

Rapport de synthèse sur les normes de qualité dans la formation professionnelle en vigueur dans une sélection de pays – Version courte

Management du projet: Karin Steiner

Editeur de la version
complète (voir
www.quinora.com) Mark Bayley, City College
Norwich U.K.

Version courte: Barbara Rother

Traduction française : Mathieu Henderson

Date: Mai 2006

Table des matières

1	Résumé.....	2
2	Offre dans le champ des mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles.....	3
3	Initiateur(s) des mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles.....	4
4	Cadre dans lequel les mesures de l'orientation et de l'activation professionnelles sont mises en oeuvre.....	5
5	Formation initiale et continue requise pour les formateurs.....	6
6	Certificats de qualité exigés par les institutions de formation.....	7
7	Autres programmes de qualité en formation continue et complémentaire en groupe.....	8
8	Situation de la qualité dans les mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles.....	9
9	Normes de qualité existant dans les mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles.....	11
10	Problèmes existant au niveau du système lui-même.....	12
11	Suggestions des experts pour améliorer la situation ou résoudre les problèmes.....	13
12	Domaines de qualité développés par le partenariat.....	16

1 Résumé

Ce rapport de synthèse a pour but de réunir les thèmes-clés, d'identifier les normes de qualité existantes, de relever certains exemples des meilleures pratiques en orientation professionnelle et consultation de carrière dans divers pays européens sélectionnés et, finalement, de suggérer comment celles-ci pourraient être améliorées et développées, au plan européen, par une série de standards de qualité communs.

Les pays participant au projet sont les suivants: l'Autriche, la Bulgarie, l'Angleterre, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne, la Suède et la Suisse. Cette liste montre la diversité des pays partenaires, tant du point de vue géographique que du point de vue de leur environnement politique, de leur structure économique et de leur histoire culturelle. Dès lors, une première question se pose: comment est-il possible d'établir une série de normes communes et surtout efficaces compte tenu d'une telle diversité ? Un fait semble déjà acquis dans une plus ou moins large mesure : tous les pays reconnaissent l'importance pour les jeunes adultes (en particulier ceux qui sont au chômage) désirant réussir leur vie professionnelle, d'être aidés et guidés dans leurs choix. L'approche et les moyens choisis pour atteindre ce but varient selon les pays et dépendent de l'interaction possible entre législation sociale, économie, développement d'infrastructures et choix politiques concernant l'éducation. Le contexte ainsi que la méthode des conseils et des services d'orientation sont généralement définis par l'organe responsable du mandat de ces services. La formation peut se faire sous la forme d'un coaching individuel ou en groupe et être dispensée par des institutions publiques ou privées.

La plupart des pays partenaires exigent des formateurs qu'ils disposent non seulement de qualifications spécifiques dans le domaine de l'orientation professionnelle et de la consultation de carrière, mais qu'ils aient également un niveau d'expérience suffisant de la vie active ainsi qu'un bagage académique. Ils doivent également disposer de compétences en communication personnelle et sociale.

D'autre part, les pays exigeant que leurs formateurs soient officiellement qualifiés ont également mis sur pied des systèmes de certification en relation avec la qualité.

Ceux-ci sont divisés en systèmes génériques de qualité de management (tel que le système ISO) et en mesures spécifiques (telle que le Matrix Standards au Royaume-Uni).

Les principaux problèmes rencontrés par les services de conseil et d'orientation sont:

- La pression économique
- La communication et les différences dans les attentes
- Le manque de normes clairement définies
- La bureaucratie
- Un niveau de participation bas
- Un écart entre les politiques et leur mise en oeuvre
- De mauvais liens avec le marché du travail
- De mauvaises infrastructures et un accès insuffisant aux nouveaux outils de communication

La législation sous forme de politique sociale n'est pas suffisamment ciblée pour être efficace. Un changement implique que l'action se passe aux niveaux sectoriel et local. Un thème commun est que l'« attitude » envers le conseil et la consultation doit évoluer afin qu'ils soient reconnus comme partie centrale du développement individuel et personnel. En outre, les formateurs doivent eux-mêmes disposer d'une solide formation tant théorique que pratique, être rémunérés en fonction de leurs compétences, et pouvoir dispenser leurs services au sein d'un environnement disposant de ressources suffisantes.

Les normes de qualité existantes ont tendance à se focaliser sur la gestion du service ou sur le service lui-même à un niveau organisationnel. En proie à des directives peu claires, beaucoup d'organisations et d'institutions ont imaginé différentes approches des problématiques de qualité. Ceci, en adoptant, des procédures et des pratiques d'autres pays, ou en développant leurs propres systèmes.

Le développement des normes de QUINORA offre la possibilité d'aborder ces questions et de produire un outil de formation qui peut être utilisé aux niveaux sectoriel et local afin d'assurer une orientation professionnelle mettant en œuvre les normes de manière logique et progressive.

2 Offre dans le champ des mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles

Dans des pays tels que l'Autriche, l'Allemagne et l'Italie, la formation professionnelle et continue dépend d'une multitude d'organisations privées et publiques qui ne travaillent pas toujours de manière concertée. Ce sont les centres de formation des Chambres de commerce, la Chambre du travail et les syndicats, les communautés et municipalités locales. Celles-ci offrent une orientation professionnelle par le biais de formations en groupe ou de soutien individuel. Elles ont pour tâche principale d'aider et de soutenir les adultes qui souhaitent acquérir des informations complémentaires et recevoir des conseils spécifiques pour pouvoir intégrer ou réintégrer le marché du travail.

En outre, des centres d'information professionnelle régionaux ont été mis sur pied en Autriche et en Allemagne. Ils sont gérés par le service public de l'emploi et apportent des informations et des conseils professionnels objectifs au plan régional.

