

...QualCIE ...Qualük ...QualCIE

Manuel QualCIE

Un instrument d'évaluation de la qualité dans
les cours interentreprises

Version 0.4 état mai 2009

Table des matières	Page
1 Préface	3
2 QualCIE	4
2.1 Indications administratives	4
2.2 Contenu	5
2.3 Organisation	6
2.4 Formateurs/trices actifs dans les cours interentreprises	7
2.5 Finances	8
2.6 Partenariat	9
2.7 Auto-évaluation	10
3 Glossaire.....	11
Abréviations	11
4 Pilotage et responsabilités	12
5 Application	13

1 Préface

La QualCIE a été développée par la Conférence suisse des offices de formation professionnelle (CSFP). La rédaction finale s'est faite en collaboration avec le Réseau patronal pour la formation professionnelle (SQUF). Le but consiste à donner aux prestataires de cours interentreprises (CIE) un instrument simple leur permettant de mesurer et d'améliorer la qualité de la formation. La QualCIE sera introduite dès juillet 2009. Après deux ans, les partenaires effectueront une analyse afin d'apporter, si nécessaire, des modifications à la QualCIE.

L'organisation du monde du travail (OrTra) assume la responsabilité principale des cours interentreprises pour le métier considéré. Les bases en sont l'ordonnance de formation, le plan de formation et le règlement des cours interentreprises correspondants.

La QualCIE que vous avez reçue avec ce manuel est un instrument d'évaluation de la qualité dans les cours interentreprises. En votre qualité de prestataire de cours interentreprises, elle vous permet de repérer le potentiel d'optimisation et en conséquence d'améliorer la formation de manière continue.

L'application de QualCIE est facultative mais recommandée par la CSFP et le SQUF. La QualCIE peut être remplacée par un autre système de management de la qualité.

Structure

La QualCIE

- se compose de 15 indicateurs de qualité, divisés eux-mêmes en 5 chapitres ;
- permet de répondre aux exigences de l'art. 8 al. 1 de la LFPr "Les prestataires de la formation professionnelle assurent le développement de la qualité." ;
- peut être complétée par l'organisation du monde du travail responsable par des critères propres au métier.

Départ

Prenez les indicateurs les uns après les autres et appréciez-les objectivement. Si vous souhaitez des explications supplémentaires, référez-vous au présent manuel.

Conclusion

Des mesures s'imposent pour tous les indicateurs dont l'appréciation est « - répond partiellement aux critères » ou « -- ne répond pas aux critères ». Elles vous conduiront à respecter les exigences de qualité.

2 QualCIE

Le chapitre suivant définit tous les indicateurs de la QualCIE et donne des explications complémentaires. L'objectif consiste à aider les utilisateurs dans l'application de la QualCIE et dans la mise en place d'une évaluation objective.

2.1 Indications administratives

Prestataire	Nom du prestataire, éventuellement complété par la mention de la profession évaluée
Date	Date de l'évaluation
Appréciation	Le choix s'est porté sur une échelle d'appréciation simple, à quatre niveaux : ++ répond bien aux critères + répond aux critères - répond partiellement aux critères -- ne répond pas aux critères
Remarques	Vous pouvez inscrire dans cette colonne des observations supplémentaires et y indiquer des mesures d'amélioration.
Les buts définis lors de la dernière analyse ont été atteints et réalisés.	Les prestataires ayant déjà effectué une analyse peuvent ainsi évaluer leurs progrès.

2.2 Contenu

Les cours interentreprises correspondent à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et au plan de formation du métier considéré.

1. Les ordonnances sur la formation professionnelle initiale et les plans de formation en vigueur sont respectés Pour chaque profession, un programme de cours est établi sur la base des objectifs fixés dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et dans le plan de formation.
2. Un programme de formation détaillé existe. Un programme de formation détaillé pour chaque unité de cours est établi sur la base du programme de cours.
3. Les besoins sont évalués. Les cours correspondent aux besoins et aux attentes des entreprises formatrices et des apprenti-e-s. Elles répondent aux directives de l'organisation du monde du travail compétente pour le métier considéré.
4. Le niveau de compétence atteint est documenté. Selon le métier, les niveaux de compétence atteints sont documentés de manière différente. Les prescriptions de l'ordonnance et du plan de formation sont mises en œuvre. Une analyse des résultats est effectuée.

2.3 Organisation

Les cours interentreprises sont organisés de manière efficace.

