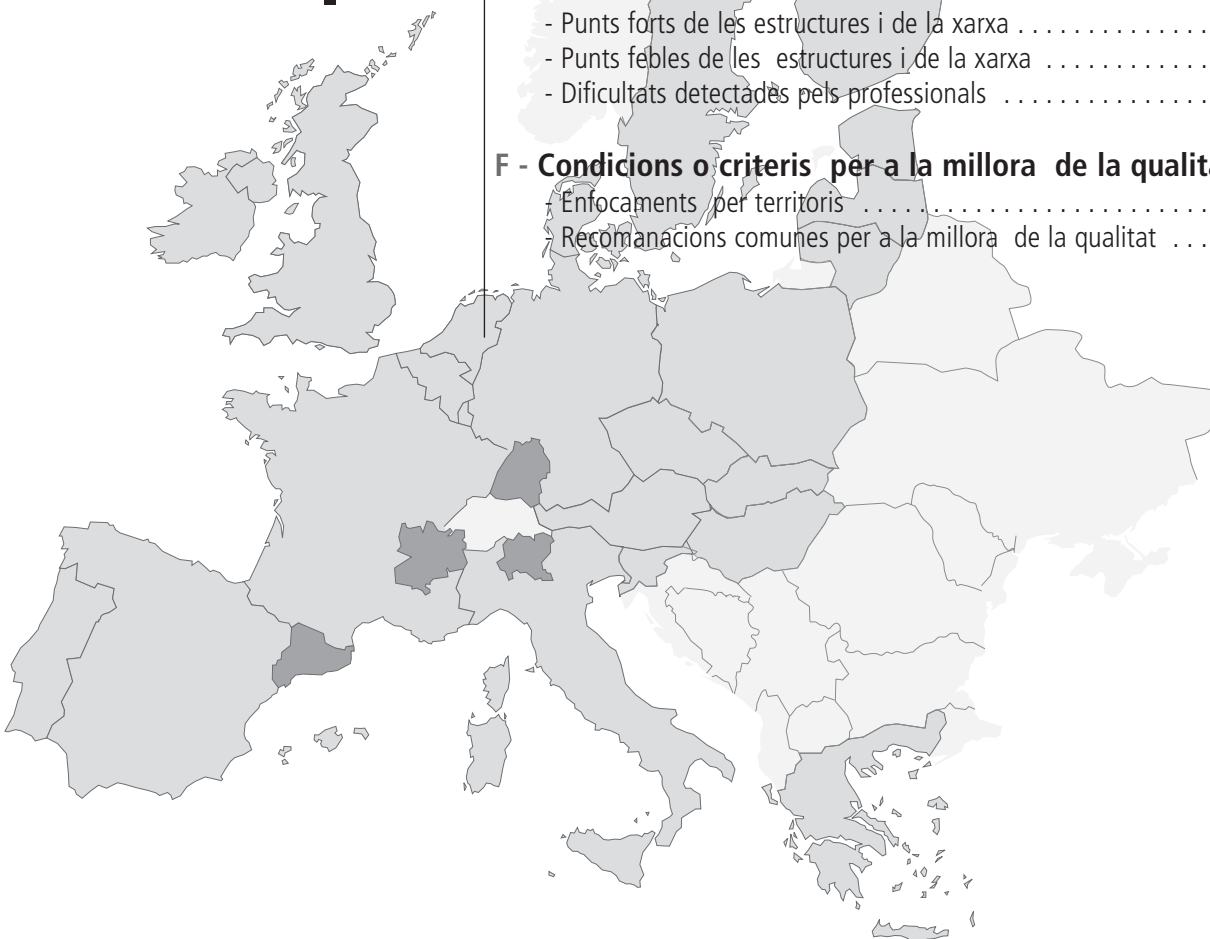


# Índex

|                                                                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Introducció .....                                                                                                 | p 2  |
| A - Tria del territori .....                                                                                      | p 4  |
| B - Plans de treball .....                                                                                        | p 5  |
| C - Contextos socioeconòmics dels territoris experimentals ..                                                     | p 7  |
| D - Presentació de les estructures d'orientació que tenen com-<br>petències en matèria d'orientació activa: ..... | p 10 |
| - Tipus d'estructura i funcions principals .....                                                                  | p 10 |
| - Activitats i actuacions .....                                                                                   | p 13 |
| - Finançaments .....                                                                                              | p 16 |
| - Tipus de públic acollit .....                                                                                   | p 17 |
| - Presentació dels professionals i relació de les seves titulacions i<br>qualificacions .....                     | p 17 |
| - Competències específiques dels professionals .....                                                              | p 19 |
| - Partenariats establerts amb altres estructures .....                                                            | p 22 |
| E - Punts forts i punts febles de les estructures i<br>de la xarxa .....                                          | p 24 |
| - Punts forts de les estructures i de la xarxa .....                                                              | p 24 |
| - Punts febles de les estructures i de la xarxa .....                                                             | p 25 |
| - Dificultats detectades pels professionals .....                                                                 | p 26 |
| F - Condicions o criteris per a la millora de la qualitat ...                                                     | p 30 |
| - Enfocaments per territoris .....                                                                                | p 30 |
| - Recomanacions comunes per a la millora de la qualitat .....                                                     | p 35 |



# Introducció

El projecte DROA « desenvolupament de les xarxes per a la orientació activa » s'inclou en el marc del programa europeu Leonardo da Vinci. S'ha dut a terme en col·laboració amb els « quatre motors per a Europa » (Baden-Württemberg, Catalunya, Llombardia i Rhône-Alpes i s'ha desplegat al llarg de tres anys (d'octubre 2003 a setembre 2006).

## El projecte s'ha bastit entorn a vàries idees:

- L'orientació i l'assessorament constitueixen un component essencial de la formació al llarg de la vida. No obstant, les accions proposades romanen encara massa compartimentades per tipus de públic i xarxa institucional (escolars, joves en procés d'inserció professional, sol·licitants de feina, assalariats, treballadors en final de la seva carrera professional...), fins i tot quan les estructures que les acullen són veïnes en el territori.
- L'encavalcament de les competències entre els diferents actors i el gran nombre de xarxes intermediàries fan especialment difícil la recerca de sinèrgies per tal de millorar globalment la qualitat, la llegibilitat i l'accessibilitat dels serveis d'orientació i de consell als usuaris.
- La posada en comú i l'intercanvi d'experiències es troba també poc desenvolupada

Per aquest motiu els objectius específics del projecte s'adrecen globalment **a millorar l'orientació i el consell com a factors facilitadors de la formació al llarg de la vida i del treball**, mitjançant la posada en funcionament d'una xarxa de doble nivell i assegurant-ne la pervivència: xarxa infraregional dels actors locals de l'orientació en un o dos territoris per a cadascuna de les regions implicades, i xarxa interregional dels quatre motors per a Europa.

## El projecte consisteix en :

- Analitzar de manera comparativa entre els territoris i les regions l'organització dels actors implicats a nivell local (posicionament, estratègia, rol...),
- Aanalitzar de manera comparativa entre els territoris i les regions les pràctiques locals d'orientació i d'assessorament per als diferents tipus de públic, considerant la diversitat i les situacions registrades,
- Determinar criteris de millora de la qualitat de l'orientació i difondre-les (informació, formació, intercanvi de pràctiques) en tota la doble xarxa i més enllà.
- Organitzar la perennitat d'aquesta doble xarxa i la seva ampliació.

La posada en xarxa dels actors locals de l'orientació professional ha tingut en consideració la manera com les persones més excloses del mercat del treball poden accedir als serveis d'orientació. Es tractava de donar una resposta adaptada a les necessitats diversificades i diferents en funció dels diferents tipus de públic.

El projecte ha desembocat en la realització d'un « marc de referència de qualitat en l'orientació » comú, capaç d'afavorir una millor orientació professional de totes les persones, al llarg de la vida.

En la seva posada en funcionament, **el projecte s'ha organitzat en quatre grans etapes :**

**La constitució de les xarxes per a l'orientació activa** tenia com a objectiu identificar territoris per a l'experimentació en cadascuna de les regions implicades. Reunia una xarxa de professionals que acceptaven d'entrar en la gestió d'experimentació i de fer una relació de l'estat de la situació en cada territori en termes de mitjans existents per a l'orientació (estructures, accions, serveis ofertats a les persones, col·laboracions, obstacles sorgits...). Aquesta primera etapa conduïa a la realització de monografies regionals a partir dels problemes que els col·laboradors havien trobat en l'àmbit dels territoris.

**L'observació de les pràctiques d'orientació activa** tenia com a objectiu detectar, observar i descriure certes pràctiques, prestacions, accions d'orientació muntades al si de les estructures. Aquesta observació passava per la identificació de les competències bàsiques en els actors de l'orientació i l'elaboració de monografies regionals sobre les diferents professionalitats dels actors. Això ha permès desenvolupar l'intercanvi de les pràctiques entre els actors de l'orientació dels diferents territoris i ha desembocat en l'organització d'un seminari sobre aquest tema en cada una de les regions.

**L'elaboració de criteris de qualitat** en matèria d'orientació activa anava dirigida a establir una sèrie d'eixos de desenvolupament de l'orientació. Ha estat completada per una enquesta als públics amb la finalitat de determinar millor les seves expectatives i necessitats en matèria de serveis d'orientació.

La quarta etapa del projecte tenia com a objectiu **capitalitzar els resultats obtinguts i transferir-los** a d'altres professionals en el si de la seva pròpia regió, a nivell nacional o a d'altres regions. Es realitza mitjançant sessions d'informació sobre resultats i metodologia del projecte entre professionals, xarxes i organitzacions que aspiren a desenvolupar la qualitat de l'orientació. La manifestació « estrella » de transferència s'ha dut a terme per mitjà del seminari final del projecte que ha reunit, a més dels professionals de l'orientació que han participat o no en l'experimentació, els col·laboradors polítics, administratius i experts de les quatre regions així com d'altres actors europeus interessats en el tema.

# A - Tria del territori

## Baden-Württemberg

Baden-Württemberg ha triat una sola unitat territorial local: el districte de l'Oficina de treball de Friburg (Alemanya), unitat territorial *Bezirk der Agentur für Arbeit* de Friburg. Raó d'aquesta elecció: regió constituïda per espais urbans i rurals, regió transfronterera (Alemanya, França, Suïssa), activitats en xarxa ja existents..

## Catalunya

S'han triat els territoris de Girona i Manresa.

Catalunya ha decidit actuar principalment en nuclis



urbans pels següents motius :

- l'atur es concentra en les zones urbanes
- l'orientació professional disposa de més interlocutors.
- el mercat del treball ofereix més possibilitats d'inserció laboral degudes al creixement i la concentració de la població al si d'aquests nuclis
- la facilitat de desplaçament de l'usuari

- major nombre de serveis i generalment d'una millor qualitat
- presència del conjunt dels dispositius d'orientació escolar

## Departament d'Educació

A nivell escolar el treball ha estat realitzat amb 34 dispositius d'orientació. Dels dispositius analitzats, n'hi ha 23 comuns als dos territoris i responen a les estructures que depenen de l'administració educativa. La resta dels dispositius, ja siguin generals en tota la regió o específics de cada zona, tenen com a objectiu el recolzament a la formació i l'orientació dels joves.

## Departament de Treball

El treball ha estat realitzat juntament amb 15 organitzacions encarregades de l'orientació professional en les dues zones (10 corresponen a Girona i 5 a Manresa): 7 associacions sense ànim de lucre, 4 empreses privades, 3 agents socials i 1 ajuntament. A més, 3 d'entre elles s'adrecen a grups d'usuaris específics. A més amés de l'orientació professional, n'hi ha 8 que tenen també al seu càrrec la formació, 5 ofereixen serveis psicològics i 1 realitza activitats d'ocupació.

## Llombardia

La Regió Llombardia (La Direcció General per a la Instrucció, la Formació i el Treball) ha identificat com a territoris de prova experimental la ciutat de Milà, el districte de Legnano i tota la província de Varese, en funció de les seves diferències prou significatives des del punt de vista socioeconòmic i de la seva situació prou avançada en la creació de serveis d'orientació.

## Rhône-Alpes

La Regió Rhône-Alpes ha triat dos territoris experimentals en funció de la seva complementarietat : Loira-Sud (departament de Loira) i Annecy (departament d'Alta-Savoia). Els criteris fixats per la tria eren:

- l'existència de pràctiques de cooperacions locals en un camp geogràfic observable.
- la diversitat de xarxes susceptibles de constituir part activa (formal com és un comitè de sector de treball, o informal com ara el departament, el comitè d'orientació local...)
- la diversitat dels contextos locals (zones urbanes, rurals, semiurbanes, contextos socioeconòmics favorables o més desfavorables...)
- l'existència d'un animador local designat com a referent o d'una instància facilitadora d'intercanvis entre les estructures d'orientació

- les competències lingüístiques dels professionals
- el voluntariat, caracteritzat per l'obertura a un projecte que contempla la satisfacció de les necessitats dels usuaris i del món econòmic en matèria d'orientació al llarg de tota la vida.
- la possibilitat, per les estructures participants, d'alliberar temps de treball específic per a destinar-lo a la realització d'aquest projecte.

**La tria de territoris experimentals ha estat sovint dictada per les quatre regions en degut a la varietat dels contextos socioeconòmics i d'estructures necessàries per a una completa observació dels sistemes d'orientació.**

## B - Plans de treball

### Baden-Württemberg

Un grup de treball (GT) local ha estat constituït en l'àmbit del territori experimental (districte de l'Agència de Treball de Friburg) que agrupa tots els col·laboradors pertinents (representants de les estructures principals a nivell local) relacionats amb l'orientació professional.

escollit entre els col·laboradors « professionals » del comitè local a fi de donar suport a la coordinació del projecte DROA.

A nivell regional, entorn al ministeri d'economia, un comitè de « col·laboradors regionals » (representants d'estructures importants del lloc) ha acompanyat el projecte DROA (objectiu: facilitar la transferència dels resultats a nivell regional).



El coordinador del projecte DROA per el Land de Baden-Württemberg és el servei « Cooperació transfronterera i Europa » del Regierun-gspräsidium Karlsruhe (anteriorment Landesgewerbeamt Baden-Württemberg, Direktion Karlsruhe). Estava designat per a

aquesta missió pel ministeri d'economia del Land de Baden-Württemberg (Stuttgart), cofinançador del projecte DROA.

