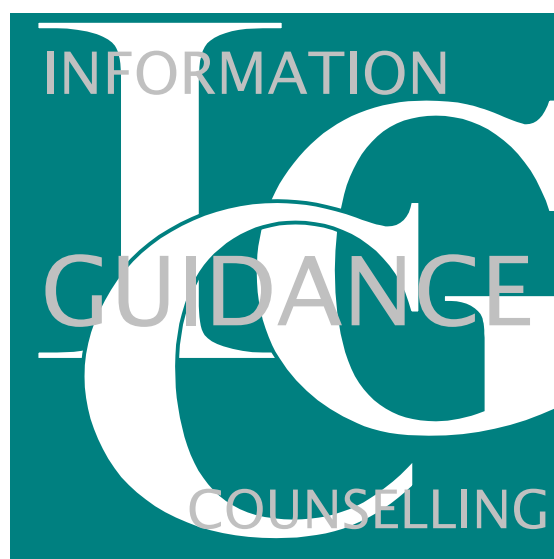


# **LES POLITIQUES D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL**



## **QUESTIONNAIRE NATIONAL**

**VERSION FINALE**

**Avril 2002**



## **Le contexte**

En automne 2000, le Comité de l'éducation de l'OCDE, ainsi que son Comité de l'Emploi, du Travail et des Affaires sociales, ont approuvé une nouvelle activité concernant les politiques des services d'information, d'orientation et de conseil. Il s'agit de comprendre comment l'organisation, la gestion et le fonctionnement de ces services peuvent aider à faire progresser certains objectifs essentiels des politiques publiques : par exemple, un apprentissage à vie pour tous et des politiques actives d'emploi.

Cette activité comportera le recueil d'informations suivant différentes modalités : par le questionnaire qui suit ; par des visites aux pays participants de petites équipes d'experts, en collaboration avec le Secrétariat de l'OCDE ; par des études commandées à des spécialistes ; et par des réunions d'experts et de décideurs nationaux. Ce questionnaire représente donc une part importante de l'activité et permettra de situer le contexte et de préparer du matériel pour les visites aux pays. Il comporte des questions sur les principaux aspects des politiques d'information, d'orientation et de conseil et sur les initiatives que prennent les pays. Il vise à réunir des informations de base sur la manière dont les pays organisent et gèrent les services d'information, d'orientation et de conseil, pour mieux situer le contexte des initiatives nationales. Il fournira une base de données comparatives unique, permettant de comprendre en quoi les pays diffèrent dans leur approche de l'information, de l'orientation et du conseil, et comment ils s'efforcent de résoudre les problèmes rencontrés. Avec l'accord des pays participants, les questionnaires complétés seront diffusés sur le site Internet de l'OCDE, pour être à la disposition de l'ensemble des pays Membres.

## **Comment remplir ce questionnaire**

Il est peu probable que l'ensemble des informations requises pour remplir ce questionnaire soit disponible dans un seul ministère ou organisme. Il est donc demandé aux coordinateurs nationaux dans les pays participants de s'assurer de la collaboration de tous les ministères intéressés, ainsi que de la participation de chercheurs, d'employeurs, de syndicats, d'organismes privés et d'associations professionnelles spécialisées dans ce domaine<sup>1</sup>. La création d'un comité national peut être l'un des moyens de s'assurer de cette collaboration.

L'implication de différents participants dans la préparation des réponses au questionnaire peut susciter des points de vue différents. Les coordinateurs nationaux auront notamment à en faire la synthèse, afin que le Secrétariat de l'OCDE ne reçoive qu'une seule réponse tenant compte de ces divers points de vue.

Dans de nombreux cas, les pays ne disposeront pas de toutes les informations demandées dans le questionnaire. Lorsque ce sera le cas, les pays doivent y répondre au mieux, avec les informations disponibles. Ils ne sont pas supposés entreprendre des enquêtes ou des recherches originales, pour remplir le questionnaire. Lorsque les informations ne sont pas disponibles pour répondre à une question, veuillez l'indiquer.

En remplissant le questionnaire, les destinataires voudront bien indiquer la source des données fournies : travaux de recherche, notes de lecture, enquêtes, publications, données administratives ou autres.

Joignez, autant que possible, des copies des principaux documents utilisés, surtout s'ils sont en anglais ou en français.

Les réponses ne devront pas être trop longues. De manière générale, ne pas dépasser une page par question. Des informations complémentaires peuvent figurer en annexe.

---

1. Les pays dans lesquels des Centres nationaux de ressources pour l'orientation scolaire et professionnelle ont été créés au titre du programme Léonard de Vinci peuvent les faire participer à la préparation des réponses au questionnaire.