- | | |
|---|---|
| 5. Les tâches, compétences et responsabilités de chacun sont définies et documentées. | Les tâches et responsabilités de chaque collaborateur/trice sont définies et documentées par le prestataire. |
| 6. Des outils d'évaluation de l'offre sont régulièrement utilisés. | Un outil d'évaluation est mis à la disposition des apprenti-e-s et des entreprises formatrices (en général par l'OrTra); il est analysé une fois par année. Un plan de mesures est établi sur la base des résultats. |
| 7. Un droit de regard des personnes en formation est assuré. | Un droit de regard des personnes en formation selon l'art. 10 de la LFPr est garanti et la procédure connue de chacun. Les critiques et propositions reçues sont traitées et, si nécessaire, donnent lieu à des mesures correctives. |
| 8. Les infrastructures à disposition sont opérationnelles et mises à jour. | Un inventaire et un plan de maintenance sont disponibles. |
| 9. Les règles de sécurité au travail sont définies et connues de tous. | Les prescriptions de sécurité (règles liées au métier, protection contre le feu et les atteintes à la santé, si nécessaire, hygiène et techniques de travail) sont consignées par écrit. Ces prescriptions sont connues et respectées par tous. |

2.4 Formateurs/trices actifs dans les cours interentreprises

Les formateurs/trices sont compétent-e-s et engagé-e-s.

10. Les formateurs/trices satisfont aux critères minimaux définis dans l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr).

Art. 45, OFPr (412.101)

Autres formateurs

Les formateurs actifs dans les cours interentreprises et dans d'autres lieux de formation comparables, dans des écoles de métiers ou dans d'autres institutions de formation à la pratique professionnelle reconnues doivent:

- a. détenir un diplôme de la formation professionnelle supérieure ou avoir une qualification équivalente dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. disposer de deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. avoir suivi une formation à la pédagogie professionnelle de:
600 heures de formation pour une activité principale,
300 heures de formation pour une activité accessoire.

Les personnes qui enseignent moins de quatre heures hebdomadaires en moyenne ne sont pas soumises aux dispositions de l'art. 45 let. c et n'ont donc pas l'obligation de suivre les 300 heures de formation prévues (art. 47 al. 3, OFPr). Les cantons exigent cependant que ces formateurs aient au moins suivi la formation pour formateurs actifs dans les entreprises formatrices.

Le prestataire des cours dispose des documents attestant de la formation suivie (CV, copies de diplômes) par chaque formateur/trice.

11. Les formateurs/trices veillent régulièrement à leur formation continue.

En général, la commission de surveillance du cours est responsable de la formation continue didactique et professionnelle des formateurs/trices actifs dans les cours interentreprises. Les formations suivies - par ex. offres externes, offres de formations des OrTra responsables, mesures de la commission de cours ou du prestataire - sont documentées.

2.5 Finances

La gestion financière est établie dans le respect des prescriptions légales et administratives.

12. Les directives de la CSFP et des cantons dans lesquels ont lieu les cours sont respectées.

Le prestataire dispose de l'édition en vigueur des directives financières de la CSFP et les applique.

2.6 Partenariat

La coopération entre les lieux de formation est assurée.

- | | |
|---|--|
| 13. Un dialogue régulier est assuré avec les cantons. | Le prestataire est en contact régulier avec les responsables cantonaux des cours interentreprises. Cette mission est en général assurée par les représentants cantonaux dans les commissions de cours. |
| 14. Le plan de formation constitue la base de la collaboration entre les lieux de formation. | Le prestataire entretient un contact régulier avec les écoles professionnelles afin de coordonner les contenus de la formation. La répartition des tâches entre les lieux de formation découle de la liste des objectifs contenu dans le plan de formation. |
| 15. L'organisation de la formation tient compte des desiderata des partenaires de la formation. | Le prestataire entretient un contact régulier avec les entreprises formatrices, les commissions de cours ou les instances désignées par l'organisation du monde du travail compétente pour le métier considéré ainsi qu'avec avec les écoles professionnelles. |

2.7 Auto-évaluation

Objectifs et délais

Le prestataire doit régulièrement effectuer une auto-évaluation (p. ex. une fois par année) et prendre le cas échéant des mesures pour améliorer la qualité de la formation.

Dans un souci d'amélioration continue, de un à trois objectifs sont généralement fixés chaque fois que la QualCIE est remplie. Ces objectifs sont définis sur la base des indicateurs de la QualCIE. Ils sont utiles pour améliorer la qualité de la formation et pour parvenir aux exigences de qualité qui ne sont pas encore atteintes. Les objectifs doivent être formulés de manière simple et être vérifiables. Les délais doivent être réalistes et tenir compte des conditions qui prévalent chez le prestataire.