Totes les etapes del treball en el marc del projecte DROA han estat realitzades en permanent col·laboració amb el grup de treball local de Friburg (estat actual, anàlisi de les pràctiques, enquesta de satisfacció, seminari local, preparació/participació a la Universitat d'Estiu de la FREREF, seminari d'intercanvi a Barcelona, seminari final a Lió). Un referent ha estat

La funció de les dues coordinadores del projecte DROA per a Baden-Württemberg ha consistit, entre altres coses, en animar el grup de treball local a Friburg, en gestionar la comptabilitat i garantir la producció, la finalització i la transmissió dels resultats del projecte segons les diferents etapes del treball. Les dues eren l'enllaç de comunicació a nivell regional (ministeri d'economia, grup de treball dels col·laboradors regionals) i interregional (comitè dels coordinadors dels « 4 motors per a Europa »). Un institut de consulta regional (prestador extern) ha donat suport al projecte, en especial en relació amb les enquestes i la realització dels actes del seminari local.

Actualment, pel que fa Baden-Württemberg, una vintena d'estructures i organitzacions es troben activament implicades en el projecte DROA.

## Catalunya

Dos serveis de la Generalitat de Catalunya han engegat per separat el projecte DROA en els dos territoris experimentals escollits.

### Departament d'Educació

S'ha constituït un comitè de guia en cada territori, format per representants dels diversos dispositius analitzats. Aquests comitès han establert contacte amb els centres educatius i altres dispositius amb l'objectiu de

presentar el projecte i sol·licitar la seva participació. La informació ha estat obtinguda mitjançant una enquesta i diverses reunions amb els responsables dels recursos d'orientació existents en els dos territoris.



### Departament de Treball

Un comitè de guia regional i un comitè local han estat constituïts com a territori experimental (Girona i Manresa). Després de reunir les organitzacions encarregades de l'orientació per tal d'exposar-les els grans trets dels objectius del projecte DROA i oferir-les la possibilitat de participar-hi, s'han dut a terme reunions periòdiques al llarg del desenvolupament del projecte.

Les diverses etapes del projecte han estat efectuades de manera col·lectiva, la qual cosa s'ha concretat en un document en power point presentat en els diversos seminaris de difusió del projecte al si dels dos territoris i a Barcelona.

Totes aquestes organitzacions han participat en el projecte de manera desinteressada.

## Llombardia

El projecte ha estat coordinat per un Comitè de Guia transnacional i per un Comitè de Guia regional constituït per :

- Direcció General per a la Instrucció, la Formació i el Treball.
- Província de Milà
- Província de Varese
- Oficina regional pel Treball

- Oficina regional per les escoles
- APILOMBARDIA (associacions de petites empreses de Llombardia)
- FEDERLOMBARDIA (federació de les empreses)
- Secretaries Regionals de les organitzacions sindicals CGIL, CISL, UIL.

Les dues províncies on es troben els territoris designats per a l'experimentació han constituït també comitès locals que, a través de les diferents fases d'anàlisi i d'apropament a les realitats :

1. qüestionaris donats als operadors
2. entrevistes individuals
3. treball de comparació amb els operadors implicats, han permès:

- aprofundir en el coneixement de l'organització de les estructures implicades a nivell local (posicions institucionals, estratègies, funcions, tipus de finançaments...)
- aprofundir en el coneixement de les pràctiques i dels mètodes utilitzats pels actors locals per als diferents tipus de públic i en relació amb els tres temes diferents
- determinar les millors pràctiques i les seves possibilitats de difusió en la doble xarxa més amunt esmentada
- organitzar l'estabilització i l'ampliació d'aquesta doble xarxa

## Rhône-Alpes

En un primer moment, es va presentar el projecte als representants de les estructures adherides al Pol Rhône-Alpes de l'Orientació en els dos territoris proposats. Els « responsables de les xarxes » havien signat un compromís, en el moment de presentar el projecte, segons el qual acceptaven participar en la seva posada en funcionament. Es va

constituir un grup de treball en cada territori per a dur a terme les dues primeres etapes. Després de la celebració del seminari regional sobre les pràctiques d'orientació, els dos grups es van fondre en un sol grup regional, completat amb consultors i investigadors (INRP, METOD, Trouver-Créer). Les dues darreres etapes (enquesta al públic, enquesta als professionals, criteris de qualitat de l'orientació) s'han realitzat així,

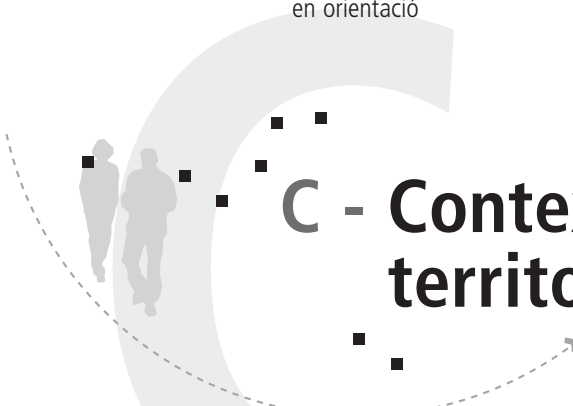


adreçant-se al públic en el marc d'aquest grup de reflexió.

En cada etapa, han estat posats en pràctica mitjans i dispositius específics juntament amb els actors locals :

- reunions d'informació sobre el projecte, resultats d'observacions i d'enquestes, engegada de les etapes...
- graella de recollida d'elements de descripció del context socioeconòmic, de presentació de les estructures d'orientació
- enquesta al públic a petició seva, necessitat i grau de satisfacció dels serveis que els han aportat les estructures
- enquesta als professionals sobre el seu propi recorregut professional
- entrevistes amb els directors i/o els professionals de les estructures
- trobades locals, regionals i interregionals
- tallers de reflexió que han arribat a determinar criteris de qualitat de l'orientació i de realització del marc de referència regional sobre la millora de la qualitat en orientació

**Els procediments emprats per les coordinadores de les quatre regions han estat preparats en el marc de trobades interregionals mantingudes amb regularitat al llarg de tot el projecte (preparació d'eines, de metodologies, recolzament a la posada en pràctica...) i han constituït el « fil roig » del projecte. Les trobades estaven portades per la coordinadora de la regió Rhône-Alpes, responsable del Pol Rhône-Alpes de l'Orientació. Per l'actuació en els territoris, cada una de les coordinadores ha tingut el recolzament d'un o dos grups locals de treball en els quals participaven els principals professionals de l'orientació del territori. Els treballs duts a terme en cada una de les regions no han estat necessàriament desplegats al mateix ritme ni aprofundits de la mateixa manera, però tots han aconseguit l'objectiu. Això ha permès una millor complementaritat entre cada una de les regions.**



## C - Contextos socioeconòmics dels territoris experimentals

### Baden-Württemberg

Baden-Württemberg és un Land situat al sud-oest d'Alemanya entre el Llac de Constança i el Rin. Limita amb els Länder de Hesse i de Renània-Palatinat al nord i al nord-oest. Al sud, és limítrof de Suïssa i de França. Pel nombre d'habitants i la superfície, ocupa el tercer lloc entre els Länder (població: 10,7 milions d'habitants, superfície: 36 000 km<sup>2</sup>).

El territori experimental (districte de l'Agència d'Ocupació de Friburg) es compon de tres Kreise (districtes) : Stadtkreis de Friburg (ciutat de Friburg) i les dos Landkreise de Breisgau-Hochschwarzwald i d'Emmendingen (espai rural).

Friburg es troba situat en l'extrem sud de Baden-Württemberg, a la frontera nord-oest de Suïssa i del sud d'Alsàcia. Friburg és un enclavament universitari i administratiu. Nombre d'habitants : 610 082, superfície : 2 232 km<sup>2</sup> (6,2 % de la superfície total de Baden-Württemberg (xifres de 2003).

Pel que fa al districte de l'Agència del Treball de Friburg :

- població activa de 15-65 anys: 68,4 % (67,1 % a BW)
- percentatge de dones en la població activa: 50,5 % (49,4 % a BW)
- percentatge de dones en la població: 50,9 % pel conjunt de Baden-Württemberg.

Molts funcionaris, un nombre elevat d'estudiants i molts treballadors fronterers dels voltants del sud d'Alsàcia, del nord-oest de Suïssa i de la de Bade del sud (vora 5 600 treballadors fronterers alsacians estan inscrits en el districte de l'Agència del Treball de Friburg).

Informacions econòmiques: Friburg i la seva regió no són un enclavament de producció industrial important (branca principal: l'electrotècnica). Nombroses PME de l'àrea de prestacions i serveis (2/3 des treballadors assegurats treballen en el sector terciari). L'hostaleria i la restauració, la salut, la ciència, l'art, el periodisme, etc. constitueixen sectors d'activitat importants.

L'índex d'atur correspon a la mitjana del Land de Baden-Württemberg (6,9%). La situació dels llocs de formació (que s'ha degradat en el conjunt de Baden-Württemberg des de l'inici dels anys noranta) s'ha mantingut estable en la unitat territorial local (districte de l'Agència del Treball de Friburg).

En resum: existeixen bones condicions de desenvolupament degut a una estructura de branques i d'empreses molt diversificada. Potencials de desenvolupament i d'innovació en els àmbits de la biotecnologia i de les tecnologies de la informació així com en els de la tècnica dels micro sistemes i l'energia solar.

## Catalunya

### Girona

Aquesta capital de província situada al nord-est de Catalunya reuneix una població de 86.672 habitants (2005). Es tracta d'una ciutat propera a la costa, dedicada en gran part als serveis i amb un potent sector turístic que origina una alternància entre períodes de plena ocupació laboral i d'altres amb un elevat índex d'atur. A més, la recent creació de nous sectors econòmics (aviació i indústria adjacent) permet de preveure una zona de creixement industrial i econòmic.

L'índex d'activitat és molt elevat, ja que el 60 % de la població es troba en edat laboral o treballa, es a dir, un 8 % més que la mitjana espanyola ; d'altra banda, el seu índex d'atur és relativament baix, d'un 6,22 %.

Presència de 13 centres d'educació secundària (6 públics, 7 privats), entre els quals destaca una molt important escola d'hostaleria. L'oferta lúdica i cultural de la ciutat és àmplia i variada, de la qual cosa es deriva un creixent mercat del treball en el sector dels serveis.

Atur per franges d'edat:

- menys de 20 anys : 6 %
- entre 20 i 25 anys : 12 %
- entre 25 i 30 anys : 17 %
- entre 30 i 45 anys : 36 %
- més de 45 anys : 30 %

### Manresa

La capital de la comarca del Bages agrupa 73.343 habitants (2005). Situada al cor geogràfic de Catalunya, és també un centre neuràlgic de comunicacions. La ciutat de Manresa, que gaudeix d'una important tradició industrial i comercial, ha estat objecte d'una important renovació que ha donat lloc a un creixement del mercat laboral i a la creació de llocs de treball en el sector dels serveis en detriment del sector industrial (tèxtil). Presència de 10 centres escolars d'educació secundària (4 públics, 6 privats) i d'una important fundació de cooperació escola-empresa.

La població de Manresa està distribuïda a parts iguals entre homes i dones (48 % d'homes i 52 % de dones). En canvi, l'índex d'atur és molt superior en la població femenina (65 % d'atur femení).

Atur per franges d'edat :

- menys de 20 anys : 4 %
- entre 20 i 25 anys : 9 %
- entre 25 i 30 anys : 12 %
- entre 30 i 45 anys : 30 %
- més de 45 anys : 45 %

## Llombardia



### Milà

Ciutat de 1.250.000 habitants, la demografia decreix a la ciutat de Milà. Va en augment el nombre d'habitants a Legnanese : 237.900.

Índex d'atur de 4,5 %. Més elevat entre la població de dones que entre la d'homes (5,7 % / 3,7 %).

El nombre d'inscrits als Centres d'ocupació s'eleva a 60.680 (amb una majoria de dones entre 35 i 54 anys). El perfil tipus de l'usuari interessat pels serveis dels Centres d'Ocupació és el de la dona (76 %) al voltant dels 45 anys, que posseeix un títol d'estudis de secundària obligatòria i una de cada deu és estrangera).

Gran nombre de petites i mitjanes empreses. A Milà ciutat, el sector Serveis absorbeix un 84 % dels treballadors.

### Varese

Ciutat de 843.250 habitants, equivalent a un 9 % de la població llombarda (Demolstat 2004), un 51,4 % de la qual són dones. Demografia en augment, amb una forta dinàmica migratòria. Procés constant d'envelliment de la població. L'índex d'ocupació disminueix: de 67,6 % el 2004 a 65,3 % el 2005 (índex nacional: 57,5 %, índex regional: 65,5 %).

El 2005, l'accés al treball disminueix de 3,1% en relació amb el 2004. Un 40 % dels accessos han estat absorbits per la indústria (un 25 % d'aquests pel sector manufacturer) mentre que el 60 % ho han estat pel sector dels serveis.

L'índex d'atur ha augmentat de 3,5 % el 2004 a 5,1 % el 2005 (índex nacional: 7,7 %, índex regional: 4,1 %). L'atur masculí ha augmentat més considerablement (de 2,1 % en 2004 a 4,2 % el 2005).

En el territori existeix forta vocació industrial amb tendència a baixar. El sector terciari augmenta. L'estructura de producció de la província és definida com un "multidistricte". Presència de múltiples espe-

cialitzacions de producció ben localitzades. Entre els sectors de producció dignes de menció, indiquem el cautxú, les matèries plàstiques, la fabricació i la transformació de productes de metall, de màquines i aparells mecànics, d'aparells mèdics i d'instruments de precisió, de mitjans de transport, de màquines i equips elèctrics, el sector químic farmacèutic, la restauració i el sector hotelier, la indústria alimentària i de begudes, el comerç, les activitats immobiliàries, la informàtica, els transports de mercaderies, de persones i les activitats vinculades a HUB aeroport de Malpensa.

## Rhône-Alpes

### Loira sud

Aquest territori del departament del Loira es descompon en tres « subconques d'ocupació » clarament identificades: les valls de l'Ondaine i del Gier i la metròpoli de Saint-Etienne, que engloben vora 500.000 habitants, 385.000 dels quals pertanyen a l'aglomeració de la ciutat (252.653 només per la ciutat de Saint-Étienne).

L'índex d'atur del Loira és d'un 9,9 % el juny de 2003 en relació amb l'índex d'atur nacional que és d'un 9,5 % i amb l'índex d'atur regional que és del 8,7 %. La part de dones sol·licitants de treball és d'un 45 % i la dels joves menors de 25 anys d'un 20 %.

