



EDK | CDIP | CDPE | CDEP |

Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektorinnen und -direktoren
Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique
Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della pubblica educazione
Conferenza da las directuras e dals directurs chantunals da l'educaziun publica

2.2. 2023

Dossier IDES

GESTION DE LA QUALITÉ : MODÈLES ET NORMES DANS LE DOMAINE ÉDUCATIF

IDES

Eine Fachagentur der EDK | Une agence spécialisée de la CDIP
Haus der Kantone, Speichergasse 6, Postfach, CH-3001 Bern
+41 31 309 51 00, ides@edk.ch, ides.ch

Gemeinsam für Bildung, Kultur und Sport
Au service de l'éducation, de la culture et du sport
Insieme per l'educazione, la cultura e lo sport
Ensemen per l'educaziun, la cultura ed il sport

Table des matières

Remarques préliminaires	3
Notions	3
Modèles et normes de qualité internationaux	5
ISO 21001:2018	5
EFQM	6
EQUIS, AMBA, AACSB, FIBAA, EAQUALS, etc.	7
Modèles et normes de qualité nationaux	8
eduQua:2021	8
IN-Qualis	9
FQS	10
aaq (Hautes écoles)	11
QSC	12
Modell F	13
Q2E	15
Label fide	16
QualilPE	17
QualiCarte	19
Quarte, ASEH, Swiss Olympic, etc.	20



Remarques préliminaires

Le présent document identifie et décrit de manière succincte les modèles de gestion de la qualité et normes de qualité (labels) les plus couramment utilisés dans le système éducatif suisse (principalement école obligatoire et degré secondaire II). Les associer aux différents niveaux de formation et estimer leur diffusion quantitative n'est possible que de façon limitée. La philosophie sous-jacente, les objectifs et les divers critères de qualité des différents modèles ne peuvent être décrits que dans les grandes lignes dans le cadre de la présente compilation. Pour certains modèles, il n'y a que peu d'informations accessibles au public. Il a été renoncé ici à des "entretiens informatifs sans engagement" avec des représentantes et représentants d'organismes de certification. La présente compilation ne prétend pas à l'exhaustivité.

Notions

Par **management de la qualité**, ou QM, on désigne fondamentalement toutes les mesures organisées qui servent à l'amélioration de produits, de processus ou de services de toute sorte. Le management de la qualité, ou gestion de la qualité, est une tâche centrale du management.

Un **système de management de la qualité**, ou QMS, est une méthode mise en œuvre par la direction d'entreprise, sur laquelle s'oriente le management. Les systèmes de management de la qualité, ou systèmes de gestion de la qualité, garantissent que la qualité des processus et des procédures est contrôlée et améliorée. Le but d'un système de gestion de la qualité est une amélioration durable de la qualité de fabrication et de la qualité du produit fini. Le système décrit la méthodologie et fournit les outils à partir desquels les collaborateurs et collaboratrices de la gestion de la qualité d'une entreprise donnée développent ensuite leurs procédures individuelles de garantie et d'amélioration de la qualité. Dans certains secteurs (par ex. production pharmaceutique ou production alimentaire, secteurs de la santé et de l'éducation), un système de gestion de la qualité est obligatoire.

Cercle vertueux de la gestion de la qualité: Une attention particulière est portée à l'amélioration continue des processus. Les expériences acquises sont réinsufflées dans la planification et un cercle vertueux se met en place:

- Planification de la qualité: on détermine les conditions effectives, et des conditions cadres pour la gestion de la qualité sont définies. Des concepts et processus sont ensuite élaborés.
- Maîtrise de la qualité: les résultats obtenus au cours de la phase de planification sont mis en œuvre.
- Assurance de la qualité: les informations qualitatives et quantitatives sur la qualité (considérations coûts/bénéfices, vérification des hypothèses posées) sont évaluées.
- Amélioration de la qualité: les informations obtenues à l'étape précédente sont exploitées pour des mesures d'amélioration et une optimisation des processus. Les succès et résultats sont discutés avec les parties prenantes et communiqués.

Il existe un certain nombre de **normes de gestion de la qualité** ou de **modèles de gestion de la qualité** qui servent de cadre à la mise en place de systèmes de gestion de la qualité.