Les pays peuvent apporter des informations complémentaires, en dehors des questions posées dans le questionnaire, s'ils considèrent que cela peut être utile pour mieux comprendre leur situation.

### **Pays à caractère fédéral**

Lorsque les pays ont des systèmes de gouvernement fédéral, il est important de bien faire la différence entre états et provinces, de même qu'entre les politiques et les pratiques adoptées par le gouvernement national et celles des administrations des états ou des provinces.

### **Une définition essentielle**

**Le terme « services d'information, d'orientation et de conseil »** se réfère aux services qui s'adressent aux individus de tout âge et à toutes les étapes de leur vie pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur carrière. Cela comporte une grande diversité d'activités, par exemple : au sein de l'école, celles qui aident les élèves à préciser leurs objectifs en matière professionnelle et à comprendre le monde du travail ; l'aide à des personnes ou à des groupes pour décider de leur formation initiale, des choix de formation professionnelle et de poursuite de formation, pour le choix d'un premier emploi, pour une reconversion ou une reprise d'activité ; les services en ligne ou par informatique pour fournir une information sur les emplois et les carrières, ou pour aider les personnes à faire leurs choix professionnels ; et les services qui produisent et diffusent les informations sur les emplois et les formations. Il s'agit des services qui s'adressent à la fois à ceux qui ne sont pas encore en activité, aux demandeurs d'emploi et aux salariés.

### **Domaines couverts par le questionnaire**

Ce questionnaire et l'activité dans laquelle il s'inscrit concernent essentiellement les services d'information, d'orientation et de conseil, en d'autres termes ceux qui aident les personnes à gérer leur vie professionnelle. Leur domaine d'action peut souvent recouper ceux d'autres types de services personnels, par exemple : le placement professionnel, le conseil personnel, le tutorat personnel organisé au niveau local, les services d'assistance sociale et de psychologie scolaire. Ces divers types de services sont souvent assurés par les mêmes personnes qui sont également chargées par ailleurs de l'information, de l'orientation et du conseil. Lorsque ces activités se recoupent, les réponses au questionnaire devront tenir compte de l'ensemble. Si en revanche ces activités sont distinctes, il ne faut pas en tenir compte dans le questionnaire.

### **Structure du questionnaire**

Le questionnaire comporte douze sections :

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1 : Vue d'ensemble   | 7 : Conditions de fonctionnement |
| 2 : Objectifs, principes, problèmes et initiatives récentes        | 8 : Méthodes utilisées           |
| 3 : Moyens utilisés pour la mise en œuvre des politiques publiques | 9 : Information professionnelle  |
| 4 : Rôle des parties concernées                                    | 10 : Financement                 |
| 5 : Publics visés et accès à ces services                          | 11 : Assurance qualité           |
| 6 : Le personnel   | 12 : Informations de base        |

## 1. VUE D'ENSEMBLE

*Donnez dans cette section une rapide vue d'ensemble sur les dispositifs d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.*

1.1 Donnez très brièvement (pas plus d'une page) une vue d'ensemble des dispositifs nationaux d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.

***Dans votre réponse à cette question,** indiquez le principal prestataire de services et dans quelle mesure les services d'information, d'orientation et de conseil recourent ou intègrent d'autres services. Indiquez comment se répartissent les responsabilités de la gestion et du financement des services d'information, d'orientation et de conseil : entre différents ministères (par exemple Education et Travail) ; entre différents niveaux de l'administration ; et entre l'administration et d'autres prestataires. Si possible, donnez en annexe les références précises et les sites Internet des principaux acteurs et prestataires de services. (**Note :** on pourra trouver ailleurs dans le questionnaire des questions permettant une description plus détaillée des services).*

## 2. OBJECTIFS, PRINCIPES, PROBLEMES ET INITIATIVES RECENTES

*Veillez fournir dans cette section des informations sur les principaux objectifs visés par les services d'information, d'orientation et de conseil, sur les principes sur lesquels ils se fondent, sur les problèmes posés par leur organisation, leur gestion et leur fonctionnement, et sur les principales initiatives prises récemment.*

2.2 Quels sont les principaux objectifs des politiques nationales en matière d'information, d'orientation et de conseil ? Décrivez les éventuelles différences entre les objectifs visés par les différents ministères. Lorsque ces objectifs s'appuient sur une base légale, donnez des précisions sur celle-ci.

2.3 Quelles sont les préoccupations sociales, éducatives et en matière d'emploi sur lesquelles se fondent actuellement les politiques nationales des services d'information, d'orientation et de conseil ?

2.4 Quels sont les principaux problèmes rencontrés par les décideurs politiques de votre pays en ce qui concerne l'organisation, la gestion et le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

2.5 Décrivez les initiatives et les changements intervenus récemment (dans les cinq dernières années) qui ont des conséquences significatives pour l'organisation, la gestion, le financement, le personnel, ou le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil.