Malgrat un passat industrial que s'imposa (extracció d'hulla, indústries siderúrgiques, tèxtil, cicles i armament) i la seva entrada, després, en un període de reconversió conseqüència d'una desindustrialització massiva i una regressió del treball, l'aglomeració de Saint-Etienne s'ha adaptat en sentit ampli i gaudeix avui dia de molts factors a favor. Podem destacar-ne:

- la presència de grans grups com són Casino, SNF Floerger o Angénieux
- un teixit important de PME-PMI, diversificat i dinàmic: l'aglomeració de la ciutat acull la segona xarxa PME/PMI després de la regió parisenca
- el desenvolupament de pols d'excel·lència: òptica/visió, béns d'equipament industrials, tractament de l'aigua
- exemples de reconversió de branques tradicionals : tèxtils mèdics
- un esdeveniment punter: la biennal del "Design".

Les valls de l'Ondaine i del Gier presenten un aspecte més fràgil. La tendència s'orienta cap a una terciarització concentrada en la metròpoli de Saint-Etienne. Les indústries de béns mecànics i de la metal·lúrgia tenen una forta representació en la conca del Gier.

### **Annecy**

La zona d'Annecy està delimitada com a una sola conca d'ocupació. Es tracta d'una zona de muntanya al llindar de Suïssa i que té una forta activitat turística.

L'any 1999, la població total era de 171.763 habitants:

- 24,1 % de 0-19 anys
- 29,3 % de 20-39 anys
- 27 % de 40-59 anys
- 19,6 % de més de 59 anys

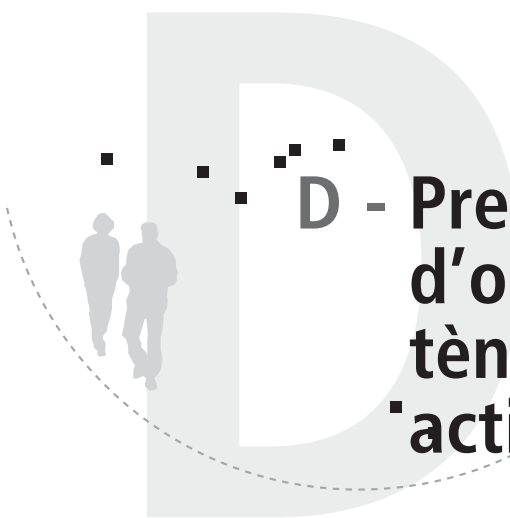
En la conca d'Annecy es comptabilitzaven 84.399 llocs de feina dels quals 73.879 eren assalariats.

L'any 2003, l'índex d'atur de l'Alta Savoia era de de

7,1 %. Se situava per sota de la mitjana de Rhône-Alpes: 8,7 % i de l'índex nacional: 9,6 %. L'activitat econòmica era globalment estable, però hi havia un augment considerable d'acomiadaments per motius econòmics. La meitat dels llocs de treball a la indústria de béns d'equipaments i activitats de serveis a les empreses es concentren a la zona d'Annecy. El sector dels serveis experimenta una forta evolució.

Dintre dels sectors administratius, salut, educació, acció social, immobiliari i financer hi ha un 60 % de dones i un 20 % en la construcció i els béns d'equipaments. L'activitat de temporada és important.

**Cada zona experimental escollida presenta un context específic, però s'observen grans diferències pel que fa al mercat del treball i a l'índex d'atur. El públic atès no té doncs les mateixes característiques a les diferents regions.**



## **D - Presentació de les estructures d'orientació que tenen competències en matèria d'orientació activa**

### **Tipus d'estructures**

#### **Baden-Württemberg**

L'orientació professional és competència de tres ministeris i de les administracions subordinades: el Ministeri federal del Treball i d'Afers Socials (direcció regional de Stuttgart), el Ministeri d'Afers Culturals, de la Joventut i Esports del Land de Baden-Württemberg i el ministeri d'Economia del Land de Baden-Württemberg. Nombroses estructures actuen en el camp de l'orientació professional.

L'Agència per l'Ocupació exerceix una funció central en l'orientació professional (administració pública amb mandat, de conformitat amb el llibre III del Codi social). Intervenien també en aquest terreny: l'administració escolar (acord-marc entre la Kultusministerkonferenz (Conferència dels ministres d'Afers culturals) (KMK) i l'Agència federal per l'ocupació), les administracions internes del Land de Baden-Württemberg (Regierungspräsidium, competent en matèria de « professions verdes »), de les col·lectivitats de dret públic (cambres de comerç i d'indústria i cambres dels oficis, competents per la formació professional principalment en l'àmbit comercial, tècnic i industrial), dels col·labora-

dors socials (Federació dels sindicats alemanys/ Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), Südwestmetall), dels organismes de formació continuada (beneficiaris de cursos de formació continuada, p. ex. en el cas de dones que reprenen una activitat després de la fase familiar, per a les persones amb formació o sense, les majors de 50 anys, etc.) així com de les xarxes vinculades a projectes específics en la regió (p. ex. Lernende Region Emmendingen). Aquestes estructures es troben representades en el si del grup de treball local DROA. Existeixen, a més, altres estructures (sovint de voluntariat o per implicació social, que de diferents maneres

s'encarreguen de l'orientació professional (p. ex. ajuda a l'ocupació dels joves, associacions de beneficència, etc.).

## Catalunya

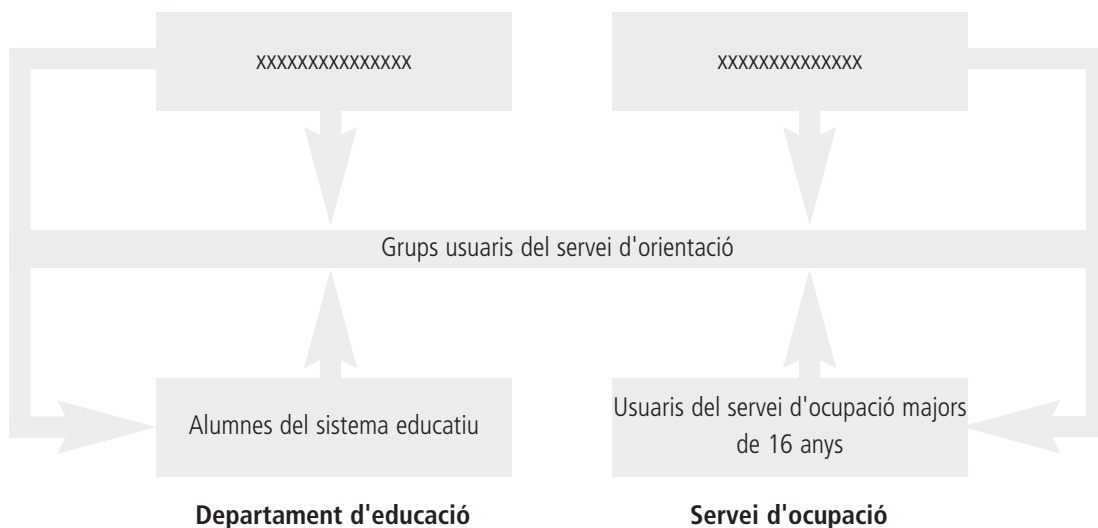
L'orientació professional a Catalunya recau en dos Departaments, el d'Educació i el de Treball. El Departament d'Educació s'ocupa d'orientar els joves que formen part del sistema educatiu. El Departament de Treball orienta per la seva banda totes les persones en edat de treballar i que aspiren a fer-ho.

### Organigrama de l'orientació professional a Catalunya

| EDAT  | RESPONSABLE                                                                                        | REALITZADORS                                                                                                                                                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12-16 | departament d'educació                                                                             | <b>xarxa d'instituts</b> d'ensenyament secundari                                                                                                                    |
| 16-25 | departament d'educació<br>departament de treball i d'indústria<br>(servei d'ocupació de catalunya) | <b>xarxa d'instituts</b> d'ensenyament secundari<br><b>organismes col·laboradors</b> sense , afany de lucre subvencionats per fons europeus                         |
| 16-65 | departament de treball i d'indústria<br>(servei d'ocupació de catalunya)                           | <b>xarxa d'oficines</b> del servei d'ocupació de catalunya<br>organismes col·laboradors sense , afany de lucre subvencionats per fons europeus<br>des fons europeus |

### Il·lustració del concepte d'orientació professional al llarg de la vida

#### L'orientació professional a catalunya



## Departament d'Educació

L'àmbit de l'Educació inclou tres tipus de dispositius d'orientació escolar i professional participants en el projecte : generals, específics i de suport.

Dispositius generals:

- Adreçats a tots els nivells educatius, altres públics i en tota la regió.

Dispositius específics :

- PAT (Pla d'Acció Tutorial). Programació que recull i coordina l'orientació de cada centre.
- EAP (Equips d'Assessorament Psicopedagògic). Equip extern de suport als professors i atenció als joves amb risc d'exclusió o d'abandó de la formació.
- FOL (Formació i Orientació Laboral). Matèria obligatòria per als estudiants de Formació Professional.
- PTT (Pla de Transició al Treball). Programa de formació i d'orientació per als joves que no han superat l'educació secundària obligatòria.

Dispositius de suport:

### Manresa

- Saló de l'estudiant. Fira anual que inclou un servei d'orientació escolar i una exposició del conjunt de l'oferta formativa del territori.
- Aula Jove. Programa de formació i d'orientació per als joves que no han superat l'educació secundària obligatòria (recurs de l'administració local).
- Fundació Lacetània. Fundació de cooperació escola-empresa.

### Girona

- **Fundació Escola-Empresa del Gironès**. Organisme de cooperació escola-empresa.
- **Expo-Jove**. Fira anual d'exposició de l'oferta en formació professional

## Departament de Treball

Cinc tipus d'organismes que duen a terme accions d'orientació i han participat en el desenvolupament del projecte DROA :

- De l'Administració local (ajuntament)
- Associacions sense ànim de lucre (6)
- Organitzacions sindicals (2)
- Empreses privades (4)
- Fundació (1)

## Organismes relacionats amb l'àmbit laboral:

- Ajuntament de Manresa.
- Associació per a la Gestió de Recursos Humans per a la Reinserció Socioprofessional (Manresa).
- Associació SEROC – Serveis Professionals (Girona).
- COPPIA (Manresa).
- Fundació per a la Formació i l'Estudi Paco Puerto (Girona).
- Fundació Privada per a la Innovació Tecnològica i el Desenvolupament Econòmic i Social (Manresa).
- GUIA (centre d'orientació professional, Girona).
- IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació Professional (Girona).
- IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació Professional (Manresa).

## Llombardia

### Milà

Les estructures pertanyen als marcs públic o privat o al privat-social, contemplen els diferents usuaris i les diferents tipologies d'acció, estan arrelades en el territori i són representatives de l'oferta de serveis d'orientació activa en el territori de Milà ciutat o del Legnanese.

Condicions requerides comunes :

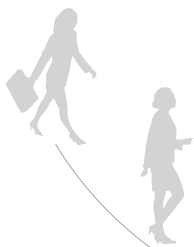
- Possessió dels paràmetres establerts per la Regió de Llombardia, per el desenvolupament d'activitats de formació i/o d'orientació,
- Possessió dels paràmetres reglamentaris del Decret Ministerial 166/2001 "acreditació dels organismes de formació i d'orientació" per a la utilització dels finançaments del FSE i el desenvolupament d'activitats de formació i/o d'orientació,
- El desenvolupament d'activitats de formació i/o d'orientació,

Les estructures considerades s'adrecen a l'usuari individualment, però solen operar en col·laboració entre elles i amb altres estructures del territori en projectes finançats aïlladament.

### Varese

Entre els dispositius d'orientació 2003-2004, han sorgit els partenariats. Estan constituïts per 3 membres com a mínim els quals garanteixen el material dels serveis d'orientació:





- Serveis públics d'ocupació gestionats per la Província de Varese (Centres del Treball) i els municipis i comunitats de muntanya (InFormaLavoro – Centres per a la informació).
- Serveis per a la formació professional (inclosos els serveis destinats a la formació de persones amb discapacitat) : sistema mixt públic-privat
- Cooperatives socials d'inserció laboral,
- Consultors: contractació i selecció de personal.

Existeixen organismes històricament ben arrelats en el territori i coneixements consolidats. L'absència de finançaments específics destinats a activitats d'orientació no permet a les estructures públiques i privades d'establir una continuïtat en l'oferta de serveis.

Properament el projecte SINTESI (software amb que les províncies estaran equipades) permetrà a les províncies d'exercir la seva funció de programació i gestió de l'oferta (monitoratge de les activitats dels diferents serveis i utilització per part dels usuaris).

## Rhône-Alpes

S'ha considerat estructura d'orientació tot organisme que participa amb una o amb totes les seves activitats en l'elaboració de l'itinerari personal i professional d'una persona en recerca d'orientació. La regió Rhône-Alpes compta amb 18 xarxes d'orientació adherides al Pol Rhône-Alpes de l'orientació.

Tres grans tipus d'estructures s'hi troben implicades:

- Atenció, informació, orientació i seguiment del públic (diversos nivells)
- Avaluació de les capacitats i de les competències
- Informació sobre oficis i ocupació

Són de caràcter públic o associatiu i pertanyen a nombroses xarxes nacionals o regionals. Existeixen també organismes privats que treballen en orientació però que no han estat considerats en el projecte DROA.

Els efectius d'assessors laborals tenen més presència en els organismes públics o vinculats a les col·lectivitats territorials i també a l'associació tripartita vinculada al ministeri

d'affers socials i ocupació: ANPE (Agència nacional per a l'ocupació), CIO (Centre d'informació i orientació), AFPA (Associació per a la formació d'adults).

## Activitats i actuacions

### Baden-Württemberg

Com en el conjunt d'Alemanya, no existeix a Baden-Württemberg una estructura d'orientació professional dedicada exclusivament a un grup determinat. El sistema d'orientació professional es basa especialment en el sistema de la formació professional dual que es com es denomina a Alemanya. Es tracta d'una formació paral·lela dins l'empresa i en la Berufsschule (escola d'ensenyament professional). La responsabilitat principal d'aquesta formació recau en les empreses. La condició bàsica és l'establiment d'un contracte de formació professional amb una empresa. Els aprenents reben la formació pràctica dins l'empresa, i la part teòrica és dispensada per l'escola d'ensenyament professional. En total, 2 milions de joves reben una formació d'aquest tipus en el conjunt d'Alemanya. Així doncs, la formació dual és la forma de formació professional que domina a Alemanya.

L'orientació professional comença en els centres d'ensenyament general. La cooperació entre les escoles, les Cambres, l'Agència del Treball i les empreses permet als alumnes d'adquirir una visió fonamentada en la pràctica del món del treball, la qual cosa crea unes millors condicions per a la transició de l'escola a la vida professional. En aquest sentit, es posen en pràctica diferents mesures: estades de formació en empreses, descobriment dels oficis, treball sobre l'elaboració dels CV, projectes entre alumnes (escola) i aprenents (empresa), borses Jobstart, etc. L'objectiu és que tots els joves que desitgen seguir una formació dual obtinguin un contracte de formació fins i tot abans del final de la seva escolaritat. Això explica la importància rellevant de l'orientació professional en el nivell d'entrada (transició escola – formació professional).

Totes les estructures més amunt mencionades difonen informacions professionals. Els serveis proposats en el terreny de l'orientació professional van de la informació disponible per via electrònica fins a la col·locació (ajuda a la recerca de feines i de llocs de formació) passant per consultes en grups i consultes individuals. Les ofertes de consell es cenyeixen als diferents tipus d'usuaris i a les necessitats en termes d'orientació: persones en situació de reinserció, joves amb titulació i estudiants (punt central: ruptura amb els estudis

d'ensenyament superior), persones que desitgen reprendre l'activitat professional (Wiedereinsteigerinnen/dones que no han tingut una feina remunerada per tenir cura dels fills, treballadors seniors, disminuïts, etc. Consells sobre la mobilitat i EURES (European Employment Services), sobre la reconversió, la formació continuada, la planificació de les carreres, seguiment sociopedagògic dels joves sense lloc de formació pedagògica (mesures preparatòries per l'ocupació), coaching (principalment per persones que han fet estudis universitaris i per les dones).

Altres mesures d'orientació professional posades en pràctica en el marc de la cooperació entre les diferents estructures són: desenvolupament i organització de borses Jobstart i de fires de formació continuada, desenvolupament de nous models de formació (Cambres i empreses), accions concertades en espais limitats per tal que les empreses de la regió posin a disposició places de formació, projectes per a la integració professional...

## Catalunya

### Departament d'Educació

Les activitats principals d'orientació en el camp educatiu adreçades als alumnes són: entrevista, assessorament d'orientació, informació sobre oferta de formació, activitats d'autoconeixement i acompanyament conjunt de l'usuari i la família.

Els dispositius per als joves que no superen la secundària obligatòria es centren en la informació sobre mercat del treball, els perfils professionals, les tècniques de recerca de feina, la motivació per la inserció, l'organització de visites a empreses i la tutoria individual per al seguiment i acompanyament.

### Departament de Treball

Accions d'acompanyament en el treball (els diferents organismes tenen la mateixa missió i duen a terme activitats semblants); informació sobre el mercat laboral, motivació per a l'ocupació, club per a l'ocupació, tècniques de recerca de feina, seguiment i acompanyament durant la inserció professional, activitats de recol·locació.

## Catalunya

### Serveis oferts o accions efectuades

### Definició d'aquests serveis i elements que comprenen

#### Acompanyament socioeducatiu

Seguiment individualitzat del perfil laboral i formatiu de l'usuari.

#### Club de treball

Espai d'informació i autoorientació l'objectiu del qual és facilitar la inserció en el mercat laboral dels usuaris amb disponibilitat immediata per incorporar-s'hi.

#### Definició de perfils professionals

Definició de les competències professionals que constitueixen la base d'una ocupació concreta en un entorn determinat.

#### Desenvolupament d'aspectes personals per a la inserció

Definició de les habilitats i els recursos necessaris per superar les limitacions o els elements de resistència en la recerca de feina, optimitzar els factors personals d'ocupació i millorar l'autoocupació en el procés d'inserció.

#### Diagnòstics professionals

Definició del nivell d'adequació dels usuaris: competències professionals, disponibilitat geogràfica i horària, sociabilitat i entorn sociofamiliar.

#### Informació sobre el mercat laboral

Facilitació de tot el ventall de recursos, documents, lleis, intermediaris i agents de l'entorn de treball immediat.

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informació professional</b>                                   | Facilitació d'informació concreta sobre les tendències i les característiques de l'adequació a un entorn determinat.                                                                                                                            |
| <b>Motivació per a l'ocupació</b>                                | Anàlisi i reforç del caràcter emprenedor dels usuaris per tal que creïn el seu propi lloc de treball.                                                                                                                                           |
| <b>Motivació per a la inserció</b>                               | Anàlisi i reforç de les habilitats personals de l'usuari amb la finalitat de millorar la seva percepció del mercat laboral.                                                                                                                     |
| <b>Orientació escolar i/o professional</b>                       | Conjunt d'activitats encaminades a ajudar els usuaris a prendre decisions sobre el seu itinerari escolar i/o professional en funció dels seus interessos i les seves capacitats.                                                                |
| <b>Orientació de formació i de treball</b>                       | Elaboració de l'itinerari de formació i/o treball a curt, mitjà i llarg termini.                                                                                                                                                                |
| <b>Orientació professional</b>                                   | L'entenem com un servei que té com a objectiu ajudar persones de qualsevol edat, en qualsevol moment de la seva vida, a prendre decisions encertades pel que fa a estudis, formació i feina, i a gestionar el seu desenvolupament professional. |
| <b>Recerca independent de feina</b>                              | Desenvolupament d'habilitats i recursos propis per tal de superar les barreres a l'hora d'inserir-se en el mercat laboral: elements que hi propicien l'accés i elements limitadors.                                                             |
| <b>Seguiments conjunts amb l'usuari i la família</b>             | Oferiment de suport tècnic i emocional per tal d'afavorir l'autonomia a l'hora d'inserir en el mercat laboral grups amb dificultats especials.                                                                                                  |
| <b>Suport en el lloc de treball</b>                              | Oferiment de suport tècnic i emocional a grups amb dificultats especials per tal de garantir la seva adaptació al lloc de treball i un rendiment òptim per a l'empresa.                                                                         |
| <b>Tècniques de recerca de feina</b>                             | Instruments i estratègies que permeten que les persones que busquen feina puguin fer una recerca planificada i organitzada per assolir el seu objectiu professional, tot posant en pràctica les seves habilitats personals i professionals.     |
| <b>Tuteles individualitzades amb seguiment i/o acompanyament</b> | Acció d'atenció individualitzada de tipus transversal per a l'orientació professional l'objectiu de la qual és inserir l'usuari en el mercat laboral.                                                                                           |

## Llombardia

### Milà

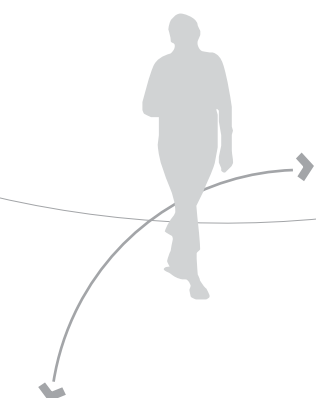
Gran riquesa d'oferta. Totes les estructures ofereixen serveis d'orientació bàsics (àmplia disponibilitat), especialitzats i d'acompanyament en el treball.

Els consultors en orientació exerceixen les funcions i les tasques següents: relació d'ajuda, consulta a la persona, suport en la consolidació d'un projecte per-

sonal i professional, gestió de recursos humans, entrevista individual d'orientació, balanç de les aptituds i balanç de les experiències, balanç de les competències professionals, assessorament orientador.

Aquestes tasques poden agrupar-se en tres grans blocs:

- Entrevista d'informació i d'atenció
- Entrevista d'orientació
- Acompanyament i suport a la recerca activa de treball.



La riquesa i la varietat de l'oferta estan vinculades a la presència d'empreses arrelades en el territori, al fet de compartir elements de la xarxa i el marc del context (llengua, acreditació, flux d'informació)

### Varese

Els serveis d'orientació ofertats podent reagrupar-se en quatre grans categories :

- Atenció i informació d'orientació (trobadres d'informació i d'orientació, entrevistes d'atenció)
- Formació d'orientació (mòdul d'orientació per al treball / per a la formació)
- Consells d'orientació (entrevistes d'orientació, avaluació d'aptituds, balanç de competències professionals, assessorament)
- Acompanyament i ajuda a l'ocupació (recerca activa de treball, tutoria en la inserció professional, tutoria d'orientació, experiència professional)

### Rhône-Alpes

Divuit xarxes d'orientació han estat identificades a Rhône-Alpes i estan adherides al Pol Rhône-Alpes de l'orientació. Aquestes representen 450 estructures distribuïdes per la regió, i 5.000 professionals que participen en la gestió de l'orientació. No obstant, la seva missió no es centra forçosament i única en l'orientació, i només dos organismes s'hi dediquen de ple: CIO (Centres d'informació i d'orientació) i CIBC (Centre Interinstitucional d'Avaluació de Competències).

Diferents tipus d'activitats cobreixen el conjunt d'una trajectòria d'orientació:

- realitzades per tots les organismes: la informació sobre el món professional, la formació i els ajuts a l'ocupació, ajuda per a bastir i fer evolucionar un projecte, acompanyament individual
- actuacions més especialitzades: informació i orientació sobre el dispositiu de formació, validació de projectes de formació, acompanyament en la recerca de feina, avaluació de competències, ajut a l'acompanyament de projectes, entrevista d'assessorament, educació per a l'orientació, diagnòstic, avaluació psicològica, seguiment psicopedagògic al llarg de la formació, informació i ajut en la tria d'ofici, VAE (acreditació de competències adquirides).

En els dos territoris experimentals, el conjunt d'aquestes xarxes està representat localment. No obstant, segons el context geogràfic, la implantació de les estructures no es fa necessàriament des de la proximitat i no sempre facilita l'accessibilitat del públic. El finançament concedit no sempre permet a les estructures de dur a terme la totalitat de les prestacions.

## Finançaments de les estructures d'orientació

### Baden-Württemberg

Cap de les estructures que actuen en qüestió d'orientació professional no disposa d'un pressupost propi destinat a desenvolupar les seves tasques i missions en el camp de l'orientació.

### Catalunya

#### Departament d'Educació

- Finançament del govern de la regió
- Fons Social Europeu
- Participació de les Administracions locals

#### Departament de Treball

- Finançament dels organismes del govern regional
- Finançament de l'Administració de l'Estat
- Finançament de dispositius
- Finançament del Fons Social Europeu

### Llombardia

Els organismes públics utilitzen finançaments públics (posats a disposició del FSE, del Ministeri, Regió Llombardia, etc.). Els organismes privats disposen de fons propis però poden també usar fons públics. Els organismes privats o públics poden usar només fons públics, de la Regió o del FSE si responen als criteris de qualitat establerts pel sistema d'acreditació regional.



## Rhône-Alpes

Segons el tipus, les estructures poden tenir finançaments de:

- l'Estat, i dintre d'aquest el FSE (en forma de subvencions globals o d'accions específiques)
- la Regió i dintre d'aquesta el FSE en un marc de contractes d'objectius signats amb les estructures (encàrrec de prestacions) i en un marc d'accions específiques concebudes per les estructures
- privats: realització de comandes per a empreses

## Tipus de públic atès

### Baden-Württemberg

- Titulats dels centres d'ensenyament general (persones que han acabat l'escolaritat)
- Titulats de les escoles d'ensenyament professional (aprenents després de la formació professional dual),
- Persones que han acabat la seva escolaritat sense acreditació
- Persones que han abandonat els estudis superiors
- Titulats de primera etapa de formació professional inicial
- Persones que han interromput la seva trajectòria de formació
- Sol·licitants de feina,
- Dones que s'han dedicat a tenir cura dels fills (que reprenen l'activitat professional)
- Immigrants
- Disminuïts, persones amb dificultats per a aprendre, persones en procés de reinserció
- Treballadors sèniors (+ 50 ans).

## Catalunya

### Departament d'Educació

- Joves escolaritzats entre 12 i 16 anys i les seves famílies
- Estudiants de formació professional (a partir de 16 anys)
- Joves entre 16 i 25 anys sense titulació d'ensenyament secundari obligatori

### Departament de Treball

- Persones de 16 a 65 anys que volen treballar
- Joves adults

- Dones que volen reinserir-se en el mercat del treball
- Discapacitats que volen treballar
- Immigrants
- Adults que busquen feina

## Llombardia

### Milà

Adolescents, estudiants, joves adults, adults (assalariats o que busquen feina), famílies

### Varese

#### Àrea de Treball

Joves (18 – 25) sense ocupació i a l'atur, adults sense ocupació i a l'atur, joves i adults en mobilitat o en Atur Tècnic Especial, joves i adults sense ocupació o en risc d'exclusió social, empleats, inclosos els de feines atípiques, operadors, famílies.

#### Àrea de Formació

Adolescents (15 – 18) sotmesos al dret i deure d'instrucció i de formació professional fins els 18 anys inserits en itineraris d'acompanyament, estudiants que segueixen cursos de formació superior (IFTS) i universitaris, adolescents, estudiants, joves adults, adults (amb salari o sense), operadors, famílies.

## Rhône-Alpes

Qualsevol públic, des de l'escola fins el treball: escolars, estudiants, joves adults, adults (que busquen feina o assalariats), entre el que es troba un públic específic: persones disminuïdes, dones en procés de reinserció, majors de 50 anys...

## Presentació dels professionals i relació de les seves titulacions i qualificacions

### Baden-Württemberg

- Assessors per a persones de menys de 25 anys principalment d'orientació professional
- Agents laborals amb funcions d'assessorament,
- Agents laborals per a professions procedents de l'ensenyament superior amb funcions d'assessorament



- Assessors que treballen fonamentalment en l'orientació professional en l'àmbit educatiu (assessorament a estudiants de secundària).

Agència d'ocupació. Formació/qualificació de les persones que tenen al seu càrrec l'orientació professional. Sense perfil uniforme de professió o de qualificació, però en principi amb 3 possibilitats: estudis a la Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung (escola superior de Bund per a l'administració pública), formació de funcionari de l'administració del treball amb qualificació complementària, estudis universitaris amb qualificació complementària d'assessor d'orientació professional al si de l'Agència federal pel Treball.

- Assessors de formació.

Cambrà de Comerç i d'Indústria, Cambrà dels Oficis, Regierungspräsidium. Qualificació de base: en el camp tècnic i industrial, formació de tècnic o d'enginyer; en el camp comercial: especialista (títol de CCI) o Meister (mestre en una professió artesanal; tot sovint els assessors de formació han seguit una formació similar a aquella sobre la qual aconsellen. Pel que fa el Regierungspräsidium: en general, formació en una escola superior o una escola superior especialitzada en un sector (p. ex. agricultura, horticultura o viticultura).

- Professors de contacte.
- Persones que tenen al seu càrrec l'orientació professional.

(à Administració escolar/Regierungspräsidium, departament Escola i Educació. Qualificació: professors d'economia o professors d'educació cívica).

