

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, 3 recommandations ont été mises en œuvre, 10 sont en cours de réalisation et 1 est sans effet.

Relativement aux **3 recommandations mises en place** :

- une procédure concernant le financement des frais de formation continue des collaborateurs de l'OFPC est entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2011 : les collaborateurs de l'OFPC n'ont désormais plus l'obligation d'avancer les frais de formation continue, à l'instar des directives du service de formation de l'Etat.
- les deux autres recommandations mises en œuvre concernent la communication à faire aux collaborateurs de l'OFPC, tant en ce qui concerne la satisfaction des usagers que le rapport du devoir de diligence. En ce sens, une présentation du rapport de la Cour a été faite à l'ensemble des collaborateurs de l'OFPC en date du 8 mars 2011.

Parmi les **10 recommandations en cours**, il est relevé que des améliorations sont actuellement apportées en matière d'élaboration de méthodologie et de procédures :

- 1) concernant le service de Qualifications+, une méthodologie de formalisation des dossiers est en cours d'introduction, ainsi qu'une mise à jour du processus de Qualifications+ dans laquelle a été insérée une étape pour l'abandon de candidat. D'autre part, au regard de l'organisation du service, un référentiel de fonctionnement et de nouveaux cahiers des charges sont en cours d'élaboration.
- 2) 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.

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

Ainsi, après seulement 4 mois, certaines procédures ont pu être développées et mises en vigueur. En outre, nous avons pu constater que l'ensemble des recommandations est actuellement en cours de traitement et suivi par l'ensemble des directions des services concernés et par la direction générale de l'OFPC.

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	
4.2.4	<p>No : 38 OFPC</p> <p>Recommandation 1 : 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"> - prolonger l'ouverture journalière jusqu'à 18h ; - prolonger l'ouverture une fois par semaine jusqu'à 20h. <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	En cours	En cours.	Un projet d'expérimentation est prévu cet automne 2011 avec une ouverture pendant quatre jeudis de suite jusqu'à 20h00. Une évaluation sera faite ensuite pour juger de l'opportunité de cet élargissement.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	
4.3.4	<p>Recommandation 2 : 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.</p>	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.	En cours	Sans effet, du fait de l'attente de l'échéance du contrat.
4.3.4	<p>Recommandation 3 : 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.</p>	4	Directeur du service de la formation continue	30.06.2011	En cours	<p>En cours.</p> <p>Une lettre a été adressée aux experts de la VAE leurs précisant les mesures relatives aux conflits d'intérêts à prendre en compte lors de leurs évaluations.</p> <p>De plus, une fiche sera remplie par chaque expert de la VAE avant toute évaluation validant l'absence de conflit d'intérêt.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	
	No : 38 OFPC					Commentaire
4.3.4	<p>Recommandation 4 : 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"> - information, conseil et inscription ; - bilan des compétences ; - évaluation des experts ; - commission de validation des acquis ; - contrat de formation ; - certification. <p>Cette recommandation permettra d'effectuer un suivi plus individualisé tout au long du processus.</p>	3	Directeur du service de la formation continue	31.05.2011	En cours	<p>En cours.</p> <p>Une méthodologie de formalisation des dossiers de la VAE a été établie. Cette dernière doit être validée par la direction générale de l'OFPC.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	
	No : 38 OFPC					Commentaire
4.3.4	Recommandation 5 : 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.	4	Directeur du service de la formation continue	31.05.2011	En cours	En cours. Cette étape d'abandon des candidats a été insérée dans le processus de Qualifications+. De plus, des courriers seront envoyés aux candidats, afin de leur notifier leur statut de "mise en suspens" ou "d'abandon" en fonction des cas dans leur processus de Qualifications+. Cette nouvelle procédure doit être validée par la direction générale de l'OFPC.
4.4.4	Recommandation 6 : 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.	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2012	En cours	En cours. Un groupe de travail a été constitué en mai 2011 afin de répondre à cette recommandation.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)			Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	
	No : 38 OFPC				
4.4.4	<p>Recommandation 7 : 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"> - 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. ; - l'objectif et cadre de la consultation, où le conseiller identifiera clairement les objectifs définis avec l'usager ; - les choix et options à disposition des usagers qui leur ont été présentés par les conseillers ; - la conclusion de la consultation. <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
					En cours. Un groupe de travail a été constitué en mai 2011 afin de répondre à cette recommandation.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)			Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Décalage	
4.4.4	<p>No : 38 OFPC</p> <p>Recommandation 8 : 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"> - un accès en écriture pour la gestion des piquets ; - un accès en consultation sur l'entièreté des agendas. <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	En cours
					<p>En cours.</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 nouvelle procédure doit être validée par la direction générale de l'OFPC.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)			Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	
4.4.4	<p>No : 38 OFPC</p> <p>Recommandation 9 : 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	En cours
					<p>En cours.</p> <p>Suite aux difficultés rencontrées dans le cadre de cette certification Matrix, l'OFPC s'est adressé à l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne afin d'effectuer une évaluation.</p> <p>Une convention sera prochainement élaborée afin de répondre à cette recommandation.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	
5.3.1	<p>No : 38 OFPC</p> <p>Recommandation 10 : 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.</p>	4	Direction générale	31.03.2011	Mars 2011	<p>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.</p> <p>En cours.</p>
5.3.2	<p>Recommandation 11 : 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>[...].</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle	31.03.2012	En cours	<p>Un groupe de travail a été constitué en mai 2011 afin de répondre à cette recommandation.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au		Fait le
5.3.2	<p>Recommandation 12 : 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.</p>	4	Directeur des ressources humaines de l'Office	30.06.2011	<p>Junin 2011</p>	<p>Fait. Une procédure pour le financement des frais de formation continue pour les collaborateurs de l'OFPC a été développée et entrée en vigueur au 01/07/2011. Cette dernière fixe l'ensemble des modalités de prise en charge de ces frais de formation continue. Cette procédure a été validée par la direction générale de l'OFPC en date du 28/06/2010.</p> <p>Une communication aux collaborateurs de l'OFPC a été effectuée par email et par une communication dans le journal interne de l'OFPC.</p>
5.3.2	<p>Recommandation 13 : 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.</p>	4	<p>Directeur du service de la formation continue Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle</p>	31.03.2011	8 avril 2011	<p>Fait. Une communication aux collaborateurs concernés de l'OFPC a été effectuée par courrier.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audit)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au		Fait le
5.3.2	<p>No : 38 OFPC</p> <p>Recommandation 14 : 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.</p>	4	Directeur du service de l'orientation scolaire et professionnelle		En cours	Un référentiel de fonctionnement et de nouveaux cahiers des charges sont en cours d'élaboration pour l'ensemble du service Qualifications+.