*Par exemple, décrivez des initiatives telles que :*

- Des rapports des pouvoirs publics ayant recommandé de nouvelles approches ou de nouvelles priorités.
- De nouvelles méthodes et de nouveaux principes sur lesquels se fondent ces services : par exemple dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie.
- Une législation ou une réglementation nouvelles ou en projet.
- Des services nouveaux ou améliorés, ou bien la réduction ou l'élimination de services existants.
- D'autres priorités pour l'accès aux services.
- Une autre répartition des responsabilités entre organismes pour la prestation des services.
- De nouvelles exigences de formation pour le personnel.
- Des initiatives pour engager la population à participer à l'organisation et au fonctionnement des services.
- Des initiatives pour sensibiliser le public à l'existence de ces services et à leur utilisation.
- Des changements dans l'implication du secteur privé.
- Des évolutions technologiques qui ont entraîné des modifications réelles de fonctionnement de ces services, et/ou des conditions de leur accès.

### 3. MOYENS UTILISES POUR LA MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

*Indiquez ici les moyens utilisés pour diriger les services d'information, d'orientation et de conseil et pour traduire concrètement les objectifs des politiques publiques.*

3.1 Quelle est l'importance de la législation sur les services d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays ? Décrivez brièvement les principaux éléments de cette législation. Les détails et les exemples peuvent figurer en annexe.

3.2 Quels sont les autres moyens utilisés pour orienter les services d'information, d'orientation et de conseil et suivre leur fonctionnement ?

*Par exemple, vous pouvez faire référence à des objectifs de résultats, des normes de qualité obligatoires ou volontaires, des normes également obligatoires ou volontaires de compétence et de qualification du personnel, des dispositifs de mise en concurrence pour ces services, etc.*

3.3 Indiquez comment la réglementation, les règles de financement et le fonctionnement des services d'information, d'orientation et de conseil sont reliés entre eux. Le même organisme (public) est-il normalement responsable de ces trois domaines, ou bien sont-ils pris en charge par des organismes différents ?

3.4 Existe-t-il des dispositifs pour assurer la coordination des services d'information, d'orientation et de conseil assurés par différents ministères ; par différents niveaux de l'administration ; entre les organismes administratifs et d'autres structures (employeurs, syndicats, secteur privé et associations locales) ; entre les services qui s'adressent aux jeunes et aux adultes ; et entre les différents organismes qui offrent ces services ?

3.5 Quels sont les obstacles qui s'opposent à une coordination et à un travail en réseau des prestataires ?

#### 4. RÔLE DES PARTIES CONCERNÉES

Précisez ici le rôle des parties concernées, autres que les administrations publiques - telles que les organisations patronales et les syndicats.

##### **Organisations patronales**

4.1 Les organisations patronales jouent-elles un rôle dans l'organisation ou le financement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

**Par exemple**, en participant à des instances de coordination et de conseil ; en contribuant au financement de fonds communs pour les services d'information, d'orientation et de conseil; en permettant aux salariés de prendre un congé pour participer à l'orientation professionnelle ; ou en participant à des comités chargés de la gestion de programmes.

4.2 Quelles initiatives les organisations patronales ont-elles prises pour fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ?

**Par exemple** : implication dans les programmes d'orientation professionnelle des établissements scolaires et dans ceux de l'enseignement tertiaire ; organisation d'orientation et de conseil ; organisation de forums des métiers et d'expositions ; ou production d'information dans ce domaine.

4.3 La participation des organisations patronales aux services d'information, d'orientation et de conseil est-elle plutôt :

Rare	Occasionnelle			Régulière
1	2	3	4	5

Locale	Surtout locale, parfois nationale	50-50	Surtout nationale, parfois locale	Nationale
1	2	3	4	5

**Pour répondre à cette question**, cochez la case qui correspond le mieux. Vous pouvez aussi ajouter des documents pour compléter votre réponse

##### **Syndicats**

4.4 Les syndicats jouent-ils un rôle dans l'organisation et le financement des services d'information, d'orientation et de conseil ?

**Par exemple** par la participation à des instances de conseil et de coordination, ou à des comités chargés de la gestion de programmes.

