

Manuel eduQua : 2012

Informations sur la procédure

Guide pour la certification



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

Impressum

Groupe de pilotage et éditeur

AOST Association des offices suisses du travail
CSFP Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
FSEA Fédération suisse pour la formation continue
SECO Secrétariat d'Etat à l'économie

Organisation, secrétariat central et instances de certification

Voir www.eduqua.ch

Rédaction du manuel

Heinz Kocher, en collaboration avec tous les participants

Traduction

Daniel Carron, collaborateur scientifique développement du personnel CFF (français)
Divisione della formazione professionale – Team Sussidi didattici, Luca Catarin, traduttore (italien)

Grathisme

YOCO Your Communication GmbH, Winterthur

Impression

Edition privée eduQua

Source

Le manuel peut être téléchargé du site www.eduqua.ch

eduQua : 2012 entre en vigueur le 01.01.2013. Cette nouvelle norme a été libérée par le Service d'accréditation suisse SAS en octobre 2012. Elle remplace la norme eduQua : 2004. Dispositions transitoires : voir www.eduqua.ch

Table des matières

Structure du manuel

Le présent manuel eduQua s'adresse aussi bien aux institutions qui souhaitent obtenir ou renouveler une certification eduQua qu'aux auditrices et auditeurs des instances de certification. Il est subdivisé en deux parties :

1^{ère} partie :

Chapitre	A	Informations sur eduQua et ses principes directeurs	4
	A.1	Développement et objectifs d'eduQua	4
	A.2	Principes directeurs	4
	A.3	Champ d'application	5
	A.4	Structure et principes de base	6
Chapitre	B	Les critères et standards eduQua	7
	B.1	Aperçu et organisation des six critères eduQua	7
	B.2	Attribution des 22 standards aux six critères eduQua	8
	B.3	Trame pour la description des standards eduQua	10
Chapitre	C	Catalogue des standards eduQua	11
	C.1	Offres	11
	C.2	Information	16
	C.3	Formation	18
	C.4	Formateurs	23
	C.5	Système de management de la qualité	26
	C.6	Direction	27
Chapitre	D	Modèles obligatoires pour la constitution du dossier	33
Chapitre	E	Glossaire	34

2^e partie :

Chapitre	F	Procédure de certification eduQua	37
	F.1	Etapes de la certification ou re-certification	38
	F.2	Déroulement de l'audit de suivi	40
	F.3	Informations complémentaires	41
	F.4	Coûts	42
	F.5	Fonctions de l'auditeur et de l'instance de certification	44
	F.6	Voies de recours	45
	F.7	Traitement des réclamations de la clientèle	45
Chapitre	G	Organisation eduQua	46

Chapitre A

Informations sur eduQua et ses principes directeurs

A.1 Développement et objectifs d'eduQua

eduQua a été créé en 2000, sur mandat du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), de la Conférence des Offices suisses alémaniques de la formation professionnelle (DBK) et de la Fédération Suisse pour la formation continue (FSEA); depuis son introduction, le secrétariat eduQua est rattaché à la FSEA.

eduQua est le plus connu et le plus répandu des labels qualité conçus et développés spécifiquement pour les prestataires de formations continues en Suisse. Le marché de la formation continue confirme ainsi la valeur d'eduQua, désormais ancrée comme une valeur sûre dans le paysage helvétique de la formation continue.

En se certifiant, les prestataires de formation continue s'engagent à maintenir élevée, évaluer et développer la qualité de leurs offres. Le label eduQua rend cet engagement visible.

Le certificat eduQua est décerné aux institutions de formation continue soucieuses de la qualité de leurs prestations et qui attestent poursuivre trois objectifs principaux :

- améliorer la transparence des descriptions des offres de formation et des services pour les clients;
- assurer la qualité des prestations de formation continue sur la base de 22 standards et favoriser leur optimisation;
- fournir une base de décision pour les autorités (admission aux appels d'offres pour des cours collectifs et individuels, subventions, etc.).

Ce standard est réévalué régulièrement et développé.

A.2 Principes directeurs

eduQua répond aux principes de base usuels d'un système de management de la qualité (SMQ) :

- *Approche processus* : les processus clés pour la conduite et la mise en œuvre des prestataires de formation continue sont au centre la réflexion;
- *Orientation clients* : les 22 standards eduQua reflètent en premier lieu le point de vue de la clientèle;
- *Andragogie*: les principes de formation d'adultes sont pris en compte dans le développement, la réalisation et l'évaluation des offres de formation;
- *Evaluation* : le développement systématique de la qualité par l'intermédiaire d'évaluations internes et la certification.

A.3 Champ d'application

La certification eduQua est ouverte à toutes les institutions actives dans le domaine de la formation continue.

La formation continue peut être définie comme suit: suite ou reprise d'études organisées après une première phase réalisée dans une haute école, une école ou en apprentissage, avec comme objectif premier la mise à jour, l'approfondissement, l'élargissement de ses connaissances, compétences, habiletés et capacités. La formation continue est un apprentissage ciblé réalisé par l'intermédiaire de formes d'apprentissage institutionnalisées comme la participation à des cours ou l'apprentissage autonome structuré.

La formation continue existe à tous les niveaux, du primaire (par exemple formations aux compétences de base), en passant par le secondaire I (par exemple cours de base pour des personnes sans formation ou qualification), le secondaire II (par exemple certification pour adultes) jusqu'aux tertiaires A (par exemple formation continue universitaire) et B (formation professionnelle supérieure, par exemple brevet fédéral ou diplôme des Hautes Ecoles Spécialisées HES). Des informations complémentaires sur le système éducatif suisse sont disponibles sur le site de la CDIP, Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique : www.edk.ch.

Degrés de formation	Pas concernés de manière prioritaire par eduQua	Domaines concernés par eduQua
Degré quaternaire Mesures de formation continue pour adultes visant l'acquisition, l'actualisation, l'élargissement de capacités et compétences		<ul style="list-style-type: none"> • Formation d'adultes générale • Formation continue professionnelle • Formations continues internes à des entreprises
Degré tertiaires A et B Mesures débouchant sur des diplômes professionnels et/ou d'études supérieures préparant à des fonctions professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Universités et EPF • Hautes Ecoles Spécialisées et Pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Hautes Ecoles Spécialisées et diplômes supérieurs • Préparation aux examens professionnels supérieurs • Institutions du monde du travail et autres prestataires de formation
Degré secondaire II Formation de base post-obligatoire préparant à une activité professionnelle et/ou à des cursus de formation ou des études	<ul style="list-style-type: none"> • Gymnases, Ecoles du degré diplôme, maturité professionnelle, apprentissage (CFC, attestation de capacité, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cours interentreprises (CI) • Validation des acquis • Formations complémentaires pour l'obtention d'un CFC, d'une maturité professionnelle ou d'une maturité pour adultes
Degré secondaire I Formation initiale obligatoire Degré secondaire	<ul style="list-style-type: none"> • Ecole secondaire et préprofessionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Cours de base pour « non qualifiés » • Cours d'intégration pour étrangers • Cours de formation initiale pour adultes
Degré primaire Formation initiale obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Ecole primaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Lire, écrire, calculer pour adultes

Figure 1 : champ d'application d'eduQua

A.4 Structure et principes de base

eduQva offre aux prestataires de formation continue une base qualitative sur la manière de gérer et améliorer continuellement leurs processus et offres de formation. Les exigences que doit remplir une institution désirant se faire certifier eduQva sont décrites dans le présent manuel.

eduQva repose sur six critères (chapitre B.1). Chaque critère eduQva contient un certain nombre de standards (chapitre B.2). Les 22 standards eduQva décrivent les exigences qui doivent être remplies (voir chapitre C). A partir de là, des indicateurs spécifiques sont listés de manière à pouvoir en vérifier la mise en œuvre. Grâce aux justificatifs fournis et à son auto-évaluation, le prestataire de formation continue pourra démontrer qu'il remplit les exigences requises dans le cadre de la certification eduQva.

Principes de base importants pour la mise en œuvre d'eduQva :

- les exigences eduQva doivent être respectées même si le mandat de formation ou une partie de celui-ci est partiellement ou totalement externalisé;
- le droit subordonné (lois, ordonnances, normes, etc.) doit être vérifié, pris en compte et respecté par l'institution de formation;
- toutes les offres de formation continue de l'unité certifiée doivent respecter les exigences minimales d'eduQva;
- pour les exigences et indicateurs, des exemples couvrant différents aspects sont indiqués. Ce sont des valeurs de référence. La liste n'est pas exhaustive et peut être complétée en cas de besoin. Selon la taille de l'institution ou le genre d'offre de formation, tous les aspects ne sont pas opportuns et applicables.

Chapitre B

Les critères et standards eduQua

B.1 Aperçu et organisation des six critères eduQua

eduQua est fortement orienté sur le point de vue de la clientèle des prestataires de formation continue (les participants en priorité, les acheteurs de formation, les mandants, etc.), de ses besoins et de sa satisfaction : quatre des six critères eduQua se focalisent sur ces aspects. Les deux autres critères qui complètent le système mettent en lumière les aspects de conduite et de pilotage de la qualité de l'institution de formation dans son ensemble.



Figure 2 : Organisation des six critères eduQua

B.2 Attribution des 22 standards eduQa aux six critères eduQa

Introduction et clés de lecture

Dans le schéma et les tableaux ci-dessous, les 22 standards eduQa sont attribués aux 6 critères eduQa. Le standard eduQa est un niveau de qualité défini et à respecter, en lien avec un thème et rattaché à un critère eduQa. Les 22 standards se rapportent aux facteurs de succès, c'est-à-dire aux activités déterminantes des institutions pour l'atteinte et la consolidation de leurs buts.

