

Enquête auprès des conseillers en orientation

Jongler entre bases de données, statistiques et dossiers à remplir

Les conseillers en orientation professionnelle (COP) doivent rendre compte du travail qu’ils fournissent à l’intention des autres professionnels ainsi que des pouvoirs politiques, mais aussi à des fins statistiques. La charge administrative varie en fonction du nombre de consultations, du type de public et des situations de travail. État des lieux en huit rubriques.

Par Ingrid Rollier, rédactrice de PANORAMA

1) De quelles tâches administratives s’agit-il?

Les principales charges administratives qui occupent les COP sont les statistiques fédérales de l’orientation et les dossiers cantonaux de suivi des consultations.

- La statistique fédérale, remplie pour chaque consultant, rend compte de tout ce qui s’est passé durant une année. Elle informe sur les caractéristiques de la personne, son profil, ses activités, les tests effectués, le nombre d’entretiens et leur conclusion. Cette statistique est publiée annuellement dans le rapport de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l’orientation professionnelle, universitaire et de carrière.
- Les dossiers cantonaux attestent du suivi du public. Leur teneur varie d’un canton à l’autre, mais le principe de base reste le même: rendre compte de chaque situation, répertorier notamment chaque jeune et son passage d’une structure de formation à une autre. Les objectifs ainsi que les solutions sont documentés et le suivi est transféré d’un établissement à l’autre.
- Des rapports et des bilans sont rédigés dans certains cas.
- Toutes les interventions sont relevées: visites dans les classes, rencontres en réseaux, réunions de parents, perfectionnements, etc.
- Les COP participent à des enquêtes ponctuelles de satisfaction, que ce soit pour la conception du questionnaire, la distribution et l’explication au public et/ou l’analyse des résultats.
- À cela s’ajoutent diverses tâches non spécifiques aux COP: gestion de l’informa-

tion, saisie du temps de travail, demandes de remboursements (déplacements, formations continues).

2) Quel rôle joue le public cible?

Les tâches administratives varient en fonction de la population suivie et des procédures cantonales. Les COP travaillant dans les écoles procèdent au repérage systématique des élèves et surtout des jeunes sans solution après l’école obligatoire. Cette charge est ressentie comme assez lourde. «Afin de détecter tous les élèves qui n’ont pas de solution prévue après la scolarité obligatoire, nous rencontrons trois fois par an les doyens de l’école et remplissons des fiches pour des préinscriptions dans des mesures de transition», relève Gaspard Holder, conseiller dans le canton de Vaud et

«Dès que j’ai un moment de libre, je remplis les dossiers, mais le temps manque pour réfléchir aux situations.»

président de l’Association vaudoise des psychologues en orientation. «Nous y résu-
mons la situation, justifions le choix de telle ou telle mesure et assurons le suivi. Nous repérons ainsi un grand nombre d’élèves, mais finalement seule la moitié d’entre eux aura réellement besoin d’une mesure de transition.» Les COP qui s’occupent de jeunes de 15 à 25 ans sans solution remplissent moins de dossiers, mais leurs bases de données sont plus complexes. Ils rédigent aussi des bilans à l’intention des consultants ou des mandataires externes comme les centres sociaux régionaux. À Genève, le travail administra-

tif est plus important pour les COP s’occupant de l’évaluation des compétences et des connaissances dans la structure Evascol. Ils traitent les résultats de tests et rédigent des rapports permettant de diriger les jeunes sans emploi vers les mesures adéquates. La demande de prise en charge d’un jeune par l’AI nécessite elle aussi un travail administratif important: un rapport détaillé, accompagné de justificatifs, certificats médicaux ou de logopédie et autres documents, réunis par les COP. À Neuchâtel, avec l’intégration d’élèves à besoins spécifiques dans les classes ordinaires, une conseillère a vu passer en une année ces demandes d’un ou deux cas à huit.

3) Quel est le temps investi?

Selon les témoignages recueillis, la charge administrative représente entre 5 et 20 % du temps de travail, variant fortement selon les populations suivies. Les conseillers dans les écoles traitent en moyenne 150 à 200 dossiers par an, pour un travail de 50 à 60 %.

4) À quoi servent les tâches administratives?

Les activités administratives ont plusieurs fonctions:

- Garder les traces du travail effectué et les transmettre aux conseillers ou autres professionnels chargés du suivi lors du changement d’une structure de formation à l’autre.
- Attester la charge de travail: le compte rendu du travail effectué sert d’outil de pilotage permettant d’ajuster les ressources aux besoins et de réguler les postes de travail.