4.5 Quelles initiatives les syndicats ont-ils prises pour fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, en participant à des programmes d'information dans les écoles ; en offrant des services d'orientation et de conseil ; ou en diffusant une information sur les carrières. Indiquez aussi les initiatives prises par les syndicats pour donner une information, une orientation et des conseils à leurs propres membres.*

4.6 La participation des syndicats aux services d'information, d'orientation et de conseil est-elle plutôt :

Rare	Occasionnelle			Régulière
1	2	3	4	5

Locale	Surtout locale, parfois nationale	50-50	Surtout nationale, parfois locale	Nationale
1	2	3	4	5

*Pour répondre à cette question, cochez la case qui correspond le mieux. Vous pouvez aussi ajouter des documents pour compléter votre réponse.*

**Autres parties prenantes**

4.7 Indiquez comment les politiques publiques encouragent d'autres parties prenantes (parents, associations d'élèves et anciens élèves, associations locales, établissements d'enseignement ou utilisateurs de ces services) à jouer un rôle dans l'information, l'orientation et le conseil.

*Par exemple en définissant ce rôle de manière réglementaire ; en sous-traitant des services auprès d'organismes privés ; en participant à des instances de conseil ou de gestion de programmes.*



## 5. PUBLICS VISES ET ACCES A CES SERVICES

*Précisez ici les publics auxquels s'adressent en priorité les services d'information, d'orientation et de conseil, ainsi que les conditions dans lesquelles ils sont accessibles aux adultes.*

5.1 Indiquez les objectifs et les publics prioritaires éventuels que doivent viser ces services et la manière dont les priorités sont définies.

*Par exemple, les publics prioritaires peuvent être : les élèves des écoles ; les jeunes ; les adultes ; les chômeurs ; les bénéficiaires d'une aide sociale ; les étudiants ; les salariés ; les réfugiés ou les membres de minorités ethniques.*

5.2 Comment ces objectifs et ces priorités sont-ils définis ?

*Par exemple, précisez si une législation donne l'accès à ces services à certains groupes de population.*

5.3 Lorsque des priorités ont été définies, quelles mesures actives sont prises pour s'assurer que certains groupes visés ont accès à ces services ?

*Par exemple, guichet unique ; services accessibles sans rendez-vous ; numéros d'appel téléphonique ; participation d'associations locales ; publicité ciblée.*

5.4 Différentes méthodes sont-elles habituellement utilisées pour s'adresser à différents groupes ?

5.5 Y a-t-il des cas dans lesquels il est exigé de certaines personnes qu'elles participent à des activités d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, pour continuer à percevoir des allocations ou des pensions, ou pour éviter d'être exclu d'un établissement scolaire*

5.6 Les politiques d'information, d'orientation et de conseil favorisent-elles :

- une approche globale (de manière à ce que les services soient accessibles à tous et répondent à une grande diversité de besoins) ; ou
- une approche ciblée favorisant ceux qui ont les plus grands besoins ; ou
- une combinaison de ces deux approches ?

5.7 Indiquez, le cas échéant, les principales lacunes dont souffrent les services d'information, d'orientation et de conseil. Les besoins de certains groupes de population sont-ils insuffisamment satisfaits ?

### *Services s'adressant aux adultes*

5.8 Indiquez comment les services d'information, d'orientation et de conseil sont organisés et proposés aux adultes.

*Par exemple : Quels sont les organismes (établissements scolaires, associations locales, service public de l'emploi) qui proposent normalement ces services aux adultes ? Sont-ils différents de ceux qui s'adressent aux jeunes ? Comment les divers organismes sont-ils coordonnés ? Quelle priorité est attribuée aux services pour adultes par rapport à ceux qui s'adressent aux jeunes ? Quelles sont les initiatives récentes prises pour offrir ces services aux adultes ?*

## 6. LE PERSONNEL

Donnez ici des informations sur les types de personnels chargés de l'information, de l'orientation et du conseil, et sur leurs qualifications et leurs compétences.

**Pour répondre à cette section, indiquez les différences entre les personnels des diverses structures : par exemple écoles, établissements d'enseignement tertiaire, associations locales, service public de l'emploi.**

6.1 Quels types ou quelles catégories de personnels emploie-t-on dans votre pays dans les services d'information, d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, documentaliste, enseignant chargé de la formation professionnelle, conseiller d'orientation, conseiller professionnel.*

6.2 Quelles données pouvez-vous fournir sur les effectifs des différentes catégories de personnel employés dans ces services. Indiquez s'il existe des données sur l'âge, le sexe et les groupes de population.

6.3 Quelles sont les qualifications exigées pour les différents types ou catégories de personnels chargés de l'information, de l'orientation et du conseil ? (Lorsque des qualifications sont exigées, indiquez si cette demande vient d'un organisme public ou d'une organisation professionnelle et décrivez les organismes chargés de les décerner).