3 Glossaire

Les définitions des termes techniques et les explications données peuvent varier d'un auteur à l'autre. Le glossaire ci-dessous définit les termes importants pour la compréhension de la QualCIE et du manuel¹.

Formateur/formatrice actifs dans les cours interentreprises	Personne responsable de la formation et ayant suivi la formation définie à l'art. 45 de l'OFPr.
Plan de formation	C'est le concept pédagogique de la formation professionnelle initiale; il se compose de plusieurs éléments: compétences opérationnelles, répartition des leçons, organisation des cours interentreprises, procédure de qualification et annexes.
Apprenti-e ou personne en formation	Est considérée comme personne en formation celui ou celle qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage pour apprendre une profession selon les dispositions d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Le/la stagiaire entre aussi dans la catégorie des apprenti-e-s.
Cours interentreprises	Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les organisations du monde du travail jugent si un cours interentreprises est nécessaire dans une profession et en règle les modalités dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Les contenus d'apprentissage à transmettre figurent dans le plan de formation.

Abréviations

LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, en vigueur depuis le 1er janvier 2004 (loi sur la formation professionnelle)
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) du 19 novembre 2003
CIE	Cours interentreprises
OrFo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Les anciens règlements d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage sont progressivement remplacés par les OrFo.

¹ Toutes les définitions des termes sont extraites du "Lexique de la formation professionnelle" à paraître aux éditions CSFO, 2009.

4 Pilotage et responsabilités

Organes de pilotage	Bases	Responsabilités
Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT)	<ul style="list-style-type: none"> - Loi fédérale sur la formation professionnelle - Ordonnance sur la formation professionnelle - Ordonnances sur la formation professionnelle initiale 	Haute surveillance
Pour l'organisation du monde du travail compétente pour le métier considéré (responsabilité principale): <ul style="list-style-type: none"> - Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité - Commission de surveillance des CIE 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formation - Règlement d'organisation - Programme de cours - Recommandations pour les commissions de cours ou les prestataires - Profil d'exigences pour les formateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour régulière des documents de base - Le cas échéant, prescription d'un système de management de la qualité pour les commissions de cours et les prestataires ou de critères supplémentaires pour la QualCIE
Commission de cours* et/ou prestataire	<ul style="list-style-type: none"> - Programme détaillé - Instructions pour les activités liées aux cours 	<ul style="list-style-type: none"> - Choix des formateurs ou des formatrices - Échange d'expériences entre formateurs/trices et formation continue de ceux-ci - Collaboration avec les cantons, les écoles professionnelles et les entreprises (si la commission de cours existe) - Mise en œuvre du système de management de la qualité prescrit par la commission de surveillance, par ex. contrôle externe au moyen de la QualCIE
Prestataire		<ul style="list-style-type: none"> - Auto-évaluation avec la QualCIE
Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)	<ul style="list-style-type: none"> - Accord intercantonal sur les contributions dans le domaine de la formation professionnelle initiale (AEPr) 	<ul style="list-style-type: none"> - Base légale pour les contributions intercantionales aux frais de formation dans les CIE
Conférence suisse des offices de formation professionnelle (CSFP)	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement sur le financement des cours interentreprises 	<ul style="list-style-type: none"> - Système de financement des CIE - Détermination des tarifs, part intercantonale (part cantonale 1)
Offices cantonaux de la formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Loi fédérale sur la formation professionnelle - Lois cantonales sur la formation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification que l'offre de cours interentreprises soit suffisante - Détermination des tarifs, part cantonale (part cantonale 2) - Contrat de prestations, décompte, subventionnement - Surveillance, visite de cours - Soutien administratif aux prestataires

* Les commissions de cours peuvent revêtir des formes juridiques ou des dénominations diverses. Il s'agit de la représentation de l'OrTra sur le lieu de cours. La commission de surveillance peut aussi déléguer le choix du système qualité au prestataire.

5 Application

Application de la QualCIE

La QualCIE est un instrument permettant de mesurer et d'améliorer la qualité de la formation dans les cours interentreprises.

C'est avant tout un moyen de définir les exigences à remplir pour offrir une formation de haut niveau. L'application de QualCIE est facultative mais recommandée par la CSFP et le SQUF.

Pour atteindre ces buts, les exigences de la QualCIE peuvent dépasser les dispositions légales. Cependant, toutes les exigences de la QualCIE répondent au minimum aux exigences légales et en particulier à celles contenues dans les ordonnances sur la formation professionnelle initiale.

Auto-évaluation

L'auto-évaluation permet aux prestataires de développer de manière continue la qualité de leurs prestations. La QualCIE définit des standards de qualité auxquels les prestataires peuvent à la fois se mesurer et être mesurés.

