

Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie

En utilisant les outils de référence européens communs:

Avant-propos

Cette publication présente trois outils de référence européens communs pour l'orientation:

- objectifs et principes des prestations d'orientation professionnelle;
- critères d'évaluation de la qualité de l'orientation professionnelle en Europe;
- aspects essentiels des systèmes d'orientation tout au long de la vie.

Elle explique le contexte dans lequel ils ont été développés. Elle fournit des suggestions sur la manière d'utiliser chacun de ces outils pour améliorer les politiques et les systèmes existants au niveau national, régional et local et pour soutenir l'apprentissage mutuel au niveau national et européen.

Préface

Les chefs d'État ou de gouvernement de l'Union européenne, réunis à Lisbonne en 2000, ont fixé comme objectif de faire de l'Europe, d'ici à 2010, «l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale». Ils ont reconnu la contribution significative que l'éducation, la formation et l'emploi peuvent apporter à la réalisation de cet objectif, en particulier en offrant à tous les citoyens des possibilités d'éducation et de formation tout au long de la vie, ainsi que la nécessité de moderniser les politiques, les systèmes et les pratiques.

Dans le cadre du suivi de cet objectif, le Conseil «Éducation» et la Commission sont convenus d'un cadre commun, au niveau européen, pour soutenir ce processus de modernisation. Ce cadre, plus connu sous le nom de *Programme de travail «Éducation et formation 2010»* ⁽¹⁾, s'articule en trois volets interdépendants: développement de systèmes d'apprentissage tout au long de la vie, mise en œuvre des objectifs futurs des systèmes d'éducation et de formation, et renforcement de la coopération dans le domaine de la formation et de l'enseignement professionnels (FEP). L'offre de services d'orientation tout au long de la vie à tous les citoyens européens fait expressément partie intégrante de chacun de ces trois volets.

Pour soutenir le développement des politiques d'orientation, la Commission européenne a mis en place, en décembre 2002, un groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie ⁽²⁾, auquel elle a confié deux tâches principales:

- développer une compréhension commune des concepts et des principes fondamentaux de l'orientation;
- mener une réflexion sur la qualité de l'offre d'orientation, afin de développer des lignes directrices et des critères de qualité communs pour la certification des services et des produits d'orientation ⁽³⁾.

Le rapport intermédiaire conjoint 2004 du Conseil et de la Commission «*Éducation et formation 2010*»: *l'urgence des réformes pour réussir la stratégie de Lisbonne* ⁽⁴⁾

⁽¹⁾ Voir http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_fr.pdf

⁽²⁾ Ce groupe d'experts comprend 25 membres, qui représentent les ministères de l'éducation et du travail, les partenaires sociaux européens, les associations européennes de consommateurs, de parents et de jeunes, ainsi que des organisations européennes (Fondation européenne pour la formation, Cedefop) et internationales (Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle, Organisation de coopération et de développement économiques, Association mondiale des services d'emploi publics).

⁽³⁾ Ces tâches reflètent les besoins identifiés par le biais d'un examen des politiques d'orientation professionnelle entrepris par l'OCDE en 2001, puis étendu en 2002-2003 par la Commission européenne, avec la coopération du Cedefop et de l'ETF, à l'ensemble des pays européens. Voir http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/Career_Guidance_survey/ et http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_1_37455,00.html

⁽⁴⁾ Voir http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir_council_final.pdf

recommandait de définir des principes et critères européens communs pour soutenir le développement des politiques au niveau national. La politique d'éducation et de formation dans l'Union européenne relève en premier lieu de la compétence des États membres. Dès lors, les actions au niveau européen dans ces domaines se fondent sur la coopération volontaire. Pour améliorer ensemble et pour moderniser les politiques, les systèmes et les pratiques d'éducation et de formation, les États membres conviennent de priorités et d'objectifs communs, développent des indicateurs, des niveaux de référence et des critères communs et valorisent les bonnes pratiques à des fins d'apprentissage par les pairs.

En conséquence, le Groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie a élaboré trois outils de référence:

- «Objectifs et principes communs des prestations d'orientation professionnelle»;
- «Quelques critères communs utilisés pour évaluer la qualité de l'orientation professionnelle» (plus particulièrement dans la perspective du citoyen/utilisateur);
- «Les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie».

Ces outils ont pour objet d'aider les États membres à améliorer et à moderniser leurs politiques et leurs systèmes d'orientation, grâce à l'autoévaluation et au développement autonome de leurs services aux niveaux national, régional et local.

La nécessité de réformer les politiques, les systèmes et les pratiques d'orientation en Europe a été réaffirmée par le Conseil «Éducation» qui, dans sa résolution de mai 2004 ⁽⁵⁾, énonce les priorités suivantes: développer des services d'orientation de haute qualité pour tous les citoyens, mettre en place des mécanismes plus performants pour assurer la qualité de ces services et renforcer les structures pour le développement des politiques et des systèmes aux niveaux national et régional. La résolution invite les États membres à examiner les services d'orientation existant à l'échelon national dans les secteurs de l'éducation, de la formation et de l'emploi à la lumière des conclusions des évaluations effectuées par la Commission, l'OCDE et la Banque mondiale sur les politiques d'orientation. Les outils de référence proposés dans la présente brochure ont pour objet de soutenir les États membres dans ce processus.

La nécessité d'utiliser de tels outils a été soulignée récemment par le communiqué de Maastricht ⁽⁶⁾, adopté en décembre 2004 par les ministres responsables de la FEP de 32 pays européens, les partenaires sociaux européens et la Commission. Le communiqué définit de nouvelles priorités et stratégies pour la FEP à l'horizon 2006, dont l'orientation. À cet égard, les États membres sont invités à accorder la priorité «à l'utilisation des instruments, références et principes communs déjà convenus au niveau européen ⁽⁷⁾ pour soutenir [...] l'orientation

⁽⁵⁾ Voir http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_fr.pdf

⁽⁶⁾ Voir http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_fr.pdf

⁽⁷⁾ Tels que ceux qui ont été élaborés par le groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie.

tout au long de la vie, [ce qui devrait inclure] le développement de la prise de conscience des acteurs, aux niveaux national, régional et local».

La présente brochure a pour objet de porter les outils de référence européens pour l'orientation à la connaissance des acteurs responsables des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation, aux niveaux national, régional et local, afin qu'ils les utilisent comme critères pour examiner et développer leurs services. Pour assurer leur pertinence dans l'ensemble des 25 États membres, ces outils de référence ont été élaborés à un niveau générique et ils devront être contextualisés, expérimentés et affinés. Toutes les parties prenantes de l'orientation – ministères, partenaires sociaux, services pour l'emploi, prestataires de services, praticiens de l'orientation, établissements d'enseignement et de formation, utilisateurs et parents – ont une contribution précieuse à apporter et, à ce titre, ils devraient être étroitement associés à l'examen et au développement des politiques, des systèmes et des pratiques ⁽⁸⁾, ainsi qu'aux activités nécessaires pour contextualiser, expérimenter et affiner ces outils de référence communs.

Les rencontres/visites d'étude/exercices d'apprentissage par les pairs entre les acteurs offrent des occasions uniques d'apprendre à utiliser ces outils de référence pour examiner les services existants. Les activités apprenantes peuvent être organisées autour de l'un des trois thèmes suivants: principes des prestations, critères d'assurance qualité et aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie. Chacun de ces outils constitue une liste de contrôle qui permet d'examiner les services d'orientation afin d'identifier:

- les domaines relativement performants qui pourraient faire l'objet d'un partage de connaissances avec d'autres acteurs en vue de créer des synergies, grâce à la diffusion d'exemples choisis de politiques ou de pratiques;
- les aspects qui présentent des lacunes ou des faiblesses et qui doivent être renforcés ou améliorés;
- les thèmes ou aspects où la coopération au niveau européen pourrait être utile.