En Suède, c'est l'administration nationale du marché du travail (AMV) qui est le corps législatif principal, et les offices du travail locaux ont recours à la consultation professionnelle et l'activation de formation à un niveau régional. En Allemagne toutefois, c'est l'Organisme fédéral de l'emploi (ou « BA ») qui est principalement responsable de l'enseignement initial et continu. En Angleterre et au Pays de Galles, la consultation de carrière « Information, Advice and Guidance » (IAG) est disponible dans de nombreux secteurs éducatifs et secteurs du marché du travail.

La Bulgarie est toujours en quête de moyens et de méthodes permettant d'arriver à de bons résultats en orientation professionnelle et en activation de formation. Ici, le cadre législatif définit quels services et quelles mesures doivent être fournis par les divers organismes gouvernementaux, civiques et sociaux.

L'Organe de l'emploi est associé au Ministère de la politique du travail et de la politique sociale pour la mise en œuvre de politiques publiques, à savoir: le développement de l'emploi, la protection du marché du travail, l'information et la consultation professionnelles, la formation professionnelle et les cours de motivation destinés aux chercheurs d'emploi ou aux employés, mais aussi pour la mise en œuvre des activités de médiation pour l'embauche.

3 Initiateur(s) des mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles

Une des organisations les plus importantes ayant instauré un service d'orientation et d'activation professionnelles est le Service public de l'emploi (PES). L'Organe national de l'emploi en Bulgarie et l'AMV (l'Administration nationale suédoise du marché du travail) en Suède sont les principaux initiateurs de mesures d'orientation professionnelle et d'activation de formation. En Bulgarie, le conseil d'administration "Employment bureau" (« Bureau de l'emploi ») de l'Organe de l'emploi organise et finance des cours de motivation pour les chercheurs d'emploi. En Allemagne, les BA fournissent un conseil spécialisé et les participants sont intégrés dans des groupes cibles qui leur correspondent. En Autriche, le PES offre des services à trois niveaux: le self-service (orientation personnelle), le service (conseil et consultation personnels) et le service de conseil (conseil intensif).

Alors qu'en Bulgarie les conditions et la manière d'organiser l'orientation professionnelle, d'informer et de consulter sont régis par des directives pour l'Encouragement de l'Emploi, en Italie la législation nationale définit le cadre et les spécificités du programme de formation. En Italie, chaque centre et chaque organisme doit adhérer à l'« accreditamento », une sorte d'accréditation autorisant les institutions à agir publiquement et à être comparées équitablement avec les organisations publiques fondées par la région elle-même.

En Suisse, les centres d'information professionnelle, comparables au BIZ en Autriche et en Allemagne, offrent une grande variété d'informations sur différentes professions et programmes de cours. Ces centres sont accessibles au public et offrent également de l'aide pour obtenir de l'information. En Suisse, il est aussi possible d'avoir recours au conseil individuel. En Autriche, le ministère fédéral de l'éducation, le ministère des sciences, le ministère de la culture, et la chambre de commerce offrent diverses informations sur l'orientation, l'éducation et les services de conseil. Ils donnent aussi des renseignements sur les jours où il est possible de demander des informations générales et sur le tarif des emplois.

En Autriche, les organismes de formation pour adultes, tels que l'Institut pour le développement économique (Wifi), l'Institut de formation professionnelle, les centres de formation continue (VHS), les institutions ecclésiastiques d'enseignement pour adultes et l'Institut pour une éducation continue dans les zones rurales offrent souvent leurs propres services de conseil qui, pour la plupart d'entre eux, sont financés par le service public de l'emploi (AMS). En Angleterre, le département pour la formation continue (DfES) travaille étroitement avec le conseil de l'éducation et de la formation continue (LSC) et l'Université pour l'industrie (Ufi)/Learndirect pour délivrer des IAG à des adultes en Angleterre et au Pays de Galles. En Suède, les municipalités constituées des départements du marché du travail, des ministères de l'éducation et des services sociaux mettent aussi en œuvre des mesures pour l'orientation professionnelle.

En outre, des organes indépendants tels que des organes pour la formation, des organes syndicaux et diverses entreprises et organisations professionnelles sont actifs dans les différents pays. Ces organes peuvent agir sur mandat ou de leur propre initiative en mettant sur pied des mesures d'orientation professionnelle et d'activation de formation.

4 Cadre dans lequel les mesures de l'orientation et de l'activation professionnelles sont mises en œuvre

Dans la plupart des pays, l'orientation professionnelle et les mesures d'activation se font en groupe ou individuellement. L'institut britannique de la consultation professionnelle a défini la consultation professionnelle comme étant un ensemble d'activités se faisant sur une base individuelle ou en groupe et pouvant se dérouler face à face ou à distance ; ceci implique des services d'aide téléphonique et des services d'information sur internet. Ces services comprennent des dispositifs d'information professionnelle, des outils d'évaluation et d'autoévaluation, des entretiens de conseil, des programmes de développement de carrière, des programmes d'essai, des programmes de recherche d'emploi et des services de transition. Au Royaume-Uni, la méthode traditionnelle en matière de consultation de carrière consiste à proposer un entretien individuel de 30 minutes. En Italie, c'est un personnel formé spécialement qui procède à des séances de conseil individuel ou en groupe. En Allemagne, les organes locaux du BA pour l'emploi forment les groupes cibles et commandent des mesures de formation en fonction du budget à leur disposition.

En outre, plus les groupes sont petits, plus ils sont orientés vers la pratique. Les formations en groupe en Suède dépendent également des ressources financières, des compétences et des opportunités.

