances de concertation est informelle, accidentelle ou résulte de connaissances personnelles	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Les acteurs clés de l'instance de concertation sont identifiés et nommés selon une procédure claire et largement approuvée
II.3.2 La représentation dans l'instance de concertation est fragmentée et déséquilibrée	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Tous les acteurs sont représentés dans l'instance de concertation par de délégués dûment mandatés
II.3.3 Le nombre de participants, le mandat et la composition de l'instance de concertation lui donnent le statut d'une instance de débat sans aucun pouvoir formel	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Le nombre de participants et les mandats des délégués assurent l'efficacité et le caractère ciblé des activités menées par l'instance de concertation
II.3.4 Absence de processus de travail structuré et cadré	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	L'instance de concertation peut établir des sous-groupes ou des groupes de travail s'occupant de missions et de problèmes spécifiques
II.4. Missions et rôles clairement identifiés		
II.4.1 Absence d'engagement écrit ou de partage des objectifs, des missions et rôles de l'instance de concertation	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Une série d'objectifs, de missions et de rôles sont définis clairement pour l'instance de concertation
II.4.2 L'instance de concertation fonctionne sans procédure organisationnelle claire	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	L'instance de concertation fonctionne avec une procédure claire de définition des objectifs, calendriers et documentation pour les participants et organisations représentées ainsi que pour les partenaires à l'élaboration de politiques et partenaires politiques.

Coordination

II.5. Des défenseurs et des engagements forts dans le camp des acteurs clés		
II.5.1 Direction floue	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	La direction est clairement définie et acceptée par tous les participants, organisations et acteurs
II.5.2 Le pilotage n'est pas professionnalisé et la direction de l'instance de concertation n'est pas claire et n'est pas bien acceptée	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	L'instance de concertation est dirigée professionnellement par des personnes respectées capables d'impliquer les participants et acteurs activement
II.6. Relation avec le gouvernement		
II.6.1 Absence d'accord sur la relation entre l'instance de concertation et le gouvernement aux niveaux national/régional/local.	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	La relation entre l'instance de concertation et le gouvernement aux niveaux national/régional/local est clairement établie et acceptée.
II.6.2 Absence de consensus sur l'importance des procédures d'information.	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Un engagement existe concernant les procédures d'information entre l'instance de concertation, le gouvernement, le public et les médias.
II.7. Secretariat indépendant		
L'instance de concertation ne possède pas d'ossature administrative et/ou organisationnelle	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Les fonctions administratives et organisationnelles de l'instance de concertation sont bien développées, claires et efficaces, disposent d'un financement stable, et sont approuvées par tous les acteurs et membres de l'instance
II.8. Conformité par rapport à la mission initiale		
Les influences sur le développement ou les changements d'objectifs, de missions et de rôles ne sont pas évidents	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Un engagement fort lie les membres de l'instance de concertation en ce qui concerne les missions et les rôles ; les développements des objectifs, rôles et missions sont effectués ouvertement, avec l'implication de tous les participants
II.9. Conscience des risques de conflits d'intérêts		
Absence de compréhension partagée et de prise en compte des différentes spécialités et conflits éventuels qui en découlent	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Le travail au sein de l'instance de concertation est fondé sur une compréhension partagée des effets et des bénéfices dans tous les domaines de l'OTLV à travers les secteurs; les conflits pouvant découler des rôles, missions, ressources financières et influences politiques sont gérés de façon harmonieuse au sein de l'instance
II.10. Travail du point de vue de l'individu		
Les intérêts politiques, institutionnels et organisationnels sont les sources majeures d'influence, de pouvoir et de motivation pour les activités de l'instance de concertation	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Les activités de l'instance de concertation se concentrent sur les besoins et demandes des usagers ainsi que sur les bénéfices qui peuvent leur être apportés dans tous les domaines de l'OTLV

Outil 7.3: Domaines d’actions des instances de concertation ou autres types d’organisations

Domaine	Niveau d’intervention
Communication: <i>Une des fonctions capitales des instances de concertation nationales/régionales/locales ou d’autres types d’organisation est:</i>	
De rassembler les acteurs dans le domaine de l’OTLV	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
D’échanger des informations et des expériences dans le domaine de l’OTLV aux niveaux national/régional/local	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
De documenter et de publier des ouvrages, livrets et exemples de pratiques dans le domaine de l’OTLV	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
D’explorer les possibilités de coopération et de coordination dans le domaine de l’OTLV	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
Coopération <i>Une des fonctions capitales des instances de concertation nationales/régionales/locales ou d’autres types d’organisation est:</i>	
D’amorcer et d’améliorer la coopération, de nature principalement informelle, entre les acteurs du domaine de l’OTLV	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
D’inciter et soutenir la coopération entre les acteurs dans le domaine de l’OTLV au sein des structures existantes	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
De développer les activités de coopération entre les acteurs du domaine de l’OTLV, grâce à un accord de coopération.	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
De contribuer aux activités de coopération, chaque partenaire conservant son pouvoir de décision	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
Coordination <i>Une des fonctions capitales des instances de concertation nationales/régionales/locales ou d’autres types d’organisation est:</i>	
D’agir comme instance de direction pour les acteurs du domaine de l’OTLV aux niveaux national/régional/local	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
De représenter une structure coordonnée, avec un pouvoir et un financement opérationnels	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
D’agir en tant que structure coordonnée légitimée par un contrat ou un mandat légal	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>
D’agir en tant qu’entité politique officielle dans le domaine de l’OTLV intégrée à la formation tout au long de la vie, mandatée par les autorités nationales/régionales/locales compétentes	Pas du tout <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> tout à fait <input type="checkbox"/>

Coordination

7.5 Implications pour les secteurs politiques

Les organisations efficaces de coordination et de coopération entre les prestataires de services d’orientation et les acteurs aux niveaux national, régional et local ont des incidences variées sur les différents secteurs.

7.5.1 Écoles

Les écoles doivent coopérer avec les acteurs et partenaires extérieurs afin de développer les ressources en orientation et les expériences de formations qu’elles peuvent offrir à leurs élèves.

Les recommandations clés dans ce domaine sont :

- D'apporter un soutien supplémentaire pour les élèves qui ont décroché, en coopération avec les services de sensibilisation à l'orientation ;
- D'accentuer l'importance de la créativité, de l'innovation et de l'entrepreneuriat dans les programmes scolaires, en coopération avec les acteurs et partenaires locaux ;
- D'établir des liens avec les milieux professionnels, les cours d'initiation et des exemples de professions ;
- D'établir des normes de coopération pour tous les moments de transitions décisifs, de la maternelle à l'enseignement supérieur ;
- D'organiser la communication entre les acteurs et les praticiens des différents secteurs ;
- De favoriser l'échange de points de vue entre les secteurs de l'éducation et de l'emploi, les universités, et les employeurs.

7.5.2 Formation professionnelle

Les formations professionnelles initiale et continue doivent se dérouler en coopération avec les acteurs et partenaires n'appartenant pas aux établissements de formation, afin de démontrer l'importance de leurs prestations pour le secteur de l'emploi comme pour les perspectives de carrières des étudiants.

Les recommandations clés dans ce domaine sont:

- des conseils et informations visant à soutenir les outils de mobilité européenne en coopération avec les prestataires ;
- des liens plus étroits avec les employeurs, les chambres de commerce, les organisations syndicales et le service public de l'emploi. Les concepteurs de formation doivent coopérer avec le marché du travail pour élaborer des prestations de formation professionnelle qui correspondent aux besoins du marché ;
- les stratégies de communication employées

entre le secteur de l'emploi et la formation professionnelle servant à identifier les besoins et demandes des entreprises et employeurs en matière de formation professionnelle ;

- la communication et la coopération entre l'enseignement général et les formations professionnelles et en alternance ;
- la création d'emplois et l'entrepreneuriat, pour lesquels la prestation d'orientation peut faciliter l'établissement de liens entre les employeurs et les entrepreneurs et inciter à l'innovation.

7.5.3 Enseignement supérieur

Il est important pour les établissements d'enseignement supérieur d'établir des liens avec les prestataires de services d'orientation, les partenaires et les acteurs afin d'assurer des transitions harmonieuses pour les étudiants, en particulier entre l'enseignement et le travail, et d'établir un lien entre l'éducation et le travail.

Les recommandations clés dans ce domaine sont :

- la pré-admission permettant des choix et transitions adéquats ;
- la préparation des étudiants aux études supérieures par le biais de cours « échantillons » rendus possibles par la coopération entre les services d'orientation et les établissements d'enseignement ;
- les liens avec les employeurs et les associations d'anciens étudiants et le développement des compétences des conseillers d'orientation. La communication et la coopération verticale (p. ex. avec les lycées) et horizontale (entre les différents secteurs de l'enseignement supérieur : universités, grandes écoles, écoles privées, prestataires de cours universitaires) ;
- la garantie d'une continuité dans le développement des CMS entre le secondaire et le supérieur ;

- l'amélioration des transitions entre le secondaire et le supérieur ou la formation professionnelle ;
- l'aide à la sortie des études dans la recherche d'emploi ou la création d'emploi ;
- le soutien aux professionnels ayant repris une formation ou effectuant une VAE dans l'enseignement supérieur ;
- le soutien au rôle joué par l'enseignement supérieur dans la formation initiale et continue des conseillers et autres personnels de l'orientation.

7.5.4 Formation continue

L'apprentissage et la formation des adultes est cruciale d'une part pour le perfectionnement professionnel des employés qui développent ainsi leur adaptabilité, et d'autre part pour élargir les perspectives personnelles, professionnelles et sociales tout au long de la vie. La coopération et la coordination entre les services d'orientation sont essentielles pour rendre les possibilités de formation accessibles et harmonieuses, intégrant à la fois le cadre non formel et le cadre informel.

Les recommandations clés dans ce domaine sont :

- Accroître la motivation des apprenants dans la formation continue ;
- Mettre en avant le rôle de l'orientation dans la validation des acquis de l'expérience (VAE) et dans la formation sur le lieu de travail, qu'elle soit dans un cadre formel, informel ou non formel ;
- Identifier et élaborer les offres de formation qui correspondent aux besoins et demandes d'apprenants potentiels à tous les stades de la vie, y compris chez les seniors (60 ans et plus) ;
- Renforcer le rôle des partenaires sociaux et des entreprises dans la prestation de l'orientation ;
- Favoriser le développement des CMS sur le lieu de travail.