Il importe de garantir que les points de vue de tous les acteurs soient pris en compte. L'annexe 1 de la présente brochure indique les modalités possibles d'utilisation des outils de référence communs dans le cadre de visites d'études et d'activités apprenantes par les pairs.

Le Cedefop joue un rôle actif au sein du groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie: il mène des activités de recherche et d'analyse, il commande des études et il diffuse les résultats des travaux du groupe par le biais de ses publications ainsi que de ses ressources électroniques, notamment via ses pages web et sa communauté virtuelle consacrées à l'orientation.

⁽⁸⁾ Comme le recommande le Conseil dans sa résolution relative à l'orientation tout au long de la vie (2004). Voir http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_fr.pdf

Les lecteurs sont chaleureusement invités à échanger leurs points de vue sur ces outils de référence, ainsi que les expériences de leur utilisation dans le cadre de visites d'étude et d'activités apprenantes par les pairs, via le site de la communauté virtuelle sur l'orientation tout au long de la vie du Cedefop (http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance).

Jennifer Wannan
John McCarthy
Responsables du projet

Stavros Stavrou
Directeur adjoint

jwa@cedefop.eu.int
jmc@cedefop.eu.int

Table of contents

Avant-propos	2
Préface	3
1. Introduction.....	9
2. Objectifs et principes communs des prestations d'orientation professionnelle	11
2.1. Objet	11
2.2. Que signifie l'expression «orientation tout au long de la vie»?	11
2.3. Objectifs	12
2.4. Principes d'organisation de l'orientation.....	12
2.4.1. Importance centrale du bénéficiaire	12
2.4.2. Habilitation des citoyens	13
2.4.3. Amélioration de l'accès.....	13
2.4.4. Assurance de la qualité.....	14
2.5. Objectifs de la politique de l'Union européenne auxquels contribue l'orientation tout au long de la vie.....	14
2.6. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les objectifs et principes européens communs des prestations d'orientation professionnelle – liste de contrôle indicative	15
3. Quelques critères communs utilisés pour évaluer la qualité de l'orientation professionnelle	18
3.1. Participation des citoyens et des utilisateurs	18
3.2. Compétence des conseillers d'orientation professionnelle.....	18
3.3. Amélioration des services	19
3.4. Cohérence	19
3.5. Couverture des secteurs.....	20
3.6. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les critères communs utilisés pour évaluer l'assurance qualité (AQ) de l'orientation professionnelle en Europe – liste de contrôle indicative	20
4. Les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie.....	24
4.1. Aspects concernant les citoyens	24
4.2. Aspects qui relèvent de l'élaboration des politiques	25
4.3. Aspects qui relèvent de la coordination des systèmes.....	25
4.4. Affectations spécifiques à l'intérieur de l'organisation générale des services	26
4.5. Aspects relatifs à l'évaluation	26
4.6. Aspects internationaux	27

4.7. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie en Europe – Liste de contrôle indicative	28
Annexe 1	32
Utiliser des outils de référence pour examiner les services d'orientation existants – suggestions supplémentaires	32
I. Identifier les domaines relativement performants	32
II. Identifier les lacunes et les faiblesses.....	32
III. Identifier les domaines possibles de coopération européenne.....	33
IV. Affiner les outils.....	33
Annexe 2	34
Sélection de ressources européennes disponibles pour soutenir l'apprentissage par les pairs et l'échange d'expériences dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie	34
I. Visites d'étude.....	34
II. Bases de données et plates-formes de discussion.....	34

1. Introduction

La présente brochure contient trois jeux d'instruments européens communs destinés à examiner l'offre d'orientation tout au long de la vie aux niveaux national, régional et local et fournit des indications sur leur utilisation dans le cadre de visites d'étude et d'activités apprenantes par les pairs. Ces instruments peuvent s'avérer extrêmement utiles à des fins d'analyse comparative pour les décideurs et les responsables de services dans le cadre des visites d'étude du Cedefop et pour les professionnels de l'orientation dans le cadre des échanges et des stages soutenus par le programme Leonardo da Vinci. Ils ont été élaborés par le groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie de la Commission européenne afin de soutenir la mise en œuvre du programme de travail «Éducation et formation 2010» et sont destinés à être utilisés pour le développement autonome des systèmes et des services d'orientation et pour l'apprentissage par les pairs.

Ces outils de référence communs font partie intégrante de la publication conjointe de la Commission européenne et de l'OCDE *L'orientation professionnelle: guide pratique pour les décideurs* ⁽⁹⁾, parue en allemand, anglais, espagnol et français. Ce guide formule des propositions pour améliorer l'orientation destinée tant aux jeunes qu'aux adultes, pour élargir l'accès aux services et pour renforcer le développement des systèmes dans ce domaine. Il présente diverses options politiques et des exemples de politiques réussies permettant de répondre aux besoins d'orientation dans les secteurs de l'éducation, de la formation et de l'emploi à l'échelon national, régional et local.

D'autres résultats des travaux du groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie de la Commission sont disponibles sur les pages web du Cedefop consacrées à l'orientation (http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/).

Ces pages web contiennent également des informations sur les programmes et le développement de la politique d'orientation au niveau de l'UE, les résultats par pays des examens des politiques d'orientation professionnelle conduits par l'OCDE, par le Cedefop et par l'ETF, des documents rendant compte d'événements internationaux consacrés à l'orientation, ainsi que des informations concernant les événements à venir. De plus, le site web consacré à l'orientation ouvre un lien vers la base de données *eKnowVet* du système de gestion des connaissances du Cedefop, qui permet aux utilisateurs de rechercher et d'extraire des données thématiques sur les examens des politiques nationales d'orientation professionnelle pour l'ensemble des 29 pays européens qui ont participé à ces examens ou pour un groupe spécifique de pays. Il ouvre également des liens vers des sites web contenant

⁽⁹⁾ Un exemplaire de ce guide en version imprimée peut être commandé à l'une des deux adresses suivantes: http://publications.eu.int/others/sales_agents_en.html ou

http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static_html/ab_8.htm

Des vues d'ensemble/synthèses de ce guide sont disponibles dans plusieurs langues; elles peuvent être téléchargées à l'adresse suivante: <http://oecdpublications.gfi-nb.com/cgi-bin/OECDBookShop.storefront>

des informations supplémentaires sur ces examens. Une section présentant des exemples de politiques et de pratiques intéressantes est en cours de développement.

2. Objectifs et principes communs des prestations d'orientation professionnelle

2.1. Objet

Le texte ci-dessous représente un ensemble d'objectifs et de principes communs pour les prestations d'orientation professionnelle, adoptés sous l'égide du programme de travail de l'Union européenne intitulé «Éducation et formation 2010». Ces principes communs décrivent les prestations que les utilisateurs des services d'orientation sont en droit d'attendre. Ils ont été élaborés en coopération avec le groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie de la Commission européenne. L'élaboration au niveau européen d'objectifs et de principes communs pour l'orientation professionnelle à vie, destinés à soutenir la création des politiques et systèmes nationaux, a été recommandée dans le Rapport intérimaire «Éducation et formation 2010» du Conseil européen (Éducation/Jeunesse) et par la Commission européenne (2004) et figure dans la résolution du Conseil (Éducation/Jeunesse) de mai 2004 sur le renforcement des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation tout au long de la vie en Europe. La résolution donne la priorité à l'importance centrale de l'individu/apprenant dans l'organisation de ces services, et à la nécessité i) de recentrer les services d'orientation afin de développer les aptitudes des citoyens à gérer leur carrière et l'apprentissage tout au long de la vie ii) d'élargir l'accès aux services et iii) d'améliorer la qualité des services. Les principes d'organisation de l'orientation présentés ci-dessous sont regroupés en fonction de ces priorités. Ils sont destinés à faciliter le développement autonome des services d'orientation aux niveaux national, régional et local.