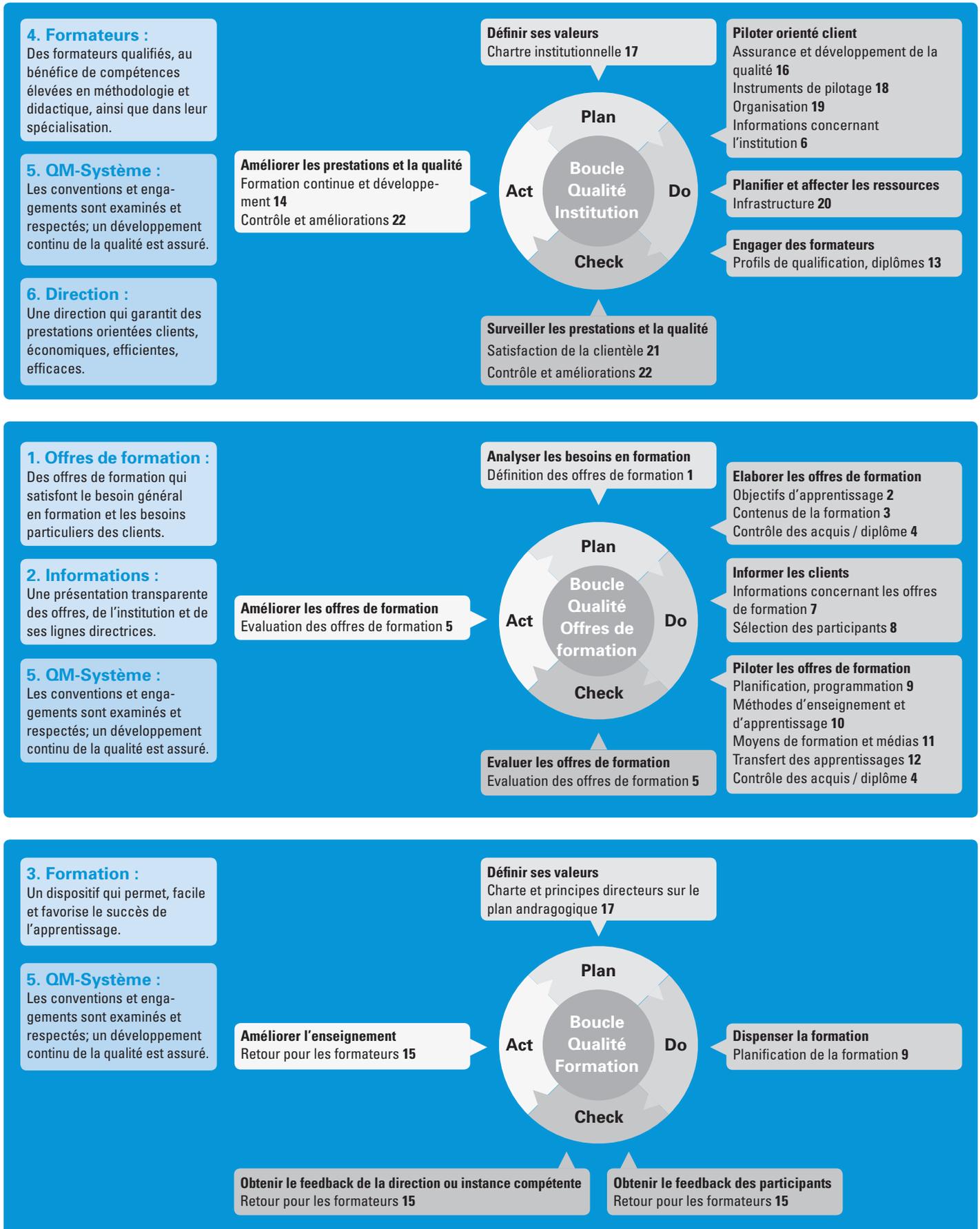


Figure 3 : Attribution des 22 standards eduQa dans les boucles Qualité

Tableau attribution des 22 standards aux six critères eduQua

Critère 1 : Offres de formation – Des offres de formation qui satisfont le besoin général en formation et les besoins particuliers des clients

Facteurs de succès	Standards eduQua
Analyser les besoins en formation	1. Définition des offres de formation
Elaborer des offres de formation	2. Objectifs d'apprentissage 3. Contenus de la formation 4. Contrôle des acquis de la formation / diplôme
Evaluer et améliorer les offres de formation	5. Evaluation des offres de formation

Critère 2 : Information – Une présentation transparente des offres de formation continue, de l'institution et de ses lignes directrices

Facteurs de succès	Standards eduQua
Informers les clients	6. Informations concernant l'institution 7. Informations concernant les offres de formation

Critère 3 : Formation – Un dispositif qui permet, facilite et favorise le succès de l'apprentissage

Facteurs de succès	Standards eduQua
Réaliser des offres de formation continue	8. Sélection des participants 9. Planification de la formation 10. Méthodes d'enseignement et d'apprentissage 11. Moyens de formation et médias 12. Transfert des apprentissages

Critère 4 : Formateurs – Des formateurs qualifiés, au bénéfice de compétences élevées en méthodologie et didactique ainsi que dans leur spécialisation

Facteurs de succès	Standards eduQua
Engager des formateurs	13. Profils de qualification, compétences
Perfectionner les formateurs	14. Activités de formation continue et travail de développement
Entretenir une culture du retour d'informations (feedback), améliorer l'enseignement	15. Retour d'informations (feedback) pour les formateurs

Critère 5 : Système de management de la qualité – Les conventions et engagements sont examinés et respectés; un développement continu de la qualité est assuré

Facteurs de succès	Standards eduQua
Définir un système de pilotage	16. Assurance et développement de la qualité

Critère 6 : Direction – Une direction qui garantit des prestations orientées clients, économiques, efficaces et efficaces

Facteurs de succès	Standards eduQua
Définir ses valeurs et exigences, les communiquer et les respecter	17. Charte institutionnelle et principes directeurs sur le plan andragogique
Conduire en tenant compte des objectifs	18. Instruments de pilotage
Définir la structure de l'organisation	19. Organisation
Planifier et affecter les ressources	20. Infrastructure
Mesurer la satisfaction de la clientèle	21. Satisfaction de la clientèle
Améliorer les prestations et la qualité	22. Contrôle et améliorations

B.3 Trame pour la description des standards eduQva

Les 22 standards eduQva sont décrits selon une trame identique, afin de faciliter le travail de l'utilisateur. Ci-dessous, cette trame est présentée de façon détaillée :

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les objectifs principaux et la raison d'être sont décrits ici.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les exigences concrètes d'eduQva sont décrites ici.

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Une liste des indicateurs qui permettent de vérifier une mise en œuvre efficace des standards eduQva est mentionnée ici, par exemple :

- *Conception orientée vers la pratique* – Quelles sont les actions qui permettent de vérifier si tel est bien le cas, et comment sont-elles effectuées ?
- *Lien institutionnel et culturel* – Comment les exigences concernant l'implication institutionnelle et culturelle sont-elles mises en œuvre ?
- *Efficacité et efficience* – Comment peut-on vérifier que le rapport entre les investissements consentis et les résultats obtenus se situe dans une proportion acceptable ? Les bénéficiaires des prestations sont-ils satisfaits des résultats obtenus ?

Documents à envoyer

Ces documents sont examinés par l'auditeur avant sa visite sur place (audit).

Concernant l'institution :

- documents / informations concernant l'institution (ces documents font partie intégrante d'un système de management de la qualité)

Concernant l'offre :

- documents / informations sur l'offre choisie

Indications pour la constitution de la documentation :

Certaines informations, certains documents définis doivent absolument être fournis à l'avance. Il s'agit d'exigences minimales. Ils figurent **en gras** dans la description des standards eduQva.

Il n'est pas nécessaire de fournir un document séparé pour chaque exigence. Là où c'est possible, plusieurs exigences peuvent être reprises dans un seul document.

Vérification sur place

Ces informations et documents peuvent être vérifiés sur place (audit).

Concernant l'institution :

- informations et documents concernant l'institution

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- informations et documents sur l'offre et / ou d'autres offres de formation

Indications pour la vérification d'informations et de documents :

Certains documents précis doivent dans tous les cas pouvoir être vérifiés sur place. Il s'agit d'exigences minimales. Ils figurent **en gras** dans la description des standards eduQva.

Questions et thèmes qui peuvent également être discutés à l'occasion de l'audit (par exemple éclairages sur les chances et risques, réflexions sur la durabilité et les effets des processus de pilotage internes).

Il s'agit ici d'aborder des questions qui pourraient s'avérer utiles pour le développement du management de la qualité de l'institution.

Chapitre C

Catalogue des standards eduQua

C.1 Offres de formation

Des offres de formation continue qui satisfont le besoin général en formation et les besoins particuliers des clients.

1^{er} standard eduQua : Définition des offres de formation (critère 1)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Une bonne offre de formation continue prend en compte les besoins individuels des personnes et les exigences du marché.

Quelles sont les exigences à respecter ?

La définition du public cible est claire (Profil clientèle).

Le processus pour le recensement des besoins en formation continue est défini. Divers aspects sont pris en compte, tels que, par exemple :

- les besoins des clients potentiels
- les retours d'informations et souhaits des participants
- la collaboration avec des associations et/ ou l'économie, afin de clarifier au mieux les exigences du marché
- la prise en compte des qualifications et expériences professionnelles des participants
- l'analyse du contexte des participants (professionnel, familial, etc.)