7.5.5 Emploi

Les mécanismes de coopération et de coordination sont essentiels dans le soutien au développement de nouvelles compétences permettant aux individus de s'adapter dans un contexte où le marché de l'emploi évolue rapidement.

Les recommandations clés dans ce domaine sont :

- La création de liens avec le réseau du SPE et la prise en compte de ces éléments de formation tout au long de la vie dans les politiques de flexicurité et de mobication²² ;
- L'amélioration du cadre de formation dans les entreprises et des structures de soutien et de financement, entre autres, rendant possible la formation au travail et en dehors, avec notamment des programmes de rotation d'emplois ;
- Le développement des CMS pour les adultes, y compris les chômeurs ;
- La promotion et le développement de politiques pour soutenir la création d'emplois du côté de la demande ;
- Aider et motiver les individus à développer de nouvelles compétences et à changer de profession ;
- Favoriser les mécanismes permettant de prévoir les goulets d'étranglement sur le marché du travail.

7.5.6 Inclusion sociale

Les mécanismes de coopération et de coordination peuvent mettre en avant le rôle de l'orientation tout au long de la vie dans la prévention de l'exclusion sociale.

²² NdT: contraction des termes "mobilité" et "éducation"

Les recommandations clefs dans ce domaine sont :

- Les liens entre le soutien par les pairs et le soutien à l'orientation professionnelle ; l'implication des usagers ;
- La communication et la coopération sur le transfert d'expériences et la mise en évidence de l'incidence de l'OTLV sur l'inclusion sociale ;
- La coordination des principes, critères et normes d'inclusion sociale dans tous les domaines, en particulier pour ceux qui ne suivent pas d'enseignement ou de formation et sont sans emploi, dénommés ci-après NEET (*Not in Education, Employment or Training*) ;
- La réduction des procédures administratives dans le but de soutenir l'inclusion sociale ;
- La discrimination positive pour les personnes désavantagées dans le but de soutenir l'inclusion sociale.

7.5.7 Niveau intersectoriel

Les études de cas ci-dessous illustrent le bien-fondé d'approches variées de la coordination et de la coopération aux niveaux national et régional. En prenant en compte les situations, traditions, degrés de professionnalisation et structure administratives, qui diffèrent du niveau national au niveau régional ; certains mécanismes de coopération et de coordination sont organisés sous forme de partenariats régionaux pouvant se traduire par des accords entre le SPE/secteur social et les institutions d'éducation régionales (voir études de cas 7.2 , 7.3 7.5 et 7.7) ; d'autres sont organisés sous forme d'accords transfrontaliers (étude de cas 7.1), d'initiatives nationales (étude de cas 7.4) et de partenariats par le biais des TIC (étude de cas 7.6). Enfin il y a ceux qui conduisent des recherches sur l'ensemble des prestations et sur le besoin d'orientation selon les secteurs (étude de cas 7.8). Il n'existe pas d'approche unique européenne adaptable à tous les cas.

L'étude de cas 7.9 décrit l'impact au niveau national d'une instance de concertation nationale et intersectorielle particulière.

Étude de cas 7.1: coopération transfrontalière dans la région du lac de Constance

La région du lac de Constance possède un modèle de coopération multidimensionnel, l'une de ces dimensions étant l'orientation et le conseil. Cette région couvre des territoires appartenant à quatre pays différents (AT, CH, DE, LI) dont un état autrichien, six cantons suisses, et trois districts de l'agence pour l'emploi en Allemagne (Constance, Kempten et Ravensbourg) et la principauté du Liechtenstein. La coopération se fait entre 30 organisations nationales, régionales et locales telles que les administrations et gouvernements régionaux en charge de l'éducation, de l'emploi et de l'économie ; les services publics de l'emploi aux niveaux national et régional ; les partenaires sociaux tels que les chambres de commerces et les syndicats ; et la conférence internationale du lac de Constance. La région est en outre l'un des 22 partenariats transfrontaliers EURES, et bénéficie donc des opportunités offertes par la coopération européenne. En ce qui concerne l'orientation, des services et activités innovantes telles que « Orientation à bord » (une action transfrontalière menée sur un bateau) sont conjuguées avec d'autres aspects de la coopération transfrontalière et transrégionale, afin d'encourager la mobilité. Des marchés du travail et des événements EURES dans les régions concernées sont régulièrement organisés, ainsi que des salons de l'éducation rassemblant des entreprises, des établissements d'enseignement et des services publics de l'emploi. La région du lac de Constance possède aussi un portail d'information et d'orientation pour les jeunes dans les domaines de l'éducation, de l'emploi et des métiers (voir <http://www.jobs-ohne-grenzen.org/Jugendportal.69.0.html>)

Étude de cas 7.2: Une approche préventive reposant sur le partenariat en Croatie

Afin de lutter contre le chômage de longue durée, le service public d'emploi croate a mis en œuvre des activités de prévention et des services d'orientation destinés aux élèves en dernière année d'enseignement primaire (âgés de 14-15 ans), aux élèves d'enseignement secondaire et aux étudiants. L'orientation est dispensée selon une approche en plusieurs étapes et est fondée sur le partenariat entre les établissements du primaire et du secondaire, les universités, les employeurs, les experts, les parents, etc. Tous les ans, une enquête sur les intentions professionnelles est conduite auprès des élèves de dernière année du primaire et du secondaire. Grâce à cette évaluation, des groupes prioritaires sont identifiés et des types d'actions adaptés à chacun de ces groupes sont définis. Le soutien offert à ces groupes prend différentes formes (informations données en groupe ou individuellement, conseils aux élèves et aux parents, outils d'autoévaluation, etc.) selon les besoins identifiés. L'approche holistique, résultant d'une collaboration étroite et de l'engagement des acteurs concernés, répond aux attentes sociétales et contribue à la bonne mise en œuvre de cette action préventive.

Étude de cas 7.3: mécanismes de coopération et de coordination nationale pour la pratique de l'orientation et le développement de politiques en Norvège

La prestation de services d'orientation en Norvège se fait au travers de services publics dans les secteurs de l'éducation et de l'emploi, et dans le secteur social. Au niveau des départements, les autorités locales ont établi des partenariats régionaux pour renforcer la coopération et la coordination entre les différents acteurs des départements. Ces partenariats sont coordonnés au niveau national. Le ministère de l'Éducation et de la Recherche a donc créé une unité nationale pour l'OTLV au sein de l'agence nationale norvégienne de formation tout au long de la vie (Vox). Les domaines principaux sur lesquels l'unité se concentre sont :

- la coordination de tous les prestataires de services d'orientation et des acteurs impliqués, y compris les partenariats régionaux ;
 - la recherche et le développement de compétences afin de faire du conseil en orientation une profession à part entière et d'encourager le développement de compétences chez les professionnels ;
 - l'amélioration de la qualité et l'assurance qualité.
- L'unité a établi deux organismes nationaux pour la coordination et la coopération : l'instance nationale de concertation sur l'orientation et le groupe national de coordination. La stratégie d'ensemble repose sur une prise en compte de tous les stades de la vie : les conseils et l'accompagnement dans l'orientation sont utiles et pertinents à toutes les étapes et transitions entreprises de la vie d'un individu.

Étude de cas 7.4: Plateforme d'échanges pour l'orientation tout au long de la vie Discussion Platform for Lifelong Guidance, Poland

En 2007, le ministère du Travail et des Politiques sociales a mis en place une plateforme de discussion sur l'orientation tout au long de la vie, dont l'objectif était d'améliorer la coopération sur les activités d'orientation au niveau national à travers l'implication des principales institutions gouvernementales et non-gouvernementales chargées des dispositions légales et des solutions stratégiques. Des réunions entre ces acteurs sont tenues une fois par an, et se concentrent sur un sujet en particulier, permettant de préparer des supports à la discussion et facilitant les initiatives conjointes. Les institutions et organismes responsables de l'orientation y prennent part, dont le ministère du Travail et des Politiques sociales, le ministère de l'Éducation nationale, le ministère de la Défense nationale, le ministère des Sciences et de l'Enseignement supérieur, le Centre national de soutien à la formation professionnelle et continue, la Direction générale des services pénitentiers, le siège des Bataillons volontaires de travail, le conseil d'administration du Centre de développement professionnel, le Réseau des services universitaires d'orientation, l'instance de concertation des directeurs des bureaux d'emploi départementaux, l'assemblée des directeurs des bureaux d'emploi voïvodaux, l'Association polonaise des conseillers d'orientation scolaire et professionnelle, et l'instance de concertation nationale sur la coopération en matière d'OLTV. Ces réunions permettent aux partenaires d'échanger des informations essentielles et de trouver des accords sur les sujets importants. Il s'agit d'une coopération informelle, sans contrat ni accord engageant les parties.

Étude de cas 7.5: le pacte de Varmie-Mazurie pour le développement des services d'orientation professionnelle, Pologne

Le pacte de Varmie-Mazurie pour le développement des services d'orientation professionnelle a été conclu en 2007. Il s'agissait d'une initiative du bureau d'emploi voïvodal d'Olsztyn, conçue pour renforcer la coopération entre 58 institutions et organisations dans la voïvodie de Varmie-Mazurie, dont les institutions du marché de l'emploi, les centres d'éducation et les organisations chargées de l'orientation professionnelle. Ce pacte a constitué les quatre équipes suivantes, chargées de missions différentes, en collaboration avec des chercheurs experts :

- l'équipe chargée de l'information professionnelle
- l'équipe chargée de la formation et du développement professionnel
- l'équipe chargée de l'évaluation,
- l'équipe chargée de la coordination et de la promotion.

Chaque équipe se réunit plusieurs fois par an. Les réunions ont lieu dans les locaux des partenaires afin qu'ils en apprennent plus sur les activités des uns et des autres. Leur mission principale est d'organiser et de participer à différentes réunions, conférences et salons. Une conférence sur « la partenariat pour le développement de l'information et de l'orientation professionnelle en Varmie-Mazurie » s'est tenue en janvier 2010.