2.2. Que signifie l'expression «orientation tout au long de la vie»?

L'orientation se réfère à une série d'activités ⁽¹⁰⁾ qui permettent aux citoyens, à tout âge et à tout moment de leur vie, d'identifier leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions éclairées en matière d'enseignement, de formation et d'emploi, et de gérer leur parcours personnel dans l'étude, le travail et d'autres cadres dans lesquels ces

⁽¹⁰⁾ On peut donner comme exemples de ces activités l'information et les conseils, l'évaluation des compétences, le tutorat, la défense des intérêts [des clients], la formation à la prise de décision en matière de carrière et les techniques de gestion de carrière. Des termes divers sont utilisés dans les différents pays pour décrire ces activités. On parle d'orientation scolaire, professionnelle et de carrière, d'orientation et de conseils, de conseil professionnel et d'orientation. Pour éviter toute ambiguïté, le terme «orientation» est utilisé dans ce texte pour désigner toutes ces diverses modalités d'organisation et de prestation. Les pays devront interpréter ce terme en fonction des prestations existantes dans leur contexte. La définition de l'orientation est celle qui a été adoptée par le Conseil dans sa résolution relative au renforcement des politiques, des systèmes et des pratiques dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie (mai 2004).

capacités et ces compétences sont acquises et/ou utilisées. L'orientation est dispensée dans des lieux et contextes divers: dans l'enseignement, la formation, l'emploi, la collectivité et à titre privé.

2.3. Objectifs

L'orientation a pour but:

- de permettre aux **citoyens** de gérer et planifier leur parcours éducatif et professionnel conformément à leurs objectifs de vie, de rapprocher leurs compétences et leurs intérêts des possibilités d'éducation, de formation, d'accès au marché du travail et à l'emploi indépendant, contribuant ainsi à leur épanouissement personnel;
- d'aider les **établissements d'enseignement et de formation** à accueillir des élèves, des étudiants et des stagiaires motivés, qui prennent la responsabilité de leur propre apprentissage et définissent eux-mêmes les résultats qu'ils souhaitent atteindre;
- d'aider les **entreprises** à recruter un personnel motivé, apte à l'emploi et adaptable, capable d'apprécier les possibilités d'apprentissage tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du lieu de travail et d'en tirer profit;
- de fournir aux **décideurs** un important moyen de réaliser toute une série d'objectifs de l'action publique ⁽¹¹⁾;
- d'aider les **économies** locales, régionales et nationales d'Europe en contribuant à la formation de la population active et à son adaptation à l'évolution des exigences économiques et de la situation sociale;
- d'aider à la mise en place de **sociétés** dans lesquelles les citoyens contribuent activement à leur développement social, démocratique et durable.

2.4. Principes d'organisation de l'orientation

L'organisation de l'orientation repose sur les principes suivants:

2.4.1. Importance centrale du bénéficiaire

- **Indépendance:** l'orientation dispensée respecte la liberté du choix professionnel et les exigences du développement du citoyen/utilisateur;
- **Impartialité:** l'orientation dispensée est conforme aux seuls intérêts du citoyen, n'est pas influencée par les intérêts du prestataire, de l'établissement et des bailleurs de fonds et

⁽¹¹⁾ Voir section 4 ci-dessous.

n'exerce aucune discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'origine ethnique, la classe sociale, les qualifications, l'aptitude, etc.;

- **Confidentialité:** les citoyens ont le droit à la confidentialité de l'information qu'ils fournissent au cours du processus d'orientation;
- **Égalité des chances:** l'orientation dispensée favorise l'égalité des chances de tous les citoyens dans l'éducation et le travail;
- **Approche globale:** le contexte personnel, social, économique et culturel de la décision prise par le citoyen est pris en compte dans l'orientation dispensée.

2.4.2. Habilitation des citoyens

- **Autonomisation:** l'orientation aide les citoyens à acquérir les compétences qui leur permettront de planifier et de gérer leurs parcours éducatifs et professionnels et les transitions qui les jalonnent;
- **Participation active:** l'orientation est une activité menée en collaboration entre le citoyen, le prestataire et d'autres acteurs importants (par exemple, les fournisseurs d'apprentissage, les entreprises, les membres de la famille, les intérêts de la collectivité) et s'appuie sur la participation active du citoyen.

2.4.3. Amélioration de l'accès

- **Transparence:** le caractère des services d'orientation offerts est immédiatement perceptible par le citoyen;
- **Convivialité et empathie:** le personnel des services d'orientation se montre accueillant à l'égard des citoyens;
- **Continuité:** l'orientation dispensée aide les citoyens tout au long des transitions de caractère éducatif, professionnel, sociétal ou personnel qu'ils entreprennent et/ou rencontrent;
- **Disponibilité:** tous les citoyens ont le droit de bénéficier des services d'orientation ⁽¹²⁾ à tout moment de leur vie;
- **Accessibilité:** l'orientation dispensée est accessible dans un esprit de souplesse et de convivialité, notamment en face à face, par téléphone, courrier électronique, diffusion; elle est disponible dans des lieux et à des moments qui répondent aux besoins des citoyens;

⁽¹²⁾ Charte sociale Européenne (Révision de 1999), article 9 – Droit à l'orientation professionnelle: «En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à l'orientation professionnelle, les Parties s'engagent à procurer ou promouvoir, en tant que de besoin, un service qui aidera toutes les personnes, y compris celles qui sont handicapées, à résoudre les problèmes relatifs au choix d'une profession ou à l'avancement professionnel, compte tenu des caractéristiques de l'intéressé et de la relation entre celles-ci et les possibilités du marché de l'emploi; cette aide devra être fournie gratuitement, tant aux jeunes, y compris les enfants d'âge scolaire, qu'aux adultes».

- **Réactivité:** l'orientation est dispensée au moyen de méthodes très variées pour satisfaire les exigences diverses des citoyens.

2.4.4. Assurance de la qualité

- **Adéquation des méthodes d'orientation:** les méthodes d'orientation utilisées reposent sur une base théorique et/ou scientifique qui correspond à ses objectifs;
- **Amélioration continue:** les services d'orientation ont une culture d'amélioration continue qui fait appel aux informations en retour fournies régulièrement par le citoyen et offrent à leur personnel des possibilités de formation continue;
- **Droit à réparation:** les citoyens ont le droit de se plaindre par les voies officielles s'ils estiment que l'orientation qu'ils ont reçue n'est pas satisfaisante;
- **Compétence du personnel:** le personnel qui dispense l'orientation possède des compétences reconnues à l'échelon national qui lui permettent de déceler les besoins du citoyen, d'y répondre et, le cas échéant, de diriger le citoyen vers des prestations ou des services lui convenant mieux.

2.5. Objectifs de la politique de l'Union européenne auxquels contribue l'orientation tout au long de la vie

L'orientation tout au long de la vie aide les décideurs européens à réaliser un certain nombre d'objectifs communs:

- **Investissement efficace dans l'éducation et la formation:** accroître les taux de scolarisation et d'achèvement des études et de la formation grâce à une meilleure adéquation entre les intérêts et les aptitudes des individus et les possibilités d'apprentissage;
- **Efficacité sur le marché du travail:** améliorer les résultats professionnels, la motivation au travail et les taux de rétention, réduire le temps passé en recherche d'emploi et la durée du chômage, en assortissant de plus près les compétences et les intérêts de l'individu aux possibilités de développement de carrière, en faisant mieux connaître les possibilités actuelles et futures d'emploi et de formation et en favorisant la mobilité géographique et professionnelle;
- **Formation tout au long de la vie:** faciliter l'épanouissement personnel de tous les citoyens et les rendre plus aptes à l'emploi grâce à la fréquentation continue de l'enseignement et de la formation, les aider à trouver leur voie tout au long d'itinéraires d'apprentissage de plus en plus divers mais reliés entre eux, à définir leurs compétences transférables et à valider leurs acquis non formels et informels;
- **Insertion sociale:** contribuer à l'insertion et à la réinsertion de tous les citoyens et de toutes les catégories, y compris les ressortissants de pays tiers, notamment ceux qui ont du

mal à accéder à l'information relative aux études et au travail et à la comprendre, pour aboutir à l'insertion sociale, à la pratique d'une citoyenneté active et à une réduction des cycles du chômage de longue durée et de la pauvreté;

- **Équité sociale:** aider les citoyens à surmonter les obstacles à l'apprentissage et à l'emploi que sont le sexe, l'origine ethnique, l'âge, le handicap, la classe sociale et l'appartenance institutionnelle;
- **Développement économique:** favoriser une élévation des taux d'activité et contribuer à l'amélioration des qualifications de la population active pour une économie et une société fondées sur le savoir.