En Espagne, il y a deux différents modèles de formation continue: un modèle extensif offrant un volume de formation relativement bas à un grand nombre de travailleurs, et un modèle intensif qui, au contraire, demande plus d'effort et comprend moins de personnes. Il y a deux sortes de contrats de formation qui ont pour but de faciliter l'embauche des jeunes gens en quête de leur premier emploi. Le premier, le contrat de stage de formation est destiné à offrir aux détenteurs de divers diplômes et qualifications techniques supérieures une première expérience professionnelle. Les étudiants apprennent le côté pratique en appliquant les connaissances et les compétences acquises lors de leurs études à des situations professionnelles réelles. Le second, le contrat d'apprentissage, est destiné aux travailleurs âgés de 17 à 24 ans qui ne sont pas assez qualifiés pour le contrat de

stage de formation. Son but est de permettre aux jeunes d'acquérir les connaissances pratiques d'un métier.

Tandis qu'en Suisse les services offerts sont libres et confidentiels, les activités d'orientation professionnelle et de mesures d'activation en Bulgarie se déroulent sur les lieux appartenant aux institutions mandatées, sans qu'il n'y ait d'infrastructure spécifique telle que salles ou équipements adéquats. De plus, il n'y a pas de normes concernant les lieux de travail pour les cours de motivation.

5 Formation initiale et continue requise pour les formateurs

Dans de nombreux pays, les formateurs doivent avoir le titre de formateurs en orientation professionnelle ou d'experts en consultation de carrière. En Angleterre et au Pays de Galles par exemple, la qualification dépend du succès de la "qualification en consultation de carrière" (QCG) ou du "diplôme en consultation de carrière" (DCG), partie 1 et 2. Les deux diplômes sont octroyés par l'institut de consultation de carrière (ICG) et qualifient l'individu pour l'adhésion totale au ICG. Le QCG est délivré dans 14 universités du Royaume-Uni et s'obtient après participation à un module d'une année à plein temps, ou deux ans à temps partiel. Il combine l'enseignement académique et la formation en emploi.

Deux autres qualifications sont également disponibles, à savoir le diplôme national professionnel niveau 3 et 4 en conseil et consultation.

Toutefois, en Suède, il faut une formation universitaire pour être habilité à travailler comme conseiller aux études ou conseiller professionnel. Le service public de l'emploi (INEM) en Espagne collabore avec quatre types d'enseignants. Le corps enseignant de l'INEM est constitué d'un personnel permanent ainsi que d'employés venant du gouvernement. Les animateurs de l'atelier de formation n'emploient que des formateurs externes. Le personnel enseignant du centre associé comprend des formateurs professionnels faisant partie des centres associés et des experts en contrat. Ils ont des tâches similaires aux enseignants de l'INEM. Cependant, ces formateurs ne sont pas employés de manière permanente, mais pour des activités spécifiques de formation.

En Autriche, Allemagne et Bulgarie, il n'y a pas d'exigences professionnelles définies pour les « formateurs » et/ou les « formateurs en orientation professionnelle ». En ce qui concerne la qualification officielle, les formateurs autrichiens doivent être diplômés en formation et en coaching, formation qui comprend au moins deux des contenus suivants : bases en dynamique de groupe et psychologie de groupe, approches systémiques de conseil, gestion de conflits, bases en communication ou un bachelor en lettres.

Quant à l'expérience des formateurs, ils doivent effectuer un stage de formation pour adultes de deux ans minimum, dans le domaine de l'orientation et de l'activation professionnelles. Ils doivent aussi avoir travaillé avec des demandeurs d'emploi et être âgés de 25 ans au moins. Pour les animateurs de cours de motivation en Bulgarie, il n'y a pas d'exigences officielles particulières. Il existe néanmoins un important critère d'évaluation dans l'attribution de contrats, celui de se consacrer à l'orientation professionnelle et aux mesures d'activation. Ceci implique que la qualification des formateurs correspond à la thématique du cours. Tous les formateurs ont un diplôme universitaire et peuvent justifier au moins d'une expérience de 600 heures d'enseignement et de 600 heures de formation pour adultes. Mais puisque ceci est plutôt un critère d'évaluation qu'une qualification requise, il incombe aux instituts de formation de former leurs propres équipes. Les formations professionnelles continues des universités bulgares et les institutions

pour l'éducation continue sont très limitées. En comparaison, le personnel allemand est engagé en rapport avec les qualifications nécessaires.

Les qualifications formelles d'un formateur sont décidées en fonction de la mesure proposée et doivent être certifiées par l'organisation garante. Aussi, il doit être assuré que l'organisation en question fasse participer son personnel à des mesures de formation continue. Le BA lui-même s'occupe d'une partie de cette formation continue.

En Suisse, des offres assez élaborées de formation (surtout au niveau universitaire) existent pour celles et ceux qui désirent se spécialiser dans la formation pour adultes. Ils peuvent entreprendre cette formation s'ils sont en possession d'un diplôme fédéral. Cette spécialisation est obtenue à la condition de pouvoir justifier d'une expérience pratique d'au moins 4 ans à temps partiel dans la formation d'adultes une fois le diplôme obtenu.

6 Certificats de qualité exigés par les institutions de formation

En général, chaque pays a ses propres normes de qualification. Par exemple, une enquête du ÖIBF¹, montre que 41,9% des centres de formation d'adultes en Autriche utilisent des certificats officiellement reconnus (ISO, EFQM, certificat de qualité de Haute-Autriche). ISO, EFQM et des modèles TQM ont été appliqués à un petit nombre de services d'orientation.

