

## **N° 38 (Etat de Genève) : audit concernant les principales prestations délivrées aux adultes par l'office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) rapport publié le 8 mars 2011**

La Cour a émis 14 recommandations, toutes acceptées spontanément par l'audité. Actuellement, 9 recommandations ont été mises en œuvre, 4 sont en cours de réalisation et 1 est sans effet.

Relativement aux **9 recommandations mises en place**, les principales ont concerné les domaines suivants :

- depuis le début de l'année 2012, l'horaire d'ouverture de la Cité des métiers et de la formation est prolongé tous les jeudis jusqu'à 20 heures ;
- concernant le service de Qualifications+, deux procédures ont été élaborées, l'une concernant la formalisation des dossiers, l'autre détaillant le processus d'abandon des candidats. D'autre part, au regard de l'organisation du service, un référentiel de fonctionnement et de nouveaux cahiers des charges ont été élaborés ;
- concernant le service de l'orientation scolaire et professionnelle, une procédure pour l'accueil de la consultation tous publics a été développée, permettant de fixer une durée d'attente maximale de deux semaines afin d'obtenir un rendez-vous avec un conseiller en orientation ;
- concernant toujours le service de l'orientation scolaire et professionnelle, une évaluation, selon le référentiel "Swiss Counselling Quality" (SCQ), a été effectuée par l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne. Selon les 10 standards du référentiel SCQ évalués, seule la gestion des dossiers a été identifiée comme une non-conformité majeure.

Parmi les **4 recommandations en cours**, un groupe de travail relatif à la prestation de consultation d'orientation a été constitué en mai 2011 et s'est réuni 12 fois entre juin 2011 et juin 2012. Ceci a permis d'établir ou de mettre à jour notamment :

- des indicateurs pour accorder une consultation d'orientation ;
- une procédure de consultation d'orientation ;
- une procédure entretien bref CdMF ;

La mise en œuvre prévue de l'ensemble des actions sera achevée au mois de septembre 2012.

