AQOR

Amélioration de la **Q**ualité en **OR**ientation

Sept régions européennes s'engagent !

Quatre Moteurs pour l'Europe

Éducation et culture

Leonardo da Vinci

AQOR - Amélioration de la Qualité en ORientation

Qu'est-ce que le projet AQOR ?

Le projet vise à améliorer la qualité des systèmes, des pratiques professionnelles et des services d'orientation en développant une culture commune des acteurs de l'orientation au sein des régions européennes. Le bénéficiaire doit être au coeur du processus et c'est bien pour répondre à sa demande que l'on souhaite développer la qualité de la démarche.

Quels sont les objectifs de ce projet ?

• Objectifs généraux

- Améliorer la qualité de l'orientation
- Développer une culture commune de l'orientation
- Viser l'accréditation du système d'orientation.

• Objectifs opérationnels

- Professionnaliser les acteurs de l'orientation
- Construire des indicateurs de la qualité
- Vérifier la pertinence des indicateurs dans la mise en oeuvre d'une action test.

Marseille - PACA

Lorient - Bretagne-Sud

Quelle est son histoire ?

Le projet Leonardo DROA (Développement des Réseaux pour l'Orientation Active), conduit de 2003 à 2006 entre les « Quatre Moteurs pour l'Europe », a abouti à la rédaction d'un « Référentiel de l'Orientation des Quatre Moteurs pour l'Europe » qui contient une série de recommandations visant à améliorer la qualité de l'orientation.

Aujourd'hui, fortes de la dynamique enclenchée dans ce projet, trois des régions participantes (Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes) ont souhaité poursuivre le travail et concrétiser un développement de la qualité de l'orientation au sein de leurs réseaux. Elles ont élargi leur groupe à de nouveaux partenaires (Malopolska, Provence Alpes Côte d'Azur, Université de Bretagne-Sud, Vénétie) afin de les faire profiter de leur expérience mais aussi de faire évoluer concrètement la qualité de l'orientation.

Milan - Lombardie

Lyon - Rhône-Alpes

Cracovie - Malopolska

Que fait-on concrètement dans ce projet ?

Sur une durée totale de deux ans, de novembre 2007 à octobre 2009, le projet comporte 3 actions :

1. **Sensibiliser les professionnels** des réseaux des régions participantes **à la thématique « qualité de l'orientation »** par le biais d'un transfert des recommandations communes du référentiel DROA
2. **Construire une liste d'indicateurs de la qualité en orientation**, en s'appuyant sur un premier travail élaboré par l'équipe du projet DROA, en les testant et en vérifiant leur pertinence avec les structures partenaires du projet AQOR, et en les adaptant pour qu'ils deviennent significatifs dans les réseaux d'orientation locaux
3. **Mettre en place un mode de labellisation européen** pour faire reconnaître l'existence d'un système d'amélioration de la qualité de l'orientation dans les réseaux participants.

Pourquoi construire des indicateurs de la qualité ?

Les indicateurs sont la preuve que quelque chose se fait, se réalise dans la structure. Ils peuvent prendre plusieurs formes (par exemple numérique, descriptive ou la combinaison des deux). Ils peuvent être utilisés comme base pour aider à détecter les changements, l'amélioration. Ils peuvent servir de comparaison de résultats par rapport aux services rendus et aux pratiques.

Quels sont les principes d'élaboration des indicateurs de la qualité ?

- Ils précisent des résultats à atteindre
- Ils doivent être des éléments facilement observables et mesurables
- Ils sont liés aux outils de référence européens communs
- Ils constituent :

> des références de qualité communes à un réseau de l'orientation identifié

> des points de repères significatifs et adaptés pour/et par les réseaux locaux

> une base de questions pragmatiques que peuvent se poser les professionnels de l'orientation. Par rapport à chaque indicateur :

- Est-ce que je le réalise ? Oui ou Non ? Et dans quelles mesures ?
- Qu'est ce qui le prouve concrètement ?
- Quelle est l'importance de cet indicateur pour l'utilisateur ?
- Quelle est sa pertinence pour le service ou le réseau ?

> Des critères d'évaluation de la qualité des services rendus par les structures d'orientation au public.

Venise - Vénétie

Barcelone - Catalogne

Les indicateurs de la qualité en orientation, quelques exemples

- **Le service, de la conception à la réalisation, est-il axé sur l'utilisateur ?**
- **Le service respecte-t-il la liberté de choix de l'utilisateur ?**
- **Le service est-il respectueux du principe de non-discrimination ?**
- **Le personnel de l'organisme possède-t-il les compétences appropriées pour offrir une gamme de services d'orientation ?**
- **La structure fournit-elle une gamme de ressources et d'outils d'information adaptée à la diversité des individus ?**
- **L'accès aux services prend-il en compte l'individu dans toutes ses dimensions ?**
- **Le réseau a-t-il une approche commune pour l'évaluation du service auprès du public ?**
- **Le réseau organise-t-il des activités de formation continue communes à leurs personnels ?**

Contacts

BRETAGNE
Claire SALLIC > claire.sallic@univ-ubs.fr
Roseline Le SQUERE > roseline.le-squere@univ-ubs.fr
Laurence PERENNES > laurence.perennes@univ-ubs.fr

CATALOGNE
Magda VILLA (service emploi) > magda.vila@gencat.cat
Maria Elena HORIUEL (service enseignement) > mariaelena.horiuel@gencat.cat

LOMBARDIE
Giorgio MEZZASALMA > Giorgio_Mezzasalma@regione.lombardia.it

MALOPOLSKA
Violetta MATEJUK > vmat@wup-krakow.pl
Agnieszka JALAVIEC > ajal@wup-krakow.pl

PACA
Jocelyn MEIRE (coordination)
Patrick DEPERRAZ, Olivier REBEYROTTE (animation)
aqor@citedesmetiers.fr

RHÔNE-ALPES
Aline GRIMAND, chef de projet AQOR > agrimand@rhonealpes.fr

VÉNÉTIE
Fabrizia MASCHIETTO > fabrizia.maschietto@regione.veneto.it

Pour en savoir plus

www.aqor.droa-eu.org

Sites des régions partenaires

Bretagne > www.univ-ubs.fr
Catalogne > www.gencat.cat/educacio ; www.oficinadetreball.cat
Lombardie > www.regione.lombardia.it
Malopolska > www.wup-krakow.pl ; www.wrotamalopolski.pl
PACA > www.citedesmetiers.fr
Rhône-Alpes > www.prao.org ; www.rhonealpes.fr
Vénétie > www.regione.veneto.it/orientamento

Quatre Moteurs > www.4motors.eu

Catalogne | Lombardie | Malopolska | PACA | GIP PRAO | Rhône-Alpes | Université Bretagne-Sud | Vénétie

Ce projet a été réalisé avec le soutien des professionnels de l'Accueil, Information, Orientation des régions participantes, et de l'Agence Europe Education Formation France.
Coordinateur du projet : Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation - PRAO

Conception-réalisation : Crayon Bleu / Cartographie : Latitude cartagène
Crédits photos : Generalitat de Catalogne, Lombardie, Malopolska, PACA, Région Rhône-Alpes, Vénétie, Ville de Lorient - J. Grand-Colas
Impression dans le cadre d'Imprim'Vert.