

Extrait de la **lettre des DCIO N° 35 de juin 2010**



Qui parle de labellisation ?

En 2003, nous n'avons pas eu ce dont nous ne voulions pas : la régionalisation. Cette « victoire » nous a placés dans une situation encore plus précaire que la précédente : pas de région, mais pas de décentralisation non plus, et encore moins d'Etat, tant sur le plan matériel que politique. Et quelque chose s'est brisé : plus aucune mention des CIO dans les circulaires, et baisse du dynamisme d'un service jusqu'alors pionnier, et dont les pratiques ont souvent été institutionnalisées.

L'ANDCIO, outre son caractère amical, a pour but la promotion des CIO, et depuis 25 ans n'a jamais baissé les bras : audiences, échanges, enquêtes, groupes de travail, nous ont amené à définir, préciser, actualiser des positions (au sens de ce à quoi nous tenons), à partir desquelles le CA a élaboré des propositions qui ont été approuvées lors de notre dernière assemblée générale. Et ceci, sans rien éluder.

L'ANDCIO a ainsi permis une meilleure connaissance des services d'orientation auprès de ses interlocuteurs (COE, HCJ, DIO anciens, ministère, élus...) ; bénéfice secondaire, la crédibilité de l'ANDCIO a été confortée. C'est ainsi que quand certaines de ses propositions sont retenues, NOUS NOUS EN REJOUISSONS !

Le 23 juin 2010, sur proposition du ministre de l'éducation nationale, porte-parole du Gouvernement et de la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, M. Jean-Robert PITTE, professeur des universités, est nommé délégué à l'information et à l'orientation.

Ceci nous amène à évoquer la notion de labellisation.

Que disent les textes ?



La Résolution du Conseil de l'Union Européenne sur "Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie" du 21 novembre 2008 préconise dans son axe d'action 3 : le développement de l'**assurance qualité** dans les services d'orientation. (voir encadré 1)

La LOI du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie précise que le délégué à l'information et à l'orientation est chargé d'**établir des normes de qualité** pour l'exercice de la mission de service public d'information et d'orientation. (voir encadré 2)

Le terme « labellisation » n'est employé nulle part, mais un mot peut en cacher un autre...

Résolution du Conseil de l'Union Européenne sur "Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie" du 21 novembre 2008

AXE D'ACTION 3 : DÉVELOPPER L'ASSURANCE QUALITÉ DANS LES SERVICES D'ORIENTATION

Le développement de services d'orientation de qualité est un objectif partagé par les États membres.

Pour progresser dans cet axe, les États membres tendent, selon leurs situations particulières, à :

- améliorer la qualité et garantir l'objectivité de l'information et du conseil sur les parcours professionnels, en prenant en compte les attentes des usagers et les réalités du marché du travail ;
- s'assurer que la présentation de cette information ainsi que les conseils délivrés et l'accompagnement sont adaptés aux différents publics auxquels ils s'adressent ;
- développer la prospective des emplois et des compétences en s'appuyant sur les ressources nationales comme sur les moyens communs dont dispose l'Union européenne, notamment sur le Cedefop ;
- territorialiser l'information sur l'offre de formation et le fonctionnement du marché du travail ;
- renforcer, y compris par l'éducation initiale et la formation continue, la professionnalisation des personnels des services d'orientation, et promouvoir leurs compétences, notamment en matière d'information, de conseil et d'accompagnement, afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et des décideurs politiques ;
- mesurer l'efficacité de l'orientation, le cas échéant, par un dispositif de recueil de données fiables qui porte à la fois sur la perception de ces services par les usagers et sur les bénéfices qu'ils en retirent à moyen terme ;
- créer des normes de qualité pour les services d'orientation, qui définissent leur offre et portent autant sur les objectifs et les résultats pour le bénéficiaire que sur les méthodes et les processus.

LOI du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie

Art. L. 6123-3.- Le délégué à l'information et à l'orientation est chargé :

1° De proposer les priorités de la politique nationale d'information et d'orientation scolaire et professionnelle ;

2° D'établir des normes de qualité pour l'exercice de la mission de service public d'information et d'orientation ;

3° D'évaluer les politiques nationale et régionales d'information et d'orientation scolaire et professionnelle.

Il apporte son appui à la mise en œuvre et à la coordination des politiques d'information et d'orientation aux niveaux régional et local.

Art. L. 6123-4.- Le délégué à l'information et à l'orientation est placé auprès du Premier ministre. Il est nommé en conseil des ministres.

Art. L. 6123-5.- Pour l'exercice de ses missions, le délégué à l'information et à l'orientation dispose des services et des organismes placés sous l'autorité des ministres chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de l'emploi, de la formation professionnelle et de la jeunesse.

Que disent certains ?

1 - Dans le Rapport des ateliers de l'apprentissage et de l'alternance, parmi les propositions issues des réunions d'experts initiées par Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat à l'Emploi, on trouve :

« Inclure l'orientation vers l'alternance dans le cahier des charges du futur label identifiant les points d'accueil tout public prévus par la loi du 24 novembre 2009. »

« L'orienter vers » n'a pas la faveur de l'ANDCIO.

(l'ANDCIO a répondu à l'époque à l'interview par EducPros de Laurent Wauquiez)

2 - La lettre de l'éducation du 8-6-10 rapporte les propos de Françoise Guégot :

« Les CIO rentreront dans le service public d'orientation [...] un par un, car ce sont les points d'accueil qui seront intégrés dans le service public, pas les organismes. S'ils sont labellisés, les CIO devront s'ouvrir à d'autres publics et sur le monde professionnel. »

On a également entendu par ailleurs que des sites appartenant à un réseau ne seraient pas labellisés dans leur ensemble, mais site par site, ce qui peut se comprendre pour des structures organisées en réseau, mais ayant chacune une personnalité juridique indépendante.