Une norme de gestion de la qualité décrit les exigences auxquelles la direction d'une entreprise doit satisfaire pour répondre à un standard donné dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion de la qualité; cette norme peut



aussi bien servir de manière informative pour la mise en œuvre au sein de l'entreprise que servir à attester de certains standards vis-à-vis de tiers. Les plus connues sont le modèle EFQM, ainsi que l'ISO 9001. À côté de celles-ci, il existe des modèles spécifiques à différents secteurs (par ex. technique médicale, aéronautique, formation) ou domaines de travail (par ex. tâches de développement, gestion de projet).

De nombreux modèles de gestion de la qualité tentent de rendre les processus objectivement évaluables. On distingue ici deux approches fondamentalement différentes:

- a) **Normes certifiables** avec des exigences minimales définies posées à un système de gestion de la qualité efficace, par ex. les ISO 9001 qui sont évaluées par le biais d'audits.
- b) **Autoévaluation** du propre système de gestion de la qualité et **Benchmarking** entre concurrents pour un prix de la qualité, par ex. le Prix d'excellence EFQM.

On désigne par **certification** une procédure permettant d'attester que des produits / services sont conformes à des standards donnés. Contrairement à l'accréditation, la certification consiste en général en la délivrance d'une attestation ou d'un certificat (Label). Les certificats sont souvent délivrés pour une durée limitée et sont contrôlés relativement aux standards de manière indépendante ou en propre.

Les certificats sont délivrés par des organismes de certification officiels. Les plus connus en Suisse sont la Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS), la Swiss Association for Quality (SAQ), la Société Générale de Surveillance (SGS), ainsi que ProCert, leader du marché en Suisse romande. Ceux-ci sont à leur tour accrédités par le Service d'accréditation suisse (SAS).



Modèles et normes de qualité internationaux

ISO 21001:2018

Organe responsable / Contact

ISO/TC 232 Sekretariat
DIN Deutsches Institut für Normung e.V.
Am DIN-Platz, Burggrafenstraße 6
D-10787 Berlin
0049 30 260 10
<http://www.din.de>
directorate.international@din.de

Généralités

ISO 21001:2018 est basée sur la norme de qualité ISO 9001, celle-ci étant la norme de système de gestion de la qualité la plus répandue dans le monde. Une certification ISO décrit le processus par lequel une entreprise, une institution ou une autorité obtient une preuve de conformité. La certification peut être effectuée dans des sites d'exploitation ou dans l'ensemble de l'organisation. Le standard ISO 21001:2018 a été créé pour tous types d'institutions de formation, du formateur individuel jusqu'à l'université.

Objectif

De nombreuses institutions de formation sont confrontées à une concurrence aussi bien nationale qu'internationale. La norme de qualité 21001:2018 a pour objectif de permettre aux prestataires de formations de se positionner sur le marché de la formation auprès du public cible.

Dimensions / Exigences

La norme de qualité ISO 21001:2018 spécifie les exigences posées à un système de gestion pour les institutions de formation. L'organisme responsable doit notamment prouver qu'il est en mesure de transmettre des connaissances aux apprenantes et apprenants et de faciliter le développement de connaissances conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. L'organisme doit en outre démontrer qu'il reste constamment attentif à la satisfaction des apprenantes et apprenants et du personnel et qu'il améliore continuellement ses processus.

Statut / Diffusion

Répandu dans le monde entier



EFQM

Organe responsable / Contact

EFQM Brussels
Avenue des Olympiades 2
B-1140 Bruxelles
00322 775 3511
<https://efqm.org/>
info@efqm.org

Généralités

EFQM est l'abréviation de European Foundation for Quality Management. Le modèle d'excellence EFQM se fonde sur la question suivante: "Quels sont les éléments décisifs pour le succès des organisations d'excellence?". Ces éléments ne sont pas des normes, mais des indications sur les interactions entre différents aspects de l'action entrepreneuriale.

Objectif

Le modèle EFQM pour la Business Excellence fournit une aide aux organisations pour la mise en place et le développement continu de systèmes de gestion globaux. Les entreprises s'en servent comme d'un outil permettant d'identifier et de stimuler, sur la base d'autoévaluations, les points forts et potentiels d'amélioration et d'améliorer la réussite de l'entreprise.

Dimensions / Exigences

Le modèle est basé sur huit principes fondamentaux (facteurs de réussite tels qu'orientation client, développement du personnel) et neuf critères d'excellence (par ex. direction, stratégie).