*Par exemple, formation pédagogique, diplômes universitaires en psychologie, diplômes spécifiques d'orientation et de conseil, diplômes de troisième cycle, formations continues, etc.). Décrivez la durée de la formation et le type de qualification auquel elle conduit. Décrivez les différences d'exigences entre les diverses structures dans lesquelles sont proposés ces services.*

**En répondant à cette question, vous pouvez vous inspirer du modèle suivant qui ne constitue qu'un exemple :**

		Niveau d'éducation et de formation					
		Formation pédagogique	Diplôme universitaire en psychologie	Diplômes spécifiques d'orientation et de conseil	Qualifications de 3 <sup>e</sup> cycle	Formation continue	Autres
<i>Fonction du personnel</i>	Documentaliste						
	Enseignant chargé de l'orientation professionnelle en classe						
	Conseiller d'orientation						
	Conseiller dans un organisme public						
	Conseiller dans un organisme privé						
	Autres						

6.4 Quels sont, généralement, le type de compétences (ou de connaissances et de qualifications) demandées à ces différentes catégories de personnel ?

*Par exemple, compétences de communication, d'animation de groupe, d'évaluation individuelle et de groupe, connaissance du marché du travail et de la gestion de carrière.*

*En répondant à cette question, vous pouvez vous inspirer du modèle suivant qui ne constitue qu'un exemple .:*

		Niveau d'éducation et de formation					
		Compétences de communication	Animation de groupe	Évaluation individuelle et de groupe	Connaissance du marché du travail	Gestion de carrière	Autres
<i>Fonction du personnel</i>	Documentaliste						
	Enseignant chargé de l'orientation professionnelle en classe						
	Conseiller d'orientation						
	Conseiller dans un organisme public						
	Conseiller dans un organisme privé						
	Autres						

6.5 Comment évoluent les connaissances, les qualifications et les compétences exigées des personnels de ces services et pourquoi ? Que fait-on pour répondre à ces évolutions ?

6.6 Quelles sont les possibilités de perfectionnement de ces personnels ?

*Par exemple : les conventions collectives prévoient-elles du temps pour la formation ? Combien de temps les organismes publics prévoient-ils à cet effet et pour quels types de programmes de formation ? Quelles sont les formations continues proposées par les institutions d'enseignement supérieur ?*

6.7 Décrivez les politiques qui supposent de manière systématique le concours d'anciens élèves, de parents d'élèves et d'employeurs.

***Par exemple** en tant que tuteurs ou bien pour visiter des classes et leur apporter des informations sur les professions.*

## 7. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

Cette section doit permettre le recueil d'informations sur les conditions de fonctionnement des différents types d'organismes.

### *Les établissements scolaires*

7.1 Des cours consacrés à l'orientation professionnelle font-ils partie intégrante du programme de l'école secondaire? Dans ce cas, indiquez si cet enseignement est obligatoire et pour combien d'heures par année

	Sixième (6 <sup>e</sup> année d'études)	Cinquième (7 <sup>e</sup> année)	Quatrième (8 <sup>e</sup> année)	Troisième (9 <sup>e</sup> année)	Seconde (10 <sup>e</sup> année)	Première (11 <sup>e</sup> année)	Terminale (12 <sup>e</sup> année)
Obligatoire ?							
N <sup>bre</sup> d'heures/an							

7.2 S'il n'y a pas de cours d'orientation professionnelle, est-il prévu d'intégrer cet enseignement dans d'autres matières ? Des précisions peuvent être fournies en annexe.

7.3 Des stages en entreprise<sup>2</sup> sont-ils prévus dans le programme des enseignements secondaires ? Indiquez pour chaque année scolaire si c'est le cas et pour combien d'heures par an.

	Sixième (6 <sup>e</sup> année d'études)	Cinquième (7 <sup>e</sup> année)	Quatrième (8 <sup>e</sup> année)	Troisième (9 <sup>e</sup> année)	Seconde (10 <sup>e</sup> année)	Première (11 <sup>e</sup> année)	Terminale (12 <sup>e</sup> année)
Obligatoire ?							
N <sup>bre</sup> d'heures/an							

7.4 Quelles autres modalités d'information, d'orientation et de conseil sont-elles proposées aux élèves des établissements scolaires (en dehors des cours et des stages) ?

*Par exemple : forums des métiers ; conseil personnel ; accès à des bibliothèques d'information professionnelle ; programmes comportant le concours d'anciens élèves ou des parents ; programmes utilisant Internet ou autres programmes informatisés.*

---

2. Il s'agit de stages en entreprise que doivent effectuer les élèves pour les aider à choisir leur orientation et à comprendre le monde du travail. Il ne s'agit pas de périodes de travail en entreprise prévues dans l'enseignement professionnel pour acquérir ou mettre en pratique des compétences professionnelles.