Il existe un concept par formation (concept de formation). Celui-ci contient :

- des réflexions sur les besoins
- des liens avec la pratique

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **le public cible principal / le profil clientèle**
- **le processus de recensement des besoins**

Concernant l'offre :

- **concept** (réflexions sur les besoins, liens avec la pratique)

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Le nombre de participants augmente dans les offres concernées.

L'éventail de l'offre répond aux besoins et attentes des participants et / ou des mandants.

Le concept est révisé périodiquement et mis à jour.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- les résultats d'une analyse de marché

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- une synthèse avec une évaluation des retours d'informations des participants

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment les offres de formation continue peuvent-elles être optimisées pour répondre au mieux aux besoins des clients et aux exigences du marché ?
- Comment pourrions-nous réaliser des offres novatrices et orientées vers la pratique ?

2^e standard eduQua : Objectifs d'apprentissage (critère 1)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Des objectifs d'apprentissage adaptés, qui formulent les buts et les compétences visés. Ils permettent à tous les acteurs de savoir où ils vont, et servent de base au choix des contenus, de la planification ainsi que de la manière dont le contrôle des acquis sera effectué.

Quelles sont les exigences à respecter ?

L'institution de formation s'appuie sur un modèle de formulation d'objectifs ancré institutionnellement, tel que, par exemple :

- des objectifs généraux, pédagogiques et spécifiques avec des niveaux de taxonomie
- un modèle orienté sur les compétences et ressources avec des compétences opérationnelles et des activités concrètes

ou des principes ou concepts de base sur la manière dont les objectifs doivent être fixés et évalués.

Ces points d'orientation (objectifs d'apprentissage)

- sont adaptés au public cible, concrets et vérifiables
- se rapportent à des activités concrètes
- sont appropriés pour pouvoir définir les contenus
- sont adaptés aussi bien à l'offre qu'aux participants
- peuvent être atteints durant le temps prévu de la formation et avec le groupe cible défini

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- modèles et principes de base validés par l'institution pour la définition d'objectifs de formation

Concernant l'offre :

- tous les documents qui contiennent une formulation d'objectifs de n'importe quel niveau, comme par exemple :
 - description de cours
 - concept
 - plan de cours ou de la matière

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les objectifs d'apprentissage figurent sur les documents principaux (comme par ex. la description du cours, le concept, la planification, le plan d'apprentissage, le synopsis, etc.)

Les objectifs d'apprentissage sont orientés en fonction des modèles et principes de base validés par l'institution.

Les participants sont questionnés en fin de formation sur leur degré d'atteinte des objectifs (responsabilité personnelle – auto-évaluation).

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- retours – par les participants ou les formateurs – de visite de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quels sont les activités, les rôles ou fonctions que les participants peuvent exercer après leur formation ?

3^e standard eduQua : Contenus de la formation (critère 1)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les contenus de formation permettent l'atteinte des objectifs fixés. Adéquats et adaptés aux participants, ils constituent le fil conducteur de la formation, et ont du sens pour les participants.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les contenus de la formation sont :

- déterminés essentiellement à partir des objectifs d'apprentissage
- structurés de manière sensée et adéquate
- actuels et adaptés au public cible
- listés de manière exhaustive dans une table des matières (un plan, un programme de formation, etc.)
- rédigés selon la Corporate Identity (CI) ou Image de l'entreprise (charte graphique)

Pour les cursus comprenant plusieurs modules ou formateurs, les exigences suivantes doivent être remplies :

- les contenus de formation ainsi que le matériel de cours forment un tout découpé de manière pertinente

Documents de cours et moyens auxiliaires :

- ils sont actuels et d'usage aisé
- ils correspondent à l'image de l'institution

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **exigences de qualité quant à la manière de présenter les contenus de formation**, comme par exemple :
 - charte graphique pour les documents de cours et les présentations
 - renseignements sur la façon dont l'institution s'assure que ses exigences sont respectées

Concernant l'offre :

- **concept** (définition des contenus, liste des moyens auxiliaires utilisés, documents pour les participants et autres informations utiles)

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les contenus sont utiles et agréables d'utilisation.

Les documents de cours et moyens auxiliaires soutiennent efficacement les participants dans leur processus d'apprentissage :

- ils sont compréhensibles et invitent à la lecture et à leur utilisation
- ils sont bien structurés

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **exemples de moyens auxiliaires utilisés**
 - livres, cahiers, feuilles de travail, etc.
 - PC, outils, etc.
- **retours par les participants** ou constatations suite à des visites de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quels sont les contenus qui doivent être abordés de manière à satisfaire au mieux les exigences des participants et contribuer à l'atteinte des objectifs ?

4^e standard eduQua : Contrôle des acquis de la formation / diplôme (critère 1)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les contrôles des acquis montrent aux participants le niveau actuel de leurs connaissances / compétences en rapport avec les objectifs d'apprentissage et les contenus de formation.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les contrôles des acquis :

- se rapportent aux objectifs à atteindre
- sont planifiés et mis en œuvre à plusieurs niveaux
- sont adéquats (tests, examens, entretiens, travaux de projet, etc.)
- correspondent au niveau des participants
- ont lieu à des moments propices et à intervalles raisonnables
- prennent en considération des méthodes permettant également l'auto-évaluation
- permettent une transparence concernant le degré d'atteinte des objectifs, aussi bien pour les participants que pour les formateurs

Lors d'examens, sont requis :

- une procédure d'évaluation crédible et compréhensible, valable pour tous et s'appuyant sur des critères définis à l'avance
- des questions d'examen conçues et rédigées par des personnes compétentes, et régulièrement renouvelées
- le respect du règlement d'examen

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **exigences de qualité relatives à la forme et la réalisation de contrôle des acquis oraux et écrits ou réflexions sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage**
- dispositions pour les examens finaux et intermédiaires ou travaux évalués, ainsi que les réflexions y relatives

Concernant l'offre :

- **concept** (contrôle des acquis – principe de base des contrôles des acquis, tels que formes, intervalles, volume, etc.)

Si disponibles ou importants:

- règlement d'examen, conditions de réussite et voies de recours
- moyens, voies, méthodes pour assurer l'apprentissage
- tests écrits ou examens
- travaux de diplôme
- procès-verbaux des examens oraux
- etc.

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment rendre les contrôles des acquis efficaces, motivants et utiles ?

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Selon les offres, des examens / contrôles des acquis adéquats sont réalisés. Ces derniers doivent être, du point de vue des participants :

- transparents, crédibles, justes et adaptés à leur niveau
- utiles pour leur processus d'apprentissage et orientés vers la pratique

Lorsqu'aucun examen ou contrôle des acquis n'est prévu, il y a lieu d'offrir des possibilités de réfléchir aux acquis réalisés : ainsi par exemple, on peut travailler avec des journaux d'apprentissage ou autres dispositifs pertinents et adéquats.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **retours par les participants** ou constatations suite à des visites de cours

5^e standard eduQua : Evaluation des offres de formation (critère 1)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Une évaluation périodique et un constant développement des offres de formation continue garantissent aux participants la satisfaction de leurs besoins et attentes concernant leur formation et mènent au succès d'apprentissage souhaité.

Quelles sont les exigences à respecter ?

La planification de l'évaluation de l'offre comprend :

- des critères d'évaluation pour l'analyse de l'offre (par exemple: contenu de l'offre, direction du cours, mode d'enseignement, infrastructure, rentabilité, taux de réussite aux examens, actualité du contenu, etc.)
 - ces critères d'évaluation ne sont pas en contradiction avec les buts de l'institution (options andragogiques, charte, stratégie, etc.)
- la définition des données, informations et sources nécessaires pour réaliser cette évaluation (comme par exemple, questionnaires de satisfaction, retours des formateurs, visites d'observation, analyses de marché, statistiques des examens, bilan financier, etc.)
 - les feedbacks des participants doivent être recueillis à intervalles réguliers (min. une fois par session; en cas de cursus, pas seulement à la fin)
- la méthodologie d'évaluation (comme par exemple: manière d'exploiter les résultats, définition de la communication, etc.)
- des renseignements sur la mise en œuvre de l'évaluation (responsabilités, moyens auxiliaires, délais)

Il existe des moyens auxiliaires appropriés pour la mise en œuvre de l'évaluation de l'offre définie.

Ceux-ci présentent des échelles de mesure appropriées pour chacun des critères d'évaluation (par exemple de « Insatisfaisant » à « Très bien »).

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- processus, moyens auxiliaires et instruments pour l'évaluation des offres

Concernant l'offre :

- l'évaluation de l'offre et les mesures de développement qui en ont découlé

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les offres de formation sont évaluées régulièrement et selon un rythme défini à l'interne.

Les résultats des évaluations des offres de formation sont crédibles, parlants et utiles pour le développement de l'offre.

Pour les offres de formation longues, l'avis des participants est demandé régulièrement pour adapter l'enseignement.

Les offres correspondent à l'image de l'institution (crédibilité, respect des valeurs, etc.)

Les étapes nécessaires à l'amélioration des offres sont reconnues, définies et mises en œuvre. Les enseignements tirés des évaluations sont intégrés continuellement dans les réflexions concernant l'amélioration des offres.

Dans la mesure du possible, les participants sont informés des résultats de l'évaluation de la formation et des mesures qui en découlent.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- comment les enseignements tirés des évaluations des offres sont-ils utilisés par la direction ?