Étude de cas 7.6: Réseau national des conseillers et des structures de conseil en orientation en Grèce – forum numérique (IRIDA)

Le développement d'une plateforme numérique de communication et de réseau destinée aux praticiens de l'orientation a été mis en œuvre en 2007. Le but de cette plateforme (IRIDA) est de mettre en lien tous les services d'orientation incluant l'orientation professionnelle fonctionnant au niveau national, y compris :

- les centres et services d'orientation et de conseil dans l'enseignement secondaire ;
- les centres de promotion de l'emploi dépendant du service public d'emploi grec ;
- les services d'orientation dans l'enseignement supérieur ;
- les structures d'orientation des partenaires sociaux.

L'interface TIC sert d'outil pour:

- informer les praticiens de l'orientation sur les activités organisées par les acteurs principaux dans le domaine de l'orientation (réunions, conférences, publications...);
- renforcer la coopération et faciliter le développement d'initiatives et d'actions conjointes ;
- stimuler le dialogue et l'échange d'opinions sur les problèmes liés aux politiques et aux pratiques d'orientation.

Le centre national pour l'orientation professionnelle (EKEP) s'est chargé de la création et de la mise à jour régulière du site web (<http://irida.ekep.gr>). Suite à une décision ministérielle en novembre 2011, les responsabilités, activités et projets dont EKEP avait la charge incombent désormais à l'Organisation nationale pour la certification des qualifications et pour l'orientation professionnelle (EOPPEP). La remise à niveau d'IRIDA est prévue afin de soutenir l'instance de concertation nationale sur l'orientation tout au long de la vie.

Étude de cas 7.7: Accords régionaux entre l'agence nationale pour l'emploi et la protection sociale (NAV) et l'administration scolaire départementale à l'intention des usagers de tous âges en Norvège

Le fait que de nombreux usagers de la NAV n'ont pas complété leur enseignement secondaire posant problème, un accord central a été signé en 2007 pour renforcer et systématiser la coopération régionale et locale entre secteurs afin d'atteindre les objectifs fixés par l'enseignement et le marché du travail (p. ex. donner des qualifications aux demandeurs d'emploi cherchant une situation stable). Cet accord encourage les deux secteurs à s'engager pour mieux cibler les usagers et pour conjuguer les moyens et les mesures, y compris les accords locaux liés au chevauchement des responsabilités. Les 19 départements norvégiens ont signé des accords régionaux avec la NAV et l'administration scolaire départementale. Les domaines de coopération incluent entre autres la VAE, les conseils d'orientation, les mesures visant à promouvoir l'achèvement des études secondaires et les mesures visant au développement des compétences et au développement régional. Les services d'orientation coopèrent avec les bureaux locaux de la NAV en offrant des services aux entreprises qui réduisent leurs effectifs ou licencient des employés, et en assurant des cours de planification professionnelle pour les jeunes adultes (19-30 ans). Jusqu'à présent l'expérience a montré des résultats positifs tant au niveau systémique qu'à celui de la pratique.

Étude de cas 7.8: Recherche sur les besoins en orientation à travers l'Italie

Le rapport sur l'orientation est un projet de recherche quantitative et qualitative commissionnée par le ministère du Travail et des Politiques sociales et mené par l'Institut pour le développement de la formation professionnelle pour les travailleurs (IFSOL). Depuis 2009, une enquête nationale a été conduite dans tous les services d'orientation publics et privés dans l'enseignement, les universités, la formation professionnelle, les centres d'orientation, le SPE et les entreprises. Une analyse de la demande d'orientation s'y ajoute depuis 2010. Les objectifs principaux incluent l'analyse des prestations d'orientation en Italie, c'est-à-dire les activités et pratiques dans les différents secteurs et régions, accompagnée de l'analyse des besoins et demandes des usagers. Ces analyses serviront de fondement pour les stratégies d'intervention destinées à des populations spécifiques avec des besoins d'orientation.

Étude de cas 7.9: L'orientation en Slovénie – de la mesure politique à la mise en œuvre

En 2006, l'instance de concertation nationale sur la politique d'orientation, plus tard renommée le groupe de travail sur l'orientation tout au long de la vie, a mis au point une proposition intersectorielle sur les priorités de la politique d'orientation, destinée au programme slovène du Fonds social européen pour 2007-2013. D'autres propositions pour des projets concrets d'orientation s'en sont suivies. Les progrès notés suite à ces propositions incluent :

- Au sein du projet « référence nationale pour l'orientation tout au long de la vie, certains éléments ont été mis en œuvre (le soutien technique/professionnel pour les groupes de travail, le glossaire national de l'orientation), tandis que d'autres sont en préparation (formation pour les praticiens de l'orientation, développement des normes de qualité pour l'orientation) ;
- les services d'orientation au sein des établissements d'enseignement supérieur ont été établis et sont désormais en fonctionnement ;
- le réseau des services d'orientation dans la formation continue a été renforcé et élargi, avec de nouveaux centres opérationnels ;
- la formation pour les conseillers d'orientation scolaires en général et ceux travaillant dans la formation professionnelle en particulier a été mise en œuvre ;
- des services d'orientation pour les employés et leurs employeurs ont été mis en place ;
- un projet sur le développement des outils d'orientation pour le travail avec les chômeurs est en cours.

L'instance de concertation et le groupe de travail ont ainsi fortement contribué au développement du système d'orientation tout au long de la vie en Slovénie.

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.

Annexe A: Le réseau européen pour l'orientation tout au long de la vie

Le réseau européen pour l'orientation tout au long de la vie (ELGPN) a été créé en 2007 dans le but d'aider ses pays membres ainsi que la Commission européenne à développer une coopération européenne sur l'orientation tout au long de la vie dans les secteurs de l'éducation et de l'emploi. La résolution du Conseil de 2008 définit le rôle du réseau et ses objectifs. Son programme de travail a été organisé autour de quatre activités thématiques identifiées dans les résolutions du Conseil de 2004 et de 2008 (voir Introduction) :

- Compétence à s'orienter (Groupe de travail n°1).
- Accessibilité et validation des acquis de l'expérience (VAE) (Groupe de travail n°2)
- Mécanismes de coopération et de coordination pour les politiques d'orientation et le développement de son organisation (Groupe de travail n°3)
- Assurance qualité et informations objectives pour le développement des politiques et son organisation (Groupe de travail n°4)

ELGPN est actuellement composé de tous les États-membres de l'UE, auxquels s'ajoutent un certain nombre de pays de l'espace économique européen et de pays candidats à l'UE. Chaque pays est représenté par une petite équipe couvrant les ministères (en général ceux de l'éducation et de l'emploi) et les organisations non-gouvernementales concernés, qui sont mis en relation avec d'autres acteurs et partenaires sociaux par le biais d'instances de concertation ou d'autres organismes de coordination. De plus, ELGPN inclut des représentants d'un certain nombre d'organisations partenaires : l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP), le Forum européen de l'orientation académique (Fedora) (maintenant fusionné avec l'European Association for International Education, EAIE), le centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), la Fondation européenne pour la formation (ETF), le Centre international pour le développement des services d'orientation professionnelle et scolaire et la politique publique (ICCDPP), le Service public d'emploi (SPE), le réseau Euroguidance, la Confédération européenne des syndicats (CES) et le forum européen de la jeunesse. Le réseau ELGPN est dirigé par

les États-membres, et financé par la Commission européenne.

Ce kit de ressources a été développé par les membres d'ELGPN, travaillant au sein des quatre groupes de travail :

GT1 : Compétence à s'orienter

Pays dirigeant : République Tchèque

Consultant : Ronald Sultana (Malte)

GT2 : Ouvrir l'accès

Pays dirigeants : France; Islande

Consultante : Fusun Akkök (Turquie)

GT3 : structuration de la coordination et de la coopération entre les services d'orientation et développement des politiques

Pays dirigeant : Autriche

Consultant : Peter Plant (Danemark)

GT4 : Assurance qualité et données objectives pour le développement des politiques et des systèmes d'organisation

Pays dirigeant : Hongrie

Consultant : Deirdre Hughes (RU)

Ce kit de ressources a été écrit sous la coordination de M. Raimo Vuorinen (Finlande) (coordinateur ELGPN) et de M. Tony Watts (RU) (consultant ELGPN).

Annexe B: Autres ressources et réseaux européens utiles

1. Outils/instruments pour la transparence et la reconnaissance des qualifications et pour favoriser la mobilité

Europass est un ensemble d'outils permettant aux personnes recherchant un emploi ou une formation (dans leur pays ou à l'étranger) de présenter leurs compétences et qualifications de façon transparente, claire et lisible.

Le portefeuille Europass, disponible en 26 langues, comprend cinq documents :

- Le CV, mettant en avant les compétences et capacités de l'individu, y compris celles acquises dans un cadre informel ou non formel ;
- Le passeport de langues, outil d'autoévaluation des compétences linguistiques. C'est l'un des trois documents constituant le portfolio européen des langues développé par le Conseil de l'Europe, avec la « biographie des langues » et le « dossier ».
- L'Europass Mobilité, permettant de consigner les connaissances et compétences acquises au cours d'une expérience (stage, travail, échange universitaire, bénévolat...) dans un autre pays européen.
- Le supplément descriptif du certificat Europass, décrivant le contenu des qualifications professionnelles. Il s'ajoute aux informations

déjà contenues dans le certificat officiel, clarifiant son contenu, le rendant plus facile à comprendre pour les employeurs ou institutions en dehors du pays de délivrance. Ce supplément est établi par les autorités nationales compétentes et peut être téléchargé depuis leur site web.

- Le supplément au diplôme Europass, délivré aux diplômés de l'enseignement supérieur avec leur diplôme, et présentant les sujets étudiés. Il permet une meilleure compréhension des qualifications obtenues par le diplômé, en particulier hors du pays où le diplôme a été délivré.

D'ici la fin de l'année 2012, les utilisateurs d'Europass auront la possibilité de créer un passeport électronique européen des compétences, et de joindre des justificatifs (certificats, lettres de recommandations, etc.) à leur CV.

Le Cadre européen des certifications (CEC) est un système de référence européen unique qui fonctionne comme un outil de traduction permettant de comprendre et de comparer les qualifications entre différents pays. Il couvre l'enseignement général, professionnel et supérieur, et porte sur huit niveaux de référence reposant sur les résultats d'apprentissage en termes de connaissances, aptitudes et compétences. Il favorise l'élaboration et la mise en œuvre de cadres nationaux des certifications.