2.6. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les objectifs et principes européens communs des prestations d'orientation professionnelle – liste de contrôle indicative

Fonction de la liste de contrôle

Cette liste de contrôle contient des exemples de questions susceptibles de guider votre réflexion pour évaluer la mesure dans laquelle les services d'orientation dispensés dans votre pays sont en conformité avec les objectifs et principes européens communs des prestations d'orientation professionnelle. Elle a pour objet de vous aider à formuler et à récapituler: (i) les points forts et les domaines à améliorer dans les services d'orientation de votre pays au regard de ces objectifs et principes communs, (ii) vos points de vue sur la coopération européenne future à des fins d'échange de bonnes pratiques et de concertation des actions d'amélioration nécessaires et (iii) vos suggestions éventuelles quant au développement d'instruments de référence européens communs supplémentaires pour l'orientation.

Questions sur les principes concernant l'importance centrale du bénéficiaire (indépendance, impartialité, confidentialité, égalité des chances, approche globale)

- (a) Tous ces principes sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Dans quelle mesure et par quels moyens la visibilité de ces principes pour les utilisateurs est-elle assurée?
- (c) Comment ces principes sont-ils appliqués? (par ex., formation des conseillers d'orientation pour qu'ils intègrent ces principes dans leurs pratiques, etc.)
- (d) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour assurer la vérification externe de l'application de ces principes?
- (e) Estimez-vous que certains principes importants concernant le centrage sur l'utilisateur devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?

- (f) Estimez-vous que certains principes devraient être retirés de la liste ? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les principes concernant l'habilitation des citoyens (autonomisation, participation active)

- (a) L'autonomisation des utilisateurs compte-t-elle parmi les objectifs déclarés des services d'orientation, ou est-elle implicite?
- (b) En règle générale, les utilisateurs sont-ils traités en collaborateurs actifs, invités à formuler leurs objectifs et projets professionnels, ou plutôt en bénéficiaires passifs et assistés de la sagesse/du conseil des services d'orientation?
- (c) Dans quelle mesure les services d'orientation collaborent-ils avec les acteurs qui jouent un rôle important dans la vie des utilisateurs et associent-ils activement ces derniers au processus? (par ex., en organisant des rencontres entre l'utilisateur et des personnes en mesure de lui fournir des conseils et des informations pertinents, répondant à ses besoins)
- (d) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour assurer la vérification externe de l'application de ces principes?
- (e) Estimez-vous que certains principes importants concernant le centrage sur l'utilisateur devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (f) Estimez-vous que certains principes devraient être retirés de la liste ? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les principes concernant l'amélioration de l'accès des citoyens aux services d'orientation (transparence, empathie, continuité, disponibilité, accessibilité, réactivité)

- (a) Tous ces principes sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Dans quelle mesure et par quels moyens la visibilité de ces principes pour les utilisateurs est-elle assurée?
- (c) Comment ces principes sont-ils appliqués? (par ex., examen régulier et ajustement approprié des services/pratiques existants de la part des responsables des services d'orientation)
- (d) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour assurer la vérification externe de l'application de ces principes?
- (e) Estimez-vous que certains principes importants concernant l'amélioration de l'accès devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (f) Estimez-vous que certains principes devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les principes concernant l'assurance de la qualité des services d'orientation (adéquation des méthodes, amélioration continue, droit à réparation, compétence du personnel)

- (a) Tous ces principes sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Dans quelle mesure et par quels moyens la visibilité de ces principes pour les utilisateurs est-elle assurée?
- (c) Comment ces principes sont-ils appliqués? (par ex., enquêtes régulières auprès des utilisateurs et actions tenant compte de leurs résultats)
- (d) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour assurer la vérification externe de ces principes?
- (e) Estimez-vous que certains principes importants concernant l'assurance qualité devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (f) Estimez-vous que certains principes devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions d'ordre général

- (a) Dans quelle mesure la définition de l'orientation tout au long de la vie présentée dans les objectifs et principes communs reflète-t-elle les prestations d'orientation dispensées dans votre pays?
- (b) Dans quelle mesure les objectifs de la politique publique d'orientation décrits dans l'outil commun reflètent-ils ceux de votre pays?
- (c) Récapitulez les points forts des services d'orientation de votre pays au regard des principes européens communs des prestations d'orientation.
- (d) Récapitulez les domaines où il y a lieu d'améliorer les services d'orientation de votre pays, tels qu'identifiés à la lumière des réponses aux questions concernant les principes communs.
- (e) Parmi les domaines à améliorer, quels sont ceux où la coopération européenne serait éventuellement utile?
- (f) Estimez-vous que des outils de référence européens communs supplémentaires devraient être développés pour soutenir l'élaboration des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation aux niveaux national, régional et local? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

3. Quelques critères communs utilisés pour évaluer la qualité de l'orientation professionnelle

Les cinq ensembles de critères décrits ci-dessous reposent essentiellement sur les résultats d'une étude sur les systèmes d'assurance de la qualité de l'orientation tout au long de la vie en Europe, qui avait été entreprise par le Cedefop en 2003-2004, sur l'initiative du groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie de la Commission. Cette description est un projet de texte qui doit être perçu comme un premier pas en vue d'élaborer un cadre commun pour assurer la qualité des services et des produits d'orientation en Europe. Ce cadre se veut un outil d'évaluation transversal des dispositifs d'assurance de la qualité de l'orientation. En leur état actuel, ces critères peuvent être utilisés pour l'autoévaluation et le développement autonome des dispositifs visant à assurer la qualité des services et des produits d'orientation aux niveaux sectoriel et transsectoriel, à l'échelon national, régional et local.

3.1. Participation des citoyens et des utilisateurs

Les systèmes d'assurance de la qualité de l'orientation professionnelle devraient:

- inclure des informations à l'intention des utilisateurs concernant leurs droits (par exemple, au moyen de chartes de l'utilisateur) et prendre en compte le travail des associations nationales et européennes en faveur des processus de protection et de défense des consommateurs;
- faire en sorte que les utilisateurs soient régulièrement consultés à titre individuel au sujet de leur appréciation et de leur expérience du service;
- exiger des prestataires de services qu'ils se servent systématiquement des résultats de ces consultations;
- faire participer les utilisateurs à la conception, la gestion et l'évaluation des services et des produits de l'orientation.

3.2. Compétence des conseillers d'orientation professionnelle

Les systèmes d'assurance de la qualité de l'orientation professionnelle devraient:

- exiger des conseillers d'orientation professionnelle qu'ils aient toutes les compétences nécessaires à l'exécution des tâches qui leur sont demandées;
- exiger des conseillers d'orientation professionnelle qu'ils possèdent, ou se préparent à acquérir, les qualifications qui garantissent leur aptitude à entreprendre les tâches d'orientation nécessaires;

- tenir compte du suivi ou de l'évaluation du travail des conseillers d'orientation professionnelle à propos des résultats des interventions qu'ils sont censés pratiquer;
- exiger le perfectionnement professionnel permanent des conseillers d'orientation professionnelle et l'amélioration des services;
- faire participer toutes les associations de spécialistes pertinentes à la mise au point de normes et de procédures d'assurance de la qualité.

