

# Projet DAQOR

(Developement de la qualité de  
l'orientation, 2009-2011)

Verona, 13-17 octobre 2010.  
DAQOR, Projet Partenariat

# Calendari d'accions DAQOR

Verona, 13-15/10/2010	Construction d'une guide de support pour l'appropriation et la mise en place d'une démarche qualité DAQOR	<i>Figueres Sep/oct/2010</i>	<b><i>Journée de travail 2:</i></b> <i>- Présentation des résultats et validation du questionnaire</i> <i>- Présentation sur la proposition d'un manuel d'accompagnement pour la mise en place d'une démarche qualité DAQOR.</i> <i>- Création d'un groupe de travail</i>
Bretagne, 02/2011	Validation de la guide Colloque avec des professionnels i et politiques	<i>Figueres Octobre 2010/abril 2011</i>	<i>Séminaire professorat d'orientation: Amélioration de la qualité de l'orientation des établissements de de l'Alt Empordà</i>
Figueres 23-25/05/2011	<b>CONCLUSIONS, RESULTAS ET VALIDATION DE L' EXPERIMENTATION</b>		
Lyon, 28-30/09/2011	Séminaire final		<i>Assistance i participation au séminaire</i>



## Caractéristiques de la qualité d'un service d'orientation éducative

- **Intangible** : Le résultat ne peut pas être prévu, mais le service peut être mesuré et vérifié. Dans le cas de l'orientation les résultats sont à demi et long délai et le service peut se rendre en différentes étapes.
- **Hétérogène** : La perception de la qualité du service est variable, dépend de la personne qui offre le service, du client et du jour où il est mené à bien. Ce qui pour un élève est acceptable, peut être pour un autre de l'intransigeance.
- **Inséparable** de l'élaboration et la consommation : le service est fait au même temps qu'il se consume.
- **L'orientation**, en tant que part important du processus éducatif, est un **bien de mérite**, un bien nécessaire, bien que l'utilisateur ne le perçoive pas toujours ainsi.



# Mise en œuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

## Objectifs:

- Augmenter la capacité des centres éducatifs de donner réponse aux nécessités d'orientation des élèves et des familles, et indirectement, à d'autres nécessités des entreprises et de la société
- Renforcer l'amélioration continue de l'orientation en ordre et systématiquement
- Améliorer la satisfaction de l'équipe humaine du centre
- Améliorer les résultats clés du centre grâce à la gestion des indicateurs **AQOR**.



# Mise en œuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

## Phases :

**Phase préalable** : Sollicitude et engagement

Les établissements présentent sa sollicitude, qu'il doit contenir :

- Motifs pour participer au projet de qualité **AQOR**
- Ressources humains et matériels qu'il y destinera
- Est-ce qu'il y a une démarche qualité global au centre ?
- Approbation par votation de l'équipe du centre de la volonté de participer au projet



# Mise en œuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

**1er phase** : sensibilisation et implication des équipes des établissements.

- Les équipes **reçoivent de la formation** (transfert outils DROA/AQOR + formation spécifique en démarche qualité), **et ils réalisent une auto-évaluation** (à partir du **questionnaire DROA « Etat des lieux »** ou d'un **MOFF**), qui permet d'obtenir une première diagnose. Il se propose que dans ces équipes ils y soient représentés : le conseiller principal, les professeurs principales de la secondaire inférieur, de la secondaire supérieure (baccalauréat et Formation Professionnelle), les conseillers d'éducation et le professorat de FOL.



# Mise en oeuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

## 2e phase : Identification et gestion des processus d'orientation de l'établissements

- Les établissements identifient et décrivent les **processus** qui se développent dans son Plan d'Orientation : qui est le responsable, comme et quand ils sont menés à bien, quels procédés incluent, les indicateurs **AQOR** pour les évaluer, la documentation nécessaire, financement, etc.
- Les processus identifiés et définis se classifient, d'accord à sa fonction en : **stratégiques, clefs et de support**



## Mise en oeuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

**3e phase** : développement de la qualité et amélioration continue.

- Utilisation du **questionnaire d'auto-évaluation AQOR** et application de plans d'amélioration, au moyen d'une équipe de travail autogéré, appelée **équipe d'amélioration**.
- Le centre choisit quelques procédés et les **indicateurs AQOR** associés, que de forme prioritaire il veut améliorer, et les actions les plus adéquates sont dessinées, planifiées et réalisées.