Les prestataires sont les instances qui donnent les cours interentreprises. Il peut s'agir selon les cas de:

- centres de cours interentreprises,
- institutions de formation mandatées
- entreprises au bénéfice d'une dérogation
- écoles de métiers.

La QualCIE peut être intégrée sans problème au système de gestion de la qualité. Elle unifie et simplifie de ce fait la formation chez les prestataires. D'autres systèmes de management de la qualité peuvent être utilisés en lieu et place de la QualCIE.

Evaluation externe

Les représentant-e-s des organisations du monde du travail peuvent également utiliser la QualCIE pour un contrôle externe. Cette fonction est en général assurée par la commission de cours, à défaut par l'organe désigné par l'OrTra responsable au niveau cantonal, régional ou national. Dans tous les cas, la personne déléguée effectue le contrôle seule ou en collaboration avec le prestataire. C'est un moyen de valider ou de compléter l'auto-évaluation grâce à un regard extérieur.

Surveillance

La surveillance de la formation professionnelle initiale comprend également le contrôle de la qualité de la formation dispensée dans les cours interentreprises. Les cantons utilisent la QualCIE pour répondre aux exigences de l'art. 24 de la LFPr. Le canton responsable est en principe celui dans lequel a lieu le cours. Lorsque le cours est organisé de manière supra cantonale, le canton responsable est celui qui a le plus de délégués dans la commission de cours, à défaut par celui du siège social de l'OrTra responsable des cours.

Le canton responsable s'assure que le prestataire veille au développement de la qualité. Cette tâche est en général directement assumée par les délégués cantonaux dans les commissions de cours. Le canton responsable informe régulièrement les cantons dans lesquels ont lieu les cours sur les résultats.

En cas de problèmes ou de plaintes, le canton dans lequel a lieu le cours peut en tout temps intervenir auprès du prestataire et s'assurer du respect des indicateurs de la QualCIE. Si le canton dans lequel a lieu le cours n'est pas le même que le canton responsable, il en informe ce dernier. La personne déléguée par l'autorité cantonale compétente effectue le contrôle seule ou en collaboration avec le prestataire.

Dans le domaine de la surveillance, les aspects suivants sont importants et peuvent être fixés dans un contrat de prestations signé entre le canton dans lequel a lieu le cours et le prestataire :

- développement de la qualité (indicateurs 1, 4, 8 et 10),
- mode de décompte (indicateur 12),
- reporting/controlling (indicateur 13).

Dans les cas de renoncement aux subventions, les seules exigences de qualité pour les prestataires ou les organes responsables de cours sont celles fixées par voie légale ou réglementaire.

Prestataire Date

Appréciation -- ne répond pas aux critères - répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'optimisation existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité (Description précise dans le manuel QualCIE)	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les buts définis lors de la dernière analyse ont été atteints et réalisés.					
Contenu : Les cours interentreprises correspondent à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et au plan de formation du métier considéré.					
1. Les ordonnances sur la formation professionnelle initiale et les plans de formation en vigueur sont respectés.					
2. Un programme de formation détaillé existe.					
3. Les besoins sont évalués.					
4. Le niveau de compétence atteint est documenté.					
Organisation : Les cours interentreprises sont organisés de manière efficace.					
5. Les tâches, compétences et responsabilités de chacun sont définies et documentées.					
6. Des outils d'évaluation de l'offre sont régulièrement utilisés.					
7. Un droit de regard des personnes en formation est assuré.					
8. Les infrastructures à disposition sont opérationnelles et mises à jour.					
9. Les règles de sécurité au travail sont définies et connues de tous.					
Formateurs/trices actifs dans les cours interentreprises : Les formateurs/trices sont compétent-e-s et engagé-e-s.					
10. Les formateurs/trices satisfont aux critères minimaux définis dans l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr).					
11. Les formateurs/trices veillent régulièrement à leur formation continue.					
Finances : La gestion financière est établie dans le respect des prescriptions légales et administratives.					
12. Les directives de la CSFP et des cantons dans lesquels ont lieu les cours sont respectées.					

Appréciation -- ne répond pas aux critères - répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'optimisation existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Partenariat : La coopération entre les lieux de formation est assurée.					
13. Un dialogue régulier est assuré avec les cantons.					
14. Le plan de formation constitue la base de la collaboration entre les lieux de formation.					
15. L'organisation de la formation tient compte des desiderata des partenaires de la formation.					

Objectifs	Délais

Au nom du prestataire: (nom et signature)