



Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung

Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori dell'orientamento professionale, universitario e di carriera

Eine Fachkonferenz
der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK)

Une conférence spécialisée
de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)

Swiss Counseling Quality 2018 - Management de qualité pour l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière

Sommaire

Pour un système remanié et étendu: «Swiss Counseling Quality 2018»	3
Conception de la qualité	4
Le questionnaire SCQ 2018	4
SCQ et EFQM: une approche globale	5
Le modèle	5
Structure de base du modèle.....	6
Excellente gestion d'entreprise.....	7
Différences par rapport aux approches classiques de l'assurance qualité	7
Utilisation de «Swiss Counseling Quality 2018»	7
Intégration du principe de processus d'amélioration continue	7
Possibilités de mise en œuvre	9
Matériel.....	9
Tableau de correspondance Standards SCQ 2018 EFQM.....	10
Questionnaire SCQ 2018	12
Qui s'occupe de quel standard?	12
A Prestations	13
B Personnel	14
C Information	16
D Contact client	17
E1 Consultation - Processus d'orientation.....	18
E2 Consultation - Evaluation	20
F Séances de groupe	21
G Réseau et partenariat	22
H Développement et qualité	23
I Marketing et communication.....	25
J Infrastructure	26
K Gestion des dossiers et protection des données	27
L Direction d'un centre d'orientation professionnelle, universitaire et de développement de carrière	28

Pour un système remanié et étendu: «Swiss Counseling Quality 2018»

Sur demande de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU) de 2004, l'Université de Lausanne a mis au point le système Swiss Counseling Quality (SCQ). À l'origine, il a été conçu comme système de qualité spécifique pour l'ensemble des tâches et services importants d'un centre d'orientation professionnelle. Dix ans plus tard, trois cantons utilisent activement ce système (GE, ZH, ZG). Ces cantons sont à l'origine de l'initiative de remaniement de l'outil, car si certaines composantes fonctionnaient à merveille, d'autres, à l'inverse, n'étaient pas applicables dans la pratique.

Le CDOPU confia au groupe de travail dirigé par le Dr Daniel Jungo la tâche de remanier les composantes de la version 2004 du SCQ sur le plan de la forme et du contenu. Pour satisfaire les exigences scientifiques à l'avenir, les Prof. Dr Andreas Hirschi, de l'Institut de psychologie de l'Université de Berne, et Jérôme Rossier, de l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne, eurent à charge de vérifier les modifications apportées. En outre, le «Fonds d'innovation dans le domaine de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière» s'est dit prêt à prendre en charge les coûts de développement du SCQ en lien avec les points importants du système EFQM. Ces compléments ont été développés de concert avec Libero Delucchi, ancien professeur et chef de projet pour le développement de l'entreprise, la Business Excellence, l'EFQM et la gestion de la qualité à la Haute école spécialisée bernoise.

L'orientation professionnelle, universitaire et de carrière dispose désormais d'un outil actuel, approfondi et facilement applicable pour le développement de chaque centre d'orientation. Dans le même temps, un soutien sera apporté au personnel dirigeant pour leurs tâches de direction. Comme il a déjà été dit pour la version de 2004, pour avoir un écho adéquat:
«L'instrument SWISS COUNSELING QUALITY devrait conduire à une analyse critique et périodique du travail et de son organisation par tous les professionnels de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Il permet un échange et une amélioration continue dépassant les limites des offices, des régions ou des cantons».

Groupe d'accompagnement du projet pour le compte de la CDOPU, Novembre 2018:

Urs Brüttsch
 Directeur de l'Office pour l'orientation professionnelle du canton de Zoug

Jean-Pierre Cattin
 Directeur du Service de l'orientation scolaire et professionnelle de Genève

André Monhart
 Directeur du Service spécialisé en orientation professionnelle, de l'office pour la jeunesse et l'orientation professionnelle du canton de Zurich

Daniel Reumiller
 Directeur du Service d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du canton de Berne

Conception de la qualité

Telle que définie ici, la conception de la qualité repose sur l'idée que l'orientation professionnelle n'est pas un service isolé, qui est fourni exclusivement entre une personne cherchant des conseils et un-e conseiller-ère. Elle a lieu dans le cadre de contextes et de systèmes différents. En ce sens, elle évolue dans une zone de tension entre les normes professionnelles visées, les conditions financières et les prestations attendues par la-le client-e. C'est la raison pour laquelle la qualité d'un centre d'orientation professionnelle ne doit pas uniquement être définie du point de vue du conseil, mais plutôt dans une approche globale de conception de la qualité. La qualité n'est pas non plus un fait qui peut être mesuré à un moment donné et qui ne varie plus par la suite. La qualité évolue en fonction des circonstances extérieures ou des évolutions professionnelles. Ainsi, le développement de la qualité constitue un processus dynamique qui cherche à faire évoluer la qualité de façon continue.

Le questionnaire SCQ 2018

Le questionnaire étendu SCQ 2018 comprend 12 standards pour 116 critères en tout. 76 de ces critères sont issus du remaniement des composantes du SCQ 2004 et 40 ont été ajoutés ou grandement modifiés dans le cadre de l'élargissement à l'EFQM. Par rapport à son ancienne version, ces 40 éléments rapprochent d'autant plus le SCQ 2018 au modèle EFQM.