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- les évaluations des offres réalisées
- les étapes d'amélioration planifiées

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment le marché se développe-t-il ? Quels sont les éléments qui caractériseront à l'avenir des offres attractives ?
- Comment des « processus d'apprentissage organisationnels » peuvent-ils être mis en place, au bénéfice de toutes les parties prenantes ?

C.2 Information

Une présentation transparente des offres de formation continue, de l'institution et de ses lignes directrices.

6^e standard eduQua : Informations concernant l'institution (critère 2)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

- Les clients trouvent facilement toutes les informations importantes pour se faire une idée réaliste de l'institution, de son domaine d'activités, de ses offres, de ses compétences et ses conditions générales.
- Les options andragogiques de l'institution permettent aux clients de se faire une idée claire de ce qu'elle considère être une formation continue de qualité.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les moyens d'information de l'institution donnent des indications :

- sur les aspects essentiels de l'institution (missions, objectifs, domaine d'activité, taille, public cible, autorité responsable, personne de contact et responsabilités)
- sur la charte institutionnelle
- sur les options andragogiques – comment l'apprentissage est compris et rendu possible (standard 17)
- sur les conditions générales (conditions d'admission, conditions de paiement, conditions d'annulation, etc.)

Les informations sur l'institution – sa page Internet y comprise – sont :

- adaptées au public cible et actuelles
- présentées en tenant compte de la charte graphique de l'institution
- accessibles au public

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **brochure d'information sur l'institution (référence au site Internet de l'institution)**
- **aperçu global de l'offre**
- **conditions générales**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les informations sont régulièrement mises à jour et adaptées (site Internet).

On trouve une explication de l'acception de certains termes par l'institution, comme par exemple, module, cours, etc. On utilise toujours les mêmes termes.

Les clients sont satisfaits du site Internet (contenu, structure, etc.).

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **informations sur l'institution**
- **accès du public aux informations**
- **retours des participants et/ou des clients sur l'institution de formation et son image**

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment obtenir une image positive de l'institution grâce aux informations publiées ?
- Dans quelle mesure les informations disponibles évitent-elles aux clients de s'inscrire à une formation continue inadéquate ?

7^e standard eduQua : Informations concernant les offres de formation (critère 2)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les informations concernant les offres sont actuelles, adaptées au public cible et compréhensibles pour le grand public.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les informations concernant les offres contiennent des indications :

- sur la valeur / l'utilité de la formation continue offerte. Ils sont clairement identifiables pour les participants (par exemple: reconnaissance par des associations professionnelles, des employeurs, etc.)
- sur le public cible et les conditions d'admission (par exemple: données sur les connaissances préalables, sur les diplômes, l'expérience professionnelle, les connaissances linguistiques, l'âge, l'état de santé, etc.)
- sur les objectifs / les contenus de la formation (transparents, compréhensibles et vérifiables)
- sur le nombre maximal de participants par groupe / classe,
- sur les coûts (frais de cours, d'examens, modalités de paiement, etc.)
- sur la structure de la formation (par exemple: les méthodes didactiques, les formes de travail et médias utilisés)
- sur l'investissement en temps (comme par exemple: les heures en présentiel, l'investissement nécessaire pour le travail individuel, pour le transfert ou pour les examens)
- sur le document final délivré (attestation de participation, justificatif, certificat, diplôme, etc.)
- sur les conditions d'obtention du document final (par exemple : temps de présence minimum, examens intermédiaires, examens finaux, voies de recours)

Les informations sur les offres de formation sont accessibles au public.

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- aperçu des offres de formation continue

Concernant l'offre :

- descriptions de cours (Informations sur l'offre)
- formulaire d'inscription

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Une information claire situe la valeur du document final délivré, comme par exemple :

- reconnaissance par une association professionnelle
- reconnaissance par une branche
- reconnaissance au niveau fédéral
- points ECTS

Les clients sont satisfaits des informations disponibles sur les offres de formation continue.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- accès du public aux informations
- retours des participants et/ou des clients sur les offres de formation

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Dans quelle mesure les informations fournies sur les offres facilitent-elles le conseil/l'orientation et l'inscription à (ou l'acquisition de) la bonne formation continue ?
- Dans quelle mesure les informations disponibles évitent-elles aux clients de s'inscrire à une formation inadéquate ?

C.3 Formation

Un dispositif qui permet, facilite et favorise le succès de l'apprentissage.

8^e standard eduQua : Sélection des participants (critère 3)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Une bonne prestation de formation continue et une grande satisfaction de la clientèle si les participants sont dans le cours adapté à leur besoins.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les exigences envers les participants :

- sont claires, univoques et compréhensibles
- sont vérifiables
- peuvent également être vérifiées « sur dossier »

Un processus d'admission est défini (si nécessaire) :

- à l'aide d'un procédé clair et de responsabilités définies
- pour des cursus de longue durée, les prérequis des participants sont vérifiés au moyen d'un entretien conseil, d'un test d'introduction, d'un stage, d'une demande de références, de séances ou journées d'information

Pour les cursus durant plus d'une année, les points suivants doivent être définis :

- la procédure lors d'interruption des études
- une reprise ultérieure du cursus (par ex. la reconnaissance de formations déjà effectuées, de compétences déjà acquises)

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **le profil du client type principal**
- **un relevé des procédures d'admission existantes et les modalités de leur utilisation**

Concernant l'offre :

- **concept** (prérequis pour la participation au cours, informations et conseils) si disponibles ou importants
- les processus d'admission servant à vérifier les prérequis des participants
- des exemples de vérification, comme par exemple :
 - test d'admission
 - document de base pour des entretiens

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Lorsque des participants abandonnent un cursus avant son terme, là où cela fait sens et se justifie économiquement, un entretien de clarification est organisé.

Les questionnaires de retour d'informations soumis aux participants posent la question de la possibilité de transfert dans la pratique des compétences/connaissances apprises.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- une liste des formations continues pour lesquelles une procédure d'admission est mise en place (au niveau interne)

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **processus d'admission concernant l'offre** (si nécessaire)
- évaluation concernant les participants qui abandonnent un cursus de formation continue avant terme
- retours d'informations des participants ou des formateurs

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Dans quels cas l'hétérogénéité des profils des participants est-elle justifiée ? Quand est-ce une source d'enrichissement, un frein ou un obstacle ?

9^e standard eduQua : Planification de la formation (critère 3)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Des conditions cadre sont mises en place pour les participants afin que leur apprentissage soit encouragé, facilité et couronné de succès.

Quelles sont les exigences à respecter ?

L'institution dispose d'une directive pour la planification de la formation et des cours.

La planification de la formation :

- prend en compte les principes directeurs de l'institution au niveau andragogique
- propose des modalités de formation variées (comme par exemple différentes méthodes didactiques, formes de travail, alternance des rythmes d'apprentissage, etc.)
- respecte des modèles didactiques
- prévoit des activités d'apprentissage autonome et des contrôles des acquis
- etc.

Les contenus d'apprentissage traités dans le plan de formation :

- tiennent compte des objectifs d'apprentissage
- sont expliqués en détail aux participants et leur importance est démontrée
- favorisent la compréhension des participants (grâce à l'aperçu, à la structure, aux diverses perspectives et aux contenus concrets, etc.)
- prennent en compte les réflexions concernant le transfert et font référence à la pratique (objectifs personnels et attitude des participants face à la thématique, choix de méthodologies adaptées, lien concret avec des possibilités d'utilisation pratique, etc.)

Le plan de formation est aussi compréhensible et utile pour un remplaçant.

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **exigences de qualité pour les plans de formation et de cours**

Concernant l'offre :

- **exemples de plans de formation ou de cours**

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Il existe un plan de formation écrit. Il contient par exemple :

- le déroulement précis
- les contenus à traiter
- les formes de travail choisies
- les modalités de formation (travail de groupe, individuel)
- les méthodes utilisées
- les moyens auxiliaires utilisés (médias, matériel...)
- le lieu de la formation
- les résultats souhaités

Le plan de formation sert de base à la réflexion régulière du formateur.

Les participants perçoivent le plan de formation comme varié et motivant.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **retours par les participants** ou de visites de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quels sont les facteurs, parmi ceux qui figurent dans la thématique choisie, qui sont essentiels pour une planification efficace de l'enseignement ?

10^e standard eduQua : Méthodes d'enseignement et d'apprentissage (critère 3)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Un enseignement ciblé et efficace résulte d'un dispositif dont les contenus sont stimulants et variés, et les objectifs adaptés. Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage devraient alterner des phases sollicitant la participation active des apprenants et des phases magistrales; le rythme appliqué doit favoriser l'atteinte des objectifs.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage mises en œuvre :

- sont en accord avec les options andragogiques, objectifs d'apprentissage et contenus
- sont adaptés aux participants et au public cible
- prennent en compte divers types d'apprenants et n'induisent aucune discrimination de genre
- mobilisent plusieurs compétences, habiletés et ressources chez les participants
- facilitent la participation des apprenants (prise en compte des expériences)
- permettent aux participants d'engranger des succès au niveau de leurs apprentissages
- assurent un accompagnement adapté des participants
- facilitent l'expression des différentes façons de penser
- etc.

L'institution de formation tient compte des activités d'apprentissage autonome dans ses offres de formation.