Ils ont de ceci en commun qu'ils n'offrent qu'un cadre de référence général et ne traitent pas spécifiquement de l'orientation professionnelle. En Haute-Autriche, le certificat de qualité pour la formation continue et la formation d'adultes assure une norme spécifique de qualité dans cette région. En Allemagne, un certificat de DIN ISO est exigé. Ici, des organisateurs de formation doivent être officiellement reconnus et certifiés pour pouvoir dispenser des cours de formation continues pour adultes. En outre, l'institut ArtSet a développé un modèle de qualité orienté stagiaire LQW pour prouver la qualité de processus d'apprentissage des formations.

Le cycle de qualité débute avec l'autoévaluation des organismes de formation et la création d'une série d'indicateurs. Ensuite, la planification et l'introduction de mesures d'amélioration suivent. Le processus de développement de l'organisation est confirmé par une évaluation externe. 11 domaines concernent le processus de qualité de développement et décrivent les indications sur les éléments individuels et les composants, les exigences minimales et les possibilités de preuve.

Les projets de qualité ISO sont aussi largement utilisés mais ne sont pas obligatoires en Italie. En Italie, les institutions qui dispensent des formations doivent être accréditées par le système "accreditamento". Cette accréditation autorise les institutions à opérer publiquement. Un second niveau de certification est la "certification de qualité" ("Certificazione di qualità").

Tandis que l'"accreditamento" évalue la structure de l'organisation, la "certificazione di qualità" évalue les procédures des actions mises en œuvre au sein du service. Les institutions proposant un IAG en Angleterre et au Pays de Galles ont l'obligation de respecter certaines normes, en particulier la norme Matrix, et de garantir une assurance de qualité pour pouvoir recevoir des fonds et obtenir l'accréditation. L'accréditation est obtenue par une évaluation initiale sur place et par des méthodes continues d'amélioration de la qualité. Cependant, la norme est

¹ ÖIBF (Hg.): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung (03/36). Vienna Oct. 2004

générique et générale dans certains secteurs. Il est donc possible qu'elle ne prenne pas en compte des problèmes spécifiques qui peuvent survenir lorsque des démarches sont entreprises auprès d'un individu ou d'un groupe de participants.

En Suisse, la gestion de la qualité dans la formation continue et la formation pour adultes est assez répandue. En plus des certifications EFQM et ISO, il existe la certification eduQua. Six éléments, particulièrement déterminants pour la qualité des institutions de formation, ont été retenus par eduQua : l'offre de formation, la communication avec les clientes et clients, les modalités de fourniture de prestations, le personnel (formateurs) affecté à la formation, le succès de la transmission des connaissances et compétences, ainsi que les processus de garantie et de développement de la qualité. Six critères de qualité eduQua ont été définis à partir de là ; ils constituent la base de la procédure de certification:

- 1) Des offres de formation qui satisfont le besoin général en formation et les besoins particuliers des clientes et clients
- 2) Des acquis de formation durables pour tous les participants
- 3) Une présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques
- 4) Des prestations orientées vers la clientèle, économiques, efficaces et efficaces
- 5) Des formateurs et formatrices engagé-e-s, au fait des développements les plus récents en méthodologie, en didactique et dans la matière enseignée
- 6) Le souci de garantir et de développer la qualité.

La certification eduQua et d'autres certifications de qualité du même type peuvent être obtenues auprès des instances de certification concernées.

Il faut savoir que dans des pays comme la Bulgarie et la Suède aucune certification n'est nécessaire, ni pour les cours de motivation, ni pour la consultation professionnelle. En Suède toutefois, il existe des conditions spécifiques auxquelles l'organisateur doit répondre pour pouvoir proposer un cours de conseil ou un cours d'orientation sous mandat public.

7 Autres programmes de qualité en formation continue et complémentaire en groupe

Hormis les normes des services publics de l'emploi, deux programmes de qualité spécifiques existent en Autriche. Le premier a été développé par le groupe de travail pour la qualité, une société d'intérêt appartenant à l'union privée des employés. Il s'agit d'une plate-forme destinée aux formateurs employés et/ou indépendants travaillant dans le domaine de la formation et du conseil. Le groupe de travail se concentre sur des questions telles que les critères de qualité, l'éthique de formation, les mesures d'assurance qualité. Le deuxième programme de normes de qualité a été créé par les centres d'association pour la formation continue et comprend des critères de qualité, des mesures et des instruments de développement et des assurances de qualité.

Le troisième projet sur la qualité de la formation complémentaire est la "formation continue Checklist" qui offre des critères de qualité pour les participants qui hésitent entre divers types de mesures de formation professionnelle.

Tous ces programmes sont orientés vers la pratique, mais aucun ne se focalise spécifiquement sur les services de consultation.

Le projet Leonardo da Vinci MEVOC lancé par l'Autriche (manuel de qualité pour le conseil en éducation et le conseil professionnel) se focalise sur les normes de qualité pour le soutien individuel. Le projet est basé sur un outil d'autoévaluation pour conseillers et sur des offres de formation complémentaire dans les différents pays partenaires.

En Bulgarie, des procédures statutaires sont prescrites pour assurer la qualité de l'éducation et de la formation professionnelles. Elles sont obligatoires pour tous les prestataires et sont appliquées aussi bien pour la formation d'étudiants que pour la formation d'adultes.

En Italie, chaque organisation ou institution doit développer ses propres instruments et mesures visant à vérifier les résultats. Il n'existe aucun outil standard pour mesurer l'efficacité des programmes d'orientation. Les certifications, utilisées communément, sont destinées à des systèmes plus généraux et génériques. Elles s'appliquent aux structures et aux procédures mises en oeuvre par les services. Cependant, elles n'insistent pas sur ces structures et ces procédures. Elles travaillent essentiellement et spécifiquement sur les résultats (capacité et efficacité) de la formation et de l'orientation, évaluant les aspects spécifiques de l'orientation professionnelle et de l'action de formation.