Standard	Définition	Nombre de critères SCQ/EFQM
A. Prestations	L'offre se base sur les fondements légaux et fait régulièrement l'objet d'évaluations et de développements.	4/2
B. Personnel	Le personnel dispose des compétences et qualifications nécessaires pour garantir et faire évoluer la qualité des prestations proposées.	6/8
C. Information	Les client-e-s ont accès à de nombreuses informations qui leur offrent une base solide pour prendre des décisions en matière d'orientation professionnelle et de carrière.	7/0
D. Contact client	Le centre d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) garantit un contact amical et professionnel ainsi qu'une grande disponibilité pour les client-e-s.	3/1
E. Consultation	Le processus d'orientation suit une méthode structurée qui prend en compte la demande du-de la client-e. Les conseiller-ère-s se conduisent de façon professionnelle et utilisent des instruments, des méthodes et des informations de grande qualité.	13/1
E1. Processus d'orientation		
E2. Evaluation	Il-elle-s s'orientent vers des instruments de diagnostic éprouvés sur le plan scientifique qui sont adaptés à la demande du-de la client-e.	6/0

F. Séances de groupe	Lors des séances de groupe (p. ex. événements informatifs, ateliers ou cours/séminaires), une prise en charge planifiée et adaptée aux besoins des participant-e-s sur le plan de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière sera proposée.	4/0
G. Réseau et partenariat	Le centre OPUC travaille avec des institutions partenaires et des spécialistes externes.	3/3
H. Développement et qualité	Le centre OPUC introduit activement des mesures destinées à poursuivre son propre développement et à garantir et soutenir la qualité.	7/7
I. Marketing et communication	Le centre OPUC prend des mesures de marketing et de communication.	4/3
J. Conditions cadres	L'infrastructure du centre OPUC est appropriée pour la réalisation des prestations.	9/2
K. Gestion des dossiers et protection des données	Des directives obligatoires régulent la gestion, la conservation et l'accès aux dossiers des client-e-s, ainsi que la protection des données. Ces directives tiennent compte du droit en vigueur.	7/0
L. Direction d'un centre OPUC	La direction gère le centre OPUC de telle façon qu'il soit orienté vers la qualité et le professionnalisme.	7/13

SCQ et EFQM: une approche globale

Dans le cadre du remaniement du SCQ, des aspects du modèle EFQM ont été repris dans le questionnaire. En outre, le tableau de correspondance a été ajusté pour mettre en évidence les correspondances du SCQ 2018 et de l'EFQM.

L'association EFQM est une organisation à but non lucratif fondée à la fin des années 1980 par quatorze organisations européennes. Son objectif était de développer un modèle de gestion complet qui pourrait soutenir ou améliorer la compétitivité des organisations européennes. À l'origine, le modèle était principalement mis en place dans les grandes organisations. Il s'est, aujourd'hui, imposé comme un instrument que toutes les organisations, quels que soient leur taille et leur secteur, peuvent utiliser pour leur établissement et leur développement continu. Les organisations à but non lucratif et dans le domaine de l'éducation, de la santé et des affaires sociales se tournent également vers ce modèle.

Le modèle

La qualité dans une organisation est synonyme d'efficacité et d'efficience. En d'autres termes, les bonnes actions ont été réalisées (efficacité), et ce, de la bonne manière (efficience). Toutefois, comment une organisation peut-elle s'assurer qu'elle fait ce qu'il faut, comme il faut? Grâce au modèle d'excellence EFQM, un instrument a été mis sur pied pour aider les organisations sur cette question. Le modèle EFQM repose sur l'approche Total Quality Management (gestion complète de la qualité). Sur cette base, l'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation est jugée indispensable, et ce sont les membres de cette organisation qui en sont responsables. À l'aide du modèle EFQM, il est possible de déterminer les forces et les améliorations potentielles d'une organisation pour mettre en place les mesures appropriées. Ainsi, une conscience commune de développement continu pourra être forgée dans l'ensemble de l'organisation, tout en favorisant la

transparence et l'ouverture. En outre, l'organisation apprendra plus vite (proactivement) à mettre en place des changements.

Structure de base du modèle

Le modèle EFQM (illustration 1) se divise en deux parties étroitement liées: les facteurs (potentiels) et les résultats. L'idée de base est qu'il faut tenir compte des facteurs d'influence importants et mettre en place des instruments pour assurer le succès de long terme de l'organisation et garantir que les efforts consentis dans toutes les activités soient visibles du côté des résultats. Les résultats acquis doivent être analysés en permanence afin de mettre en place des mesures, en cas de besoin. Le modèle met en évidence les liens importants dans une organisation entre ce qui a été mené et ce qui a été atteint.

La vision, la mission, la stratégie et les objectifs de l'organisation sont élaborés par la direction et pris en compte par le personnel pour ensuite être mis en place. Ainsi, toutes les personnes impliquées s'orientent vers le même objectif.