### *Les services publics de l'emploi*

7.5 Quels sont les services d'information, d'orientation et de conseil fournis par le service public de l'emploi ?

*Par exemple : quel est le rôle relatif des services d'information professionnelle d'une part et d'orientation et de conseil d'autre part ? Quels sont les publics qui ont principalement recours à ces services ? Comment tiennent-ils compte des politiques nationales d'emploi.*

### *L'enseignement tertiaire*

*Pour répondre aux questions de cette section, décrivez séparément les services offerts par les institutions universitaires (CITE 97 5A et 6) et par les établissements d'enseignement tertiaire non universitaire tels que les collèges communautaires et les écoles techniques (donnant des formations de niveau CITE 5B).*

*Décrivez, si possible les services proposés par les institutions post-secondaires, non- tertiaires (CITE 97 4) et par les institutions de formation continue.*

7.6 Décrivez les services d'information, d'orientation et de conseil de l'enseignement tertiaire.

*Par exemple : s'agit-il de services généralisés dans l'ensemble de ces institutions, ou seulement dans certaines d'entre elles ? S'agit-il de services distincts ou sont-ils intégrés au conseil personnel et scolaire ? Sont-ils intégrés avec le placement professionnel des diplômés ou bien distincts ?*

### *Les organismes privés<sup>3</sup> (secteur marchand)*

7.7 Que sait-on des services d'information, d'orientation et de conseil offerts par des institutions privées, par exemple consultants en gestion, services d'outplacement, ou praticiens privés ?

*Par exemple, précisez leur clientèle, leur niveau de rémunération, les types de services qu'ils fournissent et ce que l'on sait de la croissance de ces services.*

7.8 Décrivez les initiatives publiques visant à encourager les organismes privés à fournir des services d'information, d'orientation et de conseil ou à contrôler ces services.

*Par exemple, en créant des bons qui peuvent être utilisés pour bénéficier de ces services, en modifiant la législation, en sous-traitant ces services, en déterminant les qualifications du personnel, en fixant le niveau de leur rémunération.*

### *Autres organismes*

7.9 Quel est le rôle joué par d'autres organismes – par exemple des associations locales – dans l'information, l'orientation et le conseil ? A quel public s'adressent-ils ? Et à quels besoins répondent-ils ?

7.10 Les pouvoirs publics ont-ils voulu accroître leur rôle (par exemple par la sous-traitance) ? Si oui, pourquoi ? Ont-ils cherché à contrôler la manière dont ces services fonctionnent ?

---

3. La section 8 concerne le rôle du secteur privé dans la production d'information sur les formations et les emplois pour leur utilisation par les services d'information, d'orientation et de conseil.

## 8. METHODES UTILISEES

*Précisez ici les méthodes utilisées par ces services et dans quelle mesure elles tiennent compte des politiques publiques.*

8.1 Les services d'information, d'orientation et de conseil peuvent avoir recours à des méthodes variées. Dans quelle mesure ces méthodes ont-elles été affectées au cours des cinq dernières années par des politiques gouvernementales ? (Il peut s'agir de politiques pour améliorer l'utilisation des ressources, pour faciliter l'accès à ces services, pour mieux répondre aux besoins des usagers, pour une meilleure équité, ou d'autres types de politiques. Pour vous aider à répondre, voici une liste de quelques-unes des méthodes qui peuvent être utilisées).

- Batterie de tests psychologiques
- Information, orientation et conseil par téléphone
- Documents sur CD-ROM permettant d'effectuer un bilan personnel et de rechercher soi-même un emploi
- Dispositifs semblables utilisant Internet
- Forums des métiers et expositions
- Période d'enseignement, par exemple année de transition
- Séances d'orientation et de conseil en groupe
- Entretiens individuels
- Recours systématique à des personnalités locales, telles que les employeurs, les parents, les anciens élèves : par exemple comme source d'information professionnelle ou comme tuteurs et comme modèles
- Bibliothèques d'information professionnelle
- Techniques d'auto-évaluation par écrit : par exemple la recherche auto-dirigée Holland
- Stages organisés en entreprise ou dans la communauté locale

8.2 Décrivez d'éventuelles initiatives récentes pour développer le recours à Internet pour l'information, l'orientation et le conseil.

8.3 Pouvez-vous donner des exemples de dispositifs permettant d'orienter l'utilisateur suivant sa catégorie ou suivant ses besoins vers le type de service approprié ? S'ils existent, précisez pour quels motifs ils ont été créés et expliquez leur mode de fonctionnement.