L'autoévaluation de l'entreprise est un élément important dans ce modèle. Ce processus d'autoévaluation a l'avantage de permettre une analyse critique réalisée au sein de la propre organisation et une évaluation fondée sur des faits plutôt que sur des perceptions subjectives, qui peut servir de fondement à des améliorations. Dans le cadre du processus de reconnaissance, différents degrés de reconnaissance peuvent être atteints – de "Validated by EFQM" jusqu'à "7 star Recognised by EFQM" ou même "EFQM Global Award". De nombreux prix de la qualité sont décernés sur la base du modèle EFQM.

Statut / Diffusion

L'EFQM a été créé en 1988 avec le soutien de la Commission européenne. Un modèle EFQM révisé est en vigueur depuis novembre 2019 (deuxième version révisée 2021). L'EFQM travaille avec un grand nombre et une grande diversité d'organisations mondiales, depuis des multinationales jusqu'aux petites et moyennes entreprises; et ceci dans des secteurs très divers, que ce soit dans l'économie privée, le secteur public ou le domaine des associations caritatives.



EQUIS, AMBA, AACSB, FIBAA, EAQUALS, etc.

Au niveau international, et en partie au niveau des régions linguistiques, on trouve divers systèmes d'accréditation ou de certification de Business & Management Schools et de leurs filières de formation (BBA, MBA, DBA etc.) ou encore d'écoles de langues. Ceux-ci ne seront pas décrits ici plus en détail. Davantage d'informations peuvent être trouvées en suivant les liens ci-dessous:

EQUIS: <https://www.efmdglobal.org/accreditations/business-schools/equis/>

AMBA: <https://www.associationofmbas.com/>

AACSB: <http://www.aacsb.edu/>

FIBAA: <https://www.fibaa.org/>

EAQUALS: <https://www.eaquals.org/about-eaquals/>



Modèles et normes de qualité nationaux

eduQua:2021

Organe responsable / Contact

Geschäftsstelle eduQua

Hardstrasse 235

8005 Zürich

044 311 64 55

<https://alice.ch/de/>

info@alice.ch

Généralités

Avec eduQua était créé le premier label suisse spécialement conçu pour les prestataires de formation continue. EduQua est une procédure de certification commune à la Confédération et aux cantons. L'organe responsable se compose du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) et du Secrétariat d'État à l'économie (SECO). Le secrétariat est assuré par la Fédération Suisse pour la formation continue (FSEA). Dans un nombre croissant de cantons, le certificat eduQua constitue une condition préalable à l'obtention de fonds publics par les institutions de formation continue. La Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP) recommande aux cantons de «vérifier la qualité des prestataires de formation selon les mêmes critères dans toute la Suisse, et de faire dépendre les subventions publiques d'une preuve de qualité (eduQua)».

Objectif

La procédure de certification eduQua doit permettre de

- garantir la qualité des offres de formation continue au sens de standards minimaux et la développer,
- créer de la transparence pour les consommatrices et consommateurs,
- créer une base de décision pour les autorités (autorisation de présenter une offre, subventionnement, etc.).

Dimensions / Exigences

Il s'agit ici de relever et d'évaluer la qualité du prestataire de formation continue, c'est-à-dire de l'institution, ainsi que la qualité des offres isolées de formation continue. Il est présumé qu'une institution qui a une préoccupation élevée de la qualité fournit aussi des prestations de qualité. Le contrôle ne porte par conséquent que sur une offre (filiale de formation/cours) qui sert d'échantillon.

Les bonnes écoles

- proposent des offres de formation continue qui correspondent aux besoins des personnes destinataires,
- assurent la réussite de l'apprentissage à long terme des participantes et participants,
- assurent une information transparente sur leurs offres et principes directeurs pédagogiques,
- assurent une prestation orientée vers le client, économique, efficace et effective,
- emploient un personnel enseignant engagé, qui est au fait des derniers développements sur le plan professionnel, méthodologique et didactique,
- se caractérisent par leur préoccupation élevée de la garantie de la qualité et de son développement.