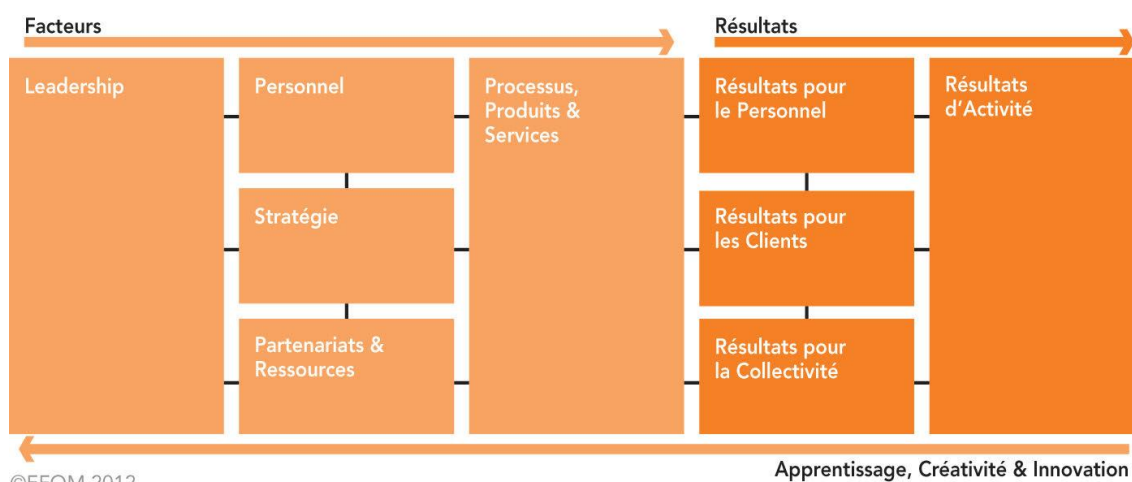
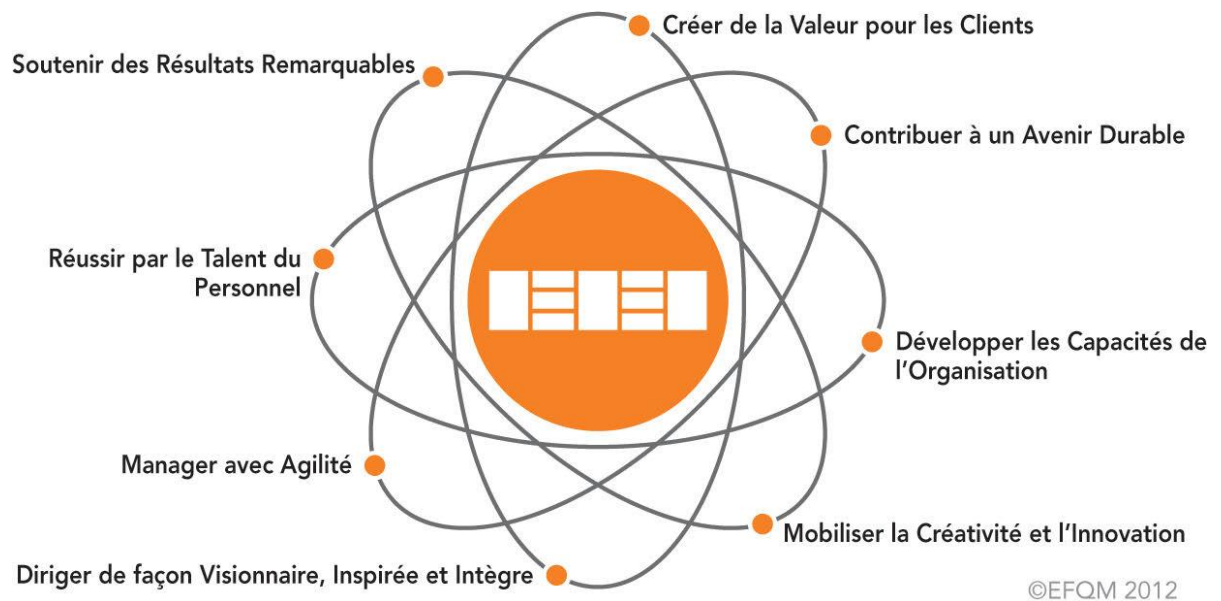


Illustration 1: Modèle EFQM

Excellente gestion d'entreprise

Le concept «d'excellente» gestion d'entreprise constitue le fondement de ce modèle. Il doit se refléter dans le concept de base (voir illustration 2).



III. 2: Concept de base de l'excellence selon l'EFQM

Différences par rapport aux approches classiques de l'assurance qualité

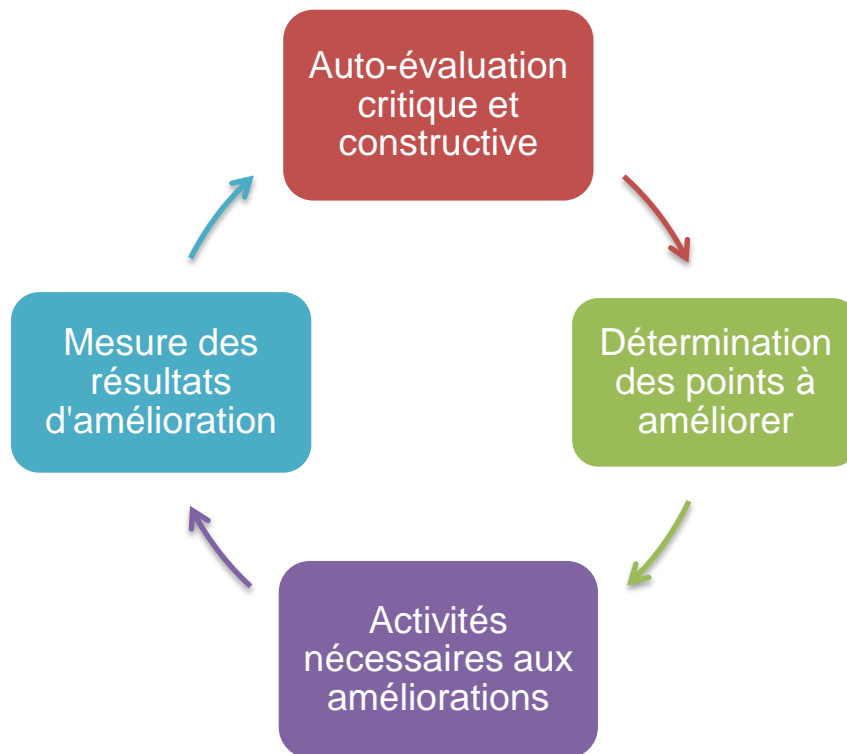
Avec l'approche EFQM, le développement continu et complet de l'organisation ou de l'entreprise constitue l'objectif à atteindre. Le modèle EFQM ne représente pas une norme, ni une liste de vérification à appliquer. Avec l'approche EFQM, il s'agit d'orienter les méthodes et instruments pertinents de sorte que l'organisation puisse avancer. Il ne s'agit pas, à l'origine, de garantir que «l'on a quelque chose» (un organigramme, un modèle, etc.), mais d'établir l'organisation de sorte qu'elle puisse atteindre ses objectifs.