- Sociopedagogs  
(p. ex. BBQ, estructures d'ajuda a l'ocupació dels joves. Qualificació: sociopedagogs (titulats d'escoles superiors) o estudis universitaris + formació continuada interna.

- Secretaris dels joves  
(Federació dels sindicats alemanys (DGB). Qualificació : els 2/3 dels secretaris dels joves posseeixen una formació dual, 1/3 té un diploma d'escola superior. Preparació a la seva funció per mitjà del « learning by doing »).

## Balanç :

- No existeix un perfil de qualificació homogènia de les persones que s'ocupen de l'orientació professional ,
- L'orientació professional no constitueix moltes vegades la funció principal d'aquestes persones
- Bona part de la implicació és voluntària,
- Sovint no hi ha formació continuada específica, sí molt « learning by doing » i coneixements empírics.

## Catalunya

### Departament d'Educació

- Els tutors són llicenciats universitaris de titulació diversa
- Els professors de Psicologia i Pedagogia de cada centre són psicòlegs, pedagogs i psicopedagogs
- Els professionals dels EAP (equips de suport) són psicòlegs, pedagogs i assistents socials.
- Els professors de FOL són llicenciats en dret, en economia i professionals socials
- Els responsables dels PTT són llicenciats universitaris, amb una experiència de treball amb aquest tipus de joves

### Departament de Treball

Els professionals que s'ocupen de l'orientació professional al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) són els següents:

- Informadors
- Tècnics d'inserció laboral
- Assessors
- Tècnics d'autoocupació
- Tutors

Quan comencen els programes d'orientació, tenen lloc jornades de formació adreçades als professionals sobre les matèries tècniques i de gestió.

## Llombardia

### Milà:

Les estructures tenen personal d'ordre divers entre el qual es troben els operadors que han estat objecte d'una recerca sobre competències. Entre els operadors hi ha:

- operadors de la informació en orientació
- tècnics d'orientació
- consultors en orientació

Els consultors en orientació posseeixen estudis de grau superior. Molts tenen un títol universitari. Sovint tenen una especialització de postgrau universitari i una experiència laboral que va dels 2 als 10 anys.

Les normes regionals per ser consultor en orientació són: un títol universitari i dos anys d'experiència com a mínim.

### Varese

(ISFOL 2003: Centre nacional que ha establert la classificació del personal que desenvolupa activitat d'orientació en quatre nivells)

Els professionals d'orientació individualitzada de l'ISFOL (2003) són:

- agents d'informació en orientació
- tècnics d'orientació
- consultors en orientació

Exigències de la Regió que ha establert un sistema d'acreditació regional que permet d'accedir als finançaments públics:

Operador junior:

- Titulació d'escola secundària superior i 1 any com a mínim d'experiència consolidada en el sector de l'orientació o 2 anys com a mínim d'experiència consolidada en el sector dels serveis del treball.

Agent sènior :

- Llicenciatura amb 2 anys com a mínim d'experiència consolidada en el sector de l'orientació
- en absència de titulació, 10 anys com a mínim d'experiència consolidada en el sector de l'orientació
- 5 anys com a mínim d'activitat desenvolupada per als Centres per a l'ocupació en el sector dels serveis pel treball.

Exigències de les estructures :

- Formació especialitzada en el sector de la formació/orientació
- Experiència en gestió de grups de formació, d'informació, d'orientació en la transició al treball
- Títol d'orientador i/o educador professional

## Rhône-Alpes

Presentació dels professionals i de les seves titulacions i qualificacions.

Els professionals que realitzen activitats d'orientació tenen diferents denominacions: Assessor d'ocupació, assessor de validació de competències, assessor d'inserció laboral, psicòleg del treball...

Els assessors procedeixen majoritàriament de llicenciatures universitàries com ara Psicologia. No obstant, es detecta una gran diversitat de nivells formatius (des de batxillerat a llicenciatura) i de titulacions d'accés (cursos en psicologia del treball, però també formació en història, dret, llengua, secretariat, economia, gestió, etc).

L'experiència professional del "candidat" també interessa a les estructures d'orientació. Aquesta experiència, tan si té relació amb l'atenció al públic (acompanyament...) com amb les empreses (coneixement de les empreses) sol completar aquestes formacions teòriques.

Els itineraris professionalitzadors no sempre tenen relació amb l'orientació. Els professionals procedeixen dels sectors socials o d'educació i del sector terciari (acollida, assistència, documentació). La tercera part procedeix del sector comercial (vendes, restauració, farmàcia, banca...)

## Competències específiques dels professionals

### Baden-Württemberg

- Coneixements actuals sobre la formació, les possibilitats de formació continuada, els oficis i els estudis
- Planificació dels itineraris professionals
- Coneixements sobre mercat regional de treball
- Experiència professional també més enllà de la seva pròpia institució, especialment en el cas dels assessors de formació
- Coneixements jurídics

### Capacitats de communication

- Entrevistes individuals i en grups
- Tècniques d'animació i de presentació
- Saber treballar en xarxa
- Contactes amb els empresaris

### **Autres qualifications clés**

- Capacitats de planificació i d'organització
- Coneixements d'utilització d'Internet
- Habilitats socials
- Formació psicològica i sociològica bàsica
- Bona cultura general
- Creativitat
- Capacitat de treballar segons els processos
- Perseverància

## **Catalunya**

### **Departament d'Educació**

Competències bàsiques: determinades per la formació universitària

Competències específiques:

- Coneixement dels itineraris formatius.
- Tècniques d'autoconeixement i presa de decisions
- Coneixement de les dinàmiques de grup
- Coneixements de psicologia evolutiva
- Coneixement del mercat del treball, dels perfils professionals i de la normativa laboral bàsica.
- Coneixement de les tecnologies de la informació i de l'orientació

Competències transversals:

- Capacitat de comunicació
- Capacitat d'empatia
- Capacitat d'anàlisi i de síntesi
- Capacitat de treball en equip
- Personalitat equilibrada i positiva
- Alt nivell d'autocontrol i autoestima

### **Departament de Treball**

El concepte de competència professional ha de ser entès com el conjunt dels coneixements, habilitats i aptituds adquirides durant el processos formatius o d'experiència professional i que permeten actuar en relació amb l'orientació en diferents situacions laborals.

Competències bàsiques: són les que determina la formació universitària. Responen al perfil, preferentment, els llicenciats en pedagogia i psicologia.

Competències específiques:

- Coneixement de la psicologia dels adults.
- Coneixement de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)
- Coneixement del mercat de treball
- Coneixement dels itineraris formatius
- Coneixement de mètodes didàctics
- Coneixement de dinàmica de grups

Competències transversals:

- Motivació per a l'objectiu
- Personalitat equilibrada i positiva
- Innovació
- Creativitat
- Originalitat
- Flexibilitat
- Capacitat empàtica
- Comunicació interpersonal
- Autocontrol
- Autoestima

## **Llombardia**

### **Milà**

Les competències dels operadors estan vinculades a les accions, no a una titulació única. El perfil dels operadors d'orientació va lligat d'una manera estricta a les experiències de treball adquirides (que determinen d'una manera efectiva el posicionament de cada operador).

Les competències dels operadors en orientació (Perfil tipus ISFOL : Centre nacional que ha establert en quatre nivells la classificació del personal que desenvolupa activitats d'orientació) han estat subdividides en :

Competències de base:

Coneixement de la legislació, dels serveis, del mercat del treball, de l'organització de l'empresa pública i privada, coneixements de les principals tècniques estadístiques, informàtiques, de l'anglès, de les estratègies de recerca activa de treball)



Competències tècniques professionals:

Gestió de les entrevistes individuals, dinàmica de grups, coneixement de les teories, metodologies, tècniques, instruments d'orientació, redacció de perfils individuals, capacitat de projectar, anàlisi de la demanda, elaboració del projecte de formació, saber treballar en xarxa, gestió i transmissió de les informacions

Competències transversals:

Saber treballar en equip, saber exercir la pròpia funció, capacitat per resoldre conflictes, saber comunicar

### Varese

Un exemple de les competències:

Descripció de les competències de l'operador de la informació en orientació que gestiona els següents serveis: trobades d'informació en orientació, entrevistes d'atenció individual, mòduls d'orientació laboral i/o per la formació.

Els serveis d'informació per l'orientació tenen com objectius:

- 1) difondre informacions sobre l'oferta formativa, el mercat de treball, les professions i les sortides professionals del mercat del treball
- 2) defensar la claredat de les qüestions en orientació individual
- 3) desenvolupar adreces socials, orientar al treball o a la formació, promoure la integració social i laboral

Competències bàsiques:

- Coneixement de temes específics (reglamentacions, contractes, mercat del treball, organització d'empresa, oferta de serveis, de formació professional i d'instrucció, tècniques de recerca activa)
- Coneixement d'elements de base en matèria d'arxiu i de documentació
- Nocions bàsiques d'orientació i els diferents enfocaments

Competències tècniques professionals:

- Tècniques d'anàlisi de la demanda i comprensió de la necessitat de l'orientació
- Tècniques d'elaboració i restitució de les informacions

- Concepció de la formació i metodologies didàctiques
- Dinàmiques de la comunicació en públic
- Tècniques i instruments per a la gestió de grups i per a l'avaluació de les intervencions.
- Models i metodologies d'intervenció.
- Activació d'enllaços amb el territori: treballar en xarxa.

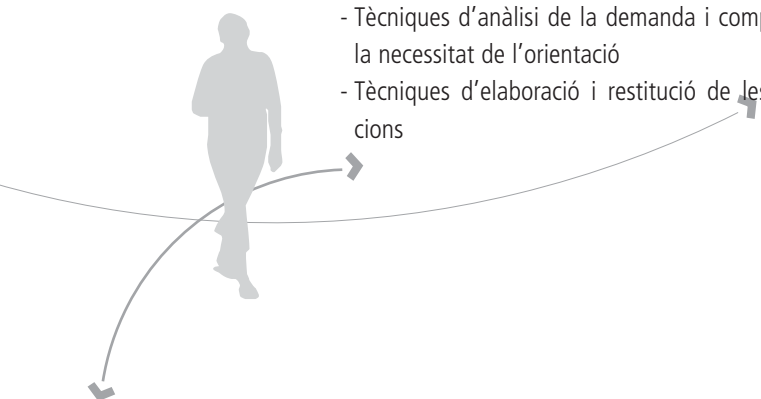
Competències transversals :

- Capacitat d'escolta, d'observació, de comunicació, de mediació, apropament empàtic
- Capacitat d'anàlisi, reelaboració i síntesi
- Treball per objectius/orientació dirigida al resultat
- Capacitat de resolució de conflictes
- Consciència de la pròpia funció (posicionament a l'interior de l'organització)
- Competències organitzatives i de gestió del temps
- Creativitat i propensió a la innovació

### Rhône-Alpes

Un professional de l'orientació posseeix competències específiques que corresponen a la seva funció però no necessàriament totes les competències descrites tot seguit:

- Coneixements teòrics: psicologia de l'orientació, psicologia clínica (gestió de les relacions humanes, atenció individual), però també d'altres sectors (dret laboral, economia, recursos humans, etc.)
- Coneixements de tipus pràctic: coneixement de l'entorn socio-econòmic, de l'oferta de formació, de mesures per l'ocupació...
- "Saber fer " vinculats a les tècniques, eines, metodologia: saber analitzar, realitzar síntesis, domini de les tècniques d'entrevista, dels tests, de les eines d'orientació, saber conduir un grup...
- Capacitats personals utilitzades en relació amb els altres: escolta, flexibilitat, empatia, (estimar, respectar, neutralitat benèvola, comprensió...), competències relacionals i comunicatives, disponibilitat, treball en equip.
- Capacitats personals en relació amb l'activitat del lloc de treball : curiositat, mentalitat oberta, organització, presa d'iniciatives, autonomia, prespectiva, discreció, equilibri personal...



## Partenariats establerts amb altres estructures

### Baden-Württemberg



En primer lloc, ha estat institucionalitzada una cooperació entre la Cambra de Comerç i d'Indústria, la Cambra d'Oficis, els sindicats d'empresaris, els sindicats de treballadors i l'Agència del Treball degut a la representativitat d'aquestes estructures al si de la comissió d'administració de l'Agència del Treball.

- Cooperacions permanents entre diferents col·laboradors: p. ex. pel que fa l'orientació professional en els centres d'ensenyament general (dispositiu d'orientació/estades de formació en el marc de l'OIB (Orientierung in Berufsfeldern)/Orientació en els sectors professionals (Hauptschulen), de la BORS (Berufsorientierung an Realschulen)/Orientació professional en les Realschulen, la BOGY (Berufsorientierung an Gymnasien)/Orientació professional en els instituts de secundària). Cooperació entre les Cambres, les empreses, les escoles, l'administració escolar i l'Agència del treball.
- Cooperacions específiques: p. ex. entre l'Agència del treball i els organismes de formació continuada, cooperacions entre el sindicat DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) i els assessors de la universitat de Friburg (punt principal: estudiants que han interromput o són a punt d'interrompre els seus estudis), cooperacions entre els prestataris de formació continuada (grups de treball i oficina regional per la formació continuada).
- Cooperació orientada a projectes en comú: p. ex. dins el marc del desenvolupament i de l'organització de borses Jobstart (fires regionals que reuneixen empreses i joves interessats per la formació i que integren tots els col·laboradors importants de l'orientació professional en el lloc) i Saló de formació (fires regionals dels prestataris de formació continuada). El projecte « Lernende Region Emmendingen » (Regió en aprenentatge d'Emmendingen) constitueix un altre exemple d'aquest tipus de cooperació.

Mobilització de les estructures de cooperació existents en cas de situacions de crisi (p. ex. campanya per a la posada a disposició de les places de formació, atenció als aprenents d'empreses en fallida i « taula rodona » amb participació de les Cambres, de l'Agència del treball, dels col·laboradors socials i del món polític del mateix indret (accions concertades en un espai limitat).

### Catalunya

#### Departament d'Educació

Coordinació amb:

- Altres departaments i estructures de l'administració regional i de l'estat
- Els serveis socials i sanitaris
- Les empreses
- Les administracions locals

#### Departament de Treball

Coordinació amb:

- les organitzacions de la zona
- organismes especialitzats en la gestió de certs col·lectius de persones o amb altres centres similars o equivalents
- col·laboració amb altres organismes: nul·la o només en alguns casos
- Empreses
- Sindicats

### Llombardia

#### Milà

Experiència des de 2001 gràcies als finançaments FSE, organització d'un sistema local articulat i diferenciat que permet d'oferir :

- Accions de caràcter compensatori
- Accions / itineraris d'orientació més complexos i més dirigits

L'experiència es du a terme garantint :

- Disponibilitat i accessibilitat dels serveis d'orientació
- Extensa oferta d'orientació (xarxa de l'oferta)
- Coordinació i gestió del sistema a través dels mecanismes de conducció

## Varese

Els partenariats constituïts en la Província de Varese poden tenir una composició mixta pública/privada i són de 2 tipus :

1) adhesió voluntària d'acord amb les exigències de les diferents estructures

2) adhesió en funció dels finançaments públics disponibles. En aquest cas, les directives de la Província de Varese van adreçades a promoure partenariats territorials que garanteixen la cobertura de tot el territori de la província per assegurar la prestació d'aquests serveis d'orientació en totes les realitats sublocals.