Pôle emploi est un établissement public administratif avec les ramifications régionales.

Quant aux CIO, s'ils constituent un réseau fonctionnel avec l'ONISEP, les DR-ONISEP, les IEN-IO et les CSAIO, ils n'en font pas moins corps avec leur ministère d'appartenance...

Que dit l'ANDCIO ?

En avril 2010, le courrier aux adhérents comportait un dossier complet présentant les divers concepts de labels, des plus légers aux plus sérieux, que l'on peut trouver dans la vie courante, ou au sein de l'éducation nationale.

L'ANDCIO complètera ses positions et propositions à partir des éléments de réflexion résumés ici.

Les textes nous prémunissent de « labellisations » qui relèveraient du fait du prince, mais à l'inverse, les CIO devront avoir les moyens en personnels (titulaires) et en fonctionnement pour garantir un service de qualité au public, ils en ont les atouts.

Les deux chapitres qui suivent sont délibérément écrits en utilisant le vocabulaire de la certification (mots en gras, la définition des termes pouvant prêter à confusion, ex. : « étalonnage » est indiquée entre parenthèses), non pour exprimer une préférence, mais parce que cette approche permet de faire le tour de la problématique, et de mettre chacun devant ses responsabilités.

Les points de vigilance

- Le point de départ est lié à la **vision** (Déclaration d'intention qui décrit la manière dont une organisation désire être dans le futur) que l'on a pour son service.

Qui doit avoir une vision pour le CIO ? Le DCIO et son équipe, l'IA, le recteur, le ministre de l'EN, le DIO, le 1er ministre, quelqu'un d'autre ?

(retrouvez nos « positions et propositions pour un avenir des services d'orientation » sur notre site : <http://www.andcio.org/Pour-un-avenir-des-services-d>)

- Dès lors que le service public d'orientation est composite (cf l'article L. 6123-5., encadré 2), quel organisme sera la tierce partie **accréditée** pour labelliser les structures existantes et celles candidates éventuelles à l'intégration dans le SPO ?

Une **harmonisation**, au moins nationale devra être recherchée, mais pas sur le plus petit commun multiple, l'étalonnage peut pallier ce risque (cf § suivant).

- Un niveau de performance reconnu sert de **référence** à l'écriture d'un **référentiel** de **bonnes pratiques**, voire de point de départ à de **meilleures pratiques**. Le projet européen AQOR (Amélioration de la Qualité en Orientation) a énuméré une quarantaine d'indicateurs, mais pas encore de référentiel.

La référence étant mobile en raison de l'effet des meilleures pratiques, l'**étalonnage** (observation et évaluation en continu des pratiques au niveau national et international) en permet l'actualisation.

- Nécessité de définir les **missions** des services et de leurs composantes ; la mission décrit le but, la raison d'être d'une organisation ; si un accord figé dans le temps, pour ne pas dire dans le passé, sur les missions des COP venait à être conclu sur des bases minimalistes, il pourrait se télescoper avec la labellisation des services, voire ne pas la permettre !

- Quelles **finances** (pour le fonctionnement quotidien de l'entreprise, pour le financement à long terme de l'organisation) ? La défection de certaines collectivités territoriales dans le financement du fonctionnement des CIO donne toute son acuité à cet aspect.

- Le **partenariat** vise à créer de la valeur ajoutée pour le « client » ; le partenariat de fait existant actuellement est limité dans ses effets par l'impossibilité de contracter.

Nota : le terme générique « client » désigne à la fois les membres du personnel, les bénéficiaires directs de la prestation, les donneurs d'ordre, les financeurs de la prestation...

- La **perception** des CIO pourrait être meilleure auprès des **parties prenantes** (ceux qui portent de l'intérêt à une organisation, à ses activités et à leur réalisation : clients, partenaires, employés, l'Etat...).

Financement, partenariat, perception seraient favorisés avec des structures plus conséquentes comme des CIO « établissements publics administratifs » que l'ANDCIO appelle de ses vœux.

Les atouts des CIO

- Le **capital intellectuel** des CIO est inestimable, par définition (il n'apparaît pas dans les comptes financiers), mais souvent mésestimé : capital humain, les personnels, leur niveau de qualification ; capital structurel, le réseau des CIO, leur ancrage dans les établissements, leurs relations institutionnelles et partenariales ; capital client, les élèves, leurs parents, les établissements et les enseignants, les institutions et les partenaires.

- La **culture** des DCIO et des COP (**éthique**, valeurs mises en pratique et renforcées par les personnels) est entre autres illustrée par leur attachement à l'**égalité des chances** (assurance que tous les employés et les utilisateurs des services reçoivent un traitement équitable).

- La compétence des DCIO et des COP à construire et utiliser des « **connaissances** » (Les données sont des faits bruts. Les informations sont des données associées à un contexte. La connaissance est une information associée à des principes directeurs pour l'action), à faire preuve d'**innovation**.

- La compétence des responsables hiérarchiques et des équipes des CIO à mettre en place des **indicateurs de direction** et à prendre en compte les « **indicateurs retard** » (qui donnent le résultat final d'une action, parfois longtemps après son achèvement).

- La maîtrise de la **chaîne de processus** qui peut être illustrée par la capacité à rechercher ou créer des éléments fournis directement au public ou via les équipes éducatives.

- La **créativité** des DCIO et des COP (capacité d'imaginer des solutions pour rénover ou améliorer les pratiques de travail et les services.)

- La **réactivité** des CIO et de ses personnels est ancrée dans leur histoire ; ils ont souvent été les devanciers dans des pratiques qui ont été institutionnalisées ensuite.