Utilisation de «Swiss Counseling Quality 2018»

Intégration du principe de processus d'amélioration continue

Le SCQ constitue un instrument du processus d'amélioration continue (PAC) grâce à la vérification et à l'évaluation continues des normes et des critères. On entend par processus d'amélioration continue une approche de gestion qui vise à améliorer de façon durable les produits et processus de l'organisation au moyen de changements continus. Le personnel dirigeant, quelques collaborateurs et/ou des équipes mettent au point des propositions d'amélioration concrètes. Il est ici important de développer une culture d'entreprise qui implique le personnel dans la conception et l'amélioration des processus. À l'aide d'un processus d'auto-évaluation, les collaborateurs concernés réfléchiront et agiront en gardant la qualité à l'esprit. Dans le même temps, il-elle-s acquièrent la faculté d'analyser leur activité de façon systématique.

L'auto-évaluation en quatre points est nécessaire au principe de PAC.



L'évaluation sur base du SCQ 2018 doit être répétée de façon périodique à des fins d'amélioration continue. Ainsi, il est possible de poursuivre l'objectif de développement permanent et de créer une culture de l'innovation et de l'apprentissage en vue d'atteindre l'excellence. Afin de favoriser la participation du personnel, il est recommandé de ne pas confier l'évaluation à la direction du centre OPUC uniquement. Il est possible de nommer des responsables pour quelques normes ou critères ou de la confier à un groupe de collaborateurs-trice-s issu-e-s de différents services.

Déroulement idéal d'un cycle d'évaluation

1. Planifier l'évaluation
2. Communiquer le projet et la procédure planifiée
3. Nommer et former (au besoin) des personnes et/ou des équipes pour la réalisation de l'auto-évaluation
4. Réaliser l'évaluation
5. Identifier les points à améliorer
6. Élaborer un plan d'action
7. Mettre en place le plan d'action
8. Évaluer et estimer les progrès

Possibilités de mise en œuvre

À l'origine, le SCQ a été conçu comme un instrument d'auto-évaluation. Comme le montrent les expériences du canton de Genève, où le SCQ a été utilisé dans le cadre d'un audit réalisé par l'Université de Lausanne, le SCQ s'avère également adapté à une évaluation externe, par exemple, par une Haute école ou dans le cadre d'évaluations EFQM. Suite à une auto-évaluation ou un audit concluant, les centres OPUC ont la possibilité de rendre publiques leurs normes de qualité, notamment sous la forme d'une auto-déclaration du type «Nous suivons la norme Swiss Counseling Quality».

Le SCQ 2018 peut également être utilisé de bien d'autres manières: en tant qu'instrument d'auto-évaluation ou d'évaluation externe, comme règlement abrégé d'un site ou dans le cadre d'une procédure coûteuse. Pour faciliter et réduire le coût d'auto-évaluation, il convient d'attribuer un à trois points à chaque critère, en fonction de leur degré de réalisation. (1 = non rempli, 2 = partiellement rempli, 3 = entièrement rempli).

Lorsqu'une évaluation plus poussée et détaillée est nécessaire, il est également possible d'évaluer la présence de preuves pour la réalisation d'un critère. Sont notamment considérées comme des preuves: Sont notamment considérées comme des preuves: les standards, les notices, les descriptions de processus, les directives internes, les descriptions, etc. (1 = aucune preuve, 2 = preuves partielles, 3 = preuves complètes). En cas d'application de cette variante, et en particulier dans le cas d'un audit externe, la liste détaillée des preuves sera fournie ou comprise dans les documents correspondants.

Afin de permettre une comparaison avec d'autres centres, les critères et possibilités de réponse existants pour le questionnaire ne doivent pas être modifiés. En revanche, il reste tout à fait possible d'ajouter des critères, par exemple en matière de préparation au choix professionnel ou de gestion de projets. En ce qui concerne l'auto-évaluation, d'autres évaluations peuvent également être mises en place, notamment «l'importance» (quelle importance revêt le critère pour la qualité de la prestation de services du centre OPUC?) ou «l'urgence» (où une amélioration de la qualité est-elle requise au plus vite?).

Matériel

Pour l'utilisation du SCQ 2018, les documents suivants sont à votre disposition sur la plateforme SharePoint de la CDOPU:

- L'ensemble des documents relatifs au SCQ (Word et PDF)
- Questionnaire SCQ (fichier Excel avec possibilité de représentation graphique des résultats)
- Exemples pratiques

Pour le groupe de projet de remaniement, novembre 2017.

Jean-Pierre Cattin, Directeur du Service de l'orientation scolaire et professionnelle de Genève
 Susanna Conte, Directrice de l'Office pour l'orientation professionnelle du canton de Zurich
 Dr. Daniel Jungo, Centre de carrière de la ville de Zurich
 Libero Delucchi, Libero Delucchi Conseil en organisation
 Marissa Rosenmund, Office pour la jeunesse et l'orientation professionnelle du canton de Zurich

Tableau de correspondance Standards SCQ 2018 EFQM

Standards SCQ	Critères EFQM								
	1 Leadership	2 Stratégie	3 Personnel	4 Partenariats & Ressources	5 Processus, produits et services	6 Résultats pour les clients	7 Résultats pour le personnel	8 Résultats pour la collectivité	9 Résultats clés
A. Prestations		A2 > 2D			A1 > 5D A3 > 5D A4 > 5D A5 > 5C A6 > 5C				
B. Collaborateurs	B13 > 1A		B1 > 3A B2 > 3A B3 > 3A B4 > 3A B5 > 3B B6 > 3B B7 > 3B B8 > 3B B9 > 3A B10 > 3A B11 > 3D B12 > 3D B14 > 3A						
C. Information				C3 > 4E C4 > 4E C5 > 4E C7 > 4E	C1 > 5A C2 > 5A C6 > 5E				
D. Contact client					D1 > 5E D2 > 5A D3 > 5D D4 > 5A				
E1 Processus d'orientation	E1.1 > 1C E1.4 > 1C		E1.3 > 3B		E1.2 > 5D E1.5 > 5D E1.6 > 5D E1.7 > 5D E1.8 > 5D E1.9 > 5D E1.10 > 5E E1.11 > 5E E1.12 > 5E E1.13 > 5E E1.14 > 5E				
E2 Evaluation			E2.5 > 3C		E2.1 > 5A E2.2 > 5E E2.3 > 5E E2.4 > 5A E2.6 > 5E				
F. Séances de groupe					F1 > 5E F2 > 5E F3 > 5E F4 > 5A				
G. Réseau et partenariat	G1 > 1C G5 > 1C			G2 > 4A G3 > 4A G4 > 4A G6 > 4A					
H. Développement et qualité	H1 > 1A H6 > 1D	H2 > 2C H3 > 2A H7 > 2B		H8 > 4A H13 > 4E	H4 > 5B H5 > 5B H9 > 5A H10 > 5A H11 > 5A/5E H12 > 5E H14 > 5B				