Le développement de la consultation de carrière en Suisse a joué un rôle important dans l'amélioration des instruments psychotechniques. Toutefois, la Suisse n'a pas de politique nationale concernant la qualité, bien que les présidents des diverses organisations concernées, tout comme la majorité des conseillers, expriment un intérêt à améliorer la qualité des prestations.

8 Situation de la qualité dans les mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles

La qualité des mesures de formation est influencée par différents facteurs. Les normes de qualité doivent être rendues transparentes et être établies comme contrôle de marché pour tout le système. La gestion de la qualité, les normes de qualité et les mécanismes de gestion sont nécessaires. En Allemagne, ces mécanismes sont publiés dans la description des services. La qualité ainsi décrite doit être mise en oeuvre et confirmée par l'organisation mandatée pour gérer une mesure au nom du service public de l'emploi. L'utilisation de groupes de contrôle pour des mesures de formation, ainsi qu'une gestion continue dans le processus de contrat de gestion assurent que les mesures de formation sont conduites selon la qualité requise.

En Autriche, le service public de l'emploi évalue les demandes et les appels d'offres en se basant sur certains critères de qualité. C'est lui qui juge de l'opportunité de l'octroi ou non de cours de formation en fonction des bénéficiaires, du groupe cible, et qui définit les critères dont le formateur doit tenir compte, de même que le cadre du cours, l'infrastructure nécessaire, etc. Chaque offre soumise par une institution de formation est évaluée selon un système de points : plus l'offre répond aux exigences de l'appel d'offres, plus elle recevra de points. L'institut de formation qui obtient le plus de points, décroche le contrat pour exécuter les mesures de formation. Il faut toutefois noter que le service public de l'emploi contrôle les mesures d'orientation professionnelle de manière aléatoire.

Des standards élevés de mesures de conseil professionnel sont appliqués en Angleterre, au Pays de Galles et en Suisse. Surtout l'Angleterre et le pays de Galles ont joui, pendant une période, de prestations IAG très développées, diverses et largement disponibles. Le rapport de l'OCDE de 2003 a identifié les prestations du pays comme "ayant un nombre de forces réelles surtout lorsque comparé avec de nombreux autres pays de l'OCDE... la qualité est prise très au sérieux." Cependant, malgré ce succès, on a jugé nécessaire d'augmenter le profil et les normes de l'IAG.

De la même manière, le conseil professionnel, académique et la consultation de carrière en Suisse offrent une information et un conseil de haut niveau. Comme base commune de politique de développement qualité, la Conférence Suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU/KBSB) a décidé d'instaurer les 9 principes fondamentaux suivants:

- 1) Compétence et accessibilité des services
- 2) Approche centrée sur la clientèle
- 3) Prise en compte du contexte
- 4) Transparence
- 5) Confidentialité
- 6) Objectivité de l'information
- 7) Travail en réseau
- 8) Qualifications et outils professionnels
- 9) Système de qualité

Actuellement, la CDOPU en collaboration avec l'Université de Lausanne, développe un outil spécifique de contrôle qualité appelé Conseil en Qualité Suisse (SCQ Swiss Counseling Quality).

Dans des pays tels que la Bulgarie et l'Italie, aucune véritable mesure d'orientation professionnelle n'a été développée pour l'instant. Les normes de qualité en vigueur en Bulgarie ne couvrent donc toujours pas les mesures d'orientation professionnelle, ni les mesures d'activation. A ce stade, la qualité du cours de motivation est déterminée au sein de l'organisation et dépend fortement de la capacité de l'institution de formation et de la qualification de ses formateurs. Les domaines de qualité suivants sont pourtant très importants en Bulgarie:

- 1) Définition des besoins des groupes cibles
- 2) Buts de la formation, planification de la formation
- 3) Matériel de cours et photocopiés
- 4) Formation du formateur
- 5) Qualifications supplémentaires spécifiques et stages en qualification de formateur.

De plus, il devrait y avoir une évaluation continue, une appréciation du cours et un écho de la part des participants à la fin de la formation. En Italie, il n'y a pas de mesures spécifiques, ni de focalisation précise sur la formation et l'orientation professionnelle.

Cependant, il y a un grand souci de qualité dans les mesures d'orientation et de formation, ce qui implique un contrôle de la qualité par évaluation de paramètres spécifiques.

9 Normes de qualité existant dans les mesures de formation de l'orientation et de l'activation professionnelles

Le DfES, dans son « cadre national de politique et plan d'action: IAG pour adultes », s'est fortement concentré sur l'acquisition et le maintien de normes élevées dans les prestations de l'IAG et assurance de qualité. Le document définit, à un niveau national, les services d'information et de conseil auxquels les adultes ont droit et les normes que les services devraient prendre en compte. Ceci implique également un plan d'action montrant de quelle manière des services IAG pour adultes accessibles et de haute qualité seront délivrés.

Tandis que les normes de qualité prévalant dans les services sont présentées en Allemagne, le service public de l'emploi en Autriche ne conduit pas ses mesures de formation lui-même, mais les met en soumission, régulant du même coup le critère de sélection.

Les normes de qualité suivantes se trouvent habituellement dans un appel d'offres pour les mesures d'orientation et d'activation PES: définition et sélection des groupes cibles, définition des objectifs de cours, définition de la durée du cours, qualifications des formateurs, expérience et compétences, matériel, photocopies utilisés pendant le cours, cadre du cours, mesures prévues pendant le cours pour assurer la qualité.