Les activités d'apprentissage autonome sont :

- utilisées en fonction des compétences de la majorité des participants
- soutenues par des moyens didactiques adaptés
- favorisées par des mesures d'accompagnement (exercices supplémentaires, d'approfondissement, etc.)
- utilisées pour permettre aux participants de réfléchir sur leur mode d'apprentissage et les progrès effectués et leur permettre d'en tirer les enseignements nécessaires (autoréflexion)

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- principes directeurs sur le plan andragogique
- le concept méthodologique et didactique (si disponible)

Concernant l'offre :

- renseignements sur les méthodologies d'enseignement et d'apprentissage utilisées dans la planification de la formation
- exemples d'exercices d'apprentissage autonome

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les participants perçoivent les méthodes d'enseignement et d'apprentissage utilisées, ainsi que l'utilisation des moyens auxiliaires comme stimulantes et orientées vers les objectifs.

Les activités de travail personnel sont planifiées à plusieurs niveaux (concept / plan de formation) et elles peuvent être démontrées et mises en œuvre.

Les activités de travail personnel sont motivantes et dans une proportion adéquate.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- autres exemples de méthodologies utilisées
- retours par les participants ou de visites de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quelles sont les méthodologies qui conduisent au succès de l'apprentissage ?
- Comment le processus d'apprentissage autonome peut-il encore être davantage encouragé ?

11^e standard eduQua : Moyens de formation et médias (critère 3)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

L'institution de formation dispose de moyens de formation et de médias adaptés. Ils soutiennent les méthodes d'enseignement et d'apprentissage et l'atteinte des objectifs d'apprentissage.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les moyens de formation et les médias :

- sont actuels et adaptés au public-cible
- incitent à l'apprentissage et soutiennent les méthodes d'enseignement

Si des médias particuliers sont utilisés pour l'apprentissage autonome, la qualité de leur utilisation doit être garantie par :

- la clarification des prérequis chez les participants, comme par exemple des compétences suffisantes en terme de nouveaux médias, l'accès aux outils (par ex. portables, tablets ou smartphones) et à Internet
- une infrastructure fiable au niveau des serveurs et réseaux pour la sauvegarde et la distribution des contenus et des outils
- des formateurs qui disposent de compétences relatives aux médias particuliers suffisantes pour élaborer des contenus adéquats au plan didactique et qui soutiennent les participants pendant leur apprentissage autonome (E-Coaching)
- la définition des rôles et compétences des personnes impliquées dans l'utilisation des nouveaux médias

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre :

- **concept** (utilisation de médias particuliers)

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

L'utilisation des médias particuliers et de divers moyens de formation active les participants et s'oriente aux objectifs à atteindre.

Les participants et les formateurs utilisent des médias particuliers pour soutenir le processus d'apprentissage.

L'utilisation de médias particuliers est facile d'utilisation.

Les participants perçoivent l'utilisation des médias particuliers comme enrichissante.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- retours par les participants, formateurs ou visites de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment les processus d'apprentissage peuvent-ils être soutenus et l'efficacité de l'apprentissage améliorée grâce à l'utilisation de médias particuliers ?
- Comment les plans d'apprentissage peuvent-ils être enrichis et modifiés grâce à l'utilisation de médias particuliers ?
- Comment les compétences des formateurs et des chargés de cours peuvent-elles être élargies quant à l'utilisation de médias particuliers ?
- Quelle infrastructure est nécessaire pour l'utilisation de médias particuliers ?

12^e standard eduQua : Transfert des apprentissages (critère 3)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Le transfert des apprentissages dans la vie quotidienne ou sur la place de travail des participants doit aboutir à une réelle plus-value ainsi qu'à une aptitude ou compétence élevée.

Quelles sont les exigences à respecter ?

L'institution se soucie du transfert des apprentissages. Elle en tient compte dans ses offres.

Le transfert des apprentissages prévu dans le plan de formation :

- est adapté pour la mise en œuvre dans le travail ou les activités de tous les jours (par exemple, compétences, connaissances, habilités, comportements)
- fait des liens avec des situations dans lesquelles les activités et les connaissances concernées sont demandées
- est varié et en adéquation avec le thème

Les résultats des mesures de transfert planifiées sont discutés.

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre :

- **concept** (Utilisation de mesures de transfert)
- **exemples de transfert d'apprentissage**

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

La planification et la mise en œuvre des mesures de transfert sont démontrées à plusieurs niveaux (concept, plan de formation).

Dans la mesure du possible, le transfert de l'apprentissage est évalué dans la pratique. Cela comprend par exemple :

- des questionnaires sur les acquis ou le transfert des apprentissages
- l'identification de personnes qui donneront un retour d'informations sur ce point (responsables, collègues, clients, etc.)

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- aucune

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- exemples de consignes soutenant le transfert des apprentissages (par exemple: exercices, mandats de planification de réalisation, études de cas, mandats de mise en pratique, travaux de certification / de diplôme, listes de contrôle, travaux préparatoires pour une prochaine phase, etc.)
- retours sur le succès du transfert des apprentissages par les supérieurs, collègues et clients
- retours par les participants, formateurs ou visites de cours

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quelles sont les caractéristiques principales d'un transfert des apprentissages efficace ?

C.4 Formateurs

Des formateurs qualifiés, au bénéfice de compétences élevées en méthodologie et didactique ainsi que dans leur spécialisation.

13^e standard eduQua : Profil de qualification, compétences (critère 4)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les formateurs sont à même de fournir des prestations de qualité. Les profils de qualification définissent les standards exigés.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les profils de qualification sont valables pour les formateurs internes et externes à l'institution. Ils contiennent :

- les exigences spécifiques (diplômes, expériences professionnelles, formations continues)
- les exigences andragogiques minimales (diplôme de formateurs – par ex. certificat FSEA ou équivalent, formations continues)
- les exigences pour des connaissances complémentaires: par ex. langues, sciences, etc.

Les formateurs remplissent les exigences suivantes ou sont en train de suivre une formation pour y parvenir :

- un diplôme reconnu, de l'expérience et des formations continues dans la matière enseignée
- une qualification en formation des adultes et, si nécessaire, des compétences relatives aux nouveaux médias

Personnes qui enseignent 150 périodes et plus par année (formateurs non occasionnels)

Lors de la 1^{ère} certification :

- au moins 10% des formateurs, mais au moins 1 personne, doivent être en possession du Certificat FSEA ou analogue
- l'institution bénéficie de l'encadrement d'une personne ayant les compétences andragogiques nécessaires (par ex. brevet fédéral de formateur d'adultes ou diplôme de responsable de formation, ou analogue)

Lors d'une re-certification :

- au moins 80% des formateurs doivent être en possession d'un Certificat FSEA ou analogue ou être en train de suivre une telle formation
- les formateurs nouvellement engagés doivent être en possession du Certificat FSEA ou analogue au plus tard dans les trois ans suivant leur engagement

Les personnes avec une charge d'enseignement inférieure à 150 périodes par année, et qui développent des plans d'apprentissage, sont soutenues de manière appropriée par une personne ayant les compétences andragogiques nécessaires (par ex. brevet fédéral de formateur d'adultes ou diplôme de responsable de formation, ou analogue).

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **profils de qualification**
- **statistique du nombre de formateurs qui enseignent plus et moins de 150 périodes par année, avec indication des qualifications dans le domaine andragogique**

Concernant l'offre :

- **CV avec les attestations pour les qualifications andragogiques et dans la matière enseignée**

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les profils de qualification sont recensés systématiquement et régulièrement mis à jour.

Les preuves de qualification sont systématiquement mises à jour.

*Remarque concernant le certificat FSEA :
Certificat FSEA ou titre ou certificat analogue.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **liste (informatique) actuelle de tous les formateurs qui enseignent plus de 150 périodes par année, avec leurs qualifications andragogiques et dans la matière enseignée**

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **retours des participants ou de visites de cours**

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quels sont les critères qualitatifs utilisés lors de la sélection et du développement du personnel ?
- Comment peut-on favoriser la professionnalisation des collaborateurs et des formateurs ?

14^e standard eduQua : Activités de formation continue et travail de développement (critère 4)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

De bons formateurs fournissent des prestations de qualité. Des formations continues et des échanges d'expériences ciblés favorisent le développement continu des compétences requises pour la direction, la responsabilité de cours et de formations. Les formes d'enseignement et d'apprentissage sont constamment adaptées aux nouvelles connaissances. Les nouvelles méthodologies sont introduites de manière ciblée et participent à la culture d'entreprise.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Les responsables de l'institution se soucient régulièrement des méthodes d'enseignements et d'apprentissage. Ils veillent à leur applicabilité et leur utilité.

Les informations, suggestions et nouveaux enseignements concernant ces aspects peuvent notamment être obtenus par :

- des synthèses d'évaluations de cours
- la fréquentation de formations continues pertinentes
- des échanges réguliers avec les autres formateurs
- l'étude de la littérature spécifique actuelle
- des contacts avec des centres de recherches adéquats

Les formateurs :

- sont conseillés et encouragés par du personnel qualifié sur le plan andragogique
- réfléchissent régulièrement à leurs prestations de formation et en retirent des mesures pour leur développement personnel et celui de leurs cours (analyse réflexive)
- continuent à se former régulièrement à l'interne ou à l'externe. Le volume de leur enseignement et les évolutions dans la matière enseignée sont pris en compte

Objectifs et thèmes de formations continues / développements :

- il existe des procédures démontrant comment les besoins individuels ou de développement sont régulièrement recensés (autoréflexion, retours d'informations de participants, visites de cours, niveau de formation, etc.)
- il existe des procédures démontrant comment les besoins de l'institution sont régulièrement recensés (synthèse de retours d'informations, changement de stratégie, etc.)
- les objectifs et thèmes retenus pour les mesures individuelles et collectives de formation continue sont dûment fondés

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **références dans le domaine des méthodologies d'apprentissage (mis à disposition des formateurs)**
- **procédure pour le recensement des besoins individuels en formation continue / développement**
- **procédure pour le recensement des besoins institutionnels pour la formation continue / développement**
- **concept de formation interne / externe**
- **statistiques concernant le nombre de formateurs ayant suivi une formation continue spécifique, méthodologique, didactique ou sociale durant l'année écoulée**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les responsables de l'institution donnent régulièrement de nouvelles impulsions utiles aux formateurs de l'institution. Ils s'assurent que des échanges ciblés de connaissances et d'expériences aient lieu et que les suggestions énoncées soient suivies.