- Connaître l’ensemble du public, anticiper le nombre d’élèves, prévoir les mesures de transition, aider les écoles à organiser les effectifs.
- Observer le flux des demandes et évaluer la répartition des prestations d’orientation, grâce à des enquêtes ponctuelles approfondies ou à des questionnaires de satisfaction.
- Faciliter la gestion des rendez-vous et connaître la disponibilité des COP.

5) Cette charge augmente-t-elle?

L’accroissement de la charge administrative va de pair avec une charge de travail en augmentation. De manière générale, pour lutter contre les ruptures de formation, le suivi de tous les jeunes d’une structure à l’autre est une priorité dans tous les cantons, ce qui engendre un surcroît de travail administratif. Eugénie Sayad, cheffe de l’Office cantonal vaudois d’orientation scolaire et professionnelle, assure cependant qu’elle veille à ce que les COP ne doivent collecter que les indications utiles au suivi et que l’Office cherche à simplifier le travail des conseillers. De nouveaux outils informatiques performants sont en cours de conception et devraient être bientôt à la disposition des COP. À Genève, la charge administrative a beaucoup augmenté depuis qu’un nouveau format de dossier a été introduit il y a deux ans, suite à un audit de la Cour des comptes. Il comprend beaucoup plus de rubriques que le précédent et exige des informations très complètes et détaillées. Par ailleurs, des tâches exécutées auparavant par les secrétariats sont aujourd’hui réalisées par les COP: envoi de convocations, courrier, saisie de certaines données dans les logiciels. Marie-Anik Fatton, conseillère à Neuchâtel, constate par ailleurs que la manière de

se documenter a aussi changé: «Nous devons maintenant chercher sur Internet la documentation utilisée en consultation et l’imprimer nous-mêmes.» La charge globale de travail serait cependant en recul dans certains cantons alémaniques, en raison d’une baisse démographique parmi les jeunes et d’une diminution des adultes pour lesquels les prestations sont devenues payantes.

6) Comment s’organisent les conseillers?

L’emploi du temps est de plus en plus chargé mais reste gérable, selon les témoignages recueillis. Il est préférable de remplir les dossiers au fur et à mesure, chaque jour, mais lorsque les rendez-vous s’enchaînent, le temps manque. Certains conseillers y passent donc un ou deux jours par mois et/ou une semaine entière à la fin de l’année pour tout terminer. Un conseiller genevois a trouvé sa solution en utilisant les dossiers comme support d’entretien durant les consultations.

7) Qu’est-ce qui pose problème?

«En consultation, on accompagne un processus décisionnel qui se construit progressivement: comment insérer cela dans les rubriques?»
«Le logiciel est très formel et ne reflète pas ce qui s’est passé durant l’entretien.»
«Parfois, une seule rubrique est possible, c’est limitatif.»
«Un travail long et répétitif qui nécessite pourtant réflexion.»
«Avant, je pouvais transmettre directement mes notes personnelles, maintenant je reporte tout de manière standardisée.»
«Le suivi est nécessaire pour les élèves en difficulté, mais pour les autres, ce n’est pas vraiment utile.»

Des témoignages qui se recourent

Ce panorama des charges administratives ne se veut pas exhaustif. Il se fonde sur une douzaine d’entretiens menés dans quatre cantons romands (Fribourg, Genève, Neuchâtel et Vaud) avec des conseillers et conseillères d’orientation, parmi lesquels des représentants d’associations professionnelles, ainsi qu’avec les directeurs et directrices des services d’orientation de ces cantons.



Élaborer et remplir des questionnaires: des tâches incontournables pour les conseillers.

«Les situations nécessitent beaucoup de temps et d’écoute. Il est difficile de caser mes deux ou trois pages de notes dans les points prévus.»
«En entretien, on prend beaucoup de temps pour éclaircir une demande, alors que le dossier rend compte d’une situation finalisée.»
«Dès que j’ai un moment de libre, je remplis les dossiers, mais le temps manque pour réfléchir aux situations.»

8) Qu’est-ce qui marche bien?

- L’association professionnelle vaudoise a été entendue: des forces supplémentaires de travail (10 à 20 % de plus) ont été déployées dans la scolarité obligatoire en 2015; les procédures ont également été simplifiées en réduisant de quatre à trois les rencontres annuelles entre conseillers et doyens pour détecter les élèves à inscrire dans les mesures transitoires.
- Souvent chronophage, l’informatique facilite parfois le travail. Martine Dousse, conseillère à Fribourg, remarque que les conseillers n’ont plus besoin de calculer les chiffres des relevés statistiques ou les scores des tests, l’ordinateur s’en charge.
- Pour faciliter la tâche de ses nouveaux collègues, Saranda Shabani, conseillère à Evascol, a créé un guide de 20 pages décrivant en détail toutes les démarches administratives, avec les cases à cocher et les clics à effectuer.