Le cadre européen de référence pour l'assurance

de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnelle (EQAVET) est un outil de référence pour les décideurs reposant sur un cycle de qualité en quatre étapes : définition d'objectifs et planification, mise en œuvre, évaluation et révision. Il a été conçu pour encourager une approche nationale de l'amélioration des systèmes d'assurance qualité de la part de tous les acteurs concernés.

Le **Système Européen de crédits pour l'enseignement et la formation professionnelle (ECVET)** est un cadre technique pour le transfert, la reconnaissance et l'accumulation des acquis d'apprentissage des individus dans le but d'obtenir une qualification. Il a été conçu pour faciliter la reconnaissance des acquis de l'apprentissage selon la législation nationale, afin de favoriser la mobilité en vue d'obtenir des qualifications.

Le Système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS) permet d'exprimer les « objectifs d'apprentissage » (ce que les étudiants sont censés savoir, comprendre et ce qu'on attend d'eux) et la « charge de travail » (le temps habituellement nécessaire à un étudiant pour atteindre ces objectifs) en termes de crédits, une année universitaire allant de 1 500 à 1 800 heures de travail et représentant 60 crédits ECTS (un crédit représentant généralement entre 25 et 30 heures de travail). L'ECTS rend l'enseignement et l'apprentissage dans l'enseignement supérieur plus transparents dans toute l'Europe et facilite la reconnaissance de toutes les études. Le système permet le transfert d'expériences d'apprentissage entre différentes institutions, favorisant une plus grande mobilité des étudiants et des parcours plus souples en vue de l'obtention des diplômes.

2. Initiatives favorisant l'amélioration de l'information et de la transparence sur le marché du travail

EUROGUIDANCE est un réseau à l'usage des professionnels de l'orientation, qui leur fournit des informations, de la documentation et une formation.

PLOTEUS est un portail dont l'objectif est d'aider les étudiants, les parents, les demandeurs d'emploi, les professionnels de l'orientation et les enseignants à trouver des informations sur les études en Europe.

EURES est un portail permet de trouver des informations sur le travail dans l'UE. Il est composé d'un moteur de recherche d'emploi, d'une base de données de CV (à destination des employeurs) et d'informations sur l'orientation professionnelle.

La **taxonomie européenne des aptitudes, compétences et des professions (ESCO)** est une classification multilingue des termes utilisés dans tous les domaines professionnels pour décrire les compétences et les qualifications. Une fois achevée, elle procurera un vocabulaire commun pour l'enseignement, la formation et l'emploi. Elle est conçue pour aider les individus à décrire leur expérience dans l'enseignement, le travail et la vie en général, dans des contextes professionnels variés. Enfin, elle permet aux services d'orientation d'adapter leurs conseils en incluant non plus seulement la profession de l'utilisateur mais aussi les aptitudes et compétences dans un contexte plus large.

Le **panorama européen des compétences** est un outil en ligne qui, à partir de la fin de l'année 2012, offrira des prévisions, mises à jour régulièrement, sur l'offre et de la demande de compétences sur le marché du travail mais également sur les mauvaises correspondances qui peuvent exister entre les compétences et les emplois. Ces prévisions iront jusqu'en 2020. Les informations seront réparties par pays, secteur et métier, soulignant les goulets d'étranglement du marché et les domaines spécifiques ayant un potentiel de croissance. Cet outil est conçu pour améliorer la transparence du marché du travail pour les demandeurs d'emploi, les travailleurs, les entreprises et/ou institutions publiques.

Annexe C: scenarii pour le développement de la compétence à s'orienter

Introduction

Ces scenarii pour le développement de la compétence à s'orienter sont le résultat d'une analyse de données sur le développement des politiques et pratiques concernant cette compétence dans les pays participant au groupe de travail n°1 du réseau ELGPN (Compétence à s'orienter). Des données exhaustives ont été recueillies sur les politiques et pratiques liées à la compétence à s'orienter dans les pays participants, soulignant la diversité de leurs expériences et approches.

L'élaboration de ces scenarii représente une tentative d'identification des aspects communs du développement de la capacité à s'orienter au niveau européen et d'illustration de ce développement avec des exemples pertinents. Cette approche présente toutefois certaines limites :

- Les scenarii sont fondés sur un petit nombre de retours. Des expériences pertinentes vécues par d'autres pays européens n'ayant pas participé au groupe de travail n°1 n'ont pas été prises en compte. Pour valider les directives, une extension de la base empirique sera requise au fil du temps, alimentée par les contributions d'autres pays européens.

- Malgré le fait que de toutes les données fournies pour le développement des scenarii étaient importantes, un petit nombre de pays seulement ont été choisis comme exemples pour les illustrer.
- La version actuelle des scenarii s'intéresse particulièrement aux propositions permettant de développer les politiques et les pratiques autour de la compétence à s'orienter. Elles participent de la réflexion des pays souhaitant développer un programme d'enseignement de cette compétence ou de mettre en place d'autres activités pouvant contribuer à son développement.

Des versions futures de ces scenarii pourraient inclure un catalogue ou un cadre des compétences d'orientation, reflétant de façon plus évidente les différents aspects de la compétence à s'orienter (connaissances, aptitudes, comportement) et de la progression et/ou développement (la compétence à s'orienter selon les groupes d'âges et les secteurs) et s'intéressant plus aux niveaux individuels de compétence qu'aux problèmes organisationnels liés au développement de la compétence à s'orienter.

Contenu

Les scenarii regroupent une liste de sujets et de descriptions visant à présenter différents exemples possibles de développement de politiques et pratiques pour la compétence à s'orienter dans des contextes varies, et à les illustrer avec une série de compétences associées .

Définition

La compétence à s'orienter couvre un ensemble de compétences permettant aux individus de rassembler, analyser et synthétiser de façon structurée les informations sur la formation et les métiers ainsi que leurs informations personnelles. Elle couvre également les aptitudes à prendre des décisions et entreprendre des transitions.

Structure

Les scenarii proposent deux exemples possibles de développement de la compétence à s'orienter. Le second est divisé en deux sous-catégories (voir tableau C.1) :

1. La formation à l'orientation en tant qu'activité d'apprentissage explicitement centrée sur le développement de la capacité à s'orienter:

Les caractéristiques principales de ce scénario sont: la formalisation du processus dans l'apprentissage ; l'accent mis sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'évolution professionnelle ; la structuration cohérente de la compétence à s'orienter au sein de la pédagogie ; et la compétence à s'orienter en tant qu'objectif clairement défini et mesuré de l'activité d'apprentissage prévue.

2. Les activités implicitement liées au développement de la compétence à s'orienter:

Les caractéristiques principales de ce scénario résident dans le fait que l'objet d'apprentissage dépasse la

seule compétence à s'orienter (expérience d'apprentissage ou service d'orientation) qui ne se limite pas aux aptitudes nécessaires à l'évolution professionnelle, et ce même si certains objectifs de l'activité peuvent en relèver

2.1. **L'expérience d'apprentissage** (formel, informel, non formel)

2.2. **Les services d'orientation** et les activités liées à l'orientation

Pour le développement de la compétence à s'orienter dans le milieu éducatif (en lien avec le cursus) les problèmes organisationnels suivants ne sont pas à négliger (quel que soit le scénario de développement de la compétence à s'orienter mis en œuvre) :

- La compétence à s'orienter en tant que domaine spécifique d'apprentissage/intervention dans le cursus (discipline à part entière)
- La compétence à s'orienter au sein du programme d'apprentissage (repartie dans les disciplines)
- La compétence à s'orienter comme activité extrascolaire
- Une approche mixte

Les prestataires de services d'orientation et les acteurs pourraient s'accorder sur la définition des aptitudes clés que tous les usagers quel que soit leur âge devraient développer tout au long de leur vie quel que soit l'environnement (reflétant ainsi l'aspect permanent et inclusif du développement de la compétence à s'orienter). Ce consensus mènera à la création d'un cadre de la compétence à s'orienter.

Un tel cadre pourrait reposer sur une solide base théorique (p. ex. théorie de l'apprentissage), elle-même composée de plusieurs niveaux de compétence à s'orienter représentant l'aspect développemental et l'échelle de progression (p. ex. représentant des groupes d'âge), et de plusieurs domaines thématiques reflétant les aspects fondamentaux de la compétence à s'orienter (p. ex. gestion personnelle, exploration des opportunités de formation et d'emploi, développement de carrière). Ce cadre permettrait d'assurer la continuité et la transparence du processus de

développement de la compétence à s'orienter dans des environnements variés. La planification des scénarios de développement des politiques et pratiques concernant la compétence à s'orienter ainsi que des objectifs particuliers des activités choisies pourrait se faire en respect de ce cadre. L'exemple d'un tel cadre, élaboré au Portugal, est fourni dans le tableau C.2, accompagné d'une description.

Relation entre les scénarios et les descriptions des ensembles de compétences à s'orienter :

- Les compétences d'orientation sont de nature complexe. Elles sont acquises par les usagers dans différents contextes, souvent avec des éléments qui se répètent ou se chevauchent.
- Les politiques nationales d'orientation tout au long de la vie reflètent souvent une combinaison de scénarii dans un objet unique .

Utilisation des scenarii

Les scenarii pour le développement de la compétence à s'orienter sont conçues pour informer les décideurs et prestataires de services d'orientation sur les possibilités de développement pour les politiques et pratiques d'orientation tout au long de la vie liées au développement de la compétence à s'orienter. Elles prennent en compte les besoins des usagers de toutes les classes d'âges et les six domaines sectoriels dans lesquels la compétence à s'orienter peut être acquise (enseignement scolaire/formation initiale,, formation professionnelle, enseignement supérieur, formation continue, emploi et initiatives d'inclusion sociale).

Les personnes qui liront ces scenarii doivent être conscientes qu'il ne s'agit pas d'un instrument normatif. Le modèle détaillé venant d'un pays particulier (tableau C.2) est inclus à titre d'exemple uniquement.

Tableau C.1. Scénarios de développement de la compétence à s'orienter

1. Scénario	<p>La formation à l'orientation en tant qu'activité d'apprentissage explicitement centrée sur le développement de la capacité à s'orienter. la formalisation du processus dans l'apprentissage ; l'accent mis sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'évolution professionnelle ; la structuration cohérente de la compétence à s'orienter au sein de la pédagogie ; et la compétence à s'orienter en tant qu'objectif clairement défini et mesuré de l'activité d'apprentissage prévue.</p>
Objectif	Aider les individus à développer systématiquement la compétence à s'orienter, prenant en compte un ensemble cohérent d'aptitudes nécessaires pour leur carrière.
Cadre théorique	<p>Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modèle DOTS (<i>Decision learning</i> – apprentissage de la prise de décision, <i>Opportunity awareness</i> – conscience des opportunités, <i>Transition learning</i> – apprentissage de la mise en œuvre des décisions prises, <i>Self awareness</i> – connaissance de soi) • Théorie socioconstructiviste de l'apprentissage
Ensembles de compétences	<p>Par exemple:</p> <p>La formation à l'orientation regroupe trois grands domaines de savoirs et d'aptitudes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le choix personnel 2. L'éducation, la formation et les métiers 3. Le marché du travail <p>L'objectif est que les apprenants arrivent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • développer leurs compétences professionnelles, sociales et personnelles ; • faire des choix éclairés et réalistes concernant leur parcours d'éducation et de formation ; • comprendre l'importance de la formation tout au long de la vie ; • s'adapter aux conditions d'enseignement, de formation, de travail et aux exigences du marché de l'emploi • développer leur « éducatibilité ». <p>(Cet exemple est tiré de la formation à l'orientation au Danemark pour les élèves âgés de 7 à 16 ans).</p> <p>Les compétences clés pour le choix du métier (domaine éducatif « les individus et le monde du travail ») sont définies ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une attitude positive envers le travail ; • une vision du travail et des activités qui y sont liées comme étant des opportunités de réalisation de soi et de développement de l'esprit d'entreprise ; • l'orientation dans les différents domaines d'activités humaines, y compris les formes différentes de travail manuel et intellectuel ; • l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires pour choisir un parcours professionnel, pour s'orienter plus tard dans la vie et en emploi , et pour être compétitif sur le marché du travail. <p>(Cet exemple est tiré du programme-cadre d'éducation pour l'enseignement primaire en République Tchèque)</p> <p>Les compétences d'orientation (connaissances et compréhension, aptitudes et comportement) requises pour la connaissance de soi et la découverte des opportunités professionnelles, pour planifier son parcours professionnel, pour gérer sa carrière et harmoniser le tout avec les autres aspects de la vie sont au cœur du programme de formation à l'orientation.</p> <p>Les trois grands domaines de compétences professionnelles sont :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance de soi et l'affirmation de soi : <ul style="list-style-type: none"> • Connaître ses forces et ses faiblesses • Connaître ses intérêts personnels, ses valeurs et ses prédispositions • Développer une image positive de soi • Développer des relations positives avec les autres

	<p>2. Explorer les opportunités de formation et de carrière Trouver, traiter et appliquer les informations Apprendre tout au long de la vie Explorer les opportunités professionnelles et de formation Explorer son environnement social</p> <p>3. Compétences spécifiques à la profession Prendre des décisions quant à sa carrière Développer un plan de carrière personnel Définir des objectifs personnels et d'apprentissage/carrière appropriés Appliquer ses connaissances et ses compétences à la mise en œuvre de ces objectifs Gérer les transitions (de l'école à un enseignement plus poussé ou au marché du travail) L'employabilité (pour les élèves des écoles de formation professionnelle) (Cet exemple est tiré du modèle de formation à l'orientation pour les élèves dans l'enseignement général et professionnel en Lituanie).</p> <p>L'orientation professionnelle est enseignée en tant que discipline optionnelle et non obligatoire ou en tant que sujet abordé dans plusieurs disciplines du cursus. La compétence à s'orienter fait partie des objectifs à atteindre par les élèves dans le cadre du programme national dans l'enseignement général pour les disciplines des sciences sociales. Une partie des objectifs de l'enseignement général sont définis comme suit :</p> <p>Le développement de savoir être et de savoir faire issus de toutes les ressources disponibles ; La motivation pour l'apprentissage tout au long de la vie ; La prise de responsabilités par rapport au développement personnel éducatif et professionnel. (Cet exemple est tiré du cadre du programme national en Croatie) L'éducation à l'orientation sous forme de cours (6 heures au total) s'adresse à tous les élèves des classes de niveau 4 dans 10 des collèges publics , et couvre trois des principaux axes de la compétence à s'orienter :</p> <p>1. La connaissance de soi – encourager les élèves à réfléchir sur eux-mêmes, leurs aspirations, les champs professionnels qui les attire. Cela permet aux jeunes de prendre conscience des valeurs véhiculées, des intérêts et des qualités mobilisées par la recherche sur le monde professionnel. 2. Connaissance des choix – faire que les élèves acquièrent les compétences nécessaires pour rechercher de l'information et en évaluer la pertinence dans les trois champs que sont la découverte des formations, des métiers et des possibilités offertes par le marché de l'emploi. Le parallèle entre le monde du travail et leur vie scolaire est également mis en évidence ainsi que les nouveaux défis apportés par la mondialisation et l'importance de la formation tout au long de la vie. 3. Les compétences attendues au moment des transitions – en particulier celles mobilisées pour la recherche d'emploi ainsi que les informations sur le Cadre National de Qualifications Les élèves préparent une lettre de motivation et un CV sur le modèle de l'Europass. Une préparation à l'entretien d'embauche est également proposée. (Cet exemple est extrait du Career Guidance Programme de Malte)</p>
<p>Praticiens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignants en orientation • Enseignants dans d'autres disciplines • Formateurs • Professeurs dans le supérieur • Praticiens de l'orientation
<p>Méthodes et organisation du développement de la compétence à s'orienter</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche et méthodes pédagogiques (prédominantes), consistant en la mise en place d'expériences d'apprentissage régulières sous la forme de cours d'orientation obligatoires ou optionnels, qui pourront être intégrés dans le cursus, et pourront inclure des activités extrascolaires (séminaires, projets, ateliers, expériences professionnelles telles que des stages d'observation, des visites d'entreprises, des salons des métiers, des expositions, des stages d'essai, des rencontres avec les représentants d'établissements d'enseignement supérieur ou avec des employeurs), et seront accompagnés de services de soutien (d'information, de conseil et d'accompagnement).

Méthodes d'évaluation de la compétence à s'orienter	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des objectifs de l'éducation à l'orientation (c'est-à-dire les compétences d'orientation acquises) au travers d'un portefeuille, de comptes-rendus personnels et d'autres techniques et instruments d'évaluation. • Les compétences d'orientation peuvent être répertoriées et évaluées parmi les objectifs que les élèves doivent atteindre dans l'enseignement général.
Aspects concernant des tranches d'âge spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • L'éducation à l'orientation s'adresse généralement aux élèves du primaire et du secondaire, mais également aux étudiants en formation professionnelle ou dans le supérieur. • Le programme d'éducation à l'orientation peut être plus important (en nombre d'heures) pour les groupes d'âge situés aux paliers de transition (p. ex. de l'enseignement général à l'enseignement professionnel secondaire, entre 14 et 16 ans).
Aspects concernant des secteurs spécifiques	<p>L'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> • à l'orientation a généralement lieu dans l'enseignement primaire ou secondaire, mais peut aussi avoir lieu dans la formation professionnelle ou l'enseignement supérieur.
2. Scénario	<p>activités implicitement liées au développement de la compétence à s'orienter</p> <p>Les caractéristiques principales de ce scénario résident dans le fait que l'objet d'apprentissage dépasse la seule compétence à s'orienter (expérience d'apprentissage ou service d'orientation) qui ne se limite pas aux aptitudes nécessaires à l'évolution professionnelle, et ce même si certains objectifs de l'activité peuvent en relever.</p>
2.1. Scénario	<p>Expérience d'apprentissage (formelle, informelle, non-formelle).</p>
Objectif	<p>Aider les individus à acquérir les compétences générales et les méta-compétences transversales qui leur seront utiles dans leur vie et leur carrière.</p>
Cadre théorique	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursus pertinent par rapport à la future vie active • Développement personnel inscrit dans les méthodes de formation • DOTS (<i>Decision learning</i> – apprentissage de la prise de décision, <i>Opportunity awareness</i> – conscience des opportunités, <i>Transition learning</i> – apprentissage de la mise en œuvre des décisions prises, <i>Self awareness</i> – connaissance de soi)
Ensemble de compétences	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences fondamentales (réflexion personnelle, prise de décision, recherche et évaluation d'informations, définitions et poursuite d'objectifs) • Compétences personnelles (auto-efficacité, estime de soi, confiance en soi) • Compétences sociales (communication, travail en équipe, gestion des conflits interpersonnels) <p>La compétence à s'orienter représente une partie des compétences personnelles et sociales, décrites ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences d'autogestion (y compris les compétences de communication, de direction, de conscience de soi, d'autoévaluation (c'est-à-dire la compréhension de ses propres capacités et intérêts), de confiance en soi et d'auto-efficacité, de résolution de problèmes, de travail en équipe et de prise de décision). • Capacité de prendre conscience des opportunités (y compris les compétences de recherche et d'évaluation des informations recueillies concernant les parcours professionnels et les opportunités de formation et du marché du travail). • Compétences de transition (y compris les compétences en planification d'actions personnelles ; les compétences de recherche de travail – écrire des lettres de motivation, des CV, compétences de présentation et d'entretien ; conscience de l'éthique du travail acquise dans des salons/forums). <p>(Cet exemple est tiré du programme de développement personnel et social à Malte).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences de leadership • Employabilité, compétences de recherche d'emploi • Compétences en résolution de problèmes • Compétences d'entrepreneuriat • Acquisition des informations élémentaires sur les métiers, connaissance des sources d'information existantes sur les métiers, apprentissage de la gestion des informations sur les métiers.