L'institution peut démontrer qu'elle utilise des méthodes d'enseignement et d'apprentissage efficaces et efficientes, et qui correspondent aux connaissances actuelles.

Les besoins en formation sont recensés régulièrement (au moins une fois par année). Des mesures adaptées sont planifiées et mises en œuvre.

Les besoins collectifs en formation continue sont régulièrement recensés (une fois par année). Des manifestations adaptées sont planifiées et réalisées.

L'efficacité des formations continues est évaluée.

Remarque :

Les formations continues sous forme de travail autonome sont acceptées pour autant qu'un mandat clair y relatif puisse être présenté.

Un inventaire des méthodes d'enseignement et d'apprentissage est disponible.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **preuves de formations des formateurs internes pour les 3 dernières années**
- **liste des formations continues réalisées durant l'année écoulée (besoins communs en formation continue)**
- **procès-verbal d'une manifestation (avec les idées, propositions / demandes)**

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment les possibilités d'application des nouvelles connaissances sont-elles discutées, planifiées, transférées et évaluées ?
- Quels sont les moyens les plus favorables pour soutenir les formateurs dans l'amélioration constante du management de leurs formations (la conduite, la gestion des conflits, les compétences didactiques, méthodologiques, la planification, etc.) ?
- Quels sont les moyens mis en œuvre par l'institution pour améliorer le travail des formateurs ?
- Comment fait-on pour favoriser une bonne communication et des échanges d'expériences et de connaissances entre formateurs ?

15^e standard eduQua : Retour d'informations (feedback) pour les formateurs (critère 4)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

De bons formateurs fournissent de bonnes prestations. Les retours d'informations favorisent une amélioration constante des prestations et le développement continu des compétences des formateurs.

Quelles sont les exigences à respecter ?

La direction de l'institution encourage une culture du retour d'informations positive et constructive.

La planification et la mise en œuvre du retour d'informations comprennent :

- le déroulement, les objectifs et l'identification des personnes impliquées (apprenants, supérieur hiérarchique, instance de contrôle, etc.)
- la garantie que le retour d'information soit réalisé sous divers angles; au moins du point de vue des participants et d'une personne compétente
- des indications sur la mise en œuvre du retour d'informations (responsabilités, moyens auxiliaires et délais)

Les instruments utilisés :

- sont cohérents avec les options andragogiques et la forme du retour d'informations
- sont calibrés : les questionnaires aux participants ne portent que sur des points qui peuvent être évalués
- sont orientés sur les processus d'apprentissage : les questionnaires ou autres retours d'informations vérifient si les apprenants ont pu participer activement durant la formation (prise de conscience qu'ils sont les principaux acteurs de leurs apprentissages)

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **concept du retour d'informations**
- **instruments utilisés** (formulaires d'observation, notes prises, listes de contrôle, etc.)
- **planification de visites de cours**
- **liste (possible sous forme électronique) des visites de cours ou sur la place de travail effectuées durant l'année écoulée (fonction et qualification du visiteur)**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les visites de cours sont planifiées, réalisées et discutées.

Justificatif de la réalisation de visites de cours et de retours d'informations.

Le rôle de l'observateur est documenté.

Des visites entre collègues sont organisées.

Les évaluations et retours de la direction et des autorités de surveillance sont positifs.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **formulaire de retour d'informations rempli et signé**

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- questionnaires adressés aux participants et réalisés par le formateur

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Comment encourager une culture du retour d'informations ?

C.5 Système de management de la qualité

Les conventions et engagements sont examinés et respectés; un développement continu de la qualité est assuré.

16^e standard eduQua : Assurance et développement de la qualité (critère 5)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

La prise de conscience de la qualité est soutenue par un système de pilotage simple et efficace :

- qui contient des processus itératifs, des directives, des justificatifs, des évaluations et des outils adéquats,
- qui permet des améliorations à tous les niveaux de l'institution (direction, départements, collaborateurs).

Quelles sont les exigences à respecter ?

Si un système de management de la qualité (SMQ), par exemple ISO 9001, Q2E ou un engagement pour l'excellence selon EFQM, etc., est implémenté, le certificat ou la reconnaissance y relatif doit être produit.

Toutes les autres institutions définissent un système de management de la qualité qui réponde aux exigences minimales d'eduQua. Le SMQ doit répondre aux conditions suivantes :

- les exigences au niveau de la qualité et les standards y relatifs sont consignés par écrit. Les aspects légaux concernés et les directives (charte et principes directeurs) sont connus, actuels et pris en compte
- les procédures spécifiques à l'institution sont définies et décrites de manière compréhensible (comme par exemple le développement des offres, la mise à jour des formations, l'acquisition, le marketing, la vente, la planification, la réalisation et l'évaluation de mesures de formation, etc.)
- il existe des processus itératifs clairs favorisant une organisation apprenante (voir schéma en page 6) :
 - boucle qualité formation / enseignement
 - boucle qualité offres de formation
 - boucle qualité institution
- des moyens auxiliaires et instruments pour la mise en œuvre sont disponibles (par exemple depuis des listes de contrôle jusqu'à des solutions informatiques)
- lorsque des prestations ou activités complémentaires, comme par exemple nuitées ou excursions, sont comprises dans l'offre, leur niveau de qualité doit être défini et elles doivent faire l'objet d'une surveillance

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

Si un certificat de système de management de la qualité existe :

- certificat
- rapport d'évaluation du dernier audit

Dans les autres cas de figure :

- la documentataion du système du management de la qualité utilisé, y compris les processus, moyens auxiliaires et instruments de contrôle et d'évaluation
- auto-évaluation selon modèle de l'annexe D.2

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

A l'existence d'un SMQ documenté.

Le système de management de la qualité mis en place est intégré et vécu par les responsables de l'institution et utilisé pour son pilotage.

Une grande partie de la direction est impliquée dans la mise à jour et le développement du système de management de la qualité. Un responsable qualité est désigné.

Les exigences qualité sont déclinées, appliquées, vérifiées et réajustées à différents niveaux (formateurs, responsables de cours, responsables de filières, conseil d'administration); elles sont documentées.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- fonction des différents processus itératifs
- retours par les formateurs

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Le système de management de qualité utilisé est-il adapté, d'usage aisé, efficace et efficient ?

C.6 Direction

Une direction qui garantit des prestations orientées clients, économiques, efficaces et efficaces.

17^e standard eduQua : Charte institutionnelle et principes directeurs sur le plan andragogique (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

- Les convictions ainsi que des visions orientées vers l'avenir figurent dans la charte de l'institution et servent aussi bien à se profiler sur le marché qu'à soutenir son propre développement.
- Les options andragogiques renseignent les clients sur la manière dont l'institution appréhende la qualité et la traduit dans ses prestations de formation continue.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Exigences formelles quant à la charte de l'institution ou aux principes directeurs sur le plan andragogique. Ceux-ci sont :

- brefs et précis
- fixés par la direction
- vécus au quotidien et évalués régulièrement

La charte définit la mission, la vision et les valeurs de l'institution et soutient la mise en œuvre de la stratégie.

La charte renseigne sur l'orientation de l'institution, comme par exemple son approche clientèle, son engagement à procéder régulièrement à des auto-évaluations ou des évaluations par des tiers, etc.

La charte décrit la culture d'entreprise de l'institution, par exemple: valeurs, comportements, communication, etc.

Les exigences concernant les principes directeurs sur le plan andragogique permettent de répondre aux questions suivantes :

- qu'est-ce qui caractérise, pour notre institution, une formation continue de qualité (conception de la qualité, standards, etc.) ?
- Quels sont les niveaux de qualité requis pour une activité d'apprentissage autonome ?

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- la charte institutionnelle
- les principes directeurs sur le plan andragogique

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

La charte institutionnelle et les principes directeurs sur le plan andragogique sont communiqués ouvertement.

La charte institutionnelle et les principes directeurs servent de directives pour les retours d'informations et les évaluations des offres et des cours.

La charte institutionnelle et les principes directeurs sont systématiquement appliqués et évalués.

La direction et les formateurs vivent les valeurs exprimées dans la charte de l'institution et les principes directeurs sur le plan andragogique.

Les retours des participants sur le comportement des formateurs sont positifs.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- site Internet
- compréhension et application de la charte institutionnelle
- compréhension et application des principes directeurs dans le cadre de l'enseignement

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- interview de participants ou visite de cours par l'auditeur

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Les options andragogiques sont-elles cohérentes avec les formations continues dispensées ?
- Qu'est-ce qui distingue notre institution de formation de nos concurrentes sur le marché ?