## 9. Information PROFESSIONNELLE

*Décrivez les types d'information sur les formations et sur les professions utilisées.*

9.1 Quel est le rôle du secteur public dans la production de l'information professionnelle ?

*Par exemple, indiquez quelles sont les administrations responsables de cette production ; comment elle est assurée ; si elle est produite au niveau national ou régional. Indiquez également s'il existe une réglementation de l'information, de sa classification, de sa diffusion et de sa conservation.*

9.2 Sous quelle forme se présente habituellement l'information professionnelle ?

*Par exemple : guides imprimés contenant des informations sur un grand nombre d'emplois et de formations ; dépliants ou notes d'information ; CD-ROM ; dispositifs utilisant Internet.*

9.3 A quel type de population s'adresse généralement cette documentation ?

*Par exemple : élèves des établissements scolaires ; usagers du service public de l'emploi ; étudiants ; l'ensemble du public.*

9.4 Quelles sont les méthodes utilisées pour réunir l'information ?

9.5 Décrivez les mesures prises pour s'assurer de l'exactitude de cette information et de sa disponibilité en temps utile.

9.6 Indiquez les mesures prises pour s'assurer qu'elle est conviviale et répond aux besoins des usagers.

9.7 Comment est-elle diffusée ?

*Par exemple, par l'intermédiaire de centres d'information ; dans des bibliothèques publiques ; par des associations locales ; par des établissements d'enseignement.*

9.8 Quel est le rôle du secteur privé (marchand et non marchand) dans l'information professionnelle ?

*Par exemple : que sait-on de l'importance et de la nature du marché pour des guides publiés par des éditeurs privés sur les emplois ou sur les formations supérieures ? Y a-t-il des exemples de sites Internet sur l'information professionnelle avec un financement privé ? Y a-t-il des exemples d'un rôle actif des médias dans l'information professionnelle ?*

9.9 Les pouvoirs publics ont-ils cherché à accroître le rôle du secteur privé dans l'information professionnelle ?

*Par exemple, en sous traitant la production de documents d'information.*

9.10 Indiquez la manière dont les données sur le marché du travail sont habituellement comprises dans l'information professionnelle.

*Par exemple, par la prise en compte de données sur les taux de chômage et les rémunérations ; de données sur les différences régionales en matière d'emploi et de chômage pour certaines professions ; de données résultant d'enquêtes sur l'emploi des diplômés et sur le degré de satisfaction vis-à-vis des formations.*



## 10. FINANCEMENT

*Cette section doit permettre le recueil de données sur le financement des services d'information, d'orientation et de conseil, sur les mécanismes de répartition des fonds et sur les ressources financières consacrées à ces services.*

10.1 Comment les pouvoirs publics financent-ils les services d'information, d'orientation et de conseil ?

*Par exemple, prestation directe de services ; sous-traitance/appel d'offres ; partenariats public/privé. Si possible, indiquez la part de financement allant à chacune de ces trois composantes dans le financement public total des services d'information, d'orientation et de conseil.*

10.2 Est-ce que les usagers sont tenus de participer aux coûts des services publics d'information, d'orientation et de conseil ? Dans ce cas, quel type d'usagers et à quel niveau de contribution ?

10.3 Indiquez les données sur les coûts et sur les dépenses dont disposent les pouvoirs publics et les parties concernées pour définir les politiques d'information, d'orientation et de conseil – par exemple sur les coûts relatifs des différents types de prestation de services, sur le coût d'un service donné, ou sur le coût de la prestation de services à des types particuliers d'usagers. Décrivez la manière dont cette information est utilisée, en donnant des exemples si possible.

10.4 Veuillez donner les meilleures estimations possibles sur les coûts pour les pouvoirs publics (année la plus récente) des services d'information, d'orientation et de conseil.

*En répondant à cette question, indiquez si possible la manière dont ce coût est réparti entre les différents ministères et les différents niveaux d'administration. Donnez si possible des indications sur l'évolution des coûts. Si possible, répartissez les coûts par type, par exemple les coûts salariaux; les coûts de production de l'information; les dépenses en capital et en équipement.*

*En répondant à cette question, il peut être utile d'ajouter une annexe décrivant les problèmes rencontrés pour obtenir des données sur les dépenses et les coûts des services d'information, d'orientation et de conseil dans votre pays.*

10.5 Donnez des indications sur les salaires correspondant aux statuts des personnes employées dans les services d'information d'orientation et de conseil. Prenez comme base les fonctionnaires/conseillers possédant une qualification en orientation ou en conseil de niveau 5 de la CITE-97 (c'est-à-dire un diplôme universitaire ou équivalent) et indiquez :

- Le salaire de départ de ceux qui ont la formation minimum requise.
- Le salaire après 15 ans d'expérience.
- Le nombre d'années séparant le niveau de salaire de départ et celui du salaire maximum.
- Si elles existent, veuillez fournir des informations semblables pour d'autres catégories de personnels travaillant dans l'orientation et le conseil.

## 11. ASSURANCE QUALITÉ

*Il s'agit de savoir comment est évaluée, assurée et améliorée la qualité des services d'information, d'orientation et de conseil.*

11.1 Décrivez les dispositions prises par pouvoirs publics pour assurer et améliorer la qualité des services d'information, d'orientation et de conseil.