3.3. Amélioration des services

Les systèmes d'assurance de la qualité de l'orientation professionnelle devraient:

- inclure des normes de service clairement définies ⁽¹³⁾, le moyen de vérifier qu'un service correspond à ces normes et, si tel n'est pas le cas, une procédure à suivre pour l'amener aux normes;
- inclure un moyen de vérifier que l'action entreprise pour améliorer les services et l'information permet en fait d'atteindre les normes spécifiées et de parvenir à l'amélioration permanente;
- inclure un moyen de suivre et de différencier les prestations de service conformément aux besoins des différentes catégories visées;
- exiger des services qu'ils forment des liens de travail et aident les catégories et les organes qui pratiquent l'orientation à titre informel (par exemple, les parents, les organisations volontaires ou les organes qui s'occupent d'activités de loisir);
- faire en sorte que le matériel d'orientation utilisé (par exemple, les outils d'évaluation) réponde aux spécifications de l'assurance de la qualité.

3.4. Cohérence

Les systèmes d'assurance de la qualité de l'orientation professionnelle devraient:

- inclure des liens permettant de promouvoir des rapports de travail efficaces entre les services gouvernementaux et à l'intérieur de chacun d'entre eux à propos de l'assurance de la qualité de l'orientation;
- faire en sorte qu'il n'y ait pas de conflits entre les différents systèmes d'assurance de la qualité qui fonctionnent dans divers secteurs de l'orientation, ou s'adressent aux différentes catégories visées;

⁽¹³⁾ Les normes de service doivent s'appliquer aussi bien aux services directement rendus aux utilisateurs qu'à l'information (qu'elle soit imprimée, transmise par les TIC ou sous tout autre format) fournie aux utilisateurs.

- inclure des moyens de vérifier l'utilisation et l'utilité des liens entre les organismes qui dispensent l'orientation.

3.5. Couverture des secteurs

Les systèmes d'assurance de la qualité pour l'orientation professionnelle devraient contenir des directives concernant les activités d'orientation entreprises par les agences privées, les employeurs, les syndicats et d'autres prestataires ne relevant pas de l'État.

3.6. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les critères communs utilisés pour évaluer l'assurance qualité (AQ) de l'orientation professionnelle en Europe – liste de contrôle indicative

Fonction de la liste de contrôle

Cette liste de contrôle contient des exemples de questions susceptibles de guider votre réflexion pour évaluer la mesure dans laquelle les services dispensés dans votre pays sont en conformité avec les critères communs pour l'AQ de l'orientation professionnelle en Europe. Elle a pour objet de vous aider à formuler et à récapituler: (i) les points forts et les domaines à améliorer dans les services d'orientation de votre pays au regard de ces critères communs, (ii) vos points de vue sur la coopération européenne future à des fins d'échange de bonnes pratiques et de concertation des actions d'amélioration nécessaires et (iii) vos suggestions éventuelles quant au développement d'instruments de référence européens communs supplémentaires pour l'orientation.

Questions sur les critères pour l'AQ de l'orientation professionnelle concernant la participation des citoyens/utilisateurs (droits des utilisateurs, consultations et actions entreprises à la lumière des résultats, participation des utilisateurs à la conception, à la gestion et à l'évaluation des services)

- a) Tous ces critères sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- b) Comment ces critères sont-ils appliqués? (par ex., charte des droits de l'utilisateur, enquêtes de satisfaction régulières auprès des utilisateurs et actions entreprises sur la base des résultats, etc.)
- c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier l'application de ces critères et pour en rendre compte?
- d) Estimez-vous que certains critères importants concernant la participation des utilisateurs à l'AQ de l'orientation devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?

- e) Estimez-vous que certains critères devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les critères pour l'AQ de l'orientation professionnelle concernant la compétence des conseillers (compétences et qualifications requises, suivi du travail des conseillers, perfectionnement professionnel exigé par les employeurs, participation des associations de spécialistes)

- a) Tous ces critères sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- b) Comment ces critères sont-ils appliqués? (par ex., compétences et qualifications requises, évaluation interne et externe du travail des conseillers, etc.)
- c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier l'application de ces critères et pour en rendre compte?
- d) Estimez-vous que certains critères importants pour l'AQ concernant la compétence des conseillers d'orientation devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- e) Estimez-vous que certains critères devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les critères pour l'AQ de l'orientation professionnelle concernant l'amélioration des services (respect des normes et évaluation des efforts en vue d'y satisfaire, prestations en rapport avec les besoins, coopération avec d'autres acteurs/groupes proches des catégories visées, spécifications techniques de l'AQ pour les matériels d'orientation)

- (a) Tous ces critères sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Comment ces critères sont-ils appliqués? (par ex., définition de normes pour les services, normes nationales d'AQ pour les matériels d'orientation, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier l'application de ces critères et pour en rendre compte?
- (d) Estimez-vous que certains critères importants pour l'AQ de l'orientation concernant l'amélioration des services devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains critères devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les critères pour l'AQ de l'orientation professionnelle concernant les partenariats trans-sectoriels (collaboration entre différents services gouvernementaux, cohérence entre les systèmes d'AQ des différents secteurs, cohérence de l'offre destinée aux différentes catégories

visées, vérification des liens entre les prestataires d'orientation des différents secteurs)

- (a) Tous ces critères sont-ils appliqués dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Comment ces critères sont-ils appliqués? (par ex., accords interministériels formels relatifs à l'AQ, consultation régulière entre les personnels – responsables, conseillers d'orientation – des différents secteurs, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier l'application de ces critères et pour en rendre compte?
- (d) Estimez-vous que certains critères pour l'AQ de l'orientation concernant la cohérence devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains critères devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les critères pour l'AQ de l'orientation professionnelle concernant les prestations d'orientation ne relevant pas de l'État (agences privées, employeurs, syndicats, organisations bénévoles, etc.)

- (a) Existe-t-il des dispositifs d'AQ pour l'orientation dans le secteur ne relevant pas de l'État?
- (b) Si oui, comment ces dispositifs sont-ils mis en œuvre? (par ex., lignes directrices/normes ministérielles, registre des prestataires de services, reconnaissance officielle/homologation)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces dispositifs et pour en rendre compte?
- (d) Estimez-vous que, dans le secteur ne relevant pas de l'État, une dimension importante de l'AQ pour l'orientation devrait être ajoutée? Si oui, laquelle?
- (e) f. Estimez-vous que ce critère pour les systèmes d'AQ devrait être retiré de la liste? Si oui, pourquoi?

Questions d'ordre général

- (a) Récapitulez les points forts des services d'orientation de votre pays au regard des critères européens communs pour l'AQ de l'orientation.
- (b) Récapitulez les domaines où il y a lieu d'améliorer les politiques, les systèmes et les services d'orientation dans votre pays, tels qu'identifiés à la lumière des réponses aux questions concernant les critères communs.

- (c) Parmi les domaines à améliorer, quels sont ceux où la coopération européenne serait éventuellement utile?
- (d) Estimez-vous que des outils de référence européens communs supplémentaires devraient être développés pour soutenir l'élaboration des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation aux niveaux national, régional et local? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

4. Les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie

On décrit dans cette partie les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie. Établie par le groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie de la Communauté européenne, elle devrait constituer, à l'usage des décideurs, une liste récapitulative pour les autoévaluations et les examens par les pairs au niveau national. Elle représente un modèle idéal de système d'orientation tout au long de la vie auquel peuvent se comparer les aspects des systèmes nationaux en vigueur. Il est prévu de l'utiliser conjointement avec les «objectifs et principes communs des prestations d'orientation professionnelle» et les «critères communs utilisés pour évaluer la qualité de l'orientation professionnelle».