En el Dispositiu d'Orientació 2003-2004 s'han constituït partenariats compostos de tres membres com a mínim que garanteixen els materials dels serveis d'orientació.

Aquest model d'integració ha estat proposat pel dispositiu d'orientació 2005/2006 amb els organismes que havien passat l'última etapa d'acreditació regional i la realització d'intervencions d'orientació a l'interior d'aquests dispositius FSE es troba encara en fase de desplegament.

## Rhône-Alpes

**Partenariat informal o per convenis (puntual o regular)** amb els prescriptors (exemple : ANPE), les

estructures del camp de la inserció professional, de l'acompanyament social, de la formació, de l'ocupació... per :

- establir accions (fòrums, trobades sobre el futur professional, intercanvis d'informacions, de coneixements...)
- co-construcció de projectes amb estructures locals
- acompanyament dels usuaris
- posada en funcionament de projectes públics o de la regió, ex : VAE (validació de l'experiència



adquirida)

**Partenariat institucional:** relació amb els finançadors per la crida d'ofertes, construcció de les respostes, posada en funcionament, seguiment administratiu i pressupostari de les accions proposades.

El PRAO té com a vocació l'animació de la xarxa de les estructures d'orientació. Afavoreix l'anàlisi de les necessitats territorials i els intercanvis entre els diferents actors amb la finalitat de millorar la qualitat de l'orientació a Rhône-Alpes.

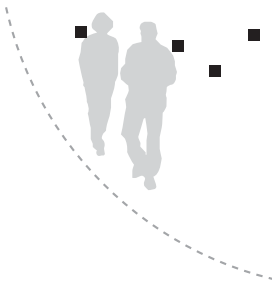
**No és obligatori que en totes les regions existeixin estructures dedicades específicament a l'orientació. Pot tractar-se d'organismes amb objectius diversos (inserció, ocupació, atenció al públic amb multiplicitat de demandes...) que treballen en el camp de l'orientació. Poden ser de tipus privat, públic, voluntari o associatiu i tenir o no al seu càrrec una missió específica referent al tema.**

**Els públics atesos són globalment els mateixos, però cada regió ha fixat prioritats en relació a l'atenció a públics específics que corresponen al mateix temps al seu context socioeconòmic i al seu sistema d'orientació.**

**Les competències dels professionals se centren molt al voltant de la informació sobre el mercat laboral o sobre la formació, de l'escolta i de la psicologia. Però no es pot determinar de quina manera es despleguen aquestes competències ni quines són les eines utilitzades per dur-ho a terme.**

**Les activitats i les pràctiques són molt diverses i no existeix un ofici tipus del professional de l'orientació ni formació específica que prepari per aquest ofici.**





# E - Punts forts i punts febles de les estructures i de la xarxa

## Points forts

### Baden-Württemberg

- 
- En el territori experimental, el treball en xarxa és un recurs freqüent per resoldre problemes
  - Consciència dels problemes, molt marcadament a nivell local
  - Gran implicació de la part de les estructures i dels col·laboradors locals (també nombroses activitats a títol voluntari)
  - Existència d'estructures o de xarxes innovadores en els camps de la formació continuada i de l'assessorament (*Regionalbüro der Arbeitsgemeinschaften für berufliche Fortbildung*/Bureau régional pour la formation continue ; Kontaktstelle Frau + Beruf/Instància d'assessorament per a l'orientació activa de les dones).

### Catalunya

#### Departament d'Educació

- Extensió a tots els joves escolaritzats entre 12 i 16 anys (secundària obligatòria, ESO)
- Servei gratuït i públic
- Alt grau d'implicació dels tutors i tutores
- Presència de fundacions que ofereixen suport a la formació i a l'orientació professional, amb implicació dels agents socials i administracions locals
- Alt grau d'eficàcia dels dispositius destinats a joves sense acreditació de secundària obligatòria

#### Departament de Treball

- Servei gratuït (funciona de manera pública). Hi pot accedir tothom que estigui inscrit en el Servei d'Ocupació de Catalunya
- Servei individual i personalitzat adaptat a cada usuari

- Metodologia flexible i adaptable a cada necessitat
- Tècnics altament qualificats i familiaritzats amb l'entorn socioeconòmic en el qual despleguen les activitats d'orientació
- Procediment flexible (adaptació, per a cada usuari, de l'itinerari de les activitats d'orientació a partir del diagnòstic professional establert en la primera entrevista personal d'inserció)
- Coneixement de l'entorn socioeconòmic. Els professionals tenen coneixements molt amplis sobre el seu àmbit de treball. L'orientació és més efectiva si hi ha recursos a disposició de l'usuari i del tècnic (principi de qualitat, que respon a les necessitats)

### Llombardia

#### Milà

- Riquesa d'experiències i experimentació de la qualitat en el territori
- Bon nivell de professionalitat dels operadors
- Bon nivell de motivació i « orientació usuaris » per part dels operadors
- Bon nivell d'equipament del servei (espais, informàtica...)
- Bona capacitat del servei per reflexionar sobre ell mateix

#### Varese

La xarxa es consolida per mitjà de:

- L'establiment de projectes centrats en objectius capaços de crear experiències positives i especialització
- Està constituïda pels « operadors » que entren en contacte (importància bàsica de la dimensió de la relació interpersonal)
- Suposa la integració amb serveis d'ocupació, la inserció laboral, la formació/educació, el món del treball... La integració permet a la xarxa ser flexible

- El sector de la minusvalidesa funciona gràcies a un grup intern de treball estable i fidel que manté una relació consolidada/reconeguda amb el territori

Les persones portadores d'una necessitat/pregunta que consulten els Centres d'ocupació gestionats per la Província de Varese i els InFormaLavoro (serveis d'informació laboral i formativa gestionats pels Municipis i Municipalitats de Muntanya i coordinats per la província de Varese) són derivades després a serveis interns o externs que responguin a les necessitats detectades, presents en el territori de la província.

## Rhône-Alpes

En relació amb els professionals de l'orientació, els punts forts són:

- L'apropament adequat a la persona per part del professional d'orientació
- La seva capacitat d'escolta i de seguiment del projecte i de la persona
- El domini de les eines d'orientació
- La seva professionalitat
- El bon coneixement de les eines emprades en la xarxa i la seva complementarietat en el territori
- L'apropament positiu i la dinàmica de l'assessor, la seva motivació
- L'establiment de vincles en el funcionament entre col·laboradors de l'orientació

## Punts febles de les estructures i de la xarxa

### Baden-Württemberg

- Manca de llocs de formació en les empreses (com pot funcionar la formació professional davant la manca de llocs de formació i de feina disponibles?)
- La cooperació pot ser optimitzada (de vegades, manca de continuïtat en la cooperació existent, necessitat de desenvolupar estratègies de cooperació comunes, posada en xarxa de les diferents activitats, reducció de les connexions en l'àrea escola – món de l'empresa)
- La sensibilització respecte a l'orientació professional en la societat, l'economia i l'administració s'hauria de reforçar (més relacions públiques)

- Manca d'un servei de coordinació d'orientació professional, manca d'un concepte global relacionat amb l'orientació activa en el territori
- Manca de transparència pel que fa les ofertes/activitats, treball que en part és doble
- Pressió financera/manca de mitjans financers. Alguns projectes amb bons resultats queden suspesos per manca de mitjans financers. L'atenció adreçada a certs grups concrets es veu amenaçada
- Cap estructura no disposa d'un pressupost destinat a la missió de l'orientació professional.
- Possibilitats massa escasses d'informació i d'assessorament a nivell individual (nombroses ofertes per als joves en el pas a la vida professional i pels aturats; escassetat d'ofertes per als sèniors i les persones que exerceixen una activitat professional, o sigui, procediments escassos de seguiment i de prevenció)

**En resum :** Necessitat d'assegurar més la qualitat (p. ex. pel que fa a les condicions bàsiques, els processos, la professionalització dels actors).

## Catalunya

### Departament d'Educació

- Manca de formació específica en orientació per a tutors i tutores
- Manca de professionals d'orientació en els centres educatius
- Insuficiència freqüent d'equips externs
- Disponibilitat temporal limitada destinada a l'atenció individualitzada dels joves
- Orientació en ocasions massa academicista
- Grans diferències entre l'orientació practicada en els diferents centres educatius

### Departament de Treball

- Manca d'un concepte clar que expliqui què s'entén per orientació.
- Dependència dels fons públics.
- Intermitència dels serveis d'orientació.
- Manca d'una xarxa de col·laboració entre els centres que ofereixen serveis d'orientació.
- Manca de difusió dels programes d'orientació.
- Manca d'interlocutors en l'àmbit local que aportin informació sobre els recursos i els programes.
- Manca de seguiment dels usuaris que participen en un procés d'orientació.

## Llombardia

### Milà

- El sistema local està més polaritzat en la producció d'una oferta de serveis (que facilitin la mobilització dels finançaments en especial FSE) que en la demanda de l'usuari.
- Insuficiència de recursos disponibles per proposar accions d'orientació activa i d'acompanyament laboral.
- Les diferents estructures tenen dificultat per treballar en xarxa (a nivell interinstitucional però també a l'interior d'una estructura)

### Varese

- Manca de finançaments espontanis que garanteixin la continuïtat de l'oferta en formació.
- Manca d'enfocament sistemàtic de les estructures instituït com a « estratègia » general en la relació amb l'exterior, la qual cosa fa que la « xarxa » romangui exclusivament « formada per operadors » que entren en contacte per iniciativa personal.
- No sempre existeix una xarxa amb capacitat de respondre de manera orgànica a les diferents « necessitats » implícites a la pregunta que la persona formula
- Manca de sistema informatiu, de connexió, que garanteixi l'intercanvi d'informació sobre els serveis ofertats i les trajectòries dels usuaris (Projecte SINTE-SI = programa informàtic que permetrà de posar en xarxa, via « on line », els diferents serveis existents en el territori encara en fase d'experimentació en la província de Varese)
- Les accions d'acompanyament no estan consolidades a nivell territorial

## Rhône-Alpes

- Manca de coneixement mutu de les altres estructures, de la seva funció i de les seves activitats
- Relatiu tancament al reconeixement de l'activitat de les altres estructures
- Dificultat de treball en xarxa accentuada per la política de crida a la oferta
- Emmarcament massa tancat de les accions d'orientació

- Dependència de les estructures en relació amb els finançadors, que impedeix una construcció i un desenvolupament a més llarg terme de les estructures i de les accions
- Dificultats de finançament de les accions d'orientació i de formació, qualificació
- Dificultats administratives de les estructures
- Manca de lligams entre els organismes implicats en la trajectòria d'una persona

## Dificultats detectades pels professionals

### Baden-Württemberg

En l'Administració laboral:

- L'orientació i l'assessorament professionals es confonen amb la col·locació de mà d'obra (necessitat d'una més clara definició dels objectius)
- Assessors sense qualificació idònia
- Molt poc suport específic per part de l'estructura
- Manca de personal en l'equip d'assessors
- Augment de les tasques administratives, temps restant escàs per al treball d'atenció
- Manca de reconeixement i valoració suficients de la importància de l'orientació professional
- Dotacions insuficients

En els organismes de formació entorn de l'Agència del Treball:

- Situació difícil del mercat laboral, manca de llocs de formació en les empreses
- Expectatives il·lusòries pel que fa els oficis pensats pels candidats, orientació difícil davant el gran nombre de professions
- Dèficits a nivell de formació bàsica escolar i problemes lingüístics, heterogeneïtat dels participants
- L'adquisició de llocs de formació requereix molt de temps
- No hi ha garantia del finançament de l'estructura pròpia
- Finançament depenent sovint del projecte; els problemes exigeixen no obstant una solució duradora



En les Cambres (Regierungspräsidium) :

- Mitjans financers escassos procedents del Land per donar suport a l'orientació i la formació al llarg de la vida.
- Qualificació massa baixa dels candidats per a una formació professional en empresa (sistema dual)
- Les tasques principals no deixen temps suficient per ampliar l'orientació professional
- La reducció de personal obliga a reduir les tasques/la implicació en matèria d'orientació professional
- La reforma de l'administració en general en el Land de Baden-Württemberg, especialment pel que fa l'administració del treball, dificulta el treball en comú en el camp de l'orientació professional

En l'Administració escolar :

- La cooperació entre l'escola i l'Agència del treball, com també amb els sindicats d'empresaris, les empreses, els sindicats i els formadors en les empreses, no és encara prou sistemàtica (la concepció de les ofertes en orientació professional hauria de complementar-se amb una integració àmplia dels col·laboradors extraescolars)
- Manca de cooperació permanent entre les escoles i les empreses per preparar de manera òptima els alumnes a la realitat del món del treball
- Els professors mateixos dels centres de formació general només tenen coneixements escassos del món del treball (proposta: estades professionals de formació també per als professors)
- L'administració escolar allibera d'un nombre massa petit d'hores de servei els professors que exerceixen l'orientació professional (es confia excessivament en la implicació voluntària dels professors)
- L'orientació professional a l'escola queda sovint reduïda a la tria de professió (massa poc centrada en els continguts, massa poca formació de la personalitat. S'esdevindria més útil proposar un recolzament a l'autonomia. L'orientació professional hauria de ser una missió primordial de l'escola)
- La qualitat de les mesures posades en pràctica depèn de la bona voluntat de cada escola (el compromís de les escoles hauria de millorar de forma general en el camp de l'orientació professional)
- La importància de l'orientació professional no està gairebé ancorada en els qui prenen les decisions (administració i política)
- L'orientació professional comença massa tard en les escoles

- L'orientació professional viu sovint de projectes destinats a donar bona impressió (« Emprenem doncs una nova acció »)

## Catalunya

### Departament d'Educació

- Obstacles al desenvolupament del treball en xarxa
- Col·laboració insuficient entre els professionals de l'orientació en medi educatiu i d'altres professionals
- Sobrecàrrega de funcions diferents a les d'orientació
- Coneixement insuficient del món del treball, del mercat laboral i dels perfils professionals
- Absència d'una oferta de formació específica en orientació

### Departament de Treball

- Dificultat de treballar en xarxa.
- Dependència de les accions al finançament obtingut.
- Manca d'una base de dades sobre els recursos professionals.
- Intermitència dels serveis d'orientació.
- Manca d'estabilitat laboral dels professionals.