I. Marketing et communication	I6 > 1C		I4 > 3C		I1 > 5C I2 > 5C I3 > 5C I5 > 5C I7 > 5E				
J. Infrastructure	J7 > 1D		J4 > 3B J6 > 3B	J3 > 4C J5 > 4C J8 > 4D J10 > 4C/4D J11 > 4C	J1 > 5E J2 > 5E J9 > 5E				
K. Gestion des dossiers et protection des données				K1 > 4E K2 > 4E K3 > 4E K5 > 4E K6 > 4E	K4 > 5A				
L. Direction d'un centre OPUC	L2 > 1D L3 > 1A L5 > 1D L6 > 1D L11 > 1A L12 > 1A L13 > 1D L15 > 1D L16 > 1D L17 > 1B L18 > 1E L19 > 1E	L1 > 2D L4 > 2D	L5 > 3B L14 > 3E	L9 > 4B L10 > 4B	L6 > 5A L7 > 5A L8 > 5A	L20 > 6A, 6B	L20 > 7A, 7B	L20 > 8A, 8B	L20 > 9A, 9B

Note: A titre d'exemple, «L2 > 1D» signifie que le standard SCQ «L2» correspond aux critère «1», critère partiel «D» du modèle EFQM

Questionnaire SCQ 2018

Qui s'occupe de quel standard?

Dans le tableau ci-dessous sont inscrits les noms et les fonctions des personnes responsables de l'application de chaque standard

Standards	Nom et fonction du (des) responsable(s) de l'application du standard
A. Prestations	
B. Personnel	
C. Information	
D. Contact client	
E. Consultation E1. Processus d'orientation E2. Evaluation	
F. Séances de groupe	
G. Réseau et partenariat	
H. Développement et qualité	
I. Marketing et communication	
J. Conditions cadres	
K. Gestion des dossiers et protection des données	
L. Direction d'un centre d'orientation professionnelle, universitaire et de développement de carrière	

Les textes en BLEU indiquent des éléments qui complète le SCQ initial avec des éléments spécifiques du modèle EFQM.

Dans les pages qui suivent, évaluez si dans votre domaine de responsabilité vous remplissez les critères décrits dans les 12 standards. Reportez le chiffre correspondant à votre notation selon l'échelle suivante:

Degré de réalisation

- 1 = non rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = totalement rempli

Pièces justificatives (description du processus d'orientation et de son déroulement)

- 1 = pas de justificatif
- 2 = quelques justificatifs
- 3 = justificatifs complets

A Prestations

Définition

L'offre se fonde sur des bases légales et fait l'objet d'évaluations et de développements réguliers.

A	Prestations	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
A1	Le catalogue des prestations se fonde sur des bases légales.			
A2	La prestation possède un lien direct avec les stratégies et les objectifs d'un centre OPUC.			
A3	Le choix des prestations se fonde sur des bases légales et tient compte des besoins des client-e-s.			
A4	L'amélioration dans l'offre de prestations tient compte de données actuelles (p.e. marché du travail, tendances sociales, groupes-cibles) et des feedbacks des client-e-s.			
A5	La vérification et le développement de la prestation ont lieu dans le respect d'une procédure définie et transparente.			
A6	Une présentation des prestations du centre OPUC est publiée chaque année et disponible à tout moment.			

B Personnel

Définition

Nos collaborateur-trice-s disposent des compétences et qualifications nécessaires pour garantir et faire évoluer la qualité des prestations proposées.

B	Personnel	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
B1	Le centre OPUC dispose d'une planification quantitative et qualitative du personnel à moyen et long terme qui concorde avec la stratégie adoptée.			
B2	Les tâches, les qualifications minimales requises et les compétences des collaborateur-trice-s sont clairement définies, documentées (p.e. description de poste, profil requis) et correspondent aux exigences définies.			
B3	Les nouveaux collaborateur-trice-s bénéficient tous d'une intégration et d'un accompagnement. Le processus de recrutement et d'intégration est documenté.			
B4	Nos collaborateur-trice-s disposent des qualifications, des compétences et des responsabilités requises pour remplir leur fonction de manière adéquate.			
B5	Des entretiens périodiques (p.e. entretiens d'évaluation des collaborateur-trice-s, des objectifs) permettent de discuter avec nos collaborateur-trice-s de leurs résultats dans les domaines des standards de qualité, des besoins des client-e-s et des objectifs de l'institution. Dans le cadre de ces entretiens, d'éventuels potentiels sont discutés avec le collaborateur-trice.			
B6	Les besoins des collaborateur-trice-s en matière de développement et de formation sont régulièrement évalués. Les mesures qui s'avèrent nécessaires sont lancées.			
B7	Les conditions cadres de la formation initiale et de la formation continue sont réglementées (budget inclus).			