4.1. Aspects concernant les citoyens

- Tous les citoyens ont **accès** à l'orientation tout au long de leur vie, aux moments, dans les lieux et sous les formes qui répondent à leurs besoins.
- Les citoyens ont la possibilité **d'apprendre à faire des choix éclairés** en matière d'éducation et de vie professionnelle et à gérer leurs études et leur travail de façon à pouvoir profiter de diverses possibilités de formation et de suivre les itinéraires professionnels qui mènent à différentes carrières ⁽¹⁴⁾.
- Il existe des **mécanismes** qui permettent aux citoyens d'investir à bon escient dans les possibilités de formation tout au long de la vie et d'en tirer profit, de définir les compétences provenant de l'apprentissage non formel et informel et d'acquérir d'autres compétences.
- La participation des citoyens à l'orientation est améliorée par l'application de **principes** concernant les prestations d'orientation tout au long de la vie, tels que ceux exposés à [l'annexe 1](#).
- Les **droits** des citoyens à l'orientation sont clairement définis.
- Les citoyens sont **aiguillés**, le cas échéant, vers d'autres aides à l'orientation dans les différents secteurs, à l'intérieur de chacun d'entre eux et par-delà les frontières nationales.
- **L'amélioration continue** des services d'orientation, de l'information sur les professions et métiers et des outils et produits d'orientation est favorisée par l'application des mécanismes d'assurance de la **qualité** tels que ceux exposés à l'annexe 2, dans lesquels le citoyen et l'utilisateur ont un rôle de premier plan à jouer.

⁽¹⁴⁾ Il s'agit ici des itinéraires qui permettent d'acquérir et d'utiliser les compétences dans la vie. Ce terme couvre des expériences qui se présentent tout au long de la vie, tant formelles (éducation, travail) qu'informelles (foyer, collectivité).

4.2. Aspects qui relèvent de l'élaboration des politiques

- La formation tout au long de la vie et le développement de l'aptitude à l'emploi constituent les **principes directeurs** des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation tout au long de la vie.
- Les politiques et les programmes d'orientation tout au long de la vie font partie intégrante des politiques et programmes économiques et sociaux, tant au niveau de chaque pays qu'à celui de la Communauté européenne. Ils comprennent les politiques et les programmes relatifs à **l'éducation**, à la **formation**, à **l'emploi**, à l'insertion sociale, à l'équité entre hommes et femmes, à la mise en valeur des ressources humaines, au développement régional et rural et à l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- Les politiques et programmes d'orientation font l'objet d'une élaboration **coordonnée** qui englobe les secteurs de l'éducation, de la formation, de l'emploi et de la collectivité, dans le contexte de la formation tout au long de la vie et de l'aptitude active à l'emploi.
- Les **rôles et responsabilités** de tous ceux qui élaborent les politiques, les systèmes et les programmes d'orientation tout au long de la vie sont **clairement définis**.
- Les politiques et programmes d'orientation sont formulés et mis en œuvre avec la **participation des parties prenantes** par divers moyens, notamment les forums nationaux de l'orientation. Les parties prenantes intéressées comprennent les ministères, les utilisateurs, les partenaires sociaux, les prestataires de services, les services de l'emploi, les établissements d'enseignement et de formation, les conseillers d'orientation, les parents et les jeunes.
- Les politiques et programmes d'orientation tout au long de la vie **prennent en compte l'évolution économique nationale et internationale et le progrès technologique**. Ils sont examinés à intervalles réguliers par rapport au développement économique et social tant actuel que prévu.

4.3. Aspects qui relèvent de la coordination des systèmes

- Les systèmes d'orientation fonctionnent de manière ouverte, **souple** et complémentaire dans les secteurs de l'éducation, de la formation, de l'emploi et de la collectivité.
- Les services d'orientation d'un secteur donné sont coordonnés avec les services d'autres secteurs aux niveaux national, régional et local. La **coopération** et la coordination sont étroites entre l'orientation assurée en dehors du système d'éducation et de formation et celle dispensée à l'intérieur de ce secteur.
- Des réseaux et des **partenariats** officiels de conseillers d'orientation sont mis en place au niveau local.
- L'orientation sur le **lieu de travail** est organisée en partenariat par les fournisseurs d'éducation et de formation, les services publics de l'emploi, les entreprises et les organisations qui représentent les travailleurs.

- Les représentants des partenaires sociaux et d'autres **parties prenantes** font partie des organismes responsables de la gouvernance des services d'orientation financés par les deniers publics.
- Dans les structures décentralisées, des dispositions sont prises au niveau central pour garantir la **cohérence des services régionaux et locaux** afin que tous les citoyens bénéficient des mêmes avantages, quelle que soit leur situation géographique.

4.4. Affectations spécifiques à l'intérieur de l'organisation générale des services

- Des mesures sont prises pour dispenser une orientation scolaire et professionnelle efficace et adaptée aux **catégories qui risquent l'exclusion sociale** telles que: les personnes qui n'ont pas terminé leur scolarité obligatoire ou qui ont quitté l'école sans qualification, les femmes, les travailleurs plus âgés, les membres de catégories minoritaires, linguistiques et autres, les personnes handicapées, les travailleurs migrants et les travailleurs de secteurs économiques et d'entreprises fragiles qui risquent le chômage. Ces mesures ont pour objet d'aider ces catégories à bénéficier de l'égalité d'emploi et d'une meilleure insertion dans la société et l'économie.
- Ces mesures font partie des **stratégies** nationales, régionales et locales d'orientation universelle tout au long de la vie.

4.5. Aspects relatifs à l'évaluation

- (a) **Les systèmes et programmes d'orientation sont examinés à intervalles réguliers** afin:
- de faire le meilleur usage possible des ressources disponibles;
 - de favoriser la synergie entre les secteurs de l'éducation, de la formation et de l'emploi et à l'intérieur de chacun d'entre eux;
 - d'ajuster leur organisation, leur contenu et leurs méthodes en fonction de l'évolution de la situation économique et sociale, des besoins des groupes spécifiques d'utilisateurs et des connaissances propres au domaine;
 - d'effectuer tous les changements nécessaires à l'efficacité des politiques nationales.
- (b) La recherche est entreprise **pour étayer l'élaboration empirique des politiques et des systèmes.**
- (c) La **recherche** et les programmes expérimentaux d'orientation sont conçus pour:
- évaluer la rentabilité interne et l'efficacité externe des diverses composantes du système d'orientation tout au long de la vie;
 - déterminer les coûts et avantages directs et indirects des différentes structures et méthodes d'orientation tout au long de la vie;

- définir les critères à respecter pour fixer les priorités et établir des stratégies en vue du développement de l'orientation tout au long de la vie pour certains secteurs particuliers de l'activité économique et pour certaines catégories de population;
 - mieux connaître les aspects psychologiques, sociologiques et pédagogiques de l'orientation tout au long de la vie;
 - améliorer les tests psychologiques et les autres méthodes utilisées pour déceler les compétences, apprécier les aptitudes et les intérêts et évaluer le niveau des connaissances théoriques et pratiques acquises grâce à l'apprentissage non formel et informel;
 - évaluer les possibilités d'emploi dans les divers secteurs d'activité économique et les divers métiers et professions;
 - améliorer l'information disponible sur les professions et métiers, leurs exigences et les parcours d'avancement professionnel.
- (d) Les dispositions et méthodes administratives sont conçues et modifiées de façon **à venir à l'appui des programmes d'orientation tout au long de la vie.**