Statut / Diffusion

EduQua a été créé en 2000. Son secrétariat tient une liste des entreprises certifiées. Quelques 1100 institutions de formation continue en Suisse sont certifiées eduQua. La norme, qui sera révisée en 2021, vérifie 19 critères de qualité dans les domaines de la direction et du management ainsi que dans les offres de formation continue et les processus d'apprentissage

IN-Qualis

Organe responsable / Contact

Insertion Suisse / Arbeitsintegration Schweiz
Lorrainestrasse 52
3001 Bern
031 321 56 39
<https://www.arbeitsintegrationschweiz.ch/de/home>
info@arbeitsintegrationschweiz.ch

Généralités

La norme de qualité IN-Qualis est la seule norme de qualité spécialement conçue pour l'insertion professionnelle en Suisse. Elle a été développée en 2005 par l'association faîtière Insertion Suisse sous le nom de norme AOMAS. En 2017, la norme de qualité a fait l'objet d'une importante révision.

La norme révisée et contrôlée par le Service d'accréditation suisse est entrée en vigueur en 2019 sous le nouveau nom d'IN-Qualis. Une centaine d'organisations du domaine de l'insertion professionnelle sont aujourd'hui certifiées IN-Qualis ou AOMAS.

Objectif

Les points suivants résument les principaux bénéfices d'une certification IN-Qualis pour une organisation du domaine de l'insertion professionnelle:

- Élaboration d'une gestion de la qualité sur la base des critères de qualité, pertinents pour l'insertion professionnelle, de la norme spécialisée.
- Preuve de bonne qualité vis-à-vis des organismes de financement, du public, des collaborateurs et collaboratrices et des participantes et participants.
- Contrôle externe de la qualité fournie par l'organisation, évitement des zones aveugles.

Dimensions / Exigences

Des offres destinées à promouvoir l'insertion sociale et professionnelle sont proposées dans différents domaines, dans lesquels la norme de qualité peut être utilisée: Assurance-chômage, assurance-invalidité et assurance-accidents, aide sociale ou domaine de la migration. Les offres peuvent prendre différentes formes:

- Offres avec des possibilités internes de travail (par ex. ateliers de travail, entreprises internes, ateliers de fabrication, programmes collectifs)
- Offres avec des possibilités de travail dans des entreprises externes (par ex. dans le secteur privé, dans des ONG ou dans l'administration publique)
- Conseil individuel (Job-Coaching)
- Offres de formation.



Statut / Diffusion

Un nombre croissant d'autorités mandantes (assurance-chômage, aide sociale, assurance-invalidité, domaine de l'asile, etc.) reconnaissent et recommandent le certificat IN-Qualis ou le considèrent comme une condition préalable à une collaboration.

FQS

Organe responsable / Contact

Pädagogische Hochschule Zürich
Lagerstrasse 2
8090 Zürich
043 305 55 55
<https://phzh.ch/de/>
info@phzh.ch

Généralités

Fördernde Qualitätsbeurteilung für Schulen (FQS) est un modèle protégé pour la gestion de la qualité des écoles. Le FQS est également connu sous le nom de «Förderndes Qualitätsevaluationssystem» (Système de soutien de l'évaluation de la qualité).

Ses différents instruments sont certes tous couramment utilisés dans le secteur privé, mais leur combinaison est spécifiquement adaptée aux écoles. FQS est un produit commun du Lehrerinnen- und Lehrerverein Baselland (LVB) et du service pédagogique du Dachverbands Schweizer Lehrerinnen und Lehrer (LCH).

Objectif

Le FQS est un concept global de contrôle de la qualité et de développement de la qualité d'organisations telles que les écoles et autres institutions similaires. Le FQS...

- contribue à l'amélioration des connaissances de pilotage dont le personnel enseignant, les apprenantes et apprenants, les organes de direction (directions d'écoles) et les organes de surveillance ont besoin pour le développement des écoles.
- permet, grâce à l'instrument d'autoévaluation, d'acquérir des connaissances sur la propre activité professionnelle et de les mettre en œuvre sous sa propre responsabilité à des fins d'optimisation de la qualité.
- vérifie les exigences de qualité prescrites et autodéfinies et met en évidence les domaines de développement scolaire communs.
- favorise le développement professionnel et la collaboration des enseignantes et enseignants, et encourage la volonté de reconnaître et le cas échéant de modifier les effets et l'efficacité de la propre action professionnelle.