Les normes de qualité appliquées en Bulgarie sont développées plus au niveau des lois et des réglementations qu'au niveau pratique de la mise en oeuvre. Les normes suivantes peuvent être identifiées:

Normes pour:	Description	Décrit dans:
Palette d'activités pour l'orientation professionnelle	L'orientation professionnelle, l'éducation professionnelle et la formation professionnelle seront données pour les professions et les spécialités comprises dans la liste des professions d'éducation et formation professionnelles.	Loi concernant la formation professionnelle et éducative, Art. 6
Octroi de permis pour les institutions offrant des mesures de formation	L'organisme national pour l'éducation et la formation professionnelles a le droit de livrer ou de retirer les permis pour la formation et l'orientation professionnelles. Le permis donne le droit d'entreprendre et certifie l'éducation professionnelle pour l'acquisition d'un diplôme de qualification professionnelle ou d'orientation professionnelle. L'organisme national pour l'éducation et la formation professionnelles publie un bulletin avec des critères, des procédures et de la documentation pour l'octroi d'un permis aux centres de formation professionnelle et aux centres d'information et d'orientation professionnelle.	La procédure est décrite en détail dans la loi concernant la formation professionnelle et éducative, Art. 49a
Inscription des institutions offrant une orientation professionnelle	L'organisme national pour le VET devrait créer et maintenir un registre des centres de formation professionnelle et des centres d'information et d'orientation professionnelle	Loi pour la formation professionnelle et éducative, Art. 42 p.10

10 Problèmes existant au niveau du système lui-même

Nombreux sont les problèmes qui ont une influence sur la situation de la qualité de l'orientation professionnelle et des mesures d'activation de formation. Une vue d'ensemble des problèmes qui existent en relation avec un conseil efficace et les services de consultation permet de montrer divers obstacles : des pressions économiques, une communication et une différence dans les attentes, un manque de normes claires, de la bureaucratie, une faible participation, de mauvais liens avec le marché du travail, de mauvaises infrastructures et des accès insuffisants aux nouveaux outils de communication. Un autre problème qui prend de plus en plus d'importance est le développement extrêmement rapide du marché du travail. Il devient effectivement de plus en plus difficile de prévoir les tendances, les scénarios d'emploi et les exigences pour l'avenir.

En Espagne, le taux élevé de jeunes chômeurs, les longues transitions entre l'école et le premier emploi, l'inefficacité du système éducatif dans l'accompagnement des jeunes vers le marché du travail, les services publics de l'emploi qui n'exploitent pas le potentiel disponible des jeunes diplômés, les structures économiques et du marché du travail posent de sérieux problèmes. Ceci soulève la question de l'efficacité du système général de l'éducation en matière de préparation des jeunes à entrer dans le marché du travail. Sur un plan général, la participation dans la formation continue a augmenté ces dernières années, ce qui représente un développement positif.

Un des facteurs qui affectent particulièrement la qualité des cours en Espagne est le facteur financier. En effet, la pression exercée par la hausse des prix entraîne la baisse des salaires des formateurs, la précarisation du travail et, finalement, inévitablement, la baisse de qualité des cours. Un autre facteur affectant la qualité des cours de formation est la mauvaise communication entre les différents participants. En effet, il peut arriver que les participants se trouvent frustrés lorsque le cours ne correspond pas à leurs attentes. De plus, les modalités définies dans les appels d'offres sont si réglementées que ni les organisations de formation, ni les formateurs ne peuvent adapter le contenu des cours aux besoins individuels des participants.

En Bulgarie, plusieurs problèmes peuvent être perçus au niveau du système lui-même. Tout d'abord, les cours de motivation et la formation professionnelle ne sont pas liés directement à la situation du marché du travail. Son but principal est alors de permettre la réintégration de la personne formée sur le marché du travail. De plus, il n'y a pas de normes claires dans la clause du cours de motivation d'un point de vue des programmes d'études et de la compétence de l'institution formatrice. Par-dessus tout, la position de la personne donnant le cours de motivation n'est pas encore bien définie dans le secteur pédagogique et les ressources matérielles lui font défaut.

Les mesures de qualité en Italie font partie d'un système bureaucratique plus large qui exige un grand investissement en temps, en ressources et tend à faire perdre de vue le but réel de la mesure. Il faut y ajouter que les mesures de qualité ne s'appliquent pas à ce que chaque institution et organisme offre. Un autre problème est que les gens responsables de l'évaluation ont recours à des programmes d'évaluation en utilisant des instruments qui n'ont pas été discutés.

En Suède, le monde de l'école et celui du travail sont si éloignés que cela devient un problème dominant.

En conséquence, la consultation professionnelle que l'on peut trouver au sein du système éducatif traditionnel n'est pas enracinée dans les besoins actuels du

marché du travail. Après avoir terminé le secondaire supérieur, les jeunes d'aujourd'hui ont beaucoup de peine à choisir une profession. Après la fin de la période scolaire, à l'âge de 19 ans, ils n'ont pas accumulé assez d'expérience du marché du travail aux niveaux régional, national et international. Ils se trouvent parfois aussi confrontés à des problèmes de conditions régionales. En effet, les secteurs du marché du travail sont très différents les uns des autres et sont tous affectés par la relation entre l'Etat la municipalité.

Le processus appliqué actuellement en Allemagne assure que la mise en œuvre des mesures soit conforme à la qualité et à l'uniformité indiquées dans les descriptions. Cependant, ceci implique aussi que les descriptions des produits doivent être optimisées continuellement et les marchés du travail et de la formation doivent être constamment évalués. Un dialogue régulier doit alors avoir lieu entre le BA, les organes exécutifs et les autorités politiques.