B8	Les collaborateur-trice-s développent constamment leurs compétences et leurs méthodes, p.e. par la réflexion, en participant à des formations continues spécialisées et grâce à l'intervision, la supervision et le cercle de qualité.			
B9	Grâce à la prise en compte des collaborateur-trice-s, la planification du personnel du centre OPUC est en permanence contrôlée et adaptée, au besoin.			
B10	Le centre OPUC dispose d'un plan de développement du personnel adapté et méthodique.			
B11	Les besoins des collaborateur-/trice-s en matière d'information et de communication internes sont connus et comblés via des canaux de communication adéquats.			
B12	Le centre OPUC dispose d'un concept de communication interne. Il définit, au minimum, des objectifs, des groupes cibles, des mesures et des responsabilités.			
B13	Les collaborateur-trice-s contribuent à la valeur de l'organisation et constituent des modèles d'intégrité, de responsabilité sociale et d'éthique.			
B14	Afin d'améliorer l'atmosphère générale et le développement du personnel, le centre OPUC met en place des consultations auprès des collaborateur-trice-s et d'autres moyens de recueillir leurs avis.			

C Information

Définition

Le centre OPUC garantit aux client-e-s l'accès à une gamme variée d'informations qui les aident à prendre des décisions bien informées sur les cursus de formation et la planification de carrière.

C	Information	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
C1	L'ensemble des informations et documents utilisé par le centre OPUC est actuel, mis à jour et d'excellente qualité.			
C2	La langue, le format ainsi que le style des informations et des médias utilisés sont adaptés aux utilisateurs particuliers.			
C3	La production et la diffusion des informations font un usage adéquat des technologies de l'information et de la communication les plus récentes.			
C4	Nos collaborateur-trice-s sont capables d'utiliser les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC).			
C5	En collaboration avec des représentants du monde du travail sont organisées des manifestations publiques ou des visites d'entreprises (p.e. des réunions d'information professionnelle), pour informer les client-e-s sur le monde du travail.			
C6	Les client-e-s bénéficient d'un accès simple et direct aux informations (libre accès, sans prendre de rendez-vous, heures d'ouverture adaptées aux besoins de la clientèle) et bénéficient du soutien de spécialistes en cas de besoin.			
C7	Dans le domaine de l'information/documentation le centre OPUC est indépendant et neutre.			

D Contact client

Définition

Le centre OPUC garantit aux client-e-s un contact chaleureux et professionnel et une bonne disponibilité.

D	Contact client	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
D1	Les client-e-s se voient garantir l'accès aux informations sur les prestations disponibles et sur les éventuels frais à leur charge, au travers de différents canaux (p.e. téléphone, internet, e-mail, contact personnel).			
D2	Les client-e-s reçoivent une réponse à leur demande/prise de contact dans un délai d'un jour ouvrable.			
D3	On tient compte autant que possible des besoins individuels du-de la client-e pour fixer les rendez-vous.			
D4	Le centre OPUC définit, au besoin, des normes de qualité interne adaptées pour les délais d'attente.			

E1 Consultation - Processus d'orientation

Définition

Le processus d'orientation a un déroulement bien structuré qui prend en considération la demande de la clientèle. Les conseiller-ère-s travaillent de façon professionnelle et utilisent des outils, des méthodes et des informations d'excellente qualité.

E1	Consultation - Processus d'orientation	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
E1.1	Les conseiller-ère-s s'engagent à respecter les directives et les valeurs éthiques reconnues par les associations professionnelles, p.e. les valeurs éthiques de l'AIOSP (Association Internationale d'Orientation Scolaire et Professionnelle).			
E1.2	La consultation est volontaire. En cas de consultation-sanction on explique aux client-e-s quels sont leurs droits et leurs devoirs et ils peuvent décider sur cette base s'ils continuent de participer au processus d'orientation.			
E1.3	Les conseiller-ère-s disposent d'un répertoire d'instruments d'excellente qualité, des outils de travail et des techniques de consultation pour atteindre l'objectif de la consultation (p.e. évaluation des capacités et des intérêts, aides à la décision, planification des étapes suivantes, assistance lors de la mise en oeuvre, méthodes de conduite d'entretien).			
E1.4	Lors de consultations pour le compte d'un tiers, le rôle, la fonction et la mission du-de la conseiller-ère, la communication de données et de résultats sont abordés rapidement et de façon transparente tout comme les conséquences éventuelles des résultats de la consultation.			
E1.5	Dans les consultations individuelles, on s'attache à clarifier les demandes du-de la client-e. La-e conseiller-ère et les client-e-s définissent ensemble les objectifs de la consultation.			
E1.6	Dans les consultations individuelles, on discute et on fixe avec la-le client-e la procédure à venir, les coûts			

	liés tout comme le calendrier prévu.			
E1.7	Dans les consultations individuelles, on présente, si nécessaire, d'autres façons de procéder qui permettent de répondre à la demande et aux besoins du-de la client-e.			
E1.8	Les conseiller-ère-s aident leurs client-e-s à mettre en lien les informations (p.e. sur soi-même, sur les métiers, les formations, le marché du travail) avec la problématique. Die Beratungspersonen unterstützen Kundinnen und Kunden dabei, Informationen (z.B über sich selbst, Berufe, Ausbildungen, den Arbeitsmarkt) mit der Fragestellung zu verbinden.			
E1.9	La consultation est centrée sur la demande et les besoins des client-e-s.			
E1.10	Les client-e-s sont impliqué-e-s autant que possible dans la forme du processus d'orientation.			
E1.11	Dans les consultations individuelles, les client-e-s sont traité-e-s avec estime et respect.			
E1.12	Des consultations individuelles sont menées en gardant à l'esprit la culture de chacun (notamment le sexe, la nationalité, la religion et l'âge).			
E1.13	Dans les consultations individuelles, on vise à renforcer la prise de responsabilités et l'autonomie chez les client-e-s.			
E1.14	A la fin de la consultation, la-le conseiller-ère et sa-son client-e font le point sur le processus d'orientation, se demandent si les objectifs sont atteints et discutent des éventuelles étapes à venir et de leur mise en oeuvre.			

E2 Consultation - Evaluation

Définition

Les conseiller-ère-s emploient des outils d'évaluation conçus scientifiquement et sélectionnés en fonction de la problématique des client-e-s.