Praticiens	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignants • Formateurs • Professeurs dans le supérieur • Professeurs particuliers • Personnel du service de l'emploi • Travailleurs sociaux (particulièrement ceux faisant partie du secteur des ONG menant des programmes d'inclusion sociale pour les individus désavantagés au niveau de l'éducation et de l'emploi).
Méthodes et organisation du développement de la compétence à s'orienter	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche et méthodes pédagogiques (prédominantes) • Thèmes et sujets transdisciplinaires • Cours thématiques, cours/séminaires de courte durée (p. ex. pour les demandeurs d'emploi, axés sur l'employabilité et la recherche d'emploi), stages de formation (p. ex. sur les compétences de recherche d'emploi et les compétences recherchées par les employeurs) • Cours dont le thème est lié à la compétence à s'orienter (p. ex. économie, psychologie...) • Clubs de recherche d'emploi • Placements (pour encourager les demandeurs d'emploi à acquérir une expérience professionnelle)
Méthodes d'évaluation de la compétence à s'orienter	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de l'efficacité du programme de formation en comparaison avec ses objectifs (au travers d'un portefeuille ou d'une autre méthode) • Validation des acquis de l'expérience (VAE) y compris la compétence à s'orienter
Aspects concernant des tranches d'âge spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Élèves du primaire et du secondaire, étudiants en formation professionnelle et dans l'enseignement supérieur, jeunes et adultes plus âgés ; • Groupes d'utilisateurs nécessitant davantage de procédés de développement professionnel et l'acquisition de la compétence à s'orienter pour surmonter les obstacles à la recherche d'emploi (p. ex. les individus ayant exercé un métier sans qualifications pendant plusieurs années et étant sans formation).
Aspects concernant des secteurs spécifiques	<p>Les expériences de formation ont lieu dans des contextes éducatifs et professionnels (secondaire, formation professionnelle et enseignement supérieur, institutions du marché du travail, service public d'emploi (SPE), missions locales, autres)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les compétences fondamentales • les compétences sociales • les compétences personnelles • les compétences d'autogestion • les compétences de direction <p>sont plus fréquemment associées au secteur de l'éducation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les compétences d'employabilité • les compétences de résolution de problèmes • les compétences d'entrepreneuriat <p>sont plus fréquemment associées au secteur de l'emploi.</p> <p>Dans le secteur des ONG, encourager et développer la compétence à s'orienter fait partie intégrante du travail social visant à aider les groupes et individus socialement désavantagés ; d'autres aspects sont ajoutés à la compétence à s'orienter tels que l'autogestion du logement, des finances, ainsi que d'autres problèmes socio-culturels.</p>
2.2. Scénario	Services d'orientation et activités liées à l'orientation
Objectif	<p>Soutenir le processus de développement professionnel de l'individu au travers de conseils, d'informations, d'accompagnements et d'autres services d'orientation, et contribuer au développement des compétences générales et des méta-compétences importantes pour la vie et le parcours professionnel.</p> <p>La compétence à s'orienter est souvent définie comme un « effet secondaire positif » des services d'orientation.</p>

Cadre théorique	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Théorie socioconstructiviste • Dans certains cas, ce sont les théories traditionnelles de l'orientation qui prévalent, telles que les théories de la correspondance (caractéristique/ facteur). D'autres théories sont utilisées, tels que les modèles d'évaluation des capacités et de la personnalité (théories de Guildford, Thurstone, Holland, Bujas, Cattell, Glasser, Plutchick, Eysenck, etc.) • Dans le secteur de l'emploi, la compétence à s'orienter est souvent développée selon des approches venant de la psychologie du travail et de l'organisation.
Ensemble de compétences	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto-efficacité • Estime de soi • Renforcement de la confiance en soi • Prise de décision • Meilleure connaissance des opportunités de formation, du marché du travail, etc. <p>Le système d'orientation tout au long de la vie identifie les connaissances, comportements, compétences et attitudes dont les enfants, les jeunes et les adultes ont besoin pour gérer leur parcours et les choix qu'ils feront tout au long de leur vie. Les compétences à développer incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le développement d'une image de soi positive • L'efficacité dans l'interaction • La gestion de l'information • La gestion du changement • La prise de décisions • L'accès au marché du travail <p>(Cet exemple est tiré du cadre des services d'orientation tout au long de la vie au Portugal – voir appendice)</p> <p>Les conseils de groupe pour les demandeurs d'emploi incluent des modules développant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les compétences d'employabilité : • L'écriture de lettres de motivation et de CV, • Les techniques de recherche active de travail, • La préparation aux entretiens, • L'auto-évaluation des opportunités d'emploi • Les compétences d'autogestion • Les compétences de prise de décision • La conscience de soi • La confiance en soi • L'estime de soi • Les compétences de communication • Les compétences de présentation de soi <p>(Cet exemple est tiré du modèle de conseil de groupe pour les demandeurs d'emploi en Croatie)</p>
Praticiens	<ul style="list-style-type: none"> • Conseillers (psychologues, travailleurs sociaux, conseillers scolaires, autres) • Psychologues du travail • Conseillers en orientation • Personnel des services d'emploi (conseillers en emploi)

<p>Méthodes et organisation du développement de la compétence à s'orienter</p>	<p>Par exemple :</p> <p>Cours d'orientation individuels et en groupe, ainsi que des cours d'introduction et des programmes de consolidation</p> <p>Les outils utilisés pour les différents aspects de la compétence à s'orienter en situation d'emploi sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le profil personnel/professionnel • Le plan professionnel • Le portefeuille • Le logiciel d'orientation "My Choice" • Le portail du SPE • L'orientation au travers des métiers • L'évaluation des capacités, incluant des tests psychologiques • L'échange de travail • L'information électronique <p>(Cet exemple est tiré du modèle de conseil de groupe pour les demandeurs d'emploi en Croatie)</p>
<p>Méthodes d'évaluation de la compétence à s'orienter</p>	<p>Par exemple :</p> <p>Evaluation des résultats de la prestation de services d'orientation (p. ex. le succès dans la transition vers la formation ou l'emploi)</p>
<p>Aspects concernant des tranches d'âge spécifiques</p>	<p>Prestation à tous les âges (orientation tout au long de la vie)</p>
<p>Aspects concernant des secteurs spécifiques</p>	<p>Tous les secteurs</p> <p>Dans le secteur de l'éducation : accent mis sur la décision concernant la formation ultérieure ou le parcours professionnel s'appuyant sur le choix professionnel ainsi que sur le développement des compétences transverses qui sont importantes dans la vie et le parcours professionnel.</p> <p>Dans le secteur de l'emploi: l'accent est mis sur l'emploi, sur la connaissance des caractéristiques/facteurs menant au développement des compétences permettant de renforcer l'employabilité.</p>

Tableau C.2 Capacité à s'orienter tout au long de la vie au Portugal

Compétences	NIVEAU DE COMPLÉTION			
	Explorer	Analyser	Agir	Accéder
Développer une image positive de soi	Identifier ses caractéristiques personnelles et développer la conscience de soi	Analyser son influence dans différents contextes et les comportements qui affectent cette influence	Adopter des stratégies favorisant une image de soi appropriée pour construire une identité solide	Évaluer les stratégies et comportements adoptés
Interagir efficacement	Identifier l'importance de la communication dans différents contextes	Analyser et intérioriser les stratégies permettant de construire des relations positives	Adopter des stratégies permettant des interactions positives dans différents contextes	Évaluer les stratégies et comportements adoptés
Gérer les informations	Identifier la nature et les sources des informations nécessaires pour gérer son parcours/projet de vie	Analyser et valider les stratégies efficaces dans la gestion des informations	Adopter les stratégies de gestion autonome des informations sur l'économie, la société et les opportunités de formation et de travail	Évaluer les stratégies et comportements adoptés
Gérer le changement	Identifier les différentes transitions au cours de la vie et les façons de les vivre	Analyser les processus de changement/transition et les bienfaits de l'anticipation	Adopter les stratégies facilitant les transitions dans des contextes variés en agissant en tant que facteur de changement	Évaluer les stratégies et comportements adoptés
Prendre des décisions	Identifier les principes qui sous-tendent la prise de décision	Analyser la relation entre le processus de prise de décision et la gestion du parcours professionnel	Adopter des stratégies positives de prise de décision	Évaluer les stratégies et comportements adoptés
Accéder au marché du travail	Identifier les stratégies et compétences nécessaires pour accéder au marché du travail	Analyser les stratégies permettant d'intégrer et de rester sur le marché du travail	Adopter les stratégies appropriées pour intégrer et rester sur le marché du travail	Évaluer les stratégies et comportements adoptés

Le système d'orientation tout au long de la vie au Portugal identifie les connaissances, attitudes, compétences et comportements que les enfants, les jeunes et les adultes doivent maîtriser correctement pour gérer leur parcours et les choix qu'ils feront tout au long de leur vie. Il résulte d'un effort conjoint de la direction générale de l'éducation, de l'Institut pour l'emploi et la formation professionnelle, de l'Agence nationale pour la qualification et l'enseignement professionnel et de l'Institut d'orientation professionnelle de l'université de Lisbonne.

La mise en place de ce système permettra aux individus de comprendre, s'engager et prendre la responsabilité de leur projet de vie, en gardant une image positive d'eux-mêmes quel que soit le rôle qu'ils endosseront tout au long de leur vie. Les compétences qu'ils acquerront sont : le développement d'une image positive de soi, la capacité d'interagir efficacement, la gestion de l'information et des changements, la prise de décision et l'accès au marché du travail.

Quatre niveaux de complétion ont été identifiés pour chaque compétence:

L'exploration – Les individus se trouvant à ce premier niveau sont au stade de la recherche d'information et d'acquisition des connaissances qui leur permettraient, entre autres, de mieux situer les informations, de faire des recherches sur un sujet particulier, d'explorer des concepts et de clarifier des situations. À ce stade les individus identifient, découvrent, reconnaissent, expliquent, expriment, recherchent, sélectionnent, clarifient, illustrent – grâce à leurs connaissances et leur compréhension.

L'analyse – À ce stade, les individus acquièrent une compréhension des informations collectées grâce à la vérification, la classification, le questionnement et la clarification des informations. Les individus planifient, produisent, créent, organisent, comparent, déduisent, distinguent et établissent des priorités par

le biais de l'analyse (la compréhension des relations et des principes organisationnels), de la synthèse (mise au point de normes) dans le domaine cognitif, et de la réponse (en termes d'humeur et de satisfaction) émotionnelle.