Depuis plusieurs années et sous l'impulsion des cantons de Suisse romande, les directeurs des offices d'orientation cantonaux de Suisse s'intéressent à la problématique de la qualité. Ils ont développé des programmes d'action, un inventaire des services, une charte de déontologie et un questionnaire d'autoévaluation. Le point de départ du développement de la qualité en consultation est le souci des cantons d'assurer que les bureaux de consultation offrent les meilleurs services possibles. Le développement de la qualité en consultation ne devrait pas être vu comme une norme. L'accès vers une certification nationale et internationale reste ouvert. De cette manière, les cantons seront prêts à prendre la responsabilité que le nouveau cadre légal leur attribuera.

Alors que le rapport de l'OCDE a salué la diversité de la clause de l'IAG en Angleterre et au Pays de Galles, l'application et la surveillance de la clause de l'IAG ont connu des problèmes au niveau opérationnel et au niveau de l'application, ainsi qu'au niveau du système lui-même et au plan politique.

11 Suggestions des experts pour améliorer la situation ou résoudre les problèmes

La principale action visant à traiter et à résoudre les problèmes existant au niveau du système dans la clause de l'IAG en Angleterre et au Pays de Galles a débuté en 2003. Les éléments clés de la réforme gouvernementale sur l'IAG pour adultes sont les suivants :

- Une participation nationale au service IAG intégré offert par learndirect.
- Disponibilité d'accès au service IAG intégré.
- Un identifiant IAG global pour joindre les prestataires de service IAG pour adultes.
- Des arrangements cohérents entre services de planification pour se concentrer sur l'offre d'un éventail de services à des clients.
- De la cohérence dans l'étendue et la qualité des services d'information et de conseil disponibles.
- Des cadres de compétences et de qualifications pour les gens pratiquant l'IAG.
- Un service de ressources nationales pour soutenir des approches innovatrices des applications des services IAG.

- Un engagement pour tous les fournisseurs IAG financés par le LSC afin d'être accrédités dans la norme Matrix.
- Une exigence d'évaluer l'impact de l'IAG sur la participation et la progression dans l'apprentissage théorique et pratique et d'évaluer les preuves de l'impact de l'IAG sur le maintien de la participation et de la progression des gens sans qualification de niveau 2.

Concernant les besoins de qualité, il y a des suggestions qui pourraient améliorer le système de la certification de qualité pour la formation et l'orientation professionnelles. La qualité en formation et en orientation devrait prendre comme résultat ce qu'elle représente elle-même plutôt que de considérer d'autres effets comme de vrais résultats. Une mesure spécifique de système de qualité pour la formation professionnelle (et non pas pour la formation en général) et pour l'orientation professionnelle devrait être mise en place. Des paramètres et des indicateurs objectifs, qui devraient être appliqués à chaque différente situation, devraient pouvoir se trouver. De plus, il devrait y avoir des critères prévus, qui peuvent être considérés comme communs parmi les organismes et les services mentionnés plus haut, et qui n'obligent pas chaque organisation à développer des systèmes individuels d'évaluation de la qualité. Il y a également un besoin d'évaluer la qualité et l'efficacité de l'action pas seulement à la fin de l'intervention, mais après des périodes déterminées pour évaluer l'efficacité à long terme. De plus, pour qu'une évaluation soit bonne, il faut que les relations étudiants-enseignants, étudiants-étudiants et étudiants-environnement de formation soient prises en compte.

L'évaluation de l'action de formation devrait contenir, d'une part les contenus (de quelle manière ils ont été présentés, qu'est-ce qui a été appris, qu'est-ce qui a été assimilé), et d'autre part le changement du niveau de compétence (quels changements la formation a apporté dans la vie des gens en regard du niveau professionnel, quelles attitudes personnelles et professionnelles ont été modifiées).

L'évaluation devrait aussi décrire le système dans lequel l'action et l'intervention de la formation sont appliquées. Comment l'application par le système est-elle active et utilisée par l'organisme afin de former les étudiants : dans quelle mesure les familles, d'autres organismes, les institutions de l'emploi et le marché sont-ils impliqués dans la procédure et l'application de la formation ?

Dans le contexte de l'orientation professionnelle, la qualité devrait être mesurée en examinant comme résultat du programme les changements chez l'individu. L'instrument devrait surtout mesurer les éléments suivants : les compétences comportementales qui ont été acquises par les personnes, le groupe d'orientation ainsi que ses dynamiques, les personnes se référant aux organes d'orientation, leur condition finale et leur motivation, leur taux de participation dans le processus d'orientation, le nombre et la motivation de celles et ceux qui n'ont pas abandonné, l'acquisition de stratégies pour se présenter dans le marché du travail, la capacité à pouvoir identifier le monde professionnel externe, les compétences et les connaissances en matière de comment trouver des ressources pour trouver du travail, être capable de comprendre seul les limites qui existent et leur influence sur la personne et sur le marché du travail, être capable de gérer le soi et la réalité qui l'entoure, être capable de combiner le côté personnel et le côté professionnel du soi, une augmentation de l'estime de soi, être capable de créer des réseaux de relations sérieuses, tout ceci en considérant l'environnement professionnel. Enfin, la personne qui évalue devrait aussi être impliquée dans le processus de construction de mesures d'évaluation et non simplement les appliquer.

En résumé, il y a un besoin d'un système de mesure systématique, répandu, qui puisse être comparable, qui soit unifié et valide.