## Llombardia

### Milà

Oferta de vegades sobreabundant i de vegades insuficient.

De vegades, manca de continuïtat amb efecte negatiu sobre la qualitat

Les limitacions i la impressió de no poder superar les dificultats desmotiven els operadors a mig o llarg terme.

A partir dels « focus groups » entre operadors organitzats per acció: entrevista d'acollida, entrevista d'orientació, acompanyament i suport en la recerca activa de feina, s'han detectat les següents dificultats:

**Entrevista d'informació, acollida :** massa transcurso de temps fins a aconseguir una cita, entrevistes d'una hora que en ocasions queden curtes, transmissió d'informacions per a un seguiment en ocasions difícil, manca de mitjans per a la comprovació de l'itinerari de l'usuari, material difícilment útil als usuaris i als operadors, no es comparteix prou els materials entre les estructures.

**Entrevista d'orientació :** Si l'autonomia de la persona és feble, manca d'eficàcia, hi ha dificultat de transmissió d'informacions sobre la persona entre acollida i seguiment, la duració i nombre d'entrevistes han estat fixades de manera rígida... Es poden produir: una disminució de l'eficàcia, dificultats d'organitzar trobades de seguiment, pocs retorns posteriors, dificultat de vegades per disposar de material (informàtic) que respongui a les exigències, estructures excessivament especialitzades amb manca de mitjans per a la verificació.

**Acompanyament i suport per a la recerca activa de feina:** un calendari de trobades rígida planteja problemes de disponibilitat dels usuaris, no hi ha trobades de seguiment, no hi ha retorns, manca de mitjans per a la verificació, és fa difícil de vegades disposar de material (informàtic) que respongui a les exigències.

**Els usuaris troben:** els temps per obtenir resposta són massa llargs, una oferta poc centrada en les seves demandes, manca de continuïtat en les accions, material incomplet, necessitat de posada al dia, en especial en ofertes de formació.

### Varese

- Discontinuitat dels finançaments (fases de sobreabundància i fases de carència).
- Manca de perfils professionals definits i reconeguts a nivell nacional.
- Manca d'una oferta de formació destinada als orientadors i d'un sistema de reconeixement.
- L'accent està posat en l'equipament del servei i no en el monitoratge de l'itinerari de l'usuari.
- Sovint l'èxit en la inserció professional depèn de la possibilitat donada a l'usuari de beneficiar-se d'un acompanyament « fort » i d'un seguiment/comprovació permanent que el « sistema », per manca d'assignació de recursos financers i professionals, no sempre permet proposar.

### Els usuaris troben que:

- Una fragmentació de l'oferta desconcerta sovint l'usuari i l'impedeix utilitzar els serveis des de l'òptica de l'«itinerari».
- Han d'informar-se constantment de les iniciatives disponibles
- Hi ha manca d'estratègies d'acompanyament

## Rhône-Alpes

### - Disponibilitat temporal:

- Entre el temps de què es disposa per a la realització d'una prestació d'orientació (exemple balanç de competències aprofundit = 20 hores), i el temps real, és a dir, el temps psicològic que una persona necessita per prendre consciència de la seva experiència i elaborar un projecte personal.
- Entre l'exigència d'un retorn en relació a la inversió a curt termini expressat tan pels prescriptors/finançadors com pels beneficiaris, i la inversió a mitjà i llarg termini per a realització d'un "projecte de vida".

### - Característiques dels públics

- Entre els públics definits com a prioritaris per les polítiques públiques i les demandes d'orientació d'altres públics (per exemple persones que han cursat el batxillerat més una formació de dos anys).

Entre la intenció de "fer esdevenir actor" en el sentit de autonomia i mobilitat, i la presa en consideració de les realitats i les dificultats socio-econòmiques i socio-culturals d'una determinada zona.

### - Característiques del mercat

- Entre l'orientació en relació als "oficis en tensió" i el seu poc atractiu pel que fa a la seves condicions de treball i del seu estatus social.

### - Orientació/Formació

- Entre l'orientació centrada en el desenvolupament/reforçament de competències i de qualificacions, i les ofertes de formació reduïda per a les persones que busquen feina, complexes i poc accessibles pels assalariats.

### Traçabilitat/Confidencialitat

- Entre l'interès pràctic pels assessors per poder conèixer i fer el seguiment dels itineraris d'orientació, a partir de les seves traçabilitat i els principis ètic i deontològics de la confidencialitat.

### Model mecanicista/Model educatiu

- Aquest conjunt d'arbitratges realitzats pels professionals en el seu dia a dia, situa les pràctiques d'orientació en un eix de tensió entre la reactualització d'un model mecanicista/adequacionista de l'orientació i un model educatiu.



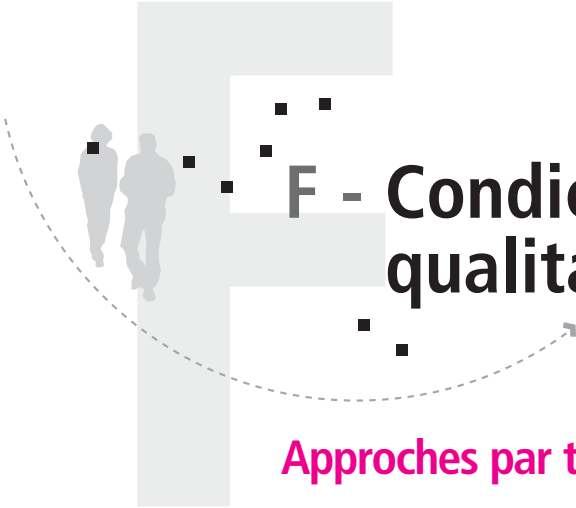
Amb ocasió de la seva darrera trobada, els coordinadors de les quatre regions van observar els punts forts i els punts febles de les estructures i de les xarxes d'orientació dels seus territoris. En van extreure un cert nombre de punts comuns.

En les quatre regions, en termes de punts forts van posar de relleu :

- Una forta motivació dels professionals de l'orientació
- La gratuïtat dels serveis d'orientació
- La presència de serveis d'orientació per a tots els joves escolaritzats i per als sol·licitants de feina
- La presència de serveis específics que responen a les necessitats dels joves sense qualificació
- Una oferta de serveis per tal de donar resposta a les necessitats de públics específics (per exemple: treballadors amb discapacitats)
- Un bon nivell de competències dels professionals de l'orientació
- Un bon equipament tècnic dels serveis

També es van detectar punts febles que retrobem en les diferents regions entorn a :

- El concepte d'orientació (manca de sensibilitat envers la necessitat de l'orientació al llarg de la vida, visions divergents entre diferents actors de l'orientació o absència d'un concepte clar d'allò que s'entén per orientació)
- Del funcionament en xarxa (existeix dificultat de treballar en xarxa, constaten una manca de coordinació, de col·laboració, de regulació, una manca de coneixement recíproc dels organismes de la xarxa i de les dificultats pel que fa l'oferta de servei en termes de discontinuïtat o de manca d'adequació entre l'oferta de servei i les necessitats dels usuaris)
- Dels professionals de l'orientació (hi ha una manca de valoració de les estructures i del personal d'orientació, una manca de personal, un augment de tasques administratives, una insuficiència de l'oferta de formació continuada per als professionals de l'orientació)
- Del finançament. Aquest punt és particularment important. Cada regió ha expressat les accions d'orientació vàlides pels usuaris i les estructures d'orientació. Això va de l'inexistència de pressupost per a l'orientació fins a pressupostos que no presenten cap tret de perennitat.
- D'estàndards o de garantia de qualitat. Vàries regions noten una absència de estàndards o referències de qualitat per als serveis d'orientació.



# F - Condicions per a la millora de la qualitat

## Approches par territoire

### Baden-Württemberg

Les condicions per a la millora de la qualitat de l'orientació professional giren entorn de tres eixos :

1. Qualitat de l'estructura del sistema d'orientació
1. Qualitat dels processos
1. Qualitat dels resultats

En quant a la qualitat de l'estructura del sistema d'orientació :

- L'orientació professional s'ha d'iniciar el més aviat possible (des de l'escola primària).
- L'orientació i l'aprenentatge al llarg de la vida han de ser reconeguts com a tema important pel món polític, l'administració i la societat, però també per les estructures que posen en pràctica l'orientació professional.
- El treball en xarxa entre els actors a nivell local així com entre els caps de xarxes a nivell regional és indispensable per realitzar l'orientació professional amb èxit.
- La perennitat de la xarxa ha de ser recolzada per una instància de coordinació competent en matèria d'orientació activa. Això permetrà d'aplegar recursos, de planificar i de realitzar les accions de manera més eficient i més adaptada a les necessitats reals.
- La professionalització dels actors que s'ocupen d'orientació (en especial en l'àmbit escolar) és una condició bàsica per a la millora de la qualitat de l'orientació professional.
- L'orientació professional hauria d'anar més orientada cap un suport per desenvolupar la participació activa de les persones en procés d'orientació.

En quant a la qualitat dels processos :

- Les tasques i deures de les estructures/actors que s'ocupen de l'orientació han de ser clarament definits i transparents (p. ex. acord sobre objectius, informes de les entrevistes d'assessorament, avaluació).

- Els que s'ocupen de l'orientació haurien de posseir un cert perfil en relació a competències tècniques, metodològiques, socials i personals. Per això, s'han de posar a disposició instruments i possibilitats de qualificació.
- L'orientació professional hauria, ja en el transcurs de la seva realització, estar sotmesa a una « gestió de millora » i d'avaluació (ampliació d'ofertes d'assessorament, ampliació dels coneixements i de l'experiència i esdevenir, mitjançant una qualificació, responsables d'orientació professional i de millora dels processos per una millor comunicació interna i externa) .

En quant a la qualitat dels resultats :

- L'orientació hauria, d'una banda, de tractar més l'autoavaluació realista de les persones en procés d'orientació, en especial pel que fa els joves (transició escola - formació professional) ; d'altra banda, hauria de tenir en compte les oportunitats del mercat. La fita hauria d'ésser una adequació entre aquests dos aspectes.
- L'orientació professional s'hauria de concebre de tal manera que l'individu pogués beneficiar-se d'un assessorament individual i realista que tingués en compte la seva persona amb les seves competències reals i potencials.

### Catalunya

#### Departament d'Educació

La qualitat de l'orientació en el medi escolar es troba inclosa en el mateix procés educatiu, i té un cert nombre de característiques pròpies :

- Intangibilitat. La previsió dels resultats, la seva mesura i la seva comprovació són molt diferents de les que s'apliquen a altres productes i serveis, la qual cosa dificulta més la tasca.
- Heterogeneïtat. Els resultats de la mateixa prestació — informació/orientació professional depenen en gran mesura de qui la dona, de qui la rep i d'altres elements com pot ser l'estat d'ànim.

- Impossibilitat de desvincular la prestació del servei i la utilització que se'n fa. Aquesta simultaneïtat dificulta el control de la qualitat del procés.
- És un servei de mèrit, necessari, encara que l'usuari no sempre se n'adoni. Tot això origina una major complexitat quan arriba el moment de valorar i avaluar.
- Si aquesta orientació professional està portada pels mateixos docents, corre el risc d'allunyar-se de la realitat del món del treball i de centrar-se massa en l'orientació pedagògica si la persona que se n'ocupa és un professional d'aquesta especialitat.
- Si l'orientació professional és assolida per entitats externes (fundacions, etc.), es poden paliar les diferències d'apreciació, però d'altra banda pot semblar allunyada del procés educatiu i el personal docent podria en aquest cas no sentir-s'hi implicat.
- En conseqüència, les diferents intervencions dels actors hauran de completar-se, i no excloure's si es vol millorar el treball en xarxa.

Un dels elements clau en el projecte DROA, referit al Departament d'Educació de la Universitat, ha estat ofert pels grups de treball sobre la informació i l'orientació professional, responsables d'una bona part de la labor del Departament en aquest camp. Es tracta dels equips multidisciplinars on estan representats tots els actors de l'orientació del medi educatiu i també professionals d'altres dispositius.

L'avaluació de la seva tasca, tant pel que fa a la satisfacció dels usuaris de les seves activitats, com pel que fa al funcionament mateix dels grups, ha estat duta a terme per diferents mitjans :

**a) Satisfacció dels usuaris:** el sistema utilitzat ha estat el d'enquestes de satisfacció en les que s'avaluen diferents ítems : materials, professors, metodologia. Fóra convenient, a fi de millorar aquesta avaluació, de conèixer el grau d'utilització dels continguts al cap d'un temps.

**b) Satisfacció dels actors :** Pel que fa als grups de treball, s'han fet valoracions sobre el seu funcionament mitjançant una anàlisi de perills, oportunitats, forces i febleses (Menaces, Opportunités, Forces et Faiblesses – MOFF – ) i, encara que no es tracti d'un estudi de qualitat pròpiament dit, ens presenta un

retrat força acurat del diferents elements que la componen: lideratge i coherència, responsabilitat social, implicació dels membres, resultats, processos, continuïtat de l'aprenentatge...

## Departament de Treball

Centrem la qualitat de la prestació dels serveis d'orientació en els elements següents: la satisfacció dels usuaris, la qualitat dels organismes d'orientació i la qualitat de l'organització/administració.



La satisfacció dels usuaris: es tracta d'avaluar en quina mesura el servei rebut satisfà les expectatives dels usuaris i/o les supera. Això s'avalua per mitjà d'un qüestionari de satisfacció dels serveis d'orientació rebuts que s'estructura a partir de quatre grans blocs:

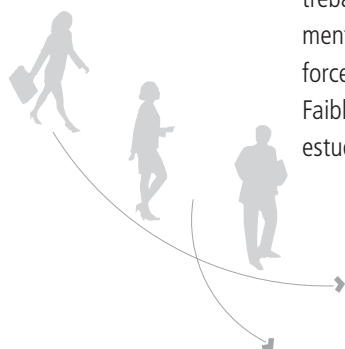
- El grau de satisfacció pel que fa a l'espai físic.
- El grau de satisfacció pel que fa a l'assessor tècnic.
- El grau de satisfacció pel que fa a l'acció d'orientació.
- El grau de satisfacció global pel que fa al programa d'orientació.