18^e standard eduQua : Instruments de pilotage (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

L'institution dispose de méthodologies et d'instruments qui permettent un pilotage efficace et orienté vers les objectifs.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Des objectifs à long et court termes sont définis :

- l'atteinte des objectifs est régulièrement vérifiée
- les objectifs touchent tous les thèmes importants pour la qualité (formateurs, processus, clients et finances)
- ils prennent en compte les objectifs opérationnels et de développement

Les niveaux de direction (séances) et leurs attributions sont définis :

- responsable et participants
- fréquence des séances
- objectifs et thèmes à l'ordre du jour envoyés aux participants à l'avance
- forme de la documentation des résultats (procès-verbaux)

Les facteurs de risques liés à la qualité sont identifiés :

- des procédures adéquates sont mises en place pour les procédures centrales de l'institution

La direction de l'institution met les ressources nécessaires à disposition pour assurer le respect des normes liées aux standards fixés.

Une communication régulière a lieu avec les formateurs sur les contenus et l'application du système de management de la qualité et sur les offres de formation.

L'institution soigne son réseau, en définissant qui sont ses partenaires privilégiés. Elle entretient des contacts réguliers avec eux et définit les règles y relatives.

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **objectifs à court et long termes**
- **description des niveaux de direction**
- **plan des procédures centrales**
- **auto-évaluation eduQua selon D.2**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les objectifs sont priorisés, cohérents entre eux et adaptés aux niveaux hiérarchiques.

L'atteinte des objectifs est évaluée. Les écarts sont examinés par la direction et des actions correctives sont définies par écrit.

Les entités de direction fonctionnent à divers niveaux (conseil d'administration, direction, département, etc.). On y :

- vérifie régulièrement l'atteinte des objectifs
- évalue les expériences (rétrospective)
- coordonne la planification (prospective)
- prend des décisions

L'institution fonctionne correctement, sans perturbation majeure.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **exemples d'actions correctives et améliorations réalisées**
- **procès-verbaux de séances**
- **retours par les formateurs**

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Le système de management de la qualité utilisé est-il adapté, orienté vers les objectifs, facile à utiliser, efficace et efficient ?

19^e standard eduQua : Organisation (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Grâce à une répartition claire des rôles et fonctions, les malentendus et redondances peuvent être réduits, de même que les responsabilités, compétences et attentes clarifiées.

Quelles sont les exigences à respecter ?

L'organigramme / le diagramme des fonctions montre :

- le style d'organisation de l'institution
- les responsabilités et domaines de compétences définis

Les fonctions importantes sont définies, telles que :

- la direction de l'institution, le responsable qualité, les formateurs, les responsables de l'offre de formation, etc.

Grâce aux fonctions clairement établies, l'adaptation des exigences eduQua est garantie.

Les participants peuvent facilement identifier pour chaque cours / offre :

- qui est la personne de contact pour l'administration du cours et qui est responsable du cours en lui-même (nom, fonction, téléphone et adresse électronique)

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **organigramme**
- **diagramme des fonctions, toutes les descriptions de fonctions ou de postes**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

L'organigramme et les différentes fonctions sont disponibles et actuels.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- la personne de contact pour l'administration des cours et celle pour les cours eux-mêmes

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- L'organisation choisie est-elle cohérente avec les offres proposées, les objectifs et la culture de l'institution ?

20^e standard eduQaa: Infrastructure (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

L'infrastructure favorise le processus d'apprentissage et permet de réaliser les mandats de formation et d'atteindre les objectifs fixés.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Des standards de qualité sont définis pour les infrastructures.

Les moyens auxiliaires tels que, par ex. projecteurs, flipcharts, installations acoustiques et informatiques (hardware et software), etc. :

- sont entretenus, afin de garantir leur disponibilité et leur durée de vie
- sont toujours disponibles et prêts à l'emploi
- correspondent à la technique/technologie actuelle
- sont adaptés pour permettre d'atteindre les objectifs fixés dans le concept

Les lieux de formation (en intérieur ou extérieur) :

- répondent aux exigences actuelles en matière de sécurité et d'hygiène (par ex. concernant les toilettes, la cantine, les salles, etc.)
- sont nettoyés régulièrement
- sont adaptés pour permettre d'atteindre les objectifs fixés dans le concept

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **standards de qualité pour les infrastructures**

Concernant l'offre :

- **concept** (infrastructure: liste des salles de cours, moyens auxiliaires et médias utilisés)

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Le respect des standards de qualité définis pour les infrastructures est régulièrement examiné.

Les salles de cours sont propres.

Les participants sont satisfaits des infrastructures et du matériel utilisés durant la formation.

Remarque :

Ces exigences concernent aussi bien ses propres locaux et les moyens auxiliaires que ceux loués.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- **un justificatif des vérifications** (qui ? quand ? état ?)
- coup d'œil de l'auditeur lors de sa visite sur site

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- **retours par les participants ou de visites de cours**

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quel impact les lieux de formation, l'organisation et les moyens auxiliaires utilisés ont-ils sur le succès de l'apprentissage ?

21^e standard eduQua : Satisfaction de la clientèle (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Afin d'offrir des prestations à la clientèle complètes et de bonne qualité, la satisfaction des participants ne doit pas se limiter aux aspects de la formation, mais aussi prendre en compte d'autres caractéristiques importantes concernant l'institution.

Quelles sont les exigences à respecter ?

Des sondages réguliers sur l'image de l'institution et de ses prestations auprès de la clientèle sont effectués. Ils comprennent :

- des critères d'évaluation comme par exemple le secrétariat, le site Internet, l'information sur les cours, la communication, les procédures d'inscription, l'accueil, les salles de cours et de travail, etc.
- les méthodes d'évaluation, comme par exemple, des évaluations de cours ou de domaines précis
- des indications sur la suite donnée aux évaluations (responsabilités, outils et délais)

Il existe des outils appropriés pour évaluer la satisfaction de la clientèle :

- ils contiennent un barème adapté (par ex. de « Insuffisant » à « Très bien »)

Il existe un service de réclamation; les demandes et plaintes sont traitées rapidement et de manière constructive.

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- mesure, évaluation et développement de la satisfaction de la clientèle des trois dernières années
- instruments et méthodes utilisés

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle sont compréhensibles et correspondent aux directives de la planification.

Des mesures d'amélioration sont identifiées, définies et mises en œuvre. Les enseignements tirés des évaluations sont intégrés aux directives et outils utilisés.

Les effets positifs des mesures d'amélioration peuvent être démontrés.

Les annulations de cours sont traitées dans le respect du client.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- résultat de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle
- mesures d'amélioration réalisées

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quelles sont les prestations complémentaires importantes pour les participants (par ex. parking gratuit ou à proximité de l'institution, cafétéria, etc.) ? Ces dernières peuvent/doivent-elles être prises en compte ?

22^e standard eduQva : Contrôles et améliorations (critère 6)

Quels sont les objectifs et la raison d'être de l'exigence ?

Les données, statistiques et rapports disponibles sont utilisés efficacement en tant qu'instruments de conduite et de pilotage et soutiennent ainsi l'atteinte des objectifs fixés par l'institution.

Quelles sont les exigences à respecter ?

La direction de l'institution a besoin de données, faits et rapports précis pour se faire une idée de ses prestations actuelles et prendre des décisions pour son avenir.

A cet effet, elle met en place un controlling.

Il porte au moins sur les données telles que :

- l'évolution du nombre de périodes participants
- le taux d'abandons
- le taux de réussite aux examens

Il peut aussi fournir des indications sur :

- le nombre de nouveaux cours réalisés
- le taux de réinscriptions
- la part de marché
- le succès économique
- le nombre de cours planifiés / réalisés
- etc.

La direction possède un concept indiquant comment le contrôle est réalisé (responsabilités, outils, buts, dates et délais).

La direction de l'institution de formation examine annuellement comment les 22 standards eduQva sont mis en œuvre et respectés. Elle réalise une auto-évaluation à cet effet (selon D.2).

Documents à envoyer

Concernant l'institution :

- **concept de controlling**
- **auto-évaluation du degré d'atteinte des 22 standards eduQva**
- **évolution du nombre de périodes participants par année**

Concernant l'offre :

- aucune

Quels indicateurs permettent de vérifier la mise en œuvre de l'exigence ?

Les résultats du contrôle sont compréhensibles et correspondent aux directives de la planification.

Des mesures d'amélioration sont identifiées, définies et réalisées. Les enseignements tirés des mesures de contrôle sont intégrés aux nouvelles directives et outils.

Les effets positifs des mesures d'amélioration peuvent être démontrés.

L'institution remplit les 22 standards eduQva.

Vérification sur place

Concernant l'institution :

- exemples avec analyse et interprétation de chiffres actuels et mesures d'amélioration concernant les trois dernières années
- comment la direction utilise-t-elle les enseignements tirés du controlling et de l'auto-évaluation ?

Concernant l'offre ou les offres de formation :

- aucune

Questions et thèmes qui pourraient également être discutés à l'occasion de l'audit (chances, risques, durabilité, effets, etc.)

- Quelles sont les données et informations utiles et pertinentes pour piloter l'institution de manière efficace et efficiente ?
- Quelles données ne sont pas collectées parce qu'elles demandent trop de ressources de l'institution ?
- Quelles sont les données qui seraient disponibles mais ne peuvent être récoltées pour des raisons de protection des données ?