La **recommandation sans effet** concerne la relation avec le CEBIG qui ne pourra être revue qu'à l'échéance du contrat prévue en 2013.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2= Modéré 1= Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.2.4	<p><b>Recommandation 1 :</b></p> <p>Malgré le fort niveau de satisfaction, le Diagnostic de l'accueil a mis en évidence une piste de réflexion, à savoir l'extension des horaires d'ouverture de la Cité des métiers et de la formation. La Cour propose à la direction de l'OFPC et de la CdMF de considérer deux options ressortant des entretiens avec les usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prolonger l'ouverture journalière jusqu'à 18h ;</li> <li>- prolonger l'ouverture une fois par semaine jusqu'à 20h.</li> </ul> <p>Le coût de ces deux options devra être préalablement estimé, notamment celui des éventuels heures ou effectif supplémentaires selon les possibilités de planification à disposition. Après une période d'essai de ces possibilités d'horaires d'ouverture, la direction décidera quelle est la meilleure option en fonction des résultats obtenus.</p>	4	Direction générale	31.03.2012	Mars 2012	Fait. Depuis le début de l'année 2012, l'horaire d'ouverture de la Cité des métiers et de la formation est prolongé tous les jeudis jusqu'à 20h.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2= Modéré 1= Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.3.4	<b>Recommandation 2 :</b> Il échoit au service de la formation continue de s'assurer de la mise en place d'une séparation claire des tâches du CEBIG afin d'éviter tout conflit d'intérêt, notamment en ce qui concerne l'activité principale de bilan des compétences et d'organisation de l'évaluation du dossier de preuves faite par les experts. Le service de la formation continue par l'intermédiaire du dispositif de Qualifications+ devant assurer le suivi de l'ensemble du processus de certification, il serait opportun de lui confier également cette tâche d'organisation des évaluations des experts, afin de conserver une vue globale du processus.	4	Directeur du service de la formation continue	2013 (du fait de la date de fin du contrat de prestation signé entre le CEBIG et l'Etat.		Sans effet. En attente de l'échéance du contrat.
4.3.4	<b>Recommandation 3 :</b> La Cour recommande au service de la formation continue de s'assurer qu'une séparation claire des tâches des experts soit mise en place afin d'éviter tout conflit d'intérêt, notamment en ce qui concerne l'activité de l'évaluation du dossier de preuves de l'expérience professionnelle et la délivrance de cours au sein d'un centre de formation, mais également pour que les experts n'évaluent pas leurs propres employés.	4	Directeur du service de la formation continue	30.06.2011	Décembre 2011	Fait. Une lettre a été adressée en 2011 aux experts de la VAE leur précisant les mesures relatives aux conflits d'intérêts à prendre en compte lors de leurs évaluations.  De plus, une fiche a été mise en œuvre et doit être remplie par chaque expert de la VAE avant toute évaluation, validant l'absence de conflit d'intérêt.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
	<b>N° : 38 OFPC</b>	<b>Risque</b> 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	<b>Responsable</b>	<b>Délai au</b>	<b>Fait le</b>	<b>Commentaire</b>
4.3.4	<p><b>Recommandation 4 :</b>            La Cour encourage le service de la formation continue à compléter la procédure « Qualifications+ » en y ajoutant un processus de tenue des dossiers récapitulant l'ensemble des documents nécessaires pour les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- information, conseil et inscription ;</li> <li>- bilan des compétences ;</li> <li>- évaluation des experts ;</li> <li>- commission de validation des acquis ;</li> <li>- contrat de formation ;</li> <li>- certification.</li> </ul> <p>Cette recommandation permettra d'effectuer un suivi plus individualisé tout au long du processus.</p>	<b>3</b>	Directeur du service de la formation continue	31.05.2011	Décembre 2011	<p>Fait.</p> <p>Une méthodologie de formalisation des dossiers de la VAE a été établie (procédure des dossiers des candidats).</p> <p>Cette procédure a été validée par la direction générale de l'OFPC en date du 31/08/2012.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
4.3.4	<p><b>Recommandation 5 :</b></p> <p>Pour les usagers ayant abandonné dans une procédure de Qualifications+, la Cour encourage les collaborateurs à documenter les motifs de renoncement et l'ensemble des rendez-vous annulés ou non présentés. Par la suite, le collaborateur pourra notifier l'abandon par courrier à l'utilisateur et ainsi clôturer le dossier.</p>	4	Directeur du service de la formation continue	31.05.2011	Décembre 2011	<p>Fait.</p> <p>Cette étape d'abandon des candidats a fait l'objet d'une procédure spécifique intitulée "gestion des suspensions de parcours et des abandons".</p> <p>Cette procédure prévoit l'envoi de courriers aux candidats, afin de leur notifier leur statut de "mise en suspens" ou "d'abandon" en fonction des cas dans leur processus de Qualifications+.</p> <p>Cette procédure a été validée par la direction générale de l'OFPC en date du 31/08/2012.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.4.4	<p><b>Recommandation 6 :</b> La Cour recommande de revoir le cadre d'intervention de la prestation « consultation d'orientation » en définissant ses limites et en ajoutant des indicateurs (par exemple : nombre maximum d'entretiens, critères pour réorienter l'utilisateur vers le bon service, etc.). Les collaborateurs du service devraient s'assurer à l'issue du premier entretien (l'anamnèse) que l'utilisateur est en mesure de mener un projet professionnel ou de formation, et donc de poursuivre les entretiens avec l'OFPC dans un délai raisonnable ; dans le cas contraire, l'information doit être donnée à l'utilisateur et une réorientation vers un service plus adéquat doit être envisagée.</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2012	En cours	<p>En cours.</p> <p>Un groupe de travail relatif à la prestation de consultation d'orientation a été constitué en mai 2011 et s'est réuni 12 fois entre juin 2011 et juin 2012. Ceci a permis d'établir ou de mettre à jour notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des indicateurs pour accorder une consultation d'orientation ;</li> <li>- une procédure de consultation d'orientation (validé par la DG de l'OFPC le 25/07/2012) ;</li> <li>- une procédure entretien bref CdMF (validé par la DG de l'OFPC le 25/07/2012).</li> </ul> <p>Dans ce cadre, un nombre maximum de 10 entretiens a été défini.</p> <p>La mise en œuvre de l'ensemble des actions prévues sera achevée au mois de septembre 2012.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.4.4	<p><b>Recommandation 7 :</b></p> <p>La Cour recommande de compléter la procédure « dossier consultant » afin de mettre en place une structure de dossier et d'entretien permettant d'informer sur les étapes importantes et de manière standardisée, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le but de la visite, les objectifs poursuivis, les moyens à disposition, le délai d'atteinte des objectifs prévus, la définition des points forts et de points faibles, etc. ;</li> <li>- l'objectif et cadre de la consultation, où le conseiller identifiera clairement les objectifs définis avec l'utilisateur ;</li> <li>- les choix et options à disposition des usagers qui leur ont été présentés par les conseillers ;</li> <li>- la conclusion de la consultation.</li> </ul> <p>Afin de s'assurer d'une part de l'application de cette procédure, et d'autre part de garantir l'intégralité des dossiers, leur qualité et leur clarté, la Cour invite la direction du service à effectuer une revue par sondage des dossiers, et à intervalle régulier.</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2012	En cours	<p>En cours.</p> <p>Ce même groupe de travail relatif à la prestation de consultation d'orientation a permis d'établir ou de mettre à jour également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une procédure sur le dossier du consultant (validé par la DG de l'OFPC le 26/03/2012);</li> <li>- un fichier modèle de tenue des dossiers du consultant.</li> </ul> <p>La mise en œuvre de l'ensemble des actions prévues sera achevée au mois de septembre 2012. Dès lors, une revue des dossiers pourrait être mise en œuvre à partir de 2013.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.4.4	<p><b>Recommandation 8 :</b></p> <p>Afin de diminuer les délais d'attente pour le premier rendez-vous avec un conseiller en orientation, la Cour recommande d'une part de s'appuyer d'avantage sur la CdMF, dont la mission première est de fournir de l'information et du conseil, de manière à libérer des piquets pour les adultes. D'autre part, la Cour recommande à la direction du service de revoir le mode actuel de gestion des agendas, par exemple en octroyant des accès différenciés aux secrétaires du service de l'orientation scolaire et professionnelle sur l'ensemble des agendas des conseillers, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un accès en écriture pour la gestion des piquets ;</li> <li>- un accès en consultation sur l'entièreté des agendas.</li> </ul> <p>Cette proposition, à mettre en œuvre dans une dynamique de gestion du changement tout en préservant la sphère privée des conseillers, permettrait aux secrétaires d'identifier des possibilités de premiers rendez-vous au-delà des piquets déjà fixés et de les utiliser à cette fin.</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	30.06.2011	Décembre 2011	<p>Fait.</p> <p>Une procédure pour l'accueil de la consultation tous publics a été développée et entrée en vigueur au 01/07/2011. Cette dernière fixe une durée d'attente maximale de deux semaines afin d'obtenir un rendez-vous avec un conseiller en orientation.</p> <p>Cette procédure a été validée par la direction générale de l'OFPC en date du 22/07/2011.</p>



Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
4.4.4	<p><b>Recommandation 9 :</b></p> <p>Dans le cadre de l'application de l'article 12 de la LIOSP, la Cour invite le service de l'orientation scolaire et professionnelle à se déterminer sur la possibilité d'obtenir une certification de la norme qualité Matrix au cours de l'année 2011</p> <p>En parallèle, la Cour recommande au service de l'orientation scolaire et professionnelle d'engager des démarches de recherche d'autres normes dans le domaine de l'orientation pouvant faire l'objet d'une certification par un organisme accrédité.</p> <p>Dans l'éventualité où faute de marché il serait impossible d'identifier une instance de certification accréditée, la Cour invite la direction de l'OFPC à proposer une modification de l'article 12 alinéa 3 de la LIOSP, tout en conservant l'obligation de la mise en place d'une norme qualité et du principe de son évaluation.</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.12.2011	Mars 2012	<p>Fait.</p> <p>Une évaluation du service de l'orientation scolaire et professionnelle de l'OFPC selon le référentiel "Swiss Counselling Quality" (SCQ) a été effectuée par l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne.</p> <p>Le rapport a été rendu en date du 31/03/2012. Selon les 10 standards du référentiel SCQ évalués, seule la gestion des dossiers a été identifiée comme une non-conformité majeure (les dossiers des usagers ne sont pas remplis de façon systématique et uniforme, ce que la Cour avait déjà constaté dans son audit).</p> <p>En l'absence d'instance de certification accréditée faute de marché, il conviendra de revoir la formulation de la LIOSP à l'occasion d'une prochaine modification.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
5.3.1	<b>Recommandation 10 :</b> La Cour invite la direction de l'OFPC et les directeurs de service concernés à informer les collaborateurs des résultats du Diagnostic de l'accueil, et à poursuivre leurs efforts afin de maintenir ce haut niveau de qualité de travail.	4	Direction générale	31.03.2011	Mars 2011	Fait. L'ensemble des collaborateurs a été invité à la présentation du rapport de la Cour. De plus, une communication dans le journal interne a été effectuée afin de remercier le personnel pour son engagement et la qualité de son travail.
5.3.2	<b>Recommandation 11 :</b> Compte tenu des constats relevés aux chapitres 5.1 et 5.2, la Cour invite la direction du service à préciser et clarifier question plusieurs points de la prestation, notamment : - la nature de la prestation de conseil en orientation que veut fournir l'OFPC, de manière à ce qu'elle soit rendue dans un cadre d'intervention uniforme, ceci dans le but de répondre aux attentes des usagers ; - la nature de la prestation en matière de conseil en orientation qui est fournie à la CdMF sur l'espace qui lui est dédié. Il s'agit d'une part, d'éviter de créer des attentes excessives auprès des usagers et d'autre part, d'éviter de créer un sentiment d'insécurité, voire de rejet de la part des conseillers sur la qualité des prestations qui sont rendues par la CdMF.  [...].	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2012	En cours	En cours. Cette recommandation est traitée dans le cadre des groupes de travail initiés pour les recommandations 6 et 8.  La mise en œuvre de l'ensemble des actions prévues sera achevée au mois de septembre 2012. Dès lors une revue des dossiers pourrait être mise en œuvre à partir de 2013.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2= Modéré 1= Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° : 38 OFPC</b>					
5.3.2	<b>Recommandation 12 :</b> Le service de formation de l'Etat (SFE) n'exigeant pas que les collaborateurs avancent leurs frais de formation, la Cour invite la direction de l'Office à modifier la politique de formation en vigueur. Ceci dans le but de permettre aux conseillers de maintenir, voire de renforcer les connaissances nécessaires à l'exercice de leur activité.	4	Directeur des ressources humaines de l'Office	30.06.2011	Juin 2011	Fait. Une procédure pour le financement des frais de formation continue pour les collaborateurs de l'OFPC a été développée et est entrée en vigueur le 01/07/2011. Cette dernière fixe l'ensemble des modalités de prise en charge de ces frais de formation continue. Une communication aux collaborateurs de l'OFPC a été effectuée par email et par une communication dans le journal interne de l'OFPC.
5.3.2	<b>Recommandation 13 :</b> La Cour invite la direction des services concernés à s'assurer que leurs collaborateurs respectent en tout temps leur devoir de diligence et à leur rappeler leurs obligations en la matière.	4	Directeur du service de la formation continue  Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2011	8 avril 2011	Fait. Une communication aux collaborateurs concernés de l'OFPC a été effectuée par courrier.

	N° : 38 OFPC	<b>Risque</b> 4 = Très significatif 3 = Majeur 2= Modéré 1= Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
5.3.2	<b>Recommandation 14 :</b> De manière à éviter toute interprétation discordante par les collaborateurs du dispositif de Qualifications+ de leur rôle et de leurs responsabilités en matière de mise en place des procédures de la VAE, la Cour encourage la direction du service à définir clairement le champ d'action et les limites d'intervention des collaborateurs et de la direction. Au besoin, une clarification de ces points pourra être apportée dans les cahiers des charges. La Cour relève qu'il conviendra de porter une attention particulière à la qualité de l'encadrement à fournir aux collaborateurs du service lors de cet exercice de manière à obtenir une implication pleine et entière de leur part.	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle		En cours	En cours. La direction générale de l'OFPC a mené, avec les collaborateurs concernés, un projet de "création du service de la formation continue des adultes" capable d'accueillir, d'informer et faire accéder à un premier niveau de qualification, tout adulte qui en fait la demande. Pour ce faire, ce groupe s'est réuni 14 fois, permettant de clarifier l'ensemble des prestations et des activités qui doivent être réalisées au sein du service par la création et la mise à jour notamment des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un nouvel organigramme ;</li> <li>- un référentiel de fonctionnement du service ;</li> <li>- des processus des prestations conseil individualisé en formation continue et qualifications+);</li> <li>- les cahiers des charges.</li> </ul> La mise en œuvre de cette réorganisation a débuté en juillet 2012.