**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Cour des comptes

Rapport n° 57 – Prestations délivrées par l'Office d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP) aux adultes

La Cour des comptes constate un potentiel d'amélioration dans la prise en charge des adultes, et encourage la mise en place par l'OCOSP d'une gestion orientée vers les résultats de l'action publique

La Cour des comptes a réalisé un audit de performance des prestations pour adultes délivrées par l'OCOSP dans les quatre régions du canton. Concernant les prestations d'accueil général (physique, téléphonique, internet), les usager·ère·s sont généralement très satisfait·e·s. Les prestations de conseil en orientation et de certification professionnelle des adultes (CPA) recèlent, quant à elles, des potentiels d'amélioration, tout comme les méthodes de travail. En vue d'une meilleure adéquation entre l'offre de prestations et les besoins des adultes, la Cour émet 11 recommandations, toutes acceptées par l'OCOSP et le Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation (SESAF).

La Cour des comptes a décidé d'auditer l'offre des prestations de l'OCOSP pour adultes sous l'angle de l'efficacité, de la durabilité et de la légalité. Elle a intégré à cet effet une approche d'audit directe de la performance par le biais d'une enquête menée auprès de plus de 1'000 bénéficiaires adultes des prestations de l'OCOSP, et indirecte au travers de l'examen des processus métier, support et management de cet Office.

Développer l'accès à la formation tout au long de la vie et l'intégration professionnelle et sociale des Vaudois·es constitue une action prioritaire du programme de législature 2017-2022. Par ailleurs, les attentes sociales et économiques du monde du travail ont fait évoluer le rôle de l'orientation qui se renforce dans la nouvelle loi sur l'orientation professionnelle de septembre 2018 (LOPro). Confrontés à une complexification et précarisation de la gestion de leur carrière, les adultes consultent plus fréquemment les professionnels de l'OCOSP. Ceux-ci doivent leur apporter des outils permettant une plus grande adaptabilité à leur environnement professionnel. En

outre, le développement de la certification des adultes par diverses voies, dont la validation des acquis de l'expérience (VAE) implique un nouveau rôle pour l'OCOSP qui assume la responsabilité de l'information, du conseil et de l'accompagnement tout au long du processus. Les prestations de l'OCOSP visent à développer l'autonomie des personnes et à contribuer à leur épanouissement professionnel de manière neutre et objective en évitant notamment les stéréotypes de genre. Les bénéficiaires conservent l'entière responsabilité de leur choix.

Concernant les méthodes de travail de l'OCOSP, afin de permettre une meilleure connaissance du profil de la personne, les conseiller·ère·s en orientation disposent de nombreux tests. Pour certains d'entre eux, la qualité psychométrique et la reconnaissance scientifique par le monde académique ne sont pas toujours suffisamment attestées. Aucun test pour l'employabilité durable n'est encore disponible en français. Outre les tests, de nombreux outils sont à disposition des psychologues pour traiter un large éventail de problématiques, telles que les croyances dysfonctionnelles, le manque de motivation, etc. Nouvellement créés pour répondre aux récentes tendances en orientation pour les adultes, d'une utilisation facultative, ils sont encore relativement peu utilisés par les conseiller·ère·s. L'analyse d'une sélection de 66 dossiers de prestations de conseil en orientation et de CPA démontre que ceux-ci sont lisibles, compréhensibles et contiennent, à quelques exceptions près, toutes les informations utiles. En revanche, les notes d'entretien sont prises sous des formes très diverses d'un·e conseiller·ère à l'autre, d'une région à l'autre. Quant aux données personnelles, certaines informations sont traitées par souci de simplicité ou d'anticipation, contrairement aux principes de la loi sur la protection des données. L'Office n'a pas encore élaboré de directive interne déterminant les catégories de données qu'il est habilité à traiter, conformément à la LOPro récemment adoptée.

La formation continue qui relève de l'initiative des conseiller·ère·s est inégalement répartie en termes de jours et de domaines, et il existe peu d'incitatifs individuels à se former.