4.6. Aspects internationaux

- (a) **L'Europe est le champ de référence** pour l'organisation de services d'orientation tout au long de la vie à l'intérieur de l'Union européenne.
- (b) Les États membres coopèrent entre eux, avec la Communauté européenne et avec d'autres parties prenantes pour planifier, élaborer et mettre en œuvre **l'action en collaboration** en matière d'orientation tout au long de la vie, dans le contexte des politiques et des programmes de la Communauté pour l'éducation, la formation et l'emploi.
- (c) Cette coopération peut inclure:
- l'assistance bilatérale ou multilatérale à d'autres pays pour planifier, élaborer et mettre en œuvre ces programmes;
 - une recherche commune et des examens par les pairs pour améliorer la qualité de la planification des programmes et de leur mise en œuvre;
 - l'aide à ceux qui dispensent l'orientation pour qu'ils puissent acquérir des connaissances théoriques et pratiques et une expérience qui ne sont pas disponibles dans leur propres pays, par exemple en leur donnant accès aux structures existant dans d'autres pays ou en créant des structures communes;
 - l'échange systématique d'information, y compris les résultats de la recherche et des programmes expérimentaux, au moyen de réunions d'experts, d'échanges et de placements transnationaux, de séminaires, de groupes d'étude, de réseaux thématiques ou d'échanges de publications;

- la création et la diffusion d'un matériel de base pour l'orientation, et notamment de programmes d'études et de référentiels d'emploi, afin de faciliter la mobilité professionnelle et géographique.
- (d) Les États membres encouragent et aident les **centres qui facilitent les échanges d'expériences** et favorisent la coopération internationale en matière d'élaboration des systèmes et de programmes et de recherche méthodologique.

4.7. Questions pour soutenir l'apprentissage par les pairs concernant les aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie en Europe – Liste de contrôle indicative

Fonction de la liste de contrôle

Cette liste de contrôle contient des exemples de questions susceptibles de guider votre réflexion pour évaluer la mesure dans laquelle les aspects essentiels communs d'un système d'orientation se reflètent dans les services dispensés dans votre pays. Elle a pour objet de vous aider à formuler et à récapituler: (i) les points forts et les domaines à améliorer dans les services d'orientation de votre pays au regard de ces aspects essentiels communs, (ii) vos points de vue sur la coopération européenne future à des fins d'échange de bonnes pratiques et de concertation des actions d'amélioration nécessaires et (iii) vos suggestions éventuelles quant au développement d'instruments de référence européens communs supplémentaires pour l'orientation.

Questions sur les aspects concernant les citoyens/utilisateurs (accès à l'orientation tout au long de la vie, développement de l'aptitude à planifier sa carrière, identification des compétences dans tous les domaines de la vie, principes de services centrés sur le citoyen, aiguillage approprié, participation à l'assurance qualité)

- (a) Tous ces aspects sont-ils mis en œuvre dans les services d'orientation de votre pays?
- (b) Dans quelle mesure et par quels moyens la visibilité de ces aspects pour les utilisateurs (potentiels) est-elle assurée?
- (c) Comment ces aspects sont-ils mis en œuvre? (par ex., lignes directrices ministérielles, etc.)
- (d) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces aspects?
- (e) Estimez-vous que certains aspects importants concernant les citoyens devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?

- (f) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les aspects qui relèvent de l'élaboration des politiques (formation tout au long de la vie et aptitude à l'emploi en tant que principes directeurs, partie intégrante/explicite des politiques sociales et économiques nationales, élaboration coordonnée des politiques entre les différents secteurs, définition claire des rôles et responsabilités de ceux qui élaborent les politiques et les systèmes, large participation des acteurs, examens réguliers à la lumière de l'évolution nationale et internationale)

- (a) Tous ces aspects sont-ils mis en œuvre dans l'élaboration des politiques d'orientation de votre pays?
- (b) Comment ces aspects sont-ils mis en œuvre? (par ex., forum national complété par des forums régionaux, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces aspects?
- (d) Estimez-vous que certains aspects importants de l'élaboration des politiques devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les aspects qui relèvent de la coordination des systèmes (complémentarité, coordination, réseaux et partenariats formels, orientation sur le lieu de travail organisée en partenariat, participation des partenaires sociaux et autres acteurs, dispositions/normes au niveau central pour les structures décentralisées)

- (a) Tous ces aspects sont-ils mis en œuvre dans la coordination des systèmes d'orientation de votre pays?
- (b) Comment ces aspects sont-ils mis en œuvre? (par ex., accords formels entre les ministères et les prestataires de services des différents secteurs, forum national complété par des forums régionaux, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces aspects?
- (d) Estimez-vous que certains aspects importants de l'élaboration des systèmes devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les affectations spécifiques à l'intérieur de l'organisation générale des services (les stratégies nationales, régionales et locales pour l'organisation générale des services d'orientation comportent des mesures spécifiquement destinées aux individus menacés d'exclusion sociale)

- (a) Cet aspect fait-il partie intégrante des politiques d'orientation tout au long de la vie dans votre pays?
- (b) Comment cet aspect est-il mis en œuvre? (par ex., financements ministériels spéciaux, lignes directrices concernant les affectations spécifiques, priorité définie au niveau central, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de cet aspect?
- (d) Estimez-vous que certains éléments importants des affectations spécifiques devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les aspects relatifs à l'évaluation des politiques et des systèmes (examens réguliers, recherche destinée à étayer l'élaboration empirique des politiques, programme permanent de recherche et développement, modification des dispositions et méthodes administratives en fonction des résultats de recherche)

- (a) Tous ces aspects relatifs à l'évaluation sont-ils mis en œuvre dans l'élaboration des politiques et des systèmes d'orientation dans votre pays?
- (b) Comment ces aspects sont-ils mis en œuvre? (par ex., partie intégrante de la stratégie nationale, programme annuel financé par les services ministériels)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces aspects?
- (d) Estimez-vous que certains aspects importants relatifs à l'évaluation des politiques et des systèmes devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions sur les aspects internationaux (collaboration entre les États membres et entre ceux-ci et la Commission européenne et d'autres institutions internationales en matière d'élaboration des politiques, actions bilatérales et multilatérales, recherche commune, échange et transfert de connaissances, examens par les pairs, soutien à la mobilité professionnelle et géographique, soutien aux centres qui favorisent la coopération internationale en matière d'élaboration des politiques et des systèmes)

- (a) Tous ces aspects sont-ils mis en œuvre dans l'élaboration des politiques et des systèmes d'orientation dans votre pays?
- (b) Comment ces aspects sont-ils mis en œuvre? (par ex., participation à des programmes et initiatives communautaires, soutien à la coopération internationale, par ex., via le Centre international pour le développement d'une politique publique de l'orientation professionnelle, participation à des symposiums internationaux sur l'orientation, etc.)
- (c) Quelles sont les mesures éventuellement prises pour vérifier la mise en œuvre de ces aspects?
- (d) Estimez-vous que certains aspects internationaux importants devraient être ajoutés à cette liste? Si oui, lesquels?
- (e) Estimez-vous que certains aspects devraient être retirés de la liste? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Questions d'ordre général

- (a) Récapitulez les points forts des services d'orientation de votre pays au regard des aspects essentiels d'un système d'orientation tout au long de la vie.
- (b) Récapitulez les domaines où il y a lieu d'améliorer les politiques et les systèmes d'orientation dans votre pays, tels qu'identifiés à la lumière des réponses aux questions concernant les aspects essentiels.
- (c) Parmi les domaines à améliorer, quels sont ceux où la coopération européenne serait éventuellement utile?
- (d) Estimez-vous que des outils de référence européens communs supplémentaires devraient être développés pour soutenir l'élaboration des politiques, des systèmes et des pratiques d'orientation aux niveaux national, régional et local? Si oui, lesquels et pour quelle raison?