E2	Consultation - Evaluation	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
E2.1	Toute utilisation d'une évaluation suppose qu'une problématique spécifique soit formulée.			
E2.2	L'utilisation d'outils d'évaluation implique le consentement des client-e-s.			
E2.3	Avant l'évaluation, les client-e-s sont informé-e-s de ce que mesure chaque outil utilisé, savent quels bénéfices il apporte pour clarifier la problématique et quelles sont ses limites.			
E2.4	On utilise des outils qui satisfont aux exigences scientifiques minimales des critères de qualité (objectivité, fiabilité, validité, normes ou scores bruts validés).			
E2.5	Seuls des spécialistes formés aux méthodes d'évaluation peuvent procéder aux évaluations, les analyser et les interpréter.			
E2.6	Les résultats de l'évaluation sont communiqués aux client-e-s de manière compréhensible, transparente et exhaustive. Ils sont mis en lien avec la problématique.			

F Séances de groupe

Définition

Dans les séances de groupe (p.e. séances d'information, ateliers ou cours/séminaires) on offre un soutien conçu méthodiquement et basé sur les besoins spécifiques des participants en matière de formation et de planification de carrière.

F	Séances de groupe	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
F1	Les séances de groupe sont adaptées aux besoins spécifiques d'un groupe cible.			
F2	Les objectifs et les contenus des séances de groupe sont formulés.			
F3	Les objectifs peuvent être atteints dans la durée prévue avec le groupe cible concerné.			
F4	Les séances de groupe sont conduites selon des principes méthodiques et didactiques actuels.			

G Réseau et partenariat

Définition

Le centre OPUC travaille en collaboration avec des institutions partenaires et des spécialistes externes.

G	Réseau et partenariat	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
G1	Le centre OPUC informe les organisations externes pertinentes que leur collaboration est soumise à des règles (p. ex. des objectifs, des responsabilités, des contrats, des processus).			
G2	Tous les collaborateurs et collaboratrices se mettent en réseau avec l'environnement approprié pour leur secteur d'activité ou leur organisation (p.e. d'autres centres d'orientation, des institutions et organisations intéressantes), ceci dans un cadre défini.			
G3	La collaboration avec d'autres organisations est l'objet d'une évaluation régulière.			
G4	En cas de besoin les conseiller-ère-s adressent les client-e-s à des organismes compétents.			
G5	La direction du centre OPUC communique aux partenaires pertinents les stratégies, objectifs, valeurs, principes directeurs et normes de qualité de l'organisation, et ce, sous une forme adéquate.			
G6	Le centre OPUC demeure transparent vis-à-vis de ses partenaires et du grand public, tout en endossant la responsabilité de ses prestations.			

H Développement et qualité

Définition

Le centre OPUC prend activement des mesures pour se perfectionner et pour assurer et promouvoir la qualité.

H	Développement et qualité	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
H1	Le centre OPUC a rédigé une charte définissant la mission (mandat) et les valeurs de l'organisation, lesquels font régulièrement l'objet de discussions, de réflexions et d'un développement continu.			
H2	Une fois par an, la stratégie et les objectifs du centre OPUC sont remis en question et reformulés si nécessaire. L'évaluation est menée en incluant les collaborateur-trice-s.			
H3	Le centre OPUC prend en compte les besoins et attentes de ses groupes d'intérêt pour développer et vérifier sa stratégie et ses objectifs.			
H4	Il existe une évaluation constante ou régulière des services (p.e. consultations, informations, séances de groupe). Les collaborateur-trice-s sont régulièrement informé-e-s des résultats de l'évaluation.			
H5	On fait évoluer les prestations sur la base d'indicateurs de mesure.			
H6	Les collaborateur-trice-s prennent une part active au développement ou à l'évolution de l'organisation et des prestations.			
H7	Quand cela s'avère pertinent et approprié, le centre OPUC utilise des comparaisons internes et externes méthodiques (p. ex. les procédures, pratiques, indicateurs, etc.) pour poursuivre son développement continu.			
H8	Au besoin, le centre OPUC implique les partenaires et organisations externes pour le développement de son organisation et de ses prestations.			

H9	Il existe des documents qui régissent les grandes lignes du management de la qualité (p.e. concepts, descriptifs de procédures, manuels) et qui peuvent être consultés par les collaborateur-trice-s.			
H10	Les documents pertinents pour le centre OPUC sont mis à disposition de façon méthodique (responsabilité, attestation de modifications, accès, archivage, etc.).			
H11	Il existe une procédure standard pour traiter les réclamations des clients avec pour objectif d'en tirer des enseignements et d'améliorer les prestations.			
H12	Le centre OPUC prend en compte et vérifie tous les avis des client-e-s (y compris les interruptions de consultation) pour y apporter une réponse appropriée.			
H13	Les connaissances à disposition du centre OPUC sont transparentes et partagées en interne.			
H14	Les projets internes à l'OPUC sont menés de façon méthodique selon des procédés éprouvés (y compris le contrôle des projets).			

I Marketing et communication

Définition

Le centre OPUC met en place des mesures de marketing et de communication.

I	Marketing et communication	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
I1	Les mesures marketing et de communication reposent sur un concept complet qui trouve son origine dans les stratégies et objectifs actuels de l'organisation.			
I2	Tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour appliquer les mesures marketing et de communication.			
I3	Le marketing et la communication sont mis en oeuvre de façon coordonnée et active. Ils sont l'objet de réflexions régulières.			
I4	Les collaborateur-trice-s connaissent les activités de marketing et communication du centre OPUC.			
I5	Les activités de marketing et communication sont menées en fonction des groupes cibles.			
I6	Le centre OPUC est présent régulièrement en public et dans les médias.			
I7	Les mesures marketing et de communication sont évaluées dans la mesure du possible et les informations collectées seront prises en compte pour les projets futurs, si nécessaire.			