Dimensions / Exigences

FQS part du principe de la primauté de l'autoévaluation: il est de la responsabilité de chaque école de vérifier les exigences de qualité prescrites et autodéfinies et d'optimiser son propre fonctionnement. De l'extérieur, il est seulement contrôlé que l'école en question le fait réellement et qu'elle respecte ce faisant les principales normes procédurales. Les normes de procédure de FQS comprennent également le recours à des évaluations externes et la reddition de compte à des instances de contrôle externes.



Le FQS comprend, schématiquement, cinq champs d'action:

- la définition des exigences de qualité
- les activités d'évaluation à proprement parler
- la connexion entre évaluation et développement
- la méta-évaluation
- la reddition de comptes et l'établissement de rapports

Les parties prenantes (personnel enseignant, direction d'école, autorités, éventuellement conseil externe) conviennent dans un contrat de leurs intérêts, des effets attendus de l'évaluation de la qualité, des règles du jeu et des obligations mutuelles pour la collaboration entre partenaires et l'organisation interne du travail.

Statut / Diffusion

Le FQS a commencé à être développé en 1993. Il est utilisé à tous les degrés scolaires depuis l'école enfantine jusqu'au degré secondaire II.

aaq (Hautes écoles)

Organe responsable / Contact

Schweizerische Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung / Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité (AAQ)

Effingerstrasse 15

Postfach

3001 Bern

031 380 11 50

www.aaq.ch

info@aaq.ch

Généralités

L'AAQ (Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité) réalise conformément à la Loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE) les accréditations institutionnelles dans l'espace suisse des hautes écoles. Ces procédures sont une condition à remplir pour obtenir le droit à l'une des trois appellations protégées «Université», «Haute école spécialisée» ou «Haute école pédagogique».

Objectif

L'AAQ réalise les procédures d'accréditation institutionnelle et d'accréditation de programmes sur la base de la Loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE). Elle réalise en outre des accréditations de programmes dans le cadre de la Loi sur les professions médicales (formation et formation continue), de la Loi sur les professions de la psychologie (formation continue) et de la Loi fédérale sur les professions de la santé (formation) ainsi que des évaluations sur mesure, mais aussi des accréditations de systèmes en Allemagne et des audits de la qualité en Autriche. Les procédures de l'AAQ sont conformes aux standards internationaux. Pour garantir cette conformité, l'AAQ réfléchit continuellement aux méthodes de ses procédures, continue de les



développer en cultivant les échanges avec des groupes d'intérêts nationaux et est en réseau avec les organisations d'accréditation et d'assurance-qualité de l'espace européen des hautes écoles.

Dimensions / Exigences

Elles varient selon le "type d'accréditation". / Cf. Anforderungen und Qualitätsstandards (Guides et standards de qualité).

Statut / Diffusion

L'Agence d'accréditation est professionnellement indépendante de l'administration fédérale, des cantons et des hautes écoles et autres institutions du domaine des hautes écoles. L'Agence d'accréditation est un organisme juridiquement non autonome et est subordonnée, conformément à l'art. 22, al. 2 LEHE, au Conseil suisse d'accréditation (Conseil d'accréditation) qui est une entité indépendante; elle ne répond qu'à ce dernier (Cf. Reglement über die Organisation der Schweizerischen Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung (ROrg-AAQ vom 12. März 2015) / Règlement relatif à l'organisation de l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité, ROrg-AAQ du 12 mars 2015).

QSC

Organe responsable / Contact

ProCert AG

Holzikofenweg 22

3000 Bern 23

031 560 67 67

<http://www.procert.ch/index.html>

quality@procert.ch

Généralités

QSC est l'acronyme de Quality School Certificate et s'adresse aux établissements d'enseignement général et professionnel des niveaux obligatoire et post-obligatoire.

Objectif

QSC accorde de l'importance à

- un équilibre entre les différents facteurs qui influent sur la qualité d'une école.
- un certificat qui ne réduit pas l'école à une seule forme possible de "bon fonctionnement", mais qui prend en compte la diversité des pratiques et des contextes.
- un processus exigeant, mais compréhensible et fortement guidé, soutenu par divers instruments d'autoévaluation.

Dimensions / Exigences

Le système de référence comprend 5 domaines:

- Bâtiment, environnement, installations
- Philosophie/principes directeurs de l'école
- Intégration, enseignement, compétences du personnel enseignant



- Introduction et conseil/soutien aux élèves
- Management et stratégie

Statut / Diffusion

Le QSC est connu en Suisse depuis 2007. Dans le canton de Genève, il est obligatoire pour les écoles professionnelles du secondaire II. Un élargissement aux gymnases est prévu. Le QSC est par ailleurs notamment utilisé dans les écoles privées (internats) de Suisse romande.

Modell F

Organe responsable / Contact

Verein Modell F
Geschäftsstelle
Weinbergstrasse 133
8006 Zürich
044 241 44 16
informa-modellf.ch
verein@modellf.ch

Généralités

Modell F atteste de la flexibilité de certains cursus de formation et d'études qui permettent de concilier une formation continue avec la vie de famille, l'activité professionnelle, le sport de haut niveau ou le service militaire. Le certificat s'adresse à des institutions de formation continue telles que hautes écoles spécialisées, écoles supérieures, institutions de formation continue professionnelle. Cette certification, soutenue par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), n'est délivrée qu'en Suisse. Le certificat est valable trois ans, avec un audit de maintien annuel.

Objectif

La procédure de reconnaissance Informa de Modell F au degré tertiaire permet un raccourcissement des cursus de formation et d'études grâce à la validation de l'expérience professionnelle et de la pratique extra-professionnelle. Des personnes plus âgées et expérimentées peuvent ainsi s'approprier de manière ciblée de nouvelles compétences, obtenir des diplômes et acquérir en peu de temps de meilleures qualifications et d'autres qualifications.

Dimensions / Exigences

Les écoles du Modell F ont élaboré pour leurs filières de formation/cours des standards dont elles peuvent justifier au moyen d'un catalogue de critères comprenant tous les documents de base. Les critères qui y sont mentionnés vont de la procédure d'admission des étudiantes et étudiants à la responsabilité individuelle de ceux-ci, la gestion de l'interruption des cursus d'études ou de formation, les qualifications partielles et intermédiaires, la reprise d'un cursus d'études/de formation, l'optimisation de la formation scolaire et de l'activité professionnelle jusqu'à la transparence et la reconnaissance des prestations de formation dans d'autres écoles ou aux expériences extra-scolaires.



Statut / Diffusion

Cf. Anbieter ainsi que Liste der Bildungsinstitutionen und -angebote



Q2E

Organe responsable / Contact

Pädagogische Hochschule FHNW
Zentrum Bildungsorganisation und Schulqualität
Kasernenstrasse 20
5000 Aarau
062 832 02 66
<https://www.q2e.ch/>
zlb.ife.ph@fhnw.ch

Généralités

La désignation Q2E est l'abréviation de "Qualität durch Evaluation und Entwicklung" (Qualité par l'évaluation et le développement). Q2E se conçoit comme un modèle d'orientation éprouvé dans la pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une gestion de la qualité dans les écoles et autres institutions de formation. Il définit les exigences auxquelles doit satisfaire un système efficace de garantie et de développement de la qualité – en prêtant une attention particulière aux spécificités des organisations de formation et processus de formation. L'idée directrice ici est que les processus éducatifs se distinguent sur des points importants des processus de production technique et que cette différence caractéristique doit se concrétiser dans un système de qualité adapté à la formation et aux écoles.

Objectif

Le projet Q2E a été initié et réalisé par la Nordwestschweizer Erziehungsdirektorenkonferenz (NW EDK) pour étudier les possibilités et limites d'un développement de la qualité et d'une garantie de la qualité fondés sur la «nouvelle» conception de la qualité du Total-Quality-Managements (TQM): une conception de la qualité qui a commencé à se répandre au début des années 1990 d'abord dans les entreprises industrielles, puis de plus en plus également dans les entreprises de services et les institutions de formation.

La gestion de la qualité scolaire est conçue dans le modèle Q2E comme un processus à long terme, ciblé, structuré et dirigé, visant à garantir et à améliorer la qualité d'une école.

Dimensions / Exigences

Le modèle d'action Q2E montre ce qui doit être fait pour mettre en place dans les écoles et autres institutions de formation une gestion de la qualité fonctionnelle et efficace à long terme.