La qualitat dels organismes d'orientació: es tracta d'avaluar l'organisme d'acord amb els seus professionals (s'avalua si estan o no al dia), l'elaboració i la distribució de materials d'orientació professional actualitzats, clars i esquemàtics que proporcionin una informació completa als usuaris i també la presa de decisions pel que fa al mercat de treball. També es tracta d'avaluar l'adequació de les activitats d'orientació professional de l'organisme en relació a les necessitats dels usuaris, i de determinar si aquests organismes duen a terme una tasca cooperativa o en xarxa amb la resta de recursos del seu entorn.

Metodologia:

- Seguiment ocular amb visites als organismes.
- Actuacions informatives i formatives per als tècnics.

La qualitat de l'organització/administració: es tracta d'estudiar les millores que es produeixen en la planificació d'activitats d'orientació professional per tal de poder-les adaptar a les demandes dels organismes i a les necessitats dels usuaris. Metodologia:



- Nova llei de bases que reguli els programes d'informació i orientació.
- Nou servei d'atenció directa implantat a totes les oficines d'ocupació.
- Convocatòria 2006 del programa d'itineraris personals d'inserció amb una durada anual.
- Agilitat en el procés de gestió.

## Llombardia

### Milà

En ocasió dels grups de treball en els quals participaven certes estructures, les bones pràctiques seleccionades han estat definides d'acord amb els paràmetres següents:

1. Indicacions del dispositiu FSE per l'Orientació
2. Indicadors de qualitat: conformitat global de la intervenció amb les directives regionals i provincials en matèria d'orientació
3. Finalitat de la intervenció
4. Identificació dels usuaris
5. Avantatges pels usuaris
6. Modalitats de realització de la intervenció
7. Resultats esperats del servei
8. Ordenació de l'espai i mobiliari
9. Recursos informatius
10. Recursos tecnològics i instruments
11. Recursos humans

És important posar en evidència el nivell de remuneració de la inversió de l'estructura i saber utilitzar instruments, indicadors i procediments de qualitat dintre de l'òptica d'una millora constant.

Qualitat de la xarxa:

És necessari :

- Valorar les possibilitats del sistema.
- Identificar el lideratge
- Partir d'una missió compartida, negociada i centrada en la demanda
- Optimitzar els recursos per mitjà d'una lògica d'integració
- Parar atenció a les necessitats, redefinir les funcions situant-se en la lògica del sistema i de les missions comunes
- Comunicar, compartir valors i visió

Una bona xarxa es caracteritza per:

- Un enfocament de tipus « voluntari »
- La compartició de les informacions sobre els usuaris i pels operadors
- L'obertura a l'exterior
- La confiança recíproca

Això produeix un centre virtuos de motivació, sentit de pertinença...

### Varese

El sistema d'acreditació regional estableix una sèrie de competències en els àmbits logístic/gestió, economia/finança i recursos professionals que els organismes han de posseir per poder beneficiar la financiació. El sistema d'acreditació, actualment a la fase III - Vigilància, segueix una lògica de progressió, per la qual cosa cada nova fase comporta demandes suplementàries a fi i efecte de donar consistència al formulari final definit pel sistema.

Al si del projecte, s'han definit els paràmetres d'una bona pràctica :

- Coherència entre finalitats de la intervenció i les directives Regionals/Provincials
- Nivell d'estructuració de la intervenció
- Claredat en la informació a l'usuari (objectius, resultats esperats...)
- Conformitat logística: espai, mobiliari
- Conformitat dels recursos informatius, tecnològics, instrumentals
- Recursos humans : competències professionals requerides

Per consolidar el sistema d'orientació :

Es fa necessari :

- Consolidar finançaments (quantitats i temps)
- Fer una anàlisi estructural i permanent de les necessitats
- Millorar la integració dels sistemes (orientació, educació, formació, treball ) i les accions (per a l'usuari i no en relació amb la manca de recursos)
- Tenir una concepció harmònica de les accions en la relació continguts/duració
- Desenvolupar una cultura de l'avaluació (autoavaluar, avaluació dels serveis, dels itineraris individuals)

## Rhône-Alpes

### Els criteris de millora de la qualitat han estat estudiats entorn de 8 eixos :

#### 1er eix: Articulació dels criteris de qualitat a les definicions i objectius atorgats a l'orientació al llarg de la vida

- Recerca de coherència entre les finalitats dels diferents actors
- Articulació dels objectius dels uns i dels altres
- Desenvolupament d'una cultura « comuna » de l'orientació

#### 2on eix: Importància central de l'usuari

- Qualitat del servei a la persona (igualtat, enfocament global de la persona, disponibilitat, empatia)
- Participació activa i desenvolupament de l'autonomia de les persones, transparència: explicitar a la persona l'itinerari proposat, co-construcció
- Desenvolupament de la implicació dels usuaris en l'avaluació i potser en la concepció de les gestions i dels productes

#### 3er eix: Qualitat del sistema d'informació emprat com a recurs per a la xarxa, els beneficiaris i els actors

- Informació als usuaris sobre els seus drets
- Coneixement de l'oferta de serveis sobre el conjunt del territori i més enllà
- Compartir i posar en comú les referències professionals de les diferents estructures, apropiar-se-les i saber-les utilitzar
- El sistema d'informació ha de ser concebut i posat a disposició en funció de l'ús real dels usuaris (per exemple, preveure l'aprenentatge necessari per la utilització des bases de dades en particular informàtiques)
- Producció si cal i posada a disposició de bases d'informació complementàries sobre la informació, l'orientació i el treball
- Formació dels professionals a la realitat dels seus territoris
- Aplegament de les informacions al llarg dels itineraris de les persones (portfolio d'itinerari)

#### 4r eix: Competències del professionals

- Definició d'un nivell mínim de qualificacions i de competències de base necessàries
- Identificació de les competències que cal desenvolupar en relació a l'evolució de les professions de l'orientació i adaptació de l'oferta de formació contínua
- Reconeixement i desenvolupament de les competències col·lectives a partir de la pluridisciplinarietat dels equips
- Desenvolupament de dispositius d'anàlisi de les pràctiques professionals
- Definició i debat entre els professionals de les regles de la professió i de les dimensions ètiques i deontològiques de la seva activitat
- Capacitat d'obertura a altres professionals i altres actors de l'orientació
- Creació i articulació de dispositius de reconeixement, de validació i de certificació de competències (VAE, oferta de formacions que aporten qualificacions, titulacions en relació a les professions de l'orientació)

#### 5è eix : Formalització i desenvolupament de les pràctiques partenarials

- Coneixement recíproc de les diferents estructures, dels seus objectius, pràctiques, competències
- Formalització de contractualitzacions partenarials
- Formalització de les accions partenarials amb vista a la seva transferència (context, problemàtica, objectius, condicions de posada en funcionament, continguts, persones que intervenen, modalitats pedagògiques)
- Qüestionament de les fonts de finançament
- Suport a les accions nascudes en un territori. Facilitar la continuïtat si això sembla oportú. Desenvolupar projectes perennes.
- Desenvolupament del partenariat informal (contactes entre professionals per millorar els itineraris de les persones)
- Lligams entre estructures formals i informals
- Reconeixement i obertura al conjunt dels actors

### **6è eix: Regulació**

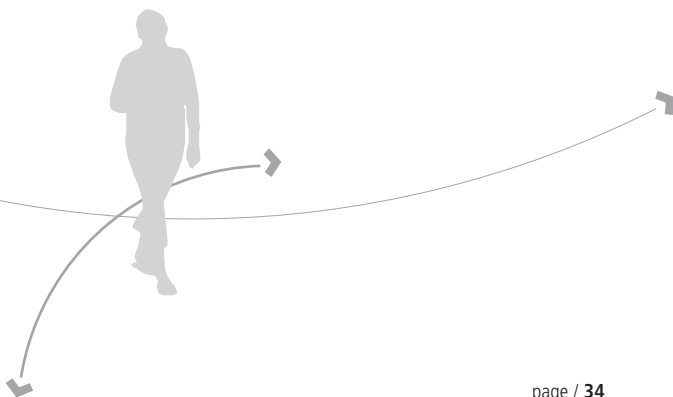
- Visió global
- Pilotatge, regulació, animació per desenvolupar, dinamitzar, mantenir la xarxa i acompanyar les accions
- Articulació amb el conjunt dels actors del territori
- Articulació del desenvolupament de la qualitat en el territori entre les lògiques de les diferents estructures i els seus procediments de qualitat
- Necessitat de temps i de mitjans financers per assumir aquest treball interinstitucional (creació d'un espai de reflexió i d'acció)
- Vetllar per una bona cobertura del territori per les ofertes de servei en AIO (atenció/acollida, informació, orientació)

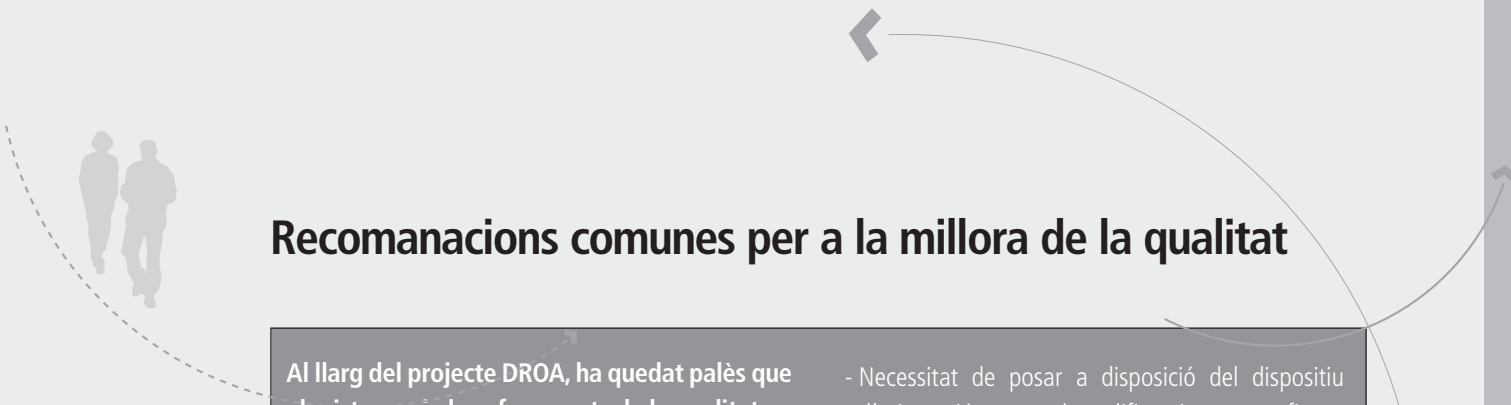
### **7è eix: Producció i apropiació d'accions i eines**

- Necessitat de tenir llocs de reflexió, d'innovació, de producció d'accions i d'eines amb implicació dels usuaris (a nivell local, regional, nacional, europeu)
- Necessitat d'adaptar les accions i eines a les necessitats dels usuaris
- Necessitat d'implicació dels professionals en la producció d'informació, d'accions i d'eines

### **8è eix: Capacitat d'avaluació**

- Desenvolupar una cultura de l'avaluació
- Passar d'una avaluació control a una avaluació constructiva
- Desenvolupar les capacitats per a autoavaluar-se
- Elaborar eines d'avaluació comunes a nivell de xarxa i produir diagnòstics compartits
- Articular millor els sistemes d'avaluació dels uns i dels altres
- Articular l'avaluació dels itineraris individuals i l'avaluació dels serveis
- Consultar els usuaris amb regularitat i utilitzar els resultats de les consultes





## Recomanacions comunes per a la millora de la qualitat

Al llarg del projecte DROA, ha quedat palès que els sistemes i els enfocaments de la qualitat en matèria d'orientació activa son diferents en les regions dels 4 motors. Algunes de les regions tenen un enfocament més aviat reflexiu entorn als processos d'orientació, d'altres tenen un enfocament més aviat centrat en la recerca de la qualitat total i la recerca d'estàndards de la qualitat. Més enllà d'aquestes diferències, s'han detectat punts comuns.

Un treball de reflexió ha dut a formular unes recomanacions comunes per a la millora de la qualitat de l'orientació en un territori entorn de sis temes :

### 1. La noció d'orientació

- Importància de desenvolupar en les quatre regions en tots els actors (polítics, administratius, financers, la societat en el seu conjunt) el nivell de consciència i de sensibilitat en relació a la necessitat d'orientació al llarg de la vida
- Necessitat de valorar un enfocament « formatiu » al llarg de la vida en relació amb un enfocament « mecanicista » de l'orientació

### 2. L'adaptació dels serveis ofertats a les necessitats dels públics

- Importància de tenir un enfocament global de les persones acompanyades i d'afavorir la igualtat d'accés als serveis i la confidencialitat
- Necessitat de desenvolupar la participació activa dels usuaris, la seva capacitat de gestionar, planificar el seu itinerari i prendre decisions que els concerneixen
- Necessitat de desenvolupar una oferta de servei adaptat a les necessitats dels usuaris (assessorament individual, altres enfocaments)
- Necessitat de produir iniciatives assentades en una acció de qualitat i en eines adequades

### 3. La configuració dels recursos posats a l'abast

- Necessitat de tenir un sistema altament eficient d'informació sobre la formació, el treball i els serveis d'orientació

- Necessitat de posar a disposició del dispositiu d'orientació personal qualificat i recursos financers perennes per a assegurar la continuïtat de serveis que donin resposta a les necessitats dels usuaris
- Necessitat de posar a l'abast equipaments tècnics que responguin a criteris clarament definits

### 4. El desenvolupament de la xarxa d'orientació

- Necessitat de perpetuar les xarxes d'orientació en territoris definits en les quatre regions
- Necessitat de tenir una instància de coordinació i de regulació que sigui reconeguda, respectada i que respecti els diferents organismes que componen la xarxa o les xarxes.
- Fer que la xarxa o les xarxes afavoreixi(n) la professionalització dels actors de l'orientació
- Desenvolupar les pràctiques partenàrials

### 5. La professionalització dels personals que s'ocupen d'orientació

- Necessitat de definir el perfil dels professionals de l'orientació
- Importància de tenir formacions inicials i continuades adaptades
- Necessitat de professionalitzar el personal que intervé en el camp de l'orientació al llarg de la vida
- Necessitat de desenvolupar els coneixements dels professionals sobre el context local

### 6. La garantia de qualitat

- Necessitat de triar un enfocament de la qualitat i de definir-ne estàndards
- Necessitat de posar en pràctica eines d'avaluació
- Necessitat de consultar els usuaris, els organismes d'orientació i l'administració i de tenir en compte els resultats d'aquestes consultes
- Necessitat d'avaluar l'adequació entre els serveis ofertats i les necessitats dels usuaris.