11.2 Existe-t-il des normes pour le fonctionnement de ces services ? Comment et par qui ont-elles été déterminées ? Quel est leur statut ? Sont-elles différentes selon les prestataires <sup>4</sup> ?

11.3 Existe-t-il des normes concernant la compétence exigée des personnels attachés à ces services ? Si oui, comment et par qui ont-elles été déterminées ? Quel est leur statut ? Sont-elles différentes selon les prestataires <sup>5</sup> ?

11.4 Existe-t-il des exigences formelles, exprimées par exemple sous forme d'une réglementation, concernant les qualifications des personnels des services d'information, d'orientation et de conseil <sup>6</sup> ?

11.5 Y a-t-il des directives sur les normes de qualité de l'information pour aider des groupes tels que les établissements d'enseignement tertiaire, les organisations professionnelles et les entreprises à produire une information professionnelle <sup>7</sup> ?

11.6 Veuillez fournir toutes les informations disponibles sur les organisations professionnelles, les organismes ou associations de travailleurs de ce domaine dans votre pays.

***En répondant à cette question, indiquez dans quelle mesure ces organisations, organismes ou associations professionnels : s'efforcent d'élever les normes de la pratique professionnelle, par exemple, par le perfectionnement et la formation permanente de leurs membres ; sont activement impliqués dans le lobbying des pouvoirs publics sur des sujets d'intérêt professionnel, comme par exemple la qualité des services; et cherchent par la négociation collective à améliorer les conditions d'emploi de leurs membres.***

11.7 Indiquez comment les personnels des services d'information, d'orientation et de conseil sont impliqués dans la mise en œuvre des politiques concernant leurs services : par exemple, lorsque les associations professionnelles jouent un rôle formel, ou lorsqu'ils font part de leurs points de vue aux prestataires de services.

---

4. Veuillez donner les détails en annexe

5. Idem.

6. Idem.

7. Idem.

## 12. INFORMATIONS DE BASE

*Quels sont les éléments et les données fournis par la recherche auxquels se réfèrent les services d'information, d'orientation et de conseil et qui servent à leur évaluation. En répondant à cette section, référez vous à des informations nationales si elles existent, plutôt qu'à des études menées dans d'autres pays.*

12.1 De quelle information dispose-t-on sur le degré d'utilisation des services d'information, d'orientation et de conseil ? Que sait-on des différences d'utilisation de ces services, ou d'accès à ces services, en fonction de facteurs tels que : le statut socio-économique ou la situation familiale; l'emplacement géographique ; le sexe ; l'âge ; le niveau d'éducation ; et éventuellement la situation défavorisée des individus ? L'accès à ces services fait-il l'objet d'une collecte régulière ? L'accès à ces services et leur niveau d'utilisation ont-ils évolué dans le temps ?

12.2 Comment l'état des besoins et des demandes à l'échelle locale des services d'information, d'orientation et de conseil est-il établi (par exemple, en ayant recours à des enquêtes, au taux d'utilisation des services, à des listes d'attente) ? Que sait-on des attentes des utilisateurs de ces services ?

12.3 Quels sont les critères habituellement utilisés pour juger des bénéfices ou des résultats des services d'information, d'orientation et de conseil ?

12.4 Veuillez fournir des détails sur toute étude récente (des cinq dernières années) sur:

- Les coûts des services d'information, d'orientation et de conseil.
- Les différences de coût selon les types de services fournis et les caractéristiques des usagers.
- La relation entre le coût de ces services et les résultats obtenus.
- Les liens entre les résultats obtenus par ces services et le type de services fourni, ainsi que les caractéristiques des utilisateurs.

12.5 Donnez des détails sur des initiatives ou des projets pilotes récents (au cours des cinq dernières années) conçus pour mieux comprendre : l'impact des services d'orientation professionnelle sur les choix individuels de carrière ; la capacité à utiliser l'information sur les carrières ; l'impact des services sur les employeurs ; leur impact sur le développement d'une société du savoir.

12.6 Y a-t-il des centres nationaux de recherche spécialisés dans les services d'information, d'orientation et de conseil ? Se spécialisent-ils dans les études d'évaluation et de politique ; ou bien se concentrent-ils surtout sur les méthodes et les techniques d'orientation ?

12.7 Dans quelle mesure les pouvoirs publics ont-ils apprécié l'utilité des activités des centres de recherche pour l'élaboration de politiques d'information, d'orientation et de conseil ?

12.8 Les pouvoirs publics ont-ils pris des initiatives pour enrichir leurs données de base concernant l'information, l'orientation et le conseil en soutenant les centres de recherche ? Ce soutien a-t-il pris la forme d'études commandées à des experts ou bien fait-on appel à d'autres formes d'aide ?