# Mise en œuvre d'un Projet de démarche qualité de l'orientation AQOR

## 4e phase : définition et implantation d'un projet de qualité AQOR

- Les centres établissent un système de gestion de la qualité des processus d'orientation qu'ils réalisent. On prend comme référence la norme internationale **ISO 9001:2000** et la démarche des indicateurs **AQOR**.
- On définit les objectifs d'orientation du centre, les processus d'orientation qui ont été identifiés et on a classifié, et des méthodes pour son évaluation et amélioration continues
- Le projet **Qualité et Amélioration Continue AQOR** groupe les centres qui s'y adhèrent de manière volontaire et s'organisent en plusieurs réseaux, coordonnées et dynamisées pour des enseignants experts de centres éducatifs qui ont déjà exécuté la démarche qualité **AQOR**.



# Mise en œuvre d'un Model de gestion de la qualité de l'orientation DAQOR

**Les points critiques.** Les difficultés dans l'implantation :

- Quant à la structure organisationnelle : manque d'engagement des équipes, visions différentes des Plans d'Action Tutélaire, résistance aux changements dans la méthodologie de travail
- Quant à la documentation : manque de conviction de son utilité de la part du professorat responsable de d'orientation, grand volume de documents
- Quant à l'équipe humaine : équipes non stables, résistance au changement, visions différentes du processus d'orientation des conseillers et des professeurs principaux



# Mise en œuvre d'un Model de gestion de la qualité de l'orientation AQOR

## Recommandations :

- Il faut déployer une stratégie d'information et sensibilisation que rassure l'implication de l'équipe humaine.
- Très important la participation de personnel d'autres centres afin d'expliquer ses expériences (difficultés, solutions... Parmi des égaux).
- Etre en disposition de passer de la culture orale à la culture écrite.
- On considère nécessaires la création d'une **commission de qualité de l'orientation AQOR** et la figure d'un **coordinateur/à de qualité**

# **Mise en oeuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR**

Verona, 13-17 octobre 2010.  
DAQOR, Projet Partenariat

## Mise en oeuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

PROCESSUS	PROCEDES	ACTIVITES
Mettre en œuvre le Plan d'Orientation du 1 <sup>er</sup> cycle de l'ESO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir les usagers</li><li>• Développer les activités d'information et orientation</li><li>• Fer le suivi et l'accompagnement</li></ul>	
Mettre en œuvre le Plan d'Orientation du 1 <sup>er</sup> cycle de l'ESO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir les usagers</li><li>• Développer les activités d'information et orientation</li><li>• Fer le suivi et l'accompagnement</li></ul>	
Mettre en œuvre le Plan d'Orientation du 1 <sup>er</sup> cycle de l'ESO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir les usagers</li><li>• Développer les activités d'information et orientation</li><li>• Fer le suivi et l'accompagnement</li></ul>	



## Mise en oeuvre d'un Model de démarche qualité de l'orientation AQOR

- Dans notre projet, les centres qui sont déjà plongés en un projet de démarche qualité, ils peuvent incorporer l'orientation comme un autre élément. Mais, il faut aussi envisager le processus à l'inverse, c'est à dire, qu'un centre qui ne dispose pas d'un projet global de gestion de la qualité passe de l'implantation du modèle **AQOR** à un projet de démarche qualité plus large.
- Les projets de démarche qualité supposent d'importantes opportunités d'amélioration pour le centre : la norme internationale **ISO 9000** auto-exige une amélioration continue, la gestion d'un centre certifié selon la norme **ISO 9001:2000** permet d'augmenter l'estime de soi et le niveau de satisfaction du personnel du centre

Merci beaucoup pour votre attention  
(et patience ...)