L'acte - À ce stade, les individus démontrent les connaissances, attitudes et aptitudes qu'ils ont acquis antérieurement, telles que l'organisation et le développement de projets/missions, la résolution de problèmes et/ou l'application des connaissances acquises.

L'évaluation - À ce stade, les individus approfondissent leurs connaissances, leurs attitudes et leurs compétences, puis les évaluent. Cette évaluation pourra les amener à transformer leurs connaissances et recommencer le processus d'exploration et de découverte. Les individus à ce stade mettent en relation, étudient, critiquent, recommandent, évaluent et jugent.

Annexe D: Grille d'assurance-qualité et de données objectives

Les politiques et pratiques concernant l'assurance-qualité et les données objectives destinées à soutenir les systèmes et services d'orientation tout au long de la vie s'appliquent à six grands secteurs : l'enseignement scolaire, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur, la formation continue, l'emploi et les initiatives d'inclusion sociale. Cette grille est conçue pour prolonger les travaux précédemment effectués par ELGPN (2009-2010) et les utiliser comme un ensemble **d'éléments de qualité, de critères, d'indicateurs** et de **sources potentielles de données** pouvant être approfondis par les décideurs et autres acteurs dans le but d'évaluer conjointement les progrès faits dans les six secteurs cités plus haut. Des notes sur le développement de cette grille sont incluses dans l'appendice de cette annexe.

La grille peut être utilisée :

1. Comme une **grille de vérification**, pour évaluer et consigner conjointement les informations existantes dans votre pays.
2. Pour **dresser une liste des sources d'où proviennent les informations actuelles** disponibles aux niveaux national, régional et/ ou local, et réfléchir aux lacunes éventuelles et la façon dont elles peuvent être comblées grâce à un programme continu d'amélioration.
3. Pour identifier **les sources éventuelles de données pouvant potentiellement être utilisées par les décideurs politiques**, et qui n'ont pas été utilisées jusque là pour le développement de l'assurance-qualité et de l'évaluation des impacts dans votre pays. Les sources peuvent inclure, par exemple, les rapports d'enquêtes PISA, les études nationales sur la jeunesse, les rapports d'évaluation régionaux sur les services d'orientation tout au long de la vie, les résultats des labels de qualité nationaux/régionaux/locaux, etc.
4. Pour **consigner le contexte dans lequel ces éléments de qualité, critères et indicateurs sont appliqués**, lorsque cette information est connue (enseignement scolaire, enseignement supérieur, formation professionnelle, formation continue, service public d'emploi et initiatives d'inclusion sociale).
5. Pour **évaluer la possibilité ou non d'une relation améliorée** afin de développer des politiques et pratiques d'orientation tout au long de la vie plus cohérentes et pertinentes.

Cette grille n'a pas été conçue en tant qu'approche scientifique, et doit être considérée plutôt comme un point de départ permettant aux pays de commencer une évaluation pratique des lacunes existantes et de l'ampleur de leur accès aux données disponibles. Il n'est pas recommandé d'utiliser cette grille comme méthode de comparaison entre les pays. Chaque pays a ses spécificités en termes de circonstances, de taille, de contexte démographique et géographique, et ces facteurs ont une forte influence sur la conception et la prestation des services d'orientation tout au long de la vie.

Il existe plusieurs grilles d'assurance qualité et de données objectives utilisées ou en cours de développement en Europe. Cette grille a été conçue pour sou-

tenir et compléter les grilles existantes, en prenant en compte les approches adoptées par chaque pays en matière de collecte de données et d'assurance-qualité. L'objectif principal est de produire une grille européenne d'assurance qualité qui permettra aux décideurs politiques d'identifier les politiques d'assurance qualité et de collecte de données qui sont *efficaces* et *utiles*, et d'évaluer les impacts, tels que le rapport coût-bénéfice pour le gouvernement et pour les individus. Un autre objectif clé est le développement d'une forte culture des politiques fondées sur des informations objectives et reconnaissant les thèmes transversaux au sein du contexte politique de l'orientation tout au long de la vie.

PAYS :

PERSONNE À CONTACTER :

SECTEUR POLITIQUE: (1) Enseignement scolaire; (2) Formation

professionnelle; (3) Enseignement supérieur; (4) Formation continue;

(5) Emploi; (6) Inclusion sociale

REALISE PAR :

DATE DE L'ÉVALUATION:

REVISE PAR :

Élément de qualité	Critère	Indicateur	Exemple de données éventuelles	Commentaires sur la révision de politiques
1. Compétence du praticien	1.1. Qualifications reconnues dans le secteur de l'orientation	Niveau de qualification spécifié ²³ <ul style="list-style-type: none"> • Pré-requis du secteur de l'orientation • % pleinement qualifié • % partiellement qualifié • % non qualifié au-dessus d'un certain niveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Réglementations nationales / exigences législatives • Registre national des professionnels de l'orientation • Rapports des prestataires • Rapports des commanditaires • Base de données du gouvernement 	
	1.2. Engagement dans le développement professionnel permanent	Nombre d'heures de FPC ²⁴ utilisées en un an au niveau : <ul style="list-style-type: none"> • des praticiens de l'orientation²⁵ • des responsables de services d'orientation²⁵ Nombre de personnels ayant signé un code d'éthique professionnelle au niveau : <ul style="list-style-type: none"> • des praticiens de l'orientation 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de données nationale • Rapports de sous-traitance • Label de qualité national • Rapport(s) sur les normes nationales de qualité • Application du cadre des compétences du Cedefop (2009) • Rapport(s) d'inspection • Label de qualité national • Rapport(s) sur les normes nationales de qualité • Registre national des praticiens de l'orientation 	

²³ Veuillez noter les détails spécifiques, lorsque possible, dans la section commentaires.

²⁴ Formation professionnelle continue

²⁵ Veuillez commenter les conditions de la FPC et le nom de l'organisation ou du gouvernement qui a mis en place ces conditions spécifiques

	1.3. Pourcentage d'adhérents à des associations de professionnels de l'orientation	Total des personnels dans le secteur de l'orientation <ul style="list-style-type: none"> • % d'adhérents d'associations de professionnels de l'orientation 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports politiques • Rapports des prestataires • Rapports d'inspection • Rapports d'association(s) de professionnels de l'orientation 	
2. Implication de l'utilisateur	2.1. Facilité d'accès aux services et produits appropriés	Nombre réel d'utilisateurs accédant aux services: <ul style="list-style-type: none"> • Sur le Net (nombre de visites incluant les différents types de services auxquels les usagers ont accédé) ; • au téléphone (nombre d'appelants) ; • cours individuels (nombre de clients) ; • cours en groupe (nombre de clients) Politiques et objectifs spécifiques définis pour l'égalité et la diversité dans la conception et la prestation des services <ul style="list-style-type: none"> • % d'utilisateurs venant de différents milieux représentant leur point de vue sur la conception et la prestation des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Données des praticiens et responsables, incluant le temps passé à la recherche et les adresses IP • Portefeuilles professionnels en ligne et mis à jour. • Rapports de performance du service et rapport interne, systèmes de traçage tels que Google-Analytics, rapports de projets d'action. • Archives de l'implication des usagers dans la conception et la prestation des services d'orientation • Politique d'égalité et de diversité • Témoignage des usagers • Rapports d'inspection 	
	Nombre d'utilisateurs par personnel d'orientation <i>p. ex. Nombre d'utilisateurs dans un période donnée divisé par le nombre d'heures travaillées par le personnel pour la même période</i>	Coût par intervention <i>p. ex. Nombre d'heures travaillées et frais généraux divisés par le nombre d'interventions différentes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Données des ressources humaines • Données sur le flux de clients • Rapports des remarques et impressions des usagers sur les praticiens 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Données de la direction telles que les ensembles de données sur les différents types d'intervention, y compris leur durée et leur coût. 	

	2.2. Satisfaction des usagers par rapport aux services, y compris le niveau de connaissance des différents secteurs: enseignement scolaire, formation professionnelle, enseignement supérieur, formation continue, emploi et initiatives d'inclusion sociale.	<p>Un niveau de satisfaction des usagers exprimé en pourcentage (%)</p> <p>Un suivi téléphonique ou une enquête en ligne à des intervalles réguliers convenue p. ex. Tous les 3, 5 et/ou 12 mois ou +</p> <p>Une charte de satisfaction des usagers mise à jour ou une déclaration des droits des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction des usagers en ligne et en personne. Entretien post-prestation. • Étude d'évaluation menée par un praticien ou un indépendant. • Label de qualité • Réponses des usagers aux enquêtes 	
	2.3. participation des usagers à la planification et la programmation des activités et plans d'actions des services.	<p>Un pourcentage déterminé de représentants d'usagers informant l'équipe de direction responsable de la programmation annuelle et à long-terme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planification annuelle avec un ensemble d'objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés • Plan d'action • Compte-rendu des réunions du conseil d'administration • Rapports de groupes de discussion 	
	2.4. Participation des usagers dans l'évaluation interne et externe des services	<p>Un niveau déterminé de participation des usagers aux études de suivi d'évaluation</p> <p>Un pourcentage déterminé de représentants des usagers faisant partie des organismes de contrôle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête d'évaluation des usagers • Rapports d'évaluations externes (p. ex. rapports ISO) • Rapports de suivi des normes de qualité 	
<p>3. Prestation des services et amélioration</p>	3.1. acquisition et application de la compétence à s'orienter	<p>Résultats liés aux différents aspects de la compétence à s'orienter p. ex. <i>compétences d'orientation liées au « projet national pour la compétence à s'orienter »</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluations antérieures et postérieures au traitement 	