La communication de l'Office tend à promouvoir l'égalité des chances dans une perspective de genre. Toutefois, des marges d'amélioration existent notamment en termes de représentativité des minorités de genre dans les vidéos « Zoom sur les métiers » que l'OCOSP diffuse. En outre, le respect des normes introduites par l'écriture épicène n'est pas toujours assuré, notamment en ce qui concerne les publications de tiers mises à disposition du public.

Enfin, les nombreux indicateurs mis en place par l'OCOSP, essentiellement quantitatifs, ne sont pas explicitement liés aux buts et principes fixés par le législateur et ne permettent donc pas de s'assurer du respect de l'efficacité de l'action publique. La Cour tient à souligner la qualité de la structure et des canaux de communication mis en place par l'OCOSP, sur lesquels il pourra s'appuyer pour renforcer notamment le pilotage de ses prestations.

Grâce au concours de l'OCOSP, la Cour a eu accès de manière anonyme à un grand nombre d'usager·ère·s qui ont bénéficié de prestations d'accueil général et de prestations individuelles, tant dans le cadre de consultations individuelles que dans

celui du processus CPA.

Le niveau de qualité perçu par les 587 usager·ère·s qui ont répondu est très élevé concernant les prestations d'accueil général (téléphonique, physique, internet), en particulier pour l'accueil physique et téléphonique, le contact humain, l'écoute et la compréhension des besoins. Il existe toutefois un potentiel d'amélioration significatif en lien avec le processus d'inscription sur internet pour la CPA, considéré comme trop complexe et peu aisé. Concernant la mise à disposition d'informations et de documentation en ligne, une marge d'amélioration sensible ressort des réponses.

Quant aux réponses émanant des 845 bénéficiaires de prestations individuelles (conseil en orientation et CPA), elles reflètent un niveau de qualité général perçu plutôt élevé, inférieur à celui recueilli pour les prestations d'accueil général. Parmi les aspects fortement appréciés figurent la qualité du contact humain, dans une moindre mesure, la compréhension des besoins et des attentes des usager·ère·s. L'enquête laisse apparaître un besoin de clarification des besoins des bénéficiaires; en outre, les objectifs de la consultation et le rôle de la ou du psychologue ne semblent pas suffisamment expliqués. D'autres aspects tels que la prise en charge, la documentation fournie et les horaires de consultation font l'objet d'un niveau de qualité perçu moyen. Les personnes sondées mettent en lumière des marges d'amélioration en lien avec l'utilité des tests, la discussion des étapes à venir, l'exploration d'alternatives lorsque le projet initial s'avère irréalisable, la nécessité d'une synthèse en fin d'entretien. Les résultats de l'enquête suggèrent finalement que les informations transmises ne répondent pas toujours aux demandes des bénéficiaires, et que les horaires de consultation devraient être étendus et les consultations en ligne développées.

Parmi les candidat·e·s à la CPA, le niveau de qualité perçu en ce qui concerne l'égalité des genres, la qualité du contact humain et le délai d'attente est nettement inférieur à celui des bénéficiaires de conseils en orientation. Il est en revanche plus favorable pour ce qui est de la compréhension des besoins et de la prise en charge des usager·ère·s.

Il convient de relever que les prestations individuelles de CPA ne répondent pas toujours au critère légal du domicile dans le canton de Vaud, en particulier pour les personnes y travaillant, mais résidant hors de Suisse.

En se fondant sur ces principaux constats émanant tant des bénéficiaires directs que de l'audit des processus, la Cour des comptes a formulé 11 recommandations visant à améliorer l'adéquation de l'offre de prestations de l'OCOSP, sur les plans de l'efficacité, de la légalité et de la durabilité. Elle recommande notamment d'introduire un suivi de la qualité des prestations individuelles, comme exigé par la nouvelle loi sur l'orientation professionnelle, par la prise en compte régulière de l'avis des bénéficiaires et la mise en œuvre d'indicateurs tant quantitatifs que qualitatifs permettant de mesurer l'atteinte des buts fixés par la loi.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 06 novembre 2019

RENSEIGNEMENTS POUR LA PRESSE UNIQUEMENT

Eliane Rey, Vice-Présidente, magistrate responsable de l’audit, Cour des comptes

TÉLÉCHARGEMENT(S)