



Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling

Internet et téléphonie au service de l'orientation : Gadget, substitut ou auxiliaire du conseiller Six expériences en Autriche, en Allemagne et en France

Cité des Métiers – **universcience**, Paris, 17 Septembre 2010

Le projet QuADEC s'intéresse à ce que pourrait être aujourd'hui un « bon » système d'orientation dans un contexte marqué par la politique européenne de développement de l'apprentissage tout au long de la vie et le développement de nouveaux services dématérialisés.

Comment les personnes éloignées de l'apprentissage ou en difficulté avec l'apprentissage peuvent-elles être intégrées dans les processus d'orientation ? Quelle définition de la qualité peut-on utiliser pour améliorer ces processus ? Telles sont les questions auxquelles QuADEC cherche à répondre en s'appuyant sur l'analyse des différents modèles d'orientation et de conseil en éducation et en formation mis en œuvre par les partenaires des trois pays (Autriche, Allemagne, France). Trois facteurs ont été identifiés comme des enjeux essentiels : la professionnalisation des conseillers, la complémentarité des services offerts et leur qualité.

Lors de cette journée d'étude, les partenaires proposent d'interroger la complémentarité des services offerts en matière d'orientation, services dématérialisés et /ou services nécessitant la présence physique des conseillers auprès des personnes, comme moyen d'améliorer l'orientation des publics en difficulté au regard des changements de comportements des usagers des services publics induits par l'utilisation de l'internet et plus généralement des technologies de communication à distance.

La confrontation des expériences des partenaires avec les pratiques d'autres structures ayant mis en œuvre des services dématérialisés (ONISEP, CNED, Pôle Emploi) permettra de débattre des questions soulevées par la dématérialisation des services au regard de la sécurisation des parcours professionnels des personnes jeunes ou adultes en difficulté avec l'apprentissage: La mobilisation d'outils via internet ou la téléphonie permet-elle de développer l'autonomie des usagers et de se passer de la présence physique de conseillers ? Peut-on établir une véritable relation de conseil à distance ? Peut-on mesurer la qualité des services offerts et leur impact sur l'amélioration de l'orientation des publics ? A-t-on une meilleure qualité de l'orientation ?

Toutes ces questions seront mises en perspective à travers les réactions d'un panel de représentants des usagers (parents d'élèves, conseillers d'orientation, partenaires sociaux, professionnels du bilan de compétences, journaliste spécialisé sur l'emploi).

Renseignements et inscriptions : <http://quadec.citedesmetiers.org>

Lieu :

Salle AGORA –Carrefour Numérique
Cité des Sciences et de l'Industrie- **universcience**
30, avenue Corentin Cariou
75930 Paris cedex19
Métro ligne 7 Arrêt Porte de la Villette

Contact :

Bernadette THOMAS
Cité des Métiers de Paris - universcience
30, avenue Corentin Cariou
75930 Paris cedex19
tel +33 1 40 05 72 05
bernadette.thomas@universcience.fr



Le projet QuADEC a reçu le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de ce programme et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne.