



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

## La certification eduQua

**Information sur la procédure de certification et  
manuel à l'intention des institutions de formation**

**Septembre 2000**



**BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT**  
**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE OFFT**  
**UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA UFFT**

Staatssekretariat für Wirtschaft  
Secrétariat d'Etat à l'économie  
Segretariato di Stato dell'economia  
State Secretariat for Economic Affairs

**seco**

## Impressum

### ***Organisation du projet***

Christof Thierstein, DenkBAR, AG (direction du projet)

Res Marty et Roland Jost, Bureau Bildung & Beratung

Benoît Michel, Peter Müller

**Traductions**      Benoît Michel (français)

Mauro Lupi (italien)

### ***Groupe de pilotage***

AOST      (Association des offices suisses du travail)  
Pierre Alain Borel et Charly Gmür

CRFP      (Conférence des offices cantonaux de formation professionnelle de Suisse romande et du Tessin)  
Jean-Pascal Mougin

DBK      (Conférence des offices cantonaux de formation professionnelle de Suisse alémanique)  
Robert Galliker

FSEA      (Fédération suisse pour l'éducation des adultes)  
André Schläfli

OFFT      (Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie)  
Heinrich Summermatter et Gilbert Ambühl

seco      (Secrétariat d'Etat à l'économie)  
Olivier Nussbaum et Irene Burri

### ***Impression***

Edition privée eduQua

***La version de septembre 2000 a été révisée et acceptée par le groupe de pilotage le 19.09.00 et remplace ainsi les versions précédentes.***

## Table des matières

1.	Introduction .....	3
1.1.	Pourquoi la certification eduQua? .....	3
1.2.	A qui s'adresse la certification eduQua? .....	4
1.3.	Quelles sont les instances compétentes pour la certification eduQua? .....	5
1.4.	Coûts de la certification eduQua .....	6
1.5.	Validité et renouvellement de la certification .....	6
2.	La procédure de certification eduQua .....	7
2.1.	Les critères de qualité .....	8
2.2.	Les indicateurs et les standards minimaux .....	9
2.3.	Tableau synoptique .....	9
3.	Les étapes vers la certification eduQua .....	16
3.1.	Grille d'auto-évaluation .....	16
3.2.	Questionnaire "Institution" et questionnaire "Offre de formation" .....	17
3.3.	Le dossier de certification .....	18
4.	Annexes: formulaires pour la certification .....	19

## 1 Introduction

Ce dossier s'adresse aux institutions de formation qui souhaitent obtenir la certification eduQua. Le premier chapitre contient des informations sur la certification eduQua, sur les raisons qui ont conduit à sa mise en place, ainsi que sur les compétences des différentes instances dans la procédure de certification (cf. chap. 1.1-1.5). Le second chapitre décrit le contenu de la procédure de certification. Un tableau synoptique présente à la page 9 les domaines qui font l'objet d'une évaluation. Ce tableau présente les lignes directrices de la certification et a pour but de vous permettre de mieux comprendre la procédure de certification. Enfin le chapitre 3 décrit les supports dont vous aurez besoin pour préparer la certification et pour présenter votre dossier de certification. Vous trouverez tous les formulaires nécessaires à la certification eduQua en annexe de ces directives.

### 1.1 Pourquoi la certification eduQua?

La Confédération et les cantons soutiennent la formation continue avec des moyens financiers considérables, soit directement à travers des subventions accordées aux prestataires de formation continue professionnelle ou générale, soit indirectement en tant que commanditaires de prestations, notamment en finançant des formations destinées aux demandeurs d'emploi.

Il est dès lors du devoir des pouvoirs publics de s'assurer que les montants consacrés à cet effet sont utilisés à bon escient, et que les prestations et les institutions qu'ils soutiennent financièrement présentent des garanties de qualité. Le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) et l'Office fédéral pour la formation professionnelle et la technologie (OFFT) ont donc défini un certain nombre de critères minimaux de qualité auxquels les institutions de formation qui souhaitent faire des demandes de subventions directes ou indirectes doivent répondre. La certification eduQua vise à évaluer et attester l'observation des exigences minimales fixées. Par ailleurs, la certification représente également un appui aux consommatrices et consommateurs lors du choix d'une offre de formation continue.

La procédure de certification eduQua poursuit ainsi un triple objectif:

- garantir la qualité des institutions de formation continue et contribuer à son développement sur la base de standards minimaux;

- fournir des bases de décision aux autorités concernées (admission aux appels d'offres pour des cours collectifs et individuels, subventions, etc.);
- instaurer une plus grande transparence pour les clientes et clients des institutions de formation continue.

La procédure de certification eduQua est instituée au niveau national et soutenue par la Confédération et les cantons. Les certificats décernés sont reconnus réciproquement par les cantons, et la Centrale Suisse des modules (Modula) recommande la certification eduQua comme mesure d'assurance qualité pour les institutions qui offrent des modules de formation continue.

## 1.2 A qui s'adresse la certification eduQua?

La certification eduQua est accessible à toutes les institutions de formation (écoles publiques, associations, fédérations, institutions privées, etc.) actives dans le champ de la formation continue générale ou professionnelle et qui préparent, conduisent et évaluent des offres de formation continue. Elle concerne donc tout particulièrement:

- la formation continue dans les écoles professionnelles
- la formation continue dans des institutions subventionnées par les pouvoirs publics
- les mesures du marché du travail
- la formation selon le système modulaire, en tant que garantie de la qualité des institutions qui proposent des modules
- d'autres institutions de formation

Si vous avez besoin de subventions ou en recevez pour vos offres de formation continue, ou si vous envisagez de vous porter candidat pour des mandats publics dans le domaine de la formation continue, vous devrez à l'avenir pouvoir attester que vous répondez aux critères minimaux de qualité fixés. La certification eduQua représente à cet égard un moyen simple et reconnu sur l'ensemble du territoire national. En principe, vous avez le choix de vous faire certifier ou non. Les cantons peuvent toutefois faire dépendre de la certification eduQua l'attribution de projets, de mandats et de subventions ou l'accès à d'autres formes de collaboration. La certification eduQua est aussi accessible à toute autre institution de formation qui souhaiterait l'obtenir.

### 1.3 Quelles sont les instances compétentes pour la certification eduQua?

La responsabilité centrale d'eduQua est assumée par une **instance nationale**. Cette instance nationale est chargée notamment de:

- définir et développer la politique à suivre en matière de qualité de la formation continue
- fixer les normes auxquelles doivent répondre les institutions certifiées et les critères minimaux de la certification eduQua
- assurer l'information sur la certification eduQua, sa diffusion et l'agrément des autorités cantonales
- évaluer et développer l'instrument et la procédure de certification
- fixer les tarifs de la procédure de certification
- fixer les exigences que doivent remplir les instances de certification et les conditions d'attribution du certificat eduQua
- former les auditeurs chargés des procédures de certification
- contrôler que les procédures de certification se déroulent selon les modalités prescrites
- gérer un registre central des institutions certifiées

Le mandat de conduire les procédures de certification et de décerner le certificat eduQua est délégué à différentes **instances de certification**. C'est elles qui sont vos contacts directs et vos partenaires contractuels. Les instances de certification doivent répondre aux exigences fixées par l'instance nationale responsable d'eduQua et être accréditées par le **Service d'accréditation suisse (SAS)**. Le SAS contrôle la qualité et l'indépendance des instances de certification. Parmi les conditions d'accréditation figurent notamment:

- l'impartialité et l'indépendance dans le traitement des dossiers de certification
- la garantie de disposer d'auditeurs présentant une expertise de haut niveau dans le domaine de la formation continue
- l'existence de voies de recours clairement définies pour les cas où le certificat ne peut pas être décerné.

La garantie de confidentialité dans le traitement des dossiers de certification figure évidemment aussi parmi les exigences posées aux instances de certification.

Comme les certificats décernés par une instance de certification accréditée sont reconnus dans l'ensemble de la Suisse, il vous est possible de choisir librement l'instance de certification avec laquelle vous souhaitez conduire votre procédure de certification. La liste des instances de certification accréditées est disponible sur le site Internet d'eduQua: [www.eduQua.ch](http://www.eduQua.ch).

#### 1.4 Coûts de la certification eduQua

La taxe perçue pour la procédure de certification eduQua est fixée par l'instance nationale responsable d'eduQua, et identique pour toute la Suisse. Le tarif pour une procédure de certification est fixé à **Fr. 2'500.- (TVA non comprise)**. Ce montant est facturé par l'instance de certification. Une partie de cette somme (soit Fr. 150.-) est rétrocédée à l'instance nationale responsable d'eduQua pour couvrir ses frais de fonctionnement.

En principe, une journée de travail est prévue pour l'examen du dossier d'une institution. Afin que ce temps et les coûts de certification correspondants puissent être respectés, une préparation minutieuse du dossier de certification est indispensable. Si l'examen nécessite significativement plus de temps en raison d'un dossier incomplet ou d'une qualité insuffisante, les heures supplémentaires sont facturées aux tarifs suivants:

- Auditeurs, experts	<b>Fr. 160.--/heure (TVA non comprise)</b>
- Administration	<b>Fr. 120.--/heure (TVA non comprise)</b>

Pour le moment, le principe d'un tarif différencié, par exemple selon la grandeur de l'institution de formation, n'a pas été retenu.

#### 1.5 Validité et renouvellement de la certification

La certification eduQua est valable pendant **trois ans** à partir de la date de l'octroi du certificat. Vous pouvez alors demander le renouvellement de la certification. L'investissement et la procédure pour le renouvellement sont du même ordre de grandeur que pour la première certification.

## 2 La procédure de certification eduQua

Il s'agit, à travers la procédure de certification eduQua, d'évaluer et d'attester la qualité du **prestataire** de formation continue (tant au niveau de l'institution que d'une offre de formation). On part du principe qu'une institution ayant une haute conscience de la qualité fournit aussi des prestations ou "produits" de qualité. C'est pourquoi la qualité de l'offre de formation n'est jugée qu'à titre d'échantillon. L'instance de certification vous informera de l'offre de formation qui sera évaluée et pour laquelle vous devrez fournir la documentation nécessaire. Le choix de l'offre de formation examinée est du ressort exclusif de l'instance de certification.

Outre l'évaluation de l'institution et de l'offre de formation choisie, la procédure vise également à vous inciter au **développement de la qualité**. Ceci d'une part à travers le renouvellement périodique de la certification eduQua (cf. chap. 1.5). Et d'autre part à travers les commentaires fournis par l'instance de certification dans le rapport de certification, qui comporte, notamment à l'intention des institutions qui ne rempliraient pas encore les critères minimaux, des indications sur les points à améliorer.

L'ensemble de la procédure de certification se fait sur la base de **documents écrits**: l'instance de certification évalue les standards minimaux à partir du dossier que vous lui aurez transmis (cf. chap. 1). Une visite de votre institution par les auditeurs est possible ; elle n'implique pas de conséquences financières sur la taxe de certification.

Après examen et appréciation des documents soumis, l'instance de certification vous communiquera par écrit les résultats de l'évaluation et sa décision concernant la certification. La décision de l'instance de certification est accompagnée d'un bref rapport comportant les commentaires des auditeurs et d'éventuelles recommandations en vue d'améliorer la qualité. En cas de refus de la certification, vous avez la possibilité de déposer un recours selon les voies indiquées par l'instance de certification.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur la procédure de certification ainsi que les **formulaires d'inscription** auprès des instances de certification (adresses de contact sur le site [www.eduQua.ch](http://www.eduQua.ch)).

## 2.1 Les critères de qualité

La culture, les structures, les processus et les prestations d'une institution de formation continue varient grandement selon ses buts, sa dimension et son degré de développement. Sa qualité ne peut dès lors être jugée uniquement sur la configuration d'éléments pris isolément, mais découle de la cohésion optimale des différents éléments.

Six éléments particulièrement déterminants pour la qualité des institutions de formation continue ont été retenus par eduQua: l'offre de formation, la communication avec les clientes et clients, la façon dont les prestations sont fournies, le succès de l'apprentissage, les formateurs, les modalités de garantie et de développement de la qualité. A partir de là ont été définis les **six critères de qualité eduQua** qui constituent la base de la certification. Les institutions certifiées se caractérisent donc par:

1. des offres de formation qui satisfont les besoins généraux en formation et les besoins particuliers des clients;
2. la solidité et la transférabilité des connaissances et compétences acquises par les participants;
3. une présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques;
4. des prestations orientées vers les clients, avec un souci d'efficacité et d'efficience visant le meilleur rapport qualité-prix et une utilisation des ressources en adéquation avec les objectifs de formation;
5. des formateurs compétents, possédant les qualifications requises au niveau tant des compétences personnelles, sociales et d'animation de groupes en formation que des compétences méthodologiques et pédagogiques en formation d'adultes et dans leur domaine spécifique de formation;
6. le souci de garantir et de développer la qualité.

## 2.2 Les indicateurs et les standards minimaux

L'application des critères de qualité se manifeste à travers des indicateurs appropriés, et des standards minimaux fixent les conditions qui doivent être remplies. Pour tenir compte de la très grande diversité des institutions de formation continue, qui devront être évaluées pour la certification eduQua selon des indicateurs et standards déterminés, seule une liste d'**indicateurs possibles** et des **standards minimaux** ont été définis (cf. tableau synoptique p. 9). Il revient donc à chaque institution de transposer et d'appliquer les critères généraux de qualité en fonction de ses caractéristiques propres et de définir, dans le cadre de son propre processus de développement de la qualité, des indicateurs adaptés à ses spécificités et des standards précis.

## 2.3 Tableau synoptique

Le tableau synoptique suivant présente d'un coup d'œil le contenu de la procédure de certification eduQua. Pour chacun des six critères de qualité (colonne 1) figurent des indicateurs possibles (colonne 2), puis les standards minimaux exigés (colonne 3). Enfin, la quatrième colonne mentionne les sources écrites qui permettent de rendre compte de l'application des critères de qualité. Votre institution et l'offre de formation choisie seront évaluées sur cette base et suivant cette systématique.

## Tableau synoptique

Critères de qualité	Indicateurs	Standards minimaux	Sources
Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?	Comment se manifeste la qualité d'une institution?	Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?	Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?
1. Des offres de formation qui satisfont les besoins généraux en formation et les besoins particuliers des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A l'observation régulière du marché</li> <li>➤ A la réflexion sur l'analyse des besoins qui sous-tend les concepts de formation</li> <li>➤ A l'utilisation d'instruments adéquats pour la mise en évidence et l'analyse des besoins des différents clients</li> <li>➤ A l'adéquation entre ces besoins et les offres de formation proposées</li> <li>➤ A la satisfaction des différents clients, attestée par des enquêtes régulières</li> <li>➤ A l'analyse des motifs d'abandons dans les cours</li> <li>➤ A des concepts de formation qui tiennent compte des compétences et savoirs déjà acquis par les participants et permettent de s'inscrire dans une modularisation de la formation continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La réflexion sur l'analyse des besoins est présente dans le concept de formation</li> <li>◆ Chaque action de formation est évaluée avec des outils adéquats par les participants</li> <li>◆ Les taux d'abandons sont connus et les motifs d'abandon sont analysés; le cas échéant, les mesures appropriées sont prises</li> <li>◆ A la satisfaction des différents clients, attestée par des enquêtes régulières</li> <li>◆ A l'analyse des motifs d'abandons dans les cours</li> <li>◆ A des concepts de formation qui tiennent compte des compétences et savoirs déjà acquis par les participants et permettent de s'inscrire dans une modularisation de la formation continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Instruments utilisés, ou description de la méthode adoptée pour l'analyse des besoins</li> <li>❖ Concept de formation</li> <li>❖ Description des méthodes utilisées pour mesurer la satisfaction des différents clients, résultats des évaluations</li> <li>❖ Statistique des abandons pour une action de formation, avec motifs d'abandon</li> <li>❖ Exemples des prospectus et des offres de formation</li> </ul>

<b>Critères de qualité</b> Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?	<b>Indicateurs</b> Comment se manifeste la qualité d'une institution?	<b>Standards minimaux</b> Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?	<b>Sources</b> Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?
<p>2. La solidité et la transférabilité des connaissances et compétences acquises par les participants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A la clarté de la définition des objectifs de formation</li> <li>➤ Au souci marqué du transfert des connaissances et compétences qui sous-tend les objectifs de formation, le choix des contenus et des méthodes</li> <li>➤ A l'existence et à l'utilisation d'offres d'auto-formation et d'exercices</li> <li>➤ Aux évaluations des actions de formation par les participants et, dans la mesure du possible, par les commanditaires</li> <li>➤ Le cas échéant, aux taux de succès aux évaluations des acquis et aux statistiques des résultats aux examens, à l'analyse de ces résultats et à la pertinence des mesures qui en découlent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les objectifs de formation sont définis en termes opérationnels</li> <li>◆ Les contenus et méthodes de formation sont fondés sur le souci du transfert des connaissances et compétences</li> <li>◆ L'articulation entre théorie et application pratique sous-tend le processus de formation</li> <li>◆ Les possibilités d'auto-formation et d'exercices sont définies dans le concept de formation.</li> <li>◆ Des évaluations des acquis adaptées au type de formation sont réalisées régulièrement</li> <li>◆ Chaque action de formation fait l'objet d'une évaluation a posteriori</li> <li>◆ Les cursus de formation<sup>1</sup> sont évalués au moins une fois dans leur globalité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentation destinée aux participants</li> <li>❖ Concept ou plan de cours avec description des groupes-cibles, objectifs de formation, contenus et méthodes, conceptualisation du transfert des connaissances et compétences, indications concernant le partage entre le temps de formation encadré par les formateurs et l'auto-formation</li> <li>❖ Exemples d'évaluations des acquis des diplômes externes reconnus: taux de réussite aux examens, analyse des résultats et éventuelles mesures prises</li> </ul>

<sup>1</sup> Par "cursus de formation", on entend les offres de formation longues, réalisées à plusieurs reprises.

<b>Critères de qualité</b> Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?	<b>Indicateurs</b> Comment se manifeste la qualité d'une institution?	<b>Standards minimaux</b> Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?	<b>Sources</b> Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?
3. Une présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A un matériel d'information clair, complet et pertinent</li> <li>➤ Aux échos positifs reçus des clients intéressés et au faible taux de demandes de compléments d'information</li> <li>➤ A la formulation des objectifs pédagogiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le matériel d'information renseigne sur les conditions d'admission, les prérequis, les objectifs de formation, les contenus de la formation, les méthodes de travail, la durée, les coûts, les conditions de retrait et, le cas échéant, le type de diplôme décerné et les voies de recours</li> <li>◆ L'institution possède une charte ou un document écrit où figurent ses objectifs et ses options pédagogiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prospectus et autres documents actualisés de présentation générale des offres de formation de l'institution, ainsi que de l'offre de formation choisie</li> <li>❖ Charte de l'institution, ou document écrit définissant ses objectifs et ses options pédagogiques</li> </ul>

Critères de qualité	Comment se manifeste la qualité d'une institution?	Indicateurs	Standards minimaux	Sources
<p>Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?</p> <p>4. Des prestations orientées vers les clients, avec un souci d'efficacité et d'efficience visant le meilleur rapport qualité-prix et une utilisation des ressources en adéquation avec les objectifs de formation.</p>	<p>Comment se manifeste la qualité d'une institution?</p> <p>A une procédure adéquate de sélection et de répartition des participants garantissant des groupes de travail homogènes</p> <p>A l'adéquation entre public cible des offres de formation et public réel</p> <p>A un taux d'encadrement adéquat par rapport au type de groupe de participants, à l'approche pédagogique et aux objectifs de formation</p> <p>A une durée des cours adéquate par rapport aux objectifs de formation</p> <p>A un rapport qualité-prix adéquat des prestations, et conforme aux prix du marché</p> <p>A une gestion administrative légère, économique et transparente</p>	<p>Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ A une procédure adéquate de sélection et de répartition des participants garantissant des groupes de travail homogènes</li> <li>◆ A l'adéquation entre public cible des offres de formation et public réel</li> <li>◆ A un taux d'encadrement adéquat par rapport au type de groupe de participants, à l'approche pédagogique et aux objectifs de formation</li> <li>◆ A une durée des cours adéquate par rapport aux objectifs de formation</li> <li>◆ A un rapport qualité-prix adéquat des prestations, et conforme aux prix du marché</li> <li>◆ A une gestion administrative légère, économique et transparente</li> </ul>	<p>Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Description de la procédure de sélection des participants et de vérification des prérequis</li> <li>❖ Evaluation de l'adéquation de la formation par rapport aux caractéristiques du public visé</li> <li>❖ Exemples de programmes de formation et de plannings de formation, description et exemples de supports pédagogiques</li> <li>❖ Benchmarking</li> <li>❖ Descriptif du mode de calcul des coûts des formations, politique financière de l'institution<sup>3</sup></li> <li>❖ Descriptif du mode de gestion administrative de l'institution et des formalités d'inscription</li> </ul>	

<sup>2</sup> Des standards ne sont pas fixés ici

<sup>3</sup> Pour autant qu'elle existe ou se justifie.

Critères de qualité	Indicateurs	Standards minimaux	Sources
Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?	Comment se manifeste la qualité d'une institution?	Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?	Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?

5. Des formateurs compétents, possédant les qualifications requises au niveau tant des compétences personnelles, sociales et d'animation de groupes en formation que des compétences méthodologiques et pédagogiques en formation d'adultes et dans leur domaine spécifique de formation
- A la qualification et à l'expérience pratique des formateurs dans leur domaine spécifique de formation
  - A la qualification pédagogique et à l'expérience des formateurs dans le domaine de la formation des adultes
  - A la formation continue régulière des formateurs dans leur domaine spécifique de formation et dans le domaine de la formation des adultes
  - A la satisfaction des participants par rapport aux formateurs
  - A l'utilisation par les formateurs d'approches pédagogiques adaptées aux spécificités des publics adultes visés
- ◆ Chaque formateur possède une qualification formelle dans son domaine spécifique de formation ainsi qu'une formation de formateur d'adultes (certificat FSEA niveau 1 ou formation équivalente)
  - ◆ Chaque formateur accomplit régulièrement une formation continue à l'intérieur ou à l'externe (au moins une fois par an).
  - ◆ Des visites de cours sont effectuées régulièrement par des formateurs expérimentés internes ou externes.
- ❖ Descriptif du profil de qualifications exigé pour les formateurs
  - ❖ CV des formateurs
  - ❖ Descriptif des activités de formation continue organisées par l'institution pour les formateurs
  - ❖ Liste des activités externes de formation continue suivies par les formateurs
  - ❖ Raports de visites de cours réalisées par la direction de l'institution, d'autres formateurs expérimentés ou un organe de surveillance externe
  - ❖ Résultats d'évaluations des formateurs par les participants

Critères de qualité	Indicateurs	Standards minimaux	Sources
<p>Quels sont les critères qui qualifient une bonne institution de formation?</p> <p>6. Le souci de garantir et de développer la qualité</p> <p>Comment se manifeste la qualité d'une institution?</p>	<p>Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A l'utilisation d'un instrument systématique de développement de la qualité de l'institution, avec feedback aux différents acteurs</li> <li>➤ A l'organisation d'évaluations internes ou externes du fonctionnement de l'institution selon diverses méthodes</li> <li>➤ A l'existence d'un processus d'évaluation continue des actions de formation</li> <li>➤ A la charte de l'institution</li> <li>➤ A la clarté des structures et de la répartition des fonctions</li> <li>➤ A une réflexion pédagogique régulière avec les formateurs</li> <li>➤ A l'existence de démarches de supervision institutionnelle ou individuelle, d'intervention de pratique entre formateurs, de visites réciproques de cours entre formateurs</li> <li>➤ A la capacité de développer des partenariats avec d'autres institutions de formation</li> <li>➤ A la capacité de savoir recourir de manière pertinente à des intervenants extérieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Existence d'un concept d'évaluation</li> <li>◆ Existence de documents écrits sur les conceptions de l'institution en matière de développement de la qualité</li> <li>◆ Existence d'une charte</li> <li>◆ Existence d'un organigramme</li> <li>◆ Existence de séminaires pédagogiques ou de démarches régulières de réflexion pédagogique entre formateurs.</li> </ul>	<p>Quels documents permettent de rendre compte de la qualité?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Exemple d'un rapport d'évaluation d'une formation et présentation des conséquences tirées</li> <li>❖ Description des mesures de développement de la qualité de l'institution</li> <li>❖ Certificat de système de gestion de la qualité, avec rapport d'audit correspondant</li> <li>❖ Charte et organigramme</li> <li>❖ Compte-rendu écrit d'un séminaire pédagogique ou d'une démarche de réflexion pédagogique entre formateurs</li> </ul>

### 3 Les étapes vers la certification eduQua

Afin de vous soutenir dans votre réflexion sur les critères de qualité d'eduQua, de faciliter la constitution de votre dossier avec les documents nécessaires (cf. chap. 1) et d'harmoniser la procédure de certification, différents documents et formulaires ont été élaborés. Vous trouverez dans ce chapitre la description et le mode d'emploi de ces supports ainsi que les étapes de la procédure de certification. A part le formulaire d'inscription pour la certification, qui vous sera remis par l'instance de certification, tous les formulaires à remplir figurent en annexe. Ils peuvent être remplis à la main ou à l'ordinateur.

#### 3.1 Inscription auprès d'une instance de certification

La première étape consiste à prendre contact avec une instance de certification (cf. la liste des instances de certification sur le site [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)), qui vous fera parvenir un formulaire d'inscription. Le formulaire d'inscription, dûment rempli et signé, doit être retourné à l'instance de certification accompagné du prospectus de présentation de votre institution et du prospectus de présentation de toutes vos offres de formation pour l'année en cours. Après réception de votre inscription, l'instance de certification vous informera de l'offre de formation qui sera évaluée dans le cadre de la procédure de certification.

#### 3.2 Constitution de votre dossier de certification

Veuillez d'abord remplir la page de garde **Informations concernant l'institution de formation** avec les données demandées sur votre institution et le nom de la personne de contact pour la procédure de certification. Ces informations ne sont enregistrées qu'une seule fois, et ce formulaire sert de page de couverture de votre dossier.

##### 3.2.1 Grille d'auto-évaluation

Pour commencer, vous êtes invité à procéder à une **auto-évaluation**, à travers laquelle vous devez vous situer par rapport aux critères de qualité définis pour la certification eduQua: dans quelle mesure et comment estimez-vous répondre à ces critères de qualité, quels sont les indicateurs spécifiques à votre institution? Cette auto-évaluation fournit aux auditeurs des indications importantes sur la manière dont vous transposez et appliquez les critères de qualité respectifs aux spécificités de votre

institution. Sur la base de votre auto-évaluation et des documents fournis dans votre dossier, les auditeurs procèdent à une évaluation externe. Leurs conclusions font l'objet d'un bref rapport.

### **3.2.2 Questionnaire "Institution" et questionnaire "Offre de formation"**

Chacun des deux questionnaires "Institution" et "Offre de formation" comporte au début une **Liste des éléments examinés**. Cette liste vous permettra de vérifier que votre dossier est complet. Vous pouvez également y inscrire des remarques à l'intention de l'instance de certification, par exemple si un document ne correspond pas exactement à ce qui est mentionné dans la liste. Les deux listes sont à joindre aux documents transmis à l'instance de certification.

Dans **les questionnaires "Institution" et "Offre de formation"** figurent les directives concernant le contenu de la certification. Chaque élément évalué est décrit, avec en complément des informations de base et/ou des indications pour l'élaboration du dossier. Les pictogrammes suivants sont utilisés:

 → **Informations de base**

 → **Indications pour l'élaboration du dossier**

Les documents dont les auditeurs ont besoin pour la certification sont mentionnés sous la rubrique "Annexes" qui figure chaque fois en fin de page. C'est sur la base de ces documents, qui correspondent à ceux indiqués dans la colonne "Sources" du tableau synoptique (cf. chap. 2.3, 4<sup>ème</sup> colonne du tableau), que les critères de qualité sont examinés.

Pour l'évaluation de l'institution, 16 documents sont requis. Veuillez numérotter vos documents en haut à gauche, en vous référant à la numérotation indiquée, et les joindre à la Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'institution.

Pour l'évaluation de l'offre de formation choisie par l'instance de certification, les documents suivants sont nécessaires: concept de cours et de cursus de formation, matériel d'information et CV des formateurs. Veuillez organiser vos documents en suivant l'ordre de la Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'offre de formation. Les deux questionnaires "Institution" et "Offre de formation" sont destinés uniquement à votre information, et ne doivent pas être joints au dossier.

### 3.3 Envoi de votre dossier de certification

Pour votre dossier, veuillez utiliser exclusivement les formulaires eduQua prévus. Vous faciliterez également le travail de l'instance de certification en organisant vos documents selon l'ordre proposé. Vous pouvez par contre choisir la forme extérieure sous laquelle vous présenterez votre dossier. Un dossier complet contient les éléments suivants:

	<b>Formulaires eduQua</b>	<b>Contenu</b>
1.	<b>Informations concernant l'institution de formation</b>	Page de garde avec les données sur l'institution et sur la personne de contact pour la certification
2.	<b>Grille d'auto-évaluation</b>	A remplir par l'institution de formation
3.	<b>Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'institution</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avec remarques éventuelles à l'intention de l'instance de certification</li><li>▪ <b>Annexes 1-16</b>, à numérotter s.v.p.l.</li></ul>
4.	<b>Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'offre de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avec remarques éventuelles à l'intention de l'instance de certification</li><li>▪ <b>Annexes</b>: Concepts de cours et de cursus de formation, matériel d'information, CV des formateurs</li></ul>

Lorsque votre dossier complet est constitué, vous le faites parvenir à l'instance de certification.

### 3.4 Evaluation et décision de l'instance de certification

L'instance de certification procède à l'évaluation de votre dossier et vous communique par écrit sa décision concernant la certification de votre institution.

**Nous vous souhaitons plein succès pour la certification eduQua!**

## 4 Annexes: formulaires pour la certification

- Page de garde "Informations concernant l'institution de formation", avec données sur l'institution
- Grille d'auto-évaluation
- Questionnaire "Institution" avec "Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'institution"
- Questionnaire "Offre de formation" avec "Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'offre de formation"



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

## Informations concernant l'institution de formation

**Nom de l'institution:**

---

**Adresse:**

---

**Tél./Fax/E-Mail:**

---

**Dénomination de l'offre de formation:**

---

**Personne de contact pour la certification:**

---

**Contenu de la documentation:**

- Grille d'auto-évaluation de l'institution de formation, remplie.
- Pour l'institution: Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'institution, éventuellement complétée avec des remarques à l'intention de l'instance de certification, Annexes 1-16 (selon la liste des documents examinés pour l'évaluation de l'institution).
- Pour l'offre de formation choisie: Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'offre de formation, éventuellement complétée avec des remarques à l'intention de l'instance de certification. Annexes: concepts de cours et de cursus de formation, matériel d'information, CV des formateurs.

# Grille d'auto-évaluation

Dans quelle mesure et comment pensez-vous remplir les critères de qualité suivants?

**1. Des offres de formation qui satisfont les besoins généraux en formation et les besoins particuliers des clients**

**2. La solidité et la transférabilité des connaissances et compétences acquises par les participants**

---

**3. Une présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques**

**4. Des prestations orientées vers les clients, avec un souci d'efficacité et d'efficience visant le meilleur rapport qualité-prix et une utilisation des ressources en adéquation avec les objectifs de formation**

**5. Des formateurs compétents, possédant les qualifications requises au niveau tant des compétences personnelles, sociales et d'animation de groupes en formation que des compétences méthodologiques et pédagogiques en formation d'adultes et dans leur domaine spécifique de formation**

**6. Le souci de garantir et de développer la qualité**

# Questionnaire - Institution

## Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'institution

Annexes	Eléments examinés	Remarques à l'intention de l'instance de certification
1	Informations sur l'institution	
2	Prospectus de toutes les offres de formation de l'année en cours	
3	Charte de l'institution	
4	Organigramme	
5	Certificat ou rapport d'audit du système de gestion de la qualité utilisé ou descriptif du concept qualité de l'institution	
6	Compte-rendu d'un séminaire pédagogique ou descriptif de la démarche de réflexion pédagogique adoptée	
7 / 8	Rapport d'évaluation d'une offre de formation (7), descriptif des conséquences tirées de l'évaluation et des mesures prises (8)	

Annexes	Eléments examinés	Remarques à l'intention de l'instance de certification
<b>9 / 10</b>	Statistique et analyse des abandons et des taux de réussite aux examens (9), catalogue des mesures prises (10)	
<b>11</b>	Profil de qualification exigé des formateurs	
<b>12</b>	Rapport d'une visite de cours	
<b>13</b>	Liste des activités de formation continue internes et externes suivies par les formateurs dans leur domaine spécifique de formation ainsi que dans le domaine pédagogique <sup>4</sup>	
<b>14</b>	Descriptif de l'analyse des besoins et comparaisons avec les institutions concurrentes <sup>4</sup>	
<b>15</b>	Descriptifs des outils utilisés pour mesurer la satisfaction des clients	
<b>16</b>	Descriptif de la procédure de sélection des participants <sup>4</sup>	

<sup>4</sup> Les éléments examinés 13, 14 et 16 peuvent figurer soit ici, soit – pour les grandes institutions de formation – avec les documents concernant l'offre de formation choisie.

## Matériel d'information

① Le matériel d'information constitue la "carte de visite" de l'institution. La forme et le contenu des prospectus, des documents de présentation, de la Homepage, des formulaires d'inscription, etc., permettent de se faire une idée de l'orientation clients de l'institution, et doivent permettre de répondre aux questions essentielles des participants potentiels par rapport à la planification d'une formation continue.

② Les informations sur l'institution doivent au moins contenir des indications sur les points suivants:

- Objectifs et champ d'activité de l'institution
- Publics cibles
- Interlocuteurs et responsables
- Conditions générales

Les prospectus de présentation des offres de formation continue devraient:

- être suffisamment explicites
- ne pas donner lieu à des demandes de compléments d'information
- stimuler les échos positifs des clients
- ne pas susciter d'attentes auxquelles il n'est pas possible de répondre

### Documents:

- Annexe 1       **Informations sur l'institution**  
Annexe 2       **Matériel d'information de toutes les offres de formation continue proposées pour l'année en cours.**

## Charte de l'institution

 Une charte témoigne des orientations et des perspectives d'avenir de l'institution.

En offrant ainsi un cadre général au plan de développement futur de l'institution, la charte représente un élément important de l'assurance et du développement de la qualité d'une institution.

La charte remplit les objectifs suivants:

au niveau interne:

- Donner un sens au travail et ainsi motiver
- Encourager la prise de conscience de la situation actuelle
- Mettre en évidence les liens et les interrelations
- Assurer la continuité dans l'action
- Donner des impulsions pour le changement
- Promouvoir et garantir les exigences de qualité

au niveau externe (lorsqu'elle est accessible au public)

- Instrument de "Public relation" pour l'institution et éventuellement la profession
- Légitimation lors de demandes
- Orientation pour les personnes intéressées
- Positionnement et démarcation par rapport à la concurrence

 Au cas où vous ne disposez pas d'une charte ou d'un autre document écrit décrivant les objectifs et les options pédagogiques de votre institution, vous devez préciser dans quel délai vous comptez élaborer un tel document et décrire:

- de quelle manière vous procéderez pour élaborer une charte
- ce que vous envisagez d'y mettre (notamment quant aux orientations, objectifs et options pédagogiques de votre institution)
- quelles personnes et instances s'en occuperont

**Documents:**

**Annexe 3:**  **Charte**  
 **Description de la manière dont vous comptez élaborer une charte**  
(s'il n'en existe pas encore)

## Organigramme

❶ L'organigramme rend compte – de manière synthétique – de la structure générale de l'institution. Il met en évidence:

- la forme organisationnelle que s'est donnée l'institution
- la définition et la répartition des responsabilités et des compétences
- la place des différentes fonctions dans la structure
- les relations entre les différentes fonctions et leur organisation hiérarchique

La forme organisationnelle est un élément important de l'assurance qualité, dans la mesure où elle exerce une influence directe sur la manière dont tous les collaborateurs comprennent et perçoivent leurs rôles respectifs. Il est par conséquent logique qu'un organigramme soit taillé sur mesure en fonction des spécificités propres à chaque institution.

❷ Les institutions de moins de trois collaborateurs n'ont pas besoin de produire d'organigramme.

### Documents:

Annexe 4:  Organigramme

## Assurance qualité interne et développement de la qualité

**①** L'assurance qualité et le développement de la qualité peuvent être assurés soit par un instrument systématique de gestion de la qualité, soit à travers une démarche qualité propre à l'institution. Les procédures des systèmes de gestion de la qualité sont en règle générale conduites ou accompagnées par des intervenants externes.

**②** Si vous n'utilisez pas d'instrument systématique de gestion de la qualité, vous devez présenter votre approche de la qualité, en répondant notamment aux questions suivantes:

- Comment avez-vous défini la "qualité"?
- Que faites-vous pour donner à des personnes extérieures un aperçu de la qualité de l'institution?
- Quelles personnes ou instances sont responsables du processus qualité?
- Quelles personnes ou instances contrôlent la qualité?
- Satisfaites-vous aux exigences et attentes par rapport à la qualité issues de différentes parts? Lorsque ce n'est pas le cas, quelles mesures prenez-vous?
- Comment parvenez-vous à développer constamment la qualité de l'institution?

### Documents:

- Annexe 5:  **Descriptif du système de gestion de la qualité, dernier rapport d'audit, certificat** (si disponible)  
 **Descriptif du concept qualité de l'institution** (s'il n'existe pas de système de gestion de la qualité)

## Réflexion pédagogique

❶ L'échange d'expériences entre formateurs et la réflexion pédagogique contribuent à stimuler les débats sur la qualité, à augmenter la conscience qualité et à amorcer des processus de changement. Même si ces effets ne sont le plus souvent pas mesurables, ils ne doivent pas pour autant être sous-estimés quant à leurs impacts à moyen et long termes. Aussi est-il nécessaire de se demander comment sont assurés les échanges pédagogiques entre formateurs, ainsi qu'entre tous les collaborateurs impliqués dans l'organisation ou la conduite d'actions de formation.

❷ Expliquez brièvement comment les échanges sur des questions pédagogiques ainsi que le développement des compétences pédagogiques sont garantis. Décrivez notamment:

- le contenu, la forme et la fréquence des activités consacrées à la discussion de questions pédagogiques
- s'il existe des supervisions et intervisions pour et entre formateurs, et leur fréquence.
- les activités de formation continue mises en place suite aux expériences réalisées

### Documents:

- Annexe 6:  **Descriptif de la manière dont l'échange sur des questions pédagogiques est assuré.**  
 **Compte-rendu d'un séminaire pédagogique (si disponible)**

## Evaluation des offres de formation

**I** La garantie de la qualité de l'offre de formation requiert de définir des critères qui permettent d'évaluer et de développer les différentes offres et les processus de formation. Or, en formation des adultes, il est souvent difficile de fixer des critères objectifs quant à l'efficacité d'un cours, dans la mesure où ce sont fréquemment non pas les résultats objectifs, mais bien les résultats subjectifs qui sont significatifs. Il est néanmoins judicieux, en regard des exigences de qualité par rapports aux formations offertes, d'évaluer certains aspects. Les résultats de l'évaluation doivent faire l'objet d'un rapport, qui constitue la base d'application des conclusions et des mesures d'amélioration.

**C** Les points suivants devraient être pris en considération dans le rapport d'évaluation:

- Formulation claire de la problématique de l'évaluation
- Domaines évalués
- Publics cibles de l'évaluation
- Méthodes de recueil des données adéquates
- Interprétation et conclusions intelligibles

Le "descriptif des conséquences tirées" doit se rapporter directement au rapport d'évaluation annexé. Au cas où aucune conséquence ni mesure d'amélioration n'ont été proposées, veuillez expliquer brièvement pourquoi.

### Documents:

- Annexe 7:  **Rapport d'évaluation d'une offre de formation**  
Annexe 8:  **Descriptif des conséquences tirées du rapport d'évaluation**

## Relevés et analyses statistiques

**I** Les données statistiques peuvent apporter des informations précieuses et constituer un instrument de contrôle des processus d'enseignement et des résultats. Peuvent notamment être significatifs pour l'évaluation qualitative de formations:

- les données concernant le taux d'abandons de la formation sur une période déterminée ;
- les données concernant les taux de réussite aux examens pour les formations et cursus de formation débouchant sur des examens externes.

**C** Veuillez présenter les données statistiques correspondantes pour les trois dernières années, l'analyse et l'interprétation que vous en avez faites et, si vous avez pris, décrivez les mesures découlant de ces analyses.

Pour les données sur les taux de réussite aux examens, veuillez également indiquer les notes moyennes obtenues aux examens, afin de permettre des comparaisons avec des institutions similaires.

### Documents:

Annexe 9:  **Données statistiques**

Annexe 10:  **Analyse et interprétation, catalogue des mesures prises**

## Profil requis pour les formateurs

❶ Les formateurs doivent disposer de compétences et de qualifications au niveau tant de leur domaine spécifique de formation que de la formation d'adultes: les unes comme les autres sont déterminantes pour la qualité de la formation continue.

La définition d'un profil requis pour les formateurs facilite la sélection lors de l'engagements de nouveaux collaborateurs, contribue à créer un consensus quant aux prestations fournies et aux attentes, et à définir les exigences requises quant aux compétences dans le domaine spécifique de formation.

❷ Le descriptif du profil requis pour les formateurs doit comprendre les points suivants:

- Titres et diplômes (certificats) requis dans le domaine spécifique de formation et dans le domaine de la formation des adultes
- Expérience requise, et éventuellement nombre d'années de pratique exigées dans le domaine spécifique.
- Expérience comme formateur dans le champ de la formation des adultes.
- Compétences sociales.
- Engagement attendu vis-à-vis de la formation et de l'institution

### Documents:

Annexe 11:  **Descriptif du profil requis pour les formateurs**

## Rapport d'une visite de cours

❶ Des visites de cours régulières par la direction de l'institution ou une instance de contrôle permettent d'évaluer les compétences professionnelles et pédagogiques des formateurs et d'entretenir le contact avec eux. Les observations et constatations faites lors de ces visites doivent être consignées dans un rapport dans lequel, le cas échéant, les mesures envisagées pour améliorer les points négatifs doivent être clairement identifiables.

❷ Souvent des formulaires standards pour les visites de cours sont utilisés à la place d'un rapport; ils peuvent dans ce cas être joints à votre dossier. En complément, les documents suivants, s'il existent, peuvent également apporter des informations utiles sur les visites de cours:

- Planning des visites pour le semestre en cours et/ou à venir
- Liste des visites de cours effectivement réalisées
- Fonctions et qualifications des visiteurs
- But et motifs de la visite
- Check-liste pour la visite de cours

### Documents:

Annexe 12:  **Rapport d'une visite de cours**

## Formation continue des formateurs

- ① Les activités de formation continue doivent permettre aux formateurs de maintenir à jour et de développer leurs compétences dans leur domaine spécifique de formation comme dans le domaine de la formation des adultes. Idéalement, l'institution planifie les activités de formation continue de ses formateurs pour une période déterminée.
  
- ② Les formateurs doivent suivre régulièrement, c'est-à-dire au moins une fois par année, une formation continue interne ou externe dans leur domaine spécifique de formation et /ou dans le champ de la formation d'adultes. Une documentation écrite sur les activités de formation continue internes et/ou externes devrait être fournie. Pour les grandes institutions, il suffit de fournir les informations concernant les activités de formation continue des formateurs impliqués dans l'offre de formation choisie.

### Documents:

- Annexe 13:  **Liste des activités de formation continue dans les domaines spécifiques de formation**  
 **Liste des activités de formation continue dans le domaine de la formation des adultes**

## Orientation clients et satisfaction des clients

**❶** L'orientation clients et la satisfaction des clients constituent des indicateurs importants de la qualité des institutions de formation continue. La qualité se mesure notamment à l'adéquation entre les attentes des clients et les offres de formation. La définition du terme "clients" dans la formation continue n'est pas toujours univoque. Il désigne d'une part les participants aux formations, mais aussi, d'autre part, les organisations et entreprises, qui ont des attentes par rapport à la formation continue de leurs collaborateurs, ou encore les instances tierces qui financent des formations, comme par exemple dans le cas des demandeurs d'emplois (mesures du marché du travail). En ce qui concerne les participants, il convient de rappeler que ceux-ci ne sont pas seulement, dans le domaine de la formation, des consommateurs d'une prestation de service, mais qu'ils sont en même temps co-producteurs de cette prestation et de ce fait impliqués dans une large mesure dans les résultats.

Les besoins des clients ne peuvent être réellement pris en compte que s'ils ont fait l'objet d'une analyse préalable, qui comprend évidemment aussi l'analyse des offres de formation concurrentes.

**❷** Pour l'évaluation de l'orientation clients de l'institution et de la satisfaction des clients, les éléments suivants sont examinés:

- Définition des clients potentiels, positionnement et démarcation par rapport à la concurrence
- Procédure d'analyse des besoins
- Concept et descriptif de la procédure de mesure de la satisfaction des clients
- Descriptif des instruments de mesure utilisés, et analyse de la pertinence de ces instruments
- Analyse et interprétation des données statistiques des abandons en cours de formation ou d'autres données statistiques (éventuellement, ces données sont déjà présentes sous "Données statistiques")
- Mesures prises pour faire progresser la satisfaction des clients

### Documents:

Annexe 14:  **Descriptif de l'analyse des besoins et/ou comparaison avec la concurrence**

Annexe 15:  **Descriptif des instruments de mesure de la satisfaction des clients**  
 **Statistique des abandons, analyse et interprétation**

## Sélection des participants

❶ En principe, une sélection des participants est incontournable pour les offres de formation continue, car c'est le seul moyen d'arriver à constituer des groupes homogènes qui permettent un déroulement de la formation adéquat et efficace par rapport aux objectifs visés. Une institution de formation continue doit donc être au clair sur la formation préalable, les attentes et les motivations de son public cible et le communiquer de manière explicite et sans équivoque dans son matériel d'information et au niveau des conditions d'admission.

❷ Pour l'évaluation de la sélection des participants, les éléments suivants sont examinés:

- Les prérequis pour entrer en formation sont définis de manière compréhensible et sont vérifiables
- L'institution de formation vérifie que les prérequis sont remplis
- Prestations de conseil aux personnes intéressées
- Descriptif de la procédure de sélection
- Si aucune sélection n'est réalisée, justification

Ici sont examinés les mécanismes généraux de sélection. Dans le questionnaire d'évaluation de l'offre de formation choisie, des questions similaires reviendront par rapport à cette offre de formation. Suivant l'institution, cette distinction tombe.

### Documents:

- Annexe 16:  **Descriptif de la procédure de sélection des personnes intéressées**  
 **Justification au cas où aucune sélection n'a lieu**

# Questionnaire - Offre de formation

## Liste des éléments examinés pour l'évaluation de l'offre de formation

Annexes	Eléments examinés	Remarques à l'intention de l'instance de certification
<b>Concepts de cours et de cursus de formation</b>	Public cible défini	
	Analyse des besoins apparente	
	Réflexion sur le transfert formalisée	
	Objectifs de formation formulés et opérationnalisés.	
	Contenus de formation opérationnalisés	
	Choix des méthodes et choix des contenus en adéquation avec les objectifs de formation et avec le public cible	
	Choix des méthodes pour l'auto-formation présenté	
	Evaluations des acquis pertinentes et planifiées	

<b>Matériel d'information</b>	Existence de matériel d'information, éventuellement de séances d'information	
	Public cible défini	
	Conditions d'admission définies	
	Objectifs de formation répertoriés	
	Informations sur le titre (certificat, diplôme...) obtenu et sur les voies de recours	
	Informations sur le contenu de la formation	
	Informations sur les méthodes de travail	
	Durée de la formation et temps de formation nécessaire précisés	
	Informations sur les coûts	
	Informations sur les conditions de désinscription	
<b>CV des formateurs</b>	Titre (certificat, diplôme, ...) dans le domaine spécifique de formation	
	Titre (certificat, brevet, diplôme...) de formateur d'adultes (certificat FSEA 1 ou équivalent)	
	Expérience pratique dans le domaine spécifique de formation	
	Expérience pratique dans le domaine de la formation d'adultes	
	Formation continue dans le domaine spécifique de formation et dans le domaine de la formation d'adultes	

## Concept de cours ou de cursus de formation

### Public cible

**ⓘ** Pour garantir une formation efficace et adéquate par rapport aux objectifs visés, et pour éviter des abandons en cours de formation, les participants doivent être sélectionnés en fonction des exigences spécifiques requises pour suivre la formation. Doivent notamment être pris en compte les titres formels obtenus ainsi que la durée et le type d'expérience pratique dans le domaine spécifique concerné. Le cas échéant, des formations antérieures équivalentes peuvent donner lieu à des réductions ou dispenses par rapport à certains contenus de formation.

**⌚** En principe, le public cible est défini dans le concept de cours ou de cursus de formation, ainsi que dans le matériel d'information. eduQua vérifie

- si et comment le public cible est défini
- si la définition est univoque et compréhensible
- selon quels critères les participants sont sélectionnés

### Analyse des besoins

**ⓘ** De bonnes offres de formation continues devraient satisfaire aussi bien les besoins particuliers des participants que les besoins généraux en formation. Deux dimensions jouent un rôle particulier dans la définition des besoins:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>L'horizon temporel</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ les besoins actuels liés aux activités existantes</li><li>▪ les besoins potentiels pour l'avenir</li></ul>    |
| <b>L'optique</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ les besoins des responsables de formation continue, ceux des entreprises ou ceux des collaborateurs</li></ul> |

Selon l'horizon temporel et l'optique visés, des contenus de formation et des formes d'apprentissage différents seront privilégiés.

## Analyse des besoins (suite)

➲ Veuillez documenter, par rapport à l'offre de formation choisie:

- comment et à quelle fréquence a été réalisée une analyse des besoins (p. ex. observation et analyse du marché, contacts avec des entreprises ou des associations, etc.)
- comment est évaluée l'adéquation de l'offre de formation aux besoins des participants (p. ex. enquête auprès des participants, etc.)

## Transfert de connaissances et compétences

❶ Les connaissances et compétences acquises au cours d'une formation continue ne devraient pas seulement être comprises et utilisées dans le cadre de la formation, mais pouvoir être transposées par la suite dans la pratique, c'est-à-dire sur le lieu de travail et/ou dans la vie quotidienne. Pour que le transfert des connaissances et compétences puisse avoir lieu, certaines mesures doivent déjà être prises lors de la planification de la formation, lors de sa réalisation et surtout par la suite au niveau d'un suivi.

➲ Il s'agit pour ce critère de démontrer quelles mesures sont prises pour rendre possible le transfert des connaissances et compétences acquises dans la pratique. Il convient donc d'en dresser la liste. Quelques exemples:

- Recrutement de formateurs qui disposent d'une expérience dans la pratique
- Elaboration d'exercices, d'études de cas et de travaux d'examens issus des entreprises des participants
- Conduite de stages et de visites d'entreprises
- Supports de cours et outils de formation qui peuvent être utilisés dans la vie quotidienne et/ou professionnelle
- Offre d'activités de suivi

## Objectifs de formation

❶ Les objectifs de formation servent de cadre de référence pour les formateurs comme pour les participants. L'orientation de l'offre de formation sur les objectifs visés se doit d'être à tout moment clairement identifiable pour tous les acteurs impliqués dans le processus de formation. Les objectifs de formation déterminent le choix des contenus de formation, le choix des méthodes ainsi que les modalités d'évaluation des acquis. Les objectifs de formation devraient être définis à des niveaux différents, de manière globale pour l'ensemble de la formation, et de manière plus précise pour les domaines particuliers de formation, et enfin pour chaque cours. Ils doivent également permettre d'en tirer les conséquences pour le processus de formation visé, c'est-à-dire le degré d'approfondissement (niveaux de taxonomie).

❷ Les objectifs de formation devraient par conséquent être mentionnés dans les documents suivants: prospectus de présentation de la formation, plan de formation et des matières, règlements d'examens, scripts et divers supports de préparation des cours ainsi que directives pour l'évaluations des acquis. eduQua vérifie:

- si les objectifs de formation sont pertinents
- si leur formulation est différenciée (buts, objectifs généraux et objectifs spécifiques) et les niveaux de taxonomie déterminés.

## Contenus de formation

❶ L'organisation de la formation est en règle générale construite à partir des objectifs et des contenus. Les objectifs de formation amènent à une division du contenu en différents thèmes selon une logique de branches et de matières. Les contenus de formation devraient donc par conséquent être issus de la formulation des objectifs de formation.

❷ Les contenus de formation devraient ressortir du concept de formation. eduQua vérifie:

## Contenus de formation (suite)

- si le choix des contenus de formation est en adéquation avec les objectifs de formation et avec le public cible
- si des informations détaillées et une description précise des contenus sont présentes
- si les contenus de formation sont structurés de manière pertinente (p. ex. matière de base et approfondissement)

## Choix des méthodes

**I** Les méthodes adoptées pour la formation sont étroitement liées aux objectifs visés et aux contenus abordés, et constituent un élément à part entière de la formation continue. Il importe que les méthodes choisies soient en adéquation avec les objectifs visés et avec le public cible (type d'adultes en formation). Il est également important d'avoir un choix de méthodes suffisamment vaste, c'est-à-dire d'utiliser des approches pédagogiques diversifiées. Un choix varié de méthodes contribue à étayer les processus d'apprentissage en fonction des objectifs de formation fixés et a un impact positif sur la motivation des participants.

**C** eduQua vérifie

- si les méthodes utilisées sont adaptées aux objectifs et aux contenus de formation, ainsi qu'aux caractéristiques du public cible
- si les méthodes utilisées sont diversifiées

## Activités d'auto-formation

**I** A travers les activités dites d'auto-formation, les participants doivent être encouragés à retravailler et s'approprier activement et de façon autonome, dans le cadre et en dehors des cours, la matière enseignée. Cela se fait, dans le cadre des cours, par des méthodes de travail appropriées telles que des travaux de groupes, des exercices, etc., et en dehors de cours à travers le travail d'étude personnel ou le travail sur des études de cas.

## Activités d'auto-formation (suite)

- ➲ Pour permettre à eduQua d'évaluer les activités d'auto-formation planifiées, il convient de les inventorier séparément. Elles peuvent éventuellement également ressortir des méthodes pédagogiques utilisées.

## Evaluation des acquis

❶ Les évaluations des acquis permet de situer l'état d'avancement de l'acquisition des connaissances et compétences dans le cadre du processus d'apprentissage. Leurs résultats doivent permettre de déterminer les mesures à prendre pour que chaque participant puisse poursuivre avec succès sa formation continue.

Des évaluations des acquis pertinentes devraient vérifier les contenus et processus à partir du plan de formation. Elles doivent notamment correspondre quant à leur niveau d'exigences à celles du plan de formation. L'évaluation doit en outre porter sur un échantillon représentatif du contenu de formation. Il n'y a pas de règle valable de manière générale quant à la forme des évaluations des acquis (formative, sommative, orale ou écrite), mais il est par contre important qu'elle soit adaptée au type d'offre de formation.

➲ eduQua vérifie:

- si des évaluations des acquis pertinentes sont réalisées aussi bien pendant qu'au terme du cours ou du cursus de formation.
- si les évaluations des acquis sont adaptées au plan de formation et aux participants.

Au cas où les modalités d'évaluation des acquis ne sont pas décrites de manière suffisamment précise dans le concept de cours ou de cursus de formation, vous pouvez joindre des documents complémentaires (p. ex. règlements d'examens, etc.).

## Matériel d'information

⌚ Afin que les participants potentiels puissent se déterminer en toute connaissance de cause, le matériel d'information doit renseigner au moins sur les thèmes suivants.

<input type="checkbox"/> <b>Public cible</b>	⇒ Critères de sélection: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ prérequis/diplômes</li><li>▪ expérience professionnelle</li><li>▪ autres conditions d'admission</li></ul>
<input type="checkbox"/> <b>Contenu de formation</b>	⇒ Description et structuration aussi précise que possible pour l'ensemble du cours
<input type="checkbox"/> <b>Objectifs de formation</b>	⇒ Présentation et description transparentes et intelligibles
<input type="checkbox"/> <b>Diplôme / certificat</b>	⇒ Informations sur: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Attestation de participation au cours</li><li>▪ Examens</li><li>▪ Diplôme obtenu au terme de la formation</li><li>▪ Voies de recours</li></ul>
<input type="checkbox"/> <b>Méthodes de travail</b>	⇒ Informations sur les méthodes pédagogiques et modalités de travail
<input type="checkbox"/> <b>Durée de la formation et investissement requis en temps</b>	⇒ Informations claires, avec précisions sur l'aménagement du temps
<input type="checkbox"/> <b>Coûts</b>	⇒ Présentation transparente des coûts de la formation, taxes d'examens, modalités de paiement, etc.
<input type="checkbox"/> <b>Conditions de désinscription</b>	⇒ Prescriptions claires

## Formateurs

**❶** En principe, pour disposer des qualifications professionnelles nécessaires, les formateurs doivent avoir suivi une formation professionnelle dans leur domaine spécifique de formation, et continuer à se former régulièrement. Une expérience du formateur dans la pratique de son domaine spécifique de formation peut contribuer à une meilleure articulation entre théorie et pratique dans la formation. Au niveau des qualifications dans le domaine pédagogique, un diplôme de formateur d'adultes (certificats FSEA de niveau 1 ou équivalent) est requis.

**❷** Pour l'évaluation des formateurs impliqués dans l'offre de formation choisie, eduQua a besoin des CV des formateurs ou d'une liste avec les données suivantes:

- Titres dans le domaine spécifique de formation: certificats et diplômes
- Compétences dans le domaine spécifique de formation: nombre d'années de pratique
- Titres dans le domaine pédagogique et de la formation d'adultes: certificats et diplômes
- Expérience comme formateur d'adultes
- Formation continue dans le domaine spécifique de formation et dans la formation d'adultes

Les informations fournies doivent permettre d'identifier les domaines spécifique de formation de chaque formateur, afin de pouvoir évaluer si les titres obtenus sont suffisants.