Annexe 1

Utiliser des outils de référence pour examiner les services d'orientation existants – suggestions supplémentaires

I. Identifier les domaines relativement performants

- Quels sont les aspects des politiques/systèmes/services/pratiques, tels qu'examinés à la lumière de l'outil de référence, qui sont bien développés et efficaces dans votre pays?
- Quels sont les aspects spécifiques que vous pourriez citer en exemples de politiques et de pratiques réussies et pour quelle raison?
- À l'heure actuelle, comment partagez-vous les exemples de politiques/systèmes/pratiques réussies au niveau national?
- Comment partagez-vous (ou pourriez-vous partager) les exemples de politiques/systèmes/pratiques réussies au niveau européen (par ex., sites web, bases de données et/ou participation à un réseau européen de forums nationaux sur l'orientation, visites d'étude, apprentissage par les pairs)? (voir liste de ressources possibles à l'annexe 2)

II. Identifier les lacunes et les faiblesses

- Quels sont les aspects des politiques/systèmes/pratiques, tels qu'examinés à la lumière de l'outil de référence, qui sont absents des services dans votre pays/secteur aux niveaux national/régional/local et quelles en sont les raisons?
- Quels sont les aspects des politiques/systèmes/pratiques, tels qu'examinés à la lumière de l'outil de référence, qui présentent des faiblesses ou qui sont sous-développés dans votre pays/secteur aux niveaux national/régional/local et quelles en sont les raisons?
- Quels sont les lacunes/faiblesses/aspects sous-développés de vos services qui vous semblent devoir faire l'objet de priorités dans le court terme et dans le long terme?
- Les divers acteurs (par ex., utilisateurs, cadres de direction, praticiens) ont-ils des points de vue différents sur les services existants, sur les raisons des lacunes/faiblesses et sur l'ordre des priorités en matière de développement? Sur quels éléments vous appuyez-vous pour répondre à cette question?
- Quelles contributions les divers groupes d'acteurs pourraient-ils éventuellement apporter pour améliorer les services et pour remédier aux lacunes/faiblesses (par ex., formes de soutien, fourniture de services, formation)? Sur quels éléments vous appuyez-vous pour répondre à cette question?
- Comment les divers groupes d'acteurs pourraient-ils mieux coopérer pour améliorer la situation? Quels mécanismes pourraient soutenir cette coopération (par ex.,

reconnaissance des acteurs, mise en place d'un organisme de coordination ou de forums nationaux pour les acteurs de l'orientation)?

III. Identifier les domaines possibles de coopération européenne

- Comment les pays peuvent-ils se soutenir mutuellement pour améliorer leurs politiques/systèmes/pratiques?
- Quels sont les aspects spécifiques des services/politiques/systèmes/pratiques dans lesquels il serait utile de mener une coopération au niveau européen et pour quelle raison?
- Quels sont les mécanismes qui pourraient être utilisés pour soutenir cette coopération (par ex., visites d'étude, apprentissage par les pairs, participation à un réseau européen de forums nationaux sur l'orientation, participation à une communauté virtuelle européenne sur l'orientation, utilisation de bases de données européennes d'exemples choisis de politiques et de pratiques)? (voir liste de ressources possibles à l'annexe 2)
- Classez ces mécanismes par ordre de priorité, en termes de moyens à privilégier pour assurer l'apprentissage par les pairs et d'efficacité/utilité de cet apprentissage. Les résultats sont-ils les mêmes dans les deux cas?
- Quels sont les mécanismes qui contribueraient le mieux à réaliser les changements souhaitables aux niveaux national, régional et local?
- Quelles conclusions pouvez-vous dégager des mécanismes de soutien au niveau européen?

IV. Affiner les outils

- Certains aspects d'un ou plusieurs outils de référence européens communs vous semblent-ils sans objet ou non pertinents? Si oui, lesquels et pour quelle raison?
- Estimez-vous que certains aspects importants ont été omis dans un ou plusieurs outils? Si oui, lesquels?
- Souhaiteriez-vous suggérer d'autres utilisations d'un ou plusieurs outils aux niveaux européen, national, régional ou local?

Merci d'envoyer vos commentaires/suggestions à M ^{me} Jennifer Wannan (jwa@cedefop.eu.int), qui les transmettra aux services de la Commission.

Annexe 2

Sélection de ressources européennes disponibles pour soutenir l'apprentissage par les pairs et l'échange d'expériences dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie

I. Visites d'étude

(a) Visites d'étude pour praticiens de l'orientation

Academia est un réseau européen d'organisations actives dans le domaine de l'orientation, financé au titre du programme Leonardo da Vinci (LdV), qui organise des stages transnationaux pour les praticiens de l'orientation dans les pays participants. Pour plus d'informations sur ce réseau et sur les modalités de participation à un stage, consultez le site: <http://www.ac-creteil.fr/steurop/Welcome.html>

(b) Visites d'étude pour spécialistes de la formation professionnelle

Ce programme, également financé au titre du programme LdV, est géré par le Cedefop. Pour plus d'informations sur ce programme et sur les modalités de participation à une visite d'étude, consultez le site:

<http://studyvisits.cedefop.eu.int/index.asp?cid=2&artid=129&scid=3&artlang=FR>

II. Bases de données et plates-formes de discussion

(a) Communauté virtuelle sur l'orientation tout au long de la vie du Cedefop

Cette communauté permet aux praticiens, aux décideurs politiques, aux chercheurs et aux partenaires sociaux concernés par l'orientation d'apporter leur contribution aux travaux du groupe d'experts sur l'orientation tout au long de la vie mis en place par la Commission et d'échanger des points de vue et des expériences sur un large éventail de questions d'actualité relatives à l'orientation. Vous pouvez utiliser cette communauté virtuelle pour engager une discussion sur une question qui vous intéresse, ou pour participer à une discussion déjà en cours, pour inviter d'autres acteurs à partager avec vous des expériences en lien avec l'orientation et pour formuler des commentaires sur les projets de document du Groupe d'experts. Pour adhérer à cette communauté, consultez le site:

http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance

(b) Site web du Forum européen sur la recherche en orientation (*Guidance Research Forum*)

Ce forum est développé dans le cadre d'un projet LdV intitulé *Supporting innovative counselling and guidance: building dialogue between research and practice*. Il s'agit d'un

projet pilote qui vise à développer un réseau consacré à l'orientation et au conseil, soutenu par un site web destiné à rapprocher la recherche et la pratique, afin d'améliorer les services dispensés aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur ce forum (en anglais uniquement), consultez le site: <http://www.guidance-europe.org/>

(c) *Guidenet*

Le projet *Guidenet*, financé dans le cadre du programme LdV, a mis en place un réseau transnational d'expertise qui a pour objet de rassembler les initiatives en matière d'orientation, de les évaluer, de les commenter et de les diffuser aussi largement que possible au sein des communautés de l'orientation en Europe. Les groupes cibles prioritaires de *Guidenet* sont les conseillers d'orientation, les organismes intervenant dans l'orientation, les décideurs politiques et autres acteurs du domaine, à tous les niveaux, à l'échelon national et international. Pour plus d'informations sur ce projet, consultez le site: <http://www.guidenet.org>

(d) *Exemplo*

Exemplo est un forum virtuel (via un extranet) d'échanges de bonnes pratiques et de communication entre les praticiens de l'orientation, qui a pour objet de fournir à ses membres des produits, des méthodes ou des conseils, de faciliter leur recherche de partenaires et d'encourager la coopération dans les activités de création et d'expérimentation. *Exemplo*, qui est géré par l'Association européenne pour la formation professionnelle (AEFP), est un réseau de formation professionnelle qui réunit 15 membres de 14 pays européens représentant les acteurs nationaux de la formation et, dans certains cas, les services nationaux de l'emploi. Pour plus d'informations, consultez le site: www.evta.net