	3.2. Système de gestion de la qualité ²⁶	<p>Preuve d'un système de gestion de la qualité répondant aux normes nationales</p> <p>pour mesurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) les compétences des praticiens ; (ii) l'implication des usagers ; (iii) la connexion avec l'enseignement et les marches du travail ; (iv) des études comparatives et des actions pour une amélioration continue 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspections et vérifications internes ou faites par un vérificateur indépendant • Rapports internes • Chiffres de l'utilisation des services par les usagers et enquêtes de satisfaction • Rapports des renseignements sur le marché du travail • Portail de données en ligne des informations sur le marché du travail • Informations des ressources humaines 	
3.3. TIC appropriée (outils, logiciels)		<p>Niveau d'investissement financier dans les équipements TIC et logiciels</p> <p><i>p. ex. ventilation des coûts actuelle comparée à celle de l'année précédente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montant des dépenses • Rapports d'évaluation des "bénéfices" 	
3.4. Connaissance actualisée et expertise de l'enseignement et des marches du travail		<p>Niveau d'investissement dans les ressources d'informations sur le marché du travail et la formation</p> <p><i>p. ex. aux bases de données nationales européennes et internationales sur les opportunités d'emploi/les équivalences de qualification/ les descriptions de postes</i></p> <p><i>p. ex. ventilation des coûts pour le développement de publications et documentations numériques et papier.</i></p> <p><i>p. ex. le nombre d'heures de travail passées sur la formation à l'information sur le marché du travail et le développement de ressources comparées à l'achat de conseils d'experts.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montant des dépenses • Rapports d'évaluation des "bénéfices" 	

²⁶ Ceci peut faire référence à un cadre au niveau national, sectoriel, du service et/ou du prestataire

	<p>3.5. Profil et caractéristiques des groupes d'usagers des services (clairement définis en lien avec les groupes cibles)</p>	<p>Niveau d'investissement dans la formation du personnel <i>p. ex. % du personnel formé et coûts associés</i> <i>p. ex. formation sur le terrain ; formation dans l'enseignement supérieur ; autre.</i> <i>p. ex. % de personnel encouragé à se rendre à des conférences et des stages de DPC et coûts associés</i> <i>p. ex. % du personnel investissant dans leur propre participation à des conférences et stages de DPC</i></p>	<p>Système d'évaluation interne des formations</p>	
<p>4. rapports coûts-bénéfices pour le gouvernement</p>	<p>4.1. Économies immédiates, à moyen terme et à long terme pour le Trésor Public occasionnées par des formes d'interventions spécifiques²⁷</p>	<p>Pourcentage d'usagers ayant progressé dans leurs recherches d'emploi, dans leur éducation et leur formation, documenté par des rapports de suivi. Durée et taux de progression dans la formation et/ou l'emploi <i>p. ex. temps passé inscrit au chômage ou en longue maladie par rapport aux taux de participation à l'enseignement.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures en % des différentes orientations choisies par les élèves (supérieur, formation professionnelle...) • Système de suivi de ceux qui ne suivent pas d'enseignement ou de formation et sont sans emploi • Système de tableau de bord prospectif • Etudes longitudinales • Études de groupes témoins • Registre des usagers • Ventilation des coûts liés aux mesures d'intervention • Coûts ou économies liés aux approches s'appuyant sur le téléphone et le Net • Évaluations antérieures et postérieures au traitement 	

²⁷ La section 4 peut être adaptée pour traiter de différentes interventions d'orientation tout au long de la vie, y compris les rapports coûts-bénéfices pour les employeurs et les gouvernements.

		<p>Suivre le progrès d'usagers individuels Jusqu'au prochain stade de leur emploi, leur parcours professionnel ou éducatif, leur formation <i>p. ex. nombre d'individus n'ayant plus besoin d'allocations directement grâce à une intervention spécifique</i> <i>p. ex. taux de réduction du décrochage scolaire, dans la formation continue et/ou dans l'enseignement supérieur ainsi que les coûts associés</i> <i>p. ex. taux de transfert des personnes ne suivant pas d'enseignement ou de formation et n'ayant pas d'emploi dans une situation d'enseignement, de formation et/ou d'emploi.</i></p>		
<p>4.2. Économies sur les dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> Service national d'assistance téléphonique portail web national pour les services d'orientation prestations en face à face 		<ul style="list-style-type: none"> Montant des dépenses annuelles sur : <i>p. ex. service national d'assistance téléphonique</i> <i>p. ex. portail web pour les services d'orientation</i> <i>p. ex. les prestations en face à face</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de vérification Comptes de l'entreprise 	
<p>5. Rapport coûts-bénéfices pour les individus</p>	<p>5.1. Augmentation du revenu par foyer</p>	<p>Dépendance aux allocations réduites grâce à l'emploi <i>p. ex. hausse de salaire/information sur les salaires recueillies par les praticiens</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Performance annuelle et plan de présentation des rapports 	

Appendice à la grille d'assurance-qualité et de données objectives

Un certain nombre de modèles d'assurance-qualité différents ont été appliqués à l'organisation, la gestion et la prestation des services d'orientation. Ces modèles incluent des approches visant à :

- Standardiser le processus d'auto-évaluation des organisations²⁸ ;
- Mesurer l'efficacité des informations, conseils et accompagnement offerts dans les services d'orientation en se référant à des « facteurs d'entrée idéaux »²⁹ ;
- Rassembler les données probantes pour démontrer la responsabilité³⁰ ;
- Faire la distinction entre les différents facteurs d'entrée, de processus et de sortir impliqués

dans la prestation des services d'orientation³¹ ;

- Appliquer un modèle d'assurance qualité pour les services d'orientation (p. ex. des professionnels de l'orientation travaillant en collaboration afin de produire une charte des services clients et des procédures pour garantir le respect des normes de qualité désirées).³²

Bien que ces approches théoriques se distinguent les unes des autres dans les détails de leur contenu et de leur application, l'assurance-qualité est souvent conceptualisée en termes d'apports, de processus et de résultats. En général, il existe au moins trois grandes approches permettant de garantir la qualité des services d'orientation :

1. **Assurance-qualité des services garantie par l'organisation (*norme nationale*)**. L'objectif est d'assurer la qualité de la prestation des services d'orientation : par exemple, par le biais d'une

²⁸ Le modèle d'excellence EFQM est le modèle le plus utilisé pour l'auto-évaluation par les entreprises et organisations en Europe, et est devenu un critère de décernement pour la majorité des labels qualité nationaux et régionaux. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site : <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

²⁹ Mayston, D. (2002). *Evaluating the Benefits of Guidance*. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

³⁰ Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004). *Career Counseling and Services: a Cognitive Information Processing Approach*, Chapter 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.

³¹ den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005). *Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*. Thessaloniki: Cedefop.

³² Evangelista, L. (2003). Quality assurance in guidance services – a tri-variable model. *Professionalità Journal*, No.78. Italy: Editrice la Scuola. See <http://www.orientamento.it/orientamento/tri-varibale.pdf>

norme nationale personnalisée (comme en Estonie, Lituanie, Grèce et Royaume-Uni). Le rôle du gouvernement est d'endosser formellement cette norme ou de l'approuver en tant qu'indicateur de qualité et garantie de la protection des usagers. En général, les employeurs se chargent de diriger le développement et la mise en œuvre du « label de qualité national », avec la coopération d'associations professionnelles en ce qui concerne les compétences des praticiens.

2. **Assurance-qualité des prestations dans les écoles, lycées, instituts de formation et universités (label régional ou local/ charte).** L'objectif est d'assurer la qualité des prestations d'orientation aux niveaux régional et local. Le rôle du gouvernement est d'encourager les institutions à développer un label de qualité régional/local en lien avec leur plan d'amélioration continue et leurs systèmes d'inspection externes. Les employeurs ont la responsabilité de la mise en place du plan d'amélioration continue et les professionnels de l'orientation ont un rôle à jouer en participant à la compilation des éléments permettant d'évaluer l'impact des interventions d'orientation.
3. **Assurance-qualité individuelle des professionnels de l'orientation (normes professionnelles).**

L'objectif est d'assurer aux usagers des services que les professionnels de l'orientation respectent un code d'éthique approuvé et des normes professionnelles communes.

La grille d'assurance-qualité prolonge une série d'activités pilotes et développementales qui ont eu lieu en 2011-2012. Au moins sept États-membres ont mis à l'essai et adapté la grille d'assurance-qualité au sein de leurs développements des politiques d'orientation nationales. A cette fin ils ont dû recueillir des données et identifier les lacunes présentes dans leurs mesures d'évaluation et des résultats. Le travail s'appuie également sur les travaux d'autres grilles européennes³³ pertinentes et normes professionnelles internationales.³⁴ En outre, des études antérieures sur les politiques d'orientation fondées sur des données objectives³⁵ ont été analysées, et des politiques et pratiques³⁶ pertinentes outre-Atlantique ont été examinées.

Un travail à venir portera sur la recherche d'indicateurs de résultats et de l'impact des services d'orientation. Le réseau ELGPN tente d'en tirer des conclusions en Estonie, en Allemagne, en Hongrie, au Portugal et en Slovénie. L'étude de cas 6.6 sous la section 6 le démontre.

³³ Par exemple, Cedefop (2009). *Professionalising Career Guidance in Europe*. Panorama Series 164. Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne.

³⁴ Par exemple, Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (2003). *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*.

³⁵ Par exemple, Maguire, M. & Killeen, J. (2003). *Résultats des services d'information et d'orientation professionnelle*. Paris: Organisation de coopération et de développement économiques.

³⁶ Par exemple, Canadian Standards for Career Development Practitioners.



EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK (ELGPN) aims to assist the European Union Member States (and the neighbouring countries eligible for the Lifelong Learning Programme) and the European Commission in developing European co-operation on lifelong guidance in both the education and the employment sectors. The purpose of the Network is to promote co-operation and systems development at member-country level in implementing the priorities identified in EU 2020 strategies and EU Resolutions on Lifelong Guidance (2004; 2008). The Network was established in 2007 by the member-states; the Commission supports its activities under the Lifelong Learning Programme.

LE RÉSEAU EUROPÉEN pour les politiques d'orientation tout au long de la vie (ELGPN) regroupe les responsables des politiques d'orientation dans les Etats membres de l'Union Européenne. Il a été élargi à quatre autres pays associés. La Commission européenne lui apporte un soutien financier dans le cadre du programme européen d'apprentissage tout au long de la vie ; en contrepartie, elle en attend conseils et recommandations.

Le réseau, constitué en 2007 représente une forme innovante de méthode ouverte de coordination au sein de l'Union européenne.

Le Kit de Ressources a été élaboré par les membres d'ELGPN. Le réseau constitue un facteur de progrès déterminant dans ce qu'il apporte aux politiques nationales d'orientation tout au long de la vie.