Il désigne au total 6 champs d'action ("composantes") qui sont déterminants pour une gestion de la qualité durablement efficace et qui doivent être mis en place progressivement et ancrés au niveau institutionnel:

- la charte qualité
- feedback individuel et développement personnel de la qualité
- pilotage des processus de qualité par la direction d'école
- autoévaluation et développement de la qualité de l'école
- certification (volontaire)
- culture de la qualité dans l'école

Le modèle des fonctions Q2E décrit les quatre fonctions majeures que doit prendre en compte une gestion de la qualité pédagogique globale et efficace à long terme: les deux fonctions principales de développement et de



responsabilité, et deux focalisations sur l'objet – individu vs. institution. Un cadre de référence a également été élaboré autour de la question "Qu'est-ce qu'une bonne école?".

Statut / Diffusion

Les travaux de développement ont duré de 1996 à 2022. L'initiateur et leader InsQ2E a été développé et testé avec un total de 16 écoles du secondaire II (écoles professionnelles et gymnases) en Suisse. Entre-temps, de nombreuses écoles primaires se fondent elles aussi sur le modèle Q2E pour établir une gestion de la qualité interne de l'école. Q2E s'est également implanté avec succès en Allemagne. Le nombre exact d'institutions certifiées n'est pas connu. Dans plusieurs cantons de Suisse, l'orientation sur Q2E et la certification Q2E est obligatoire pour les écoles du degré secondaire II.

Label fide

Organe responsable / Contact

Geschäftsstelle fide

Haslerstrasse 21

3008 Bern

031 351 12 12

<https://fide-info.ch/de/home>

info@fide-info.ch

Généralités

Promouvoir l'intégration des migrantes et migrants est pour la Confédération un important objectif politique et social. Dans ce contexte, une fonction centrale est dévolue à l'aptitude à communiquer dans une langue nationale. Le label fide repose sur le concept de qualité fide. Il certifie des offres dans le domaine de l'enseignement d'une seconde langue pour les migrantes et migrants adultes. Le label contrôle en particulier les exigences spécifiques posées à l'organisation et à la réalisation didactiques conformément aux principes fide. Il promeut en outre de manière ciblée le développement de la qualité dans le domaine de l'organisation des offres d'apprentissage.

Objectif

L'objectif de fide est de garantir des opportunités de développement et d'évaluation des compétences linguistiques efficaces et de qualité pour les personnes allophones qui ont immigré en Suisse. L'approche didactique de fide se caractérise par des principes tels que le rapport au quotidien ainsi que l'orientation vers l'action et les besoins.

Dimensions / Exigences

La didactique de l'apprentissage d'une deuxième langue pour les migrantes et migrants adultes repose dans l'approche fide sur les principes fondamentaux suivants:

- Approche actionnelle: considérer les apprenantes/apprenants et les utilisatrices/utilisateurs de la langue comme des acteurs sur le plan social et leur permettre d'acquérir la capacité d'agir au niveau de la communication dans des situations concrètes réelles de la vie.
- Orientation vers les besoins: orienter les objectifs et les contenus de l'enseignement vers les besoins de communication individuels des apprenantes et apprenants et vers les besoins de la société en matière de communication.



- Empowerment (autonomisation): renforcer la confiance des apprenantes et apprenants dans leur capacité d'apprentissage (scolaire); transmettre des stratégies, des techniques d'apprentissage, ainsi que des stratégies de communication de sorte que les apprenantes et apprenants puissent acquérir et utiliser avec succès la langue d'arrivée et participer de manière autodéterminée à la vie de la société.
- Respect et valorisation: aller à la rencontre des apprenantes et apprenants en respectant et valorisant leur biographie, leur identité socioculturelle, leur bagage scolaire et leur parcours d'apprentissage.

Statut / Diffusion

Avec la mise en place du nouveau Secrétariat permanent fide, les deux projets de développement relatifs au concept de qualité et à l'évaluation de langue fide ont été intégrés en 2017 dans le secrétariat national. Dans le cadre d'une structuration plus efficace, la responsabilité du Secrétariat permanent a été transférée entièrement à l'association ZIFS en 2019, après une phase de construction de deux ans.

Une vingtaine de collaboratrices et collaborateurs et plus de 50 expertes et experts travaillent aujourd'hui pour les différents domaines du secrétariat fide.