L'apprentissage des adultes en Espagne est confronté à des lacunes, à un manque relatif de coordination et, dans certains cas, à un manque de communication entre les fournisseurs des différentes mesures de formation. Il a été suggéré que les problèmes susmentionnés soient traités par l'introduction de changements législatifs. La flexibilité est aussi une solution qui a été proposée afin d'accroître le taux de participation dans le domaine de l'apprentissage des adultes. Une autre possibilité pour individualiser le processus d'apprentissage des adultes pourrait être l'introduction de cours moins longs (moins de 100 heures). Ceci contribuerait peut-être non seulement à l'augmentation de la participation, mais également à la flexibilité des prestations. De plus, un accent sur la flexibilité améliorerait de manière générale la faculté d'adaptation de tout le système aux besoins individuels.

En Autriche et à Vienne spécialement, les jeunes formateurs détenteurs d'un diplôme académique mais n'ayant pas d'expérience ont peu de chances de donner un tel cours d'orientation professionnelle et d'activation. Les formateurs ont affirmé que d'exclure les jeunes formateurs de tels cours n'est pas une bonne idée, car ils pourraient amener de nouvelles méthodes créatives et novatrices. La solution serait de laisser un formateur expérimenté mener le cours avec un formateur ayant une expérience de moins de deux ans.

Dans le cas général où les participants ne peuvent pas s'intégrer eux-mêmes dans le cours, une communication franche et ouverte avec le service public de l'emploi et/ou respectivement le conseiller du cours doit être mise en place.

Il a été également suggéré que les formateurs apprennent à réduire le stress et améliorent l'exposition à la pression pour améliorer la qualité du cours de formation. Ceci pourrait être fait par instruction, supervision et avis supplémentaires par des confrères. Ils devraient apprendre à se détacher de toute situation professionnelle une fois rentrés chez eux.

De plus, il y a une utilisation générale renforcée d'un système modulaire de cours, surtout en Autriche, dans lequel les participants au cours professionnel et d'activation ont la possibilité de participer à la prise de décision quant aux modules auxquels ils prennent part et au temps prévu. Ils devraient aussi avoir la possibilité de décider quels instruments ils vont utiliser. Ainsi l'abandon de certains thèmes éducatifs devrait être évité. Une mesure de formation d'orientation professionnelle devrait éviter, par exemple, que les participants ayant récemment appris à rédiger un CV doivent le faire plusieurs fois. C'est pourquoi une sélection minutieuse de participants dans un cours de formation améliorerait la qualité d'un cours ; si les participants sont du même âge, s'ils sont issus d'un même parcours éducatif et s'ils ont un niveau d'éducation similaire.

Dans certains pays, le service public de l'emploi devrait fournir de plus amples informations quant aux buts des cours, leurs raisons et leur contenu. L'aspect des placements devrait être expliqué de manière plus explicite et les quotas de placements devraient être transparents. Le service public de l'emploi pourrait être indulgent quant aux demandes de normes générales de qualité, en les décrivant de manière pertinente dans l'appel d'offres concernant les cours. Un exemple de suggestion pour améliorer la qualité du cours serait qu'une part du budget soit attribuée à la supervision du formateur et une autre à une instruction/cours supplémentaire.

Les organisations de formation appellent à l'échange et à la transparence de l'information. C'est seulement par une coopération étroite entre le service public de l'emploi et les organismes de formations que le développement continu des

mesures de formation peut être garanti. Une information pertinente venant de rapports récents et d'évaluations devrait être fournie à des organisations de formation et à des formateurs afin qu'ils puissent se faire une meilleure idée de la situation qu'ils sont appelés à gérer et à laquelle ils devront faire face. L'intégration du potentiel des formateurs pour développer des concepts et des méthodes dans le concept de la planification devrait être utilisée afin d'augmenter la qualité. Les intérêts des clients du service public de l'emploi devraient aussi être pris en considération quand ils sont sélectionnés pour participer à un certain cours de formation. C'est pourquoi la journée d'information, qui vise à ce que formateurs et clients fassent connaissance, est très appréciée tant par les formateurs que par les représentants du service public de l'emploi. On peut donc en conclure qu'une bonne communication entre clients, formateurs et conseillers du service public de l'emploi peut contribuer, dans une très large mesure, au succès d'un cours de formation et à un degré élevé de motivation pour tous les participants impliqués dans le processus de l'orientation professionnelle et d'activation.

En outre, cette orientation doit être vue comme une caractéristique permanente dans l'apprentissage de la vie et pas comme un événement isolé, propre à une période. En réalité, il est possible que ceci implique que les caractéristiques éducatives relatives au marché du travail et à ses opportunités deviennent obligatoires pour tous les enseignants dans le système scolaire officiel. Si le système doit être mis à l'épreuve, il est approprié que tous les enseignants, les études et les conseillers professionnels, avant l'éducation et pendant toute leur carrière professionnelle, aient l'opportunité d'entreprendre des placements d'emploi afin d'acquérir une réelle expérience de diverses professions. Des méthodes et une coopération entre une variété d'organisations et d'individus apportent différentes perspectives, font avancer le processus et peuvent se révéler positives pour le participant. Il en résulte un soutien et une confirmation mutuels. Le but final commun doit cependant être clair et délimité. La condition pour un travail de conseil de grande qualité est un développement continu de méthodes et suffisamment de temps pour le processus d'orientation ; un processus qui répond à la fois en détail et sur un plan général aux besoins de l'individu. Un autre moyen est celui choisi par QUINORA: assurer la qualité du processus de conseil et reconnaître ce qui s'apprend dans le processus et dans la formation d'activation.

12 Domaines de qualité développés par le partenariat

Sur la base de cette analyse, le partenariat a identifié les domaines de qualité suivants comme étant essentiels pour améliorer la qualité, en vue de mesures en formations d'orientation professionnelle.