J Infrastructure

Définition

L'infrastructure du centre OPUC est un support pour la prestation de services.

J	Infrastructure	degré de réalisation	justificatifs	Remarques
J1	Pour les client-e-s, le centre OPUC est accessible sans marches et facile à trouver.			
J2	Le centre OPUC dispose d'un accès internet adapté aux besoins des client-e-s et en libre accès.			
J3	Les locaux du centre OPUC sont propres, confortables, fonctionnels et conformes à l'image de l'organisation.			
J4	Les collaborateur-trice-s ont la possibilité de mener leurs entretiens dans un endroit tranquille et fermé.			
J5	Les équipements et les appareils techniques sont en bon état de marche et sont régulièrement révisés et renouvelés si nécessaire.			
J6	Les collaborateur-trice-s font une utilisation professionnelle de l'infrastructure mise à leur disposition.			
J7	La direction du centre OPUC fait en sorte que les collaborateur-trice-s travaillent dans un environnement sain et sûr.			
J8	Les équipements informatiques et multimédia (y compris les logiciels) sont compatibles entre eux et correspondent à la technologie actuelle.			
J9	Les appareils accessibles à la clientèle sont faciles d'utilisation.			
J10	Il est garanti que l'équipement et les appareils techniques défectueux sont réparés dans les délais les plus brefs.			
J11	Le centre OPUC contribue grandement à réduire son impact local sur l'environnement (p. ex. par la réduction des déchets, l'optimisation de l'utilisation des ressources).			

K Gestion des dossiers et protection des données

Définition

Des directives impératives régissent la gestion, la conservation et l'accès aux dossiers. Ces directives tiennent compte du droit en vigueur.

K	Gestion des dossiers et protection des données	Degré de réalisation	Justificatifs	Remarques
K1	Des directives décrivent comment les dossiers doivent être conservés et archivés. Ces directives tiennent compte du droit applicable en matière de protection des données et décrivent notamment les normes de sécurité. Tous les collaborateur-trice-s ont connaissance de ces directives.			
K2	Est garanti aux client-e-s le droit de consultation de leurs documents selon le droit applicable en matière de protection des données.			
K3	L'accès aux dossiers des client-e-s est réglementé. Il est notamment garanti que seules les personnes habilitées puissent y avoir accès.			
K4	Un document à destination des collaborateur-trice-s décrit les exigences pour la tenue des dossiers (p.e. des informations sur la personne, la problématique, le déroulement et le résultat de la consultation).			
K5	Les dossiers des client-e-s sont constamment actualisés.			
K6	Lorsqu'ils transmettent des données relatives aux client-e-s, les collaborateur-trice-s respectent les directives de protection des données et de confidentialité conformément au droit en vigueur, à tout moment et dans toute communication écrite ou orale.			

L Direction d'un centre d'orientation professionnelle, universitaire et de développement de carrière

Définition

L'administration du centre est basée sur la qualité et respecte les principes de la profession.

L	Direction d'un centre d'orientation professionnelle, universitaire et de développement de carrière	Degré de réalisation	Justificatifs	Remarques
L1	La direction oriente la structure, les processus, les projets et les mesures de l'organisation en fonction de ses stratégies.			
L2	La direction communique régulièrement les stratégies et objectifs du centre OPUC pour s'assurer que les collaborateur-trice-s comprennent comment ils apportent leur contribution à l'atteinte de ces objectifs.			
L3	La direction s'engage à fournir ses prestations en se basant sur des approches actuelles et sur un savoir-faire professionnel.			
L4	Les ressources en personnel et en compétences nécessaires à la fourniture des prestations sont systématiquement planifiées, évaluées et, si nécessaire, ajustées (p.e. tableau des effectifs, finances, infrastructure).			
L5	La direction soutient activement la formation continue de ses collaborateur-trice-s.			
L6	La direction soutient ses collaborateur-trice-s pour qu'ils atteignent les objectifs fixés.			
L7	Les procédures internes sont conçues de manière efficace, documentées et mises à disposition de façon méthodique, analysées et évent. améliorées.			
L8	La direction fait en sorte que les responsables des processus puissent tenir compte de leur rôle et de leurs responsabilités dans l'analyse et l'amélioration des processus.			
L9	Les finances sont gérées de manière transparente, efficace et équitable dans le cadre des directives			

	cantonales.			
L10	Une analyse du budget est effectuée régulièrement.			
L11	La direction remet en question régulièrement ses principes de gestion (p.e. grâce aux évaluations des supérieur-e-s), ses principes de gestion tout comme ses approches et ses instruments de gestion afin d'améliorer le travail de direction.			
L12	La direction étend au besoin ses propres compétences de direction via des mesures internes ou externes appropriées.			
L13	La direction promeut le respect et l'égalité des chances tout en considérant la diversité comme un potentiel à exploiter.			
L14	La direction tient ses collaborateur-trice-s en estime et encourage l'ouverture d'esprit et la reconnaissance mutuelle.			
L15	La direction promeut activement un esprit de collaboration et de travail d'équipe au sein de l'organisation tout entière.			
L16	La direction encourage l'implication des collaborateur-trice-s, le sens des responsabilités et l'amélioration continue.			
L17	Le centre OPUC dispose d'un système efficace pour la gestion des risques stratégiques, opérationnels et financiers de l'organisation.			
L18	La direction gère les changements internes de façon efficace grâce à l'utilisation d'une méthode adéquate (gestion de projets).			
L19	En cas de changement dans l'organisation, les collaborateur-trice-s sont informés et impliqués le plus tôt possible (ils ne sont plus simplement concernés, mais deviennent des acteurs de ces changements).			
L20	Le centre OPUC dispose d'un ensemble équilibré de données financières ou relatives aux collaborateur-trice-s, aux client-e-s, à la collectivité et aux prestations. Il les utilise afin de vérifier les avancées et l'atteinte des objectifs.			