QualiIPE

Organe responsable / Contact

QualiKita | QualiIPE | QualiNido

kibesuisse

Verband Kinderbetreuung Schweiz

Josefstrasse 53

8005 Zürich

044 212 24 46

<https://www.quali-kita.ch/home>

info@quali-kita.ch

Généralités

QualiIPE est un label de qualité suisse pour les structures d'accueil de jour de l'enfance (crèches). Le label fixe pour la première fois une norme de qualité nationale. QualiIPE relève toutes les dimensions de la qualité d'une crèche en se focalisant sur la qualité pédagogique et structurelle. QualiIPE rend la qualité visible et apporte de la transparence. Le label met par ailleurs en évidence pour un large public ce que signifie la qualité dans l'éducation, l'accueil et le développement de la petite enfance.

Objectif

QualiIPE fixe des normes de qualité pour la branche et promeut ainsi le bon développement de l'enfant. La norme QualiIPE est scientifiquement fondée et éprouvée dans la pratique. Elle met l'accent sur huit domaines de développement de la qualité qui touchent des aspects pédagogiques et structurels.

Dimensions / Exigences

Le bien-être de l'enfant est au cœur de toutes les démarches autour de la qualité. La norme de qualité QualiIPE couvre les domaines de développement suivants:

- Activités de développement, de soutien et d'apprentissage
- Relations et interactions



- Inclusion et participation
- Participation parentale et collaboration familiale
- Sécurité, hygiène et équipement
- Personnel et qualification
- Gestion et administration
- Concept institutionnel et règles

Quatre des huit domaines de développement qualité de QualiPE touchent aux rapports que le personnel pédagogique entretient avec les enfants. Dans le processus de certification QualiPE, ces quatre domaines sont évalués indépendamment du concept pédagogique propre à la structure d'accueil.

Statut / Diffusion

QualiPE est aujourd'hui utilisé dans 148 différentes structures d'accueil de jour pour enfants en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein.



QualiCarte

Organe responsable / Contact

Geschäftsstelle SBBK
Haus der Kantone
Speichergasse 6
3001 Bern
031 309 51 11
<https://www.berufsbildung.ch/dyn/4695.aspx>
sbbk-csfp@edk.ch

Schweizerischer Arbeitgeberverband
Marktgasse 25 / Amthausgässchen 3
3011 Bern
031 312 37 02
[https://www.arbeitgeber.ch/
verband@arbeitgeber.ch](https://www.arbeitgeber.ch/verband@arbeitgeber.ch)

Schweizerischer Gewerbeverband sgV
Union suisse des arts et métiers usam
Unione svizzera delle arti e mestieri usam
Schwarztorstrasse 26
3001 Bern
031 380 14 14
[https://www.sgv-usam.ch/
sgv@crm.sgv-usam.ch](https://www.sgv-usam.ch/sgv@crm.sgv-usam.ch)

Généralités

La QualiCarte est un instrument applicable à toutes les professions qui permet d'évaluer la qualité de la formation en entreprise. La QualiCarte a été développée par la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) en collaboration avec l'Union patronale suisse (UPS) et l'Union suisse des arts et métiers (Usam).

Objectif

La QualiCarte doit permettre de repérer le potentiel d'optimisation afin d'améliorer la formation de manière constante. 28 exigences, que doit remplir toute formation de niveau élevé, y sont définies.

Dimensions / Exigences

Cf. QualiCarte: Ziele und Hilfsmittel zu den Qualitätsanforderungen (Indicateurs de qualité de la QualiCarte: Objectifs et moyens auxiliaires)

Statut / Diffusion

pas d'informations



Quarte, ASEH, Swiss Olympic, etc.

Outre les modèles de qualité plutôt généraux mentionnés ci-dessus, on trouve au niveau national également des modèles qui ont été spécifiquement développés pour certains types d'écoles comme les écoles de musique, de sport ou les écoles hôtelières.

Ces modèles ne seront pas abordés plus en détail ici. Des informations plus détaillées sont disponibles sous les liens suivants:

Quarte, Association suisse des écoles de musique: <https://www.verband-musikschulen.ch/de/musikschule/qualitaetsmanagement/quarteOpenLabel>

ASEH, Association suisse des écoles hôtelières: <http://www.aseh.ch/index.php?page=230>

Swiss-Olympic: https://www.swissolympic.ch/ueber-swiss-olympic/partner_labelinhaber/labelschulen.html

De nombreuses écoles développent par ailleurs – en s'appuyant plus ou moins sur des modèles existants – leurs propres systèmes de gestion de la qualité.