Chapitre D

Modèles obligatoires pour la constitution du dossier

Les modèles suivants font partie intégrante de cette norme et doivent être utilisés :

D.1 Page de couverture du dossier de certification

D.2 Modèle pour l'auto-évaluation

Chapitre E

Glossaire

Les termes sont en partie repris des normes suivantes :

- EN ISO 9000
- DIN ISO 29990

Analyse de pratique, visite d'observation

Analyse de pratique entre professionnels, visite d'observation. Il s'agit de favoriser des apprentissages par la visite collégiale d'un cours. Cela implique la collaboration entre les formateurs. Il est important que les visites, les analyses de pratiques soient planifiées et que des contenus et des objectifs soient préalablement établis.

Actions correctives

Actions visant à corriger des écarts constatés par rapport à la norme (c'est-à-dire qu'un critère défini n'est pas rempli).

Une distinction est faite entre des écarts :

a) mineurs (non-conformité mineure) :

Les écarts n'ont pas ou peu d'effet sur la qualité (la certification n'est pas remise en question) et

b) majeurs (non-conformité majeure) :

Les écarts ont un grand effet sur la qualité (la certification ne peut éventuellement pas être attribuée ou maintenue)

Andragogie

Science relative à la formation des adultes.

Nota bene : « Ce néologisme est forgé sur le modèle de pédagogie, le mot pédagogie étant emprunté au grec [paidagogia, composé de paidos, « enfant », et « agogos », conduire (le pédagogue étant étymologiquement l'esclave chargé de conduire un enfant à l'école). De la même façon a été inventé le terme andragogie, à l'aide de la racine anêr (andros), signifiant « l'homme », « l'être humain de sexe masculin ». Étymologiquement, « andragogie » ne renverrait donc qu'à une formation de l'homme par opposition à la femme. Cette équivoque sémantique, ainsi que l'emploi généralement jargonant du terme, rend son usage problématique. L'utilisateur de la langue soucieux de se faire comprendre lui préfère l'expression « formation pour adulte » » (<http://fr.wikipedia.org/wiki/Andragogie>).

Apprentissage

Processus d'appropriation de connaissances, de compétences, de postures, de capacités, de valeurs.

Audit

L'audit est un instrument destiné à vérifier la conformité du système de management de la qualité implémenté par rapport à des critères fixés et à déceler les écarts.

Auditeur

Collaborateur ou mandataire d'une instance de certification disposant des compétences requises pour contrôler le respect des standards eduQua d'une institution de formation.

Boucle qualité / processus itératif

Modèle conceptuel qui présente les activités combinées, interdépendantes qui ont une influence sur la qualité, depuis la définition des exigences jusqu'à l'évaluation du degré d'atteinte de ces exigences. Dans le cas de déviations ou d'écarts, des actions correctives sont mises en place.

Certification

La certification désigne une procédure qui confirme le respect par une institution de formation de critères donnés (eduQua : standards). La vérification et l'attestation est réalisée par une instance de certification accréditée selon ISO/IEC 17021 pour systèmes de management.

Chiffre-clé

Une valeur observable qui constitue une donnée quantitative, une mesure ou un indicateur. Ce chiffre-clé peut également donner une mesure statistique, telle qu'une moyenne ou une valeur d'orientation (nombre de participants, nombre de périodes, etc.).

Clients

Les clients d'une institution de formation sont :

- Les personnes individuelles, les groupes de personnes ou les institutions (offices, autorités, entreprises, associations, etc.) qui lui achètent des prestations.
- Les partenaires qui emploient les participants, tels que les entreprises, écoles professionnelles ou autres instituts de formation.

Compétences

Les connaissances, la compréhension, les capacités ou l'engagement en tant que qualité observable ou mesurable, respectivement les deux et qui peuvent être mises en œuvre dans des situations professionnelles ou personnelles concrètes.

Cours

Définition générale :

Les cours favorisent le développement personnel et professionnel. La participation à un cours débouche généralement sur une attestation, un certificat ou un diplôme.

Dans le cadre d'eduQua et dans le présent manuel, ce terme est utilisé pour toutes les formes de formation continue telles que des modules, cursus, journée de formation, etc.

Critère eduQua

Caractéristique générique qui donne une base objective pour une appréciation et une évaluation d'une institution de formation et de ses offres.

Concept

La conception méthodologique didactique globale d'une offre de formation. Cela peut comprendre :

- l'analyse du public cible (capacités, connaissances et situations concrètes d'utilisation)
- l'analyse des besoins, les liens avec la pratique
- les prérequis pour la participation au cours, les informations et le conseil
- les objectifs d'apprentissage (compétences spécifiques, méthodologiques et sociales, de niveau adapté),
- le contrôle des acquis (principes de base ou concept définissant le genre, la périodicité, le volume et les critères d'évaluation)
- les contenus de la formation (définition des contenus, liste des moyens auxiliaires utilisés, documents pour les participants et autres outils)
- les activités d'apprentissage autonome (principes de base ou concept pour l'utilisation d'activités d'apprentissage autonome)
- le transfert des acquis (présentation des principes de base et / ou du concept concernant les mesures destinées à favoriser le transfert des acquis)
- la structure de cours (répartition du temps et construction, modules)
- les prestations attendues des participants
- les principes de base et définitions des processus d'apprentissage et des méthodologies utilisées (activités d'apprentissage autonome, contrôle d'efficacité, méthodologies d'acquisition des connaissances, transfert d'apprentissage),
- l'infrastructure (liste des salles utilisées, moyens auxiliaires et médias)
- examens et attestations de pratiques (critères d'évaluation transparents, soutien, aides pour l'auto-évaluation, etc.)
- attestation, diplôme et certificat

Cursus de formation

Un cursus de formation est une suite logique d'unités de formation ou de modules d'une formation continue d'envergure. Les cursus de formation se terminent la plupart du temps par l'obtention d'une attestation, d'un certificat ou d'un diplôme.

Facteurs de succès

Les facteurs de succès sont des activités reconnues comme étant décisives pour atteindre des objectifs et se maintenir à ce niveau.

Feedback / Retour d'informations

Feedback est un mot anglais qui signifie « rétroaction » ou dans ce manuel « retours d'informations ». Un retour d'informations de la part d'une personne correspond à sa propre perception et compréhension et doit être utilisée comme source d'amélioration d'une offre de cours. Les retours d'informations peuvent concerner les thèmes suivants :

- le comportement d'une personne
- les caractéristiques d'une offre
- les caractéristiques de la réalisation d'un cours
- etc.

Un retour d'informations est fréquemment demandé aux participants durant ou à la fin d'une formation, d'un cours. Afin de rendre les résultats de ces questionnaires comparables et utiles, ils devraient contenir une échelle de valeurs (par exemple un barème de 1 à 6 / « Insuffisant » à « Très bien »).

Formateur

Le manuel eduQua utilise le terme de formateur pour les enseignants, les chargés de cours, les personnes avec un rôle d'accompagnement ou de spécialiste.

Indicateur

Un indicateur quantifie un élément observé en termes qualitatifs ou quantitatifs. Par exemple, nombre d'abandons ou qualité de l'enseignement selon une échelle donnée.

Période / leçon

Une période, une leçon compte en général 50 minutes.

Objectif

Un état anticipé lors de la planification et qui donne une orientation pour les activités présentes et futures.

Offre de formation

Formulation générale qui comprend toutes les offres de formation (cours, séminaires, cursus de formation, etc.)

Organisation

Les rôles, responsabilités, formes d'organisation sont définies et représentées schématiquement, de manière à aider l'institution de formation à réaliser ses missions.

Participants (part.)

Il s'agit des apprenants qui se forment dans une institution de formation (élèves, étudiants, demandeurs d'emploi en formation ou en cours de qualification, participants volontaires à des formations, etc.).

Processus

Suite logique d'activités liées pour la production d'un service. Il est déclenché par un besoin ou une date et génère un résultat.

Raison d'être

Mobile, motif ou intention expliquant l'objectif.

Recommandations

Si les recommandations formulées dans le rapport d'analyse du dossier en vue de l'audit de certification ne sont pas prises en compte, elles peuvent conduire à des actions correctives lors du prochain audit (audit intermédiaire ou de recertification).

Remarques

Les remarques doivent engendrer une plus-value/des avantages pour l'institution de formation. Il est du ressort de l'institution de formation de savoir si ces dernières doivent être mises en œuvre. Si cela n'est pas le cas, il n'y aura aucune incidence sur l'attribution du certificat.

Standard eduQua

Le standard eduQua est un niveau de qualité défini et obligatoire relatif à un thème attribué à un critère eduQua.

Sur dossier

Une procédure d'admission ou de certification pour des participants qui auraient acquis les compétences requises lors d'activités professionnelles ou privées et prises en compte lors de la décision.

Système de management de la qualité (SMQ)

Un système de pilotage qui permet de fixer une politique, des objectifs et de les atteindre.

Transfert des acquis

L'encouragement ciblé à la mise en œuvre des connaissances acquises dans la pratique, en lien avec diverses situations.

Chapitre F

Procédure de certification eduQua

Après les préparatifs appropriés, l'institution de formation fait une demande pour une première certification. L'instance de certification choisie mandate une auditrice / un auditeur qui effectue un audit sur place. Au préalable, l'auditrice / l'auditeur aura reçu divers documents et informations de la part de l'institution de formation. Lorsque la procédure de certification est couronnée de succès, l'institution se voit attribuer le certificat eduQua. La certification a une durée de validité de trois ans. Un nouvel audit devra être organisé pour un renouvellement de la certification.

Pendant la durée de validité du certificat, deux audits de suivi (intermédiaires) auront lieu. Après chaque audit, l'auditrice/l'auditeur rédigera un rapport dans lequel le degré d'atteinte des 22 standards eduQua sera notifié, ainsi que les recommandations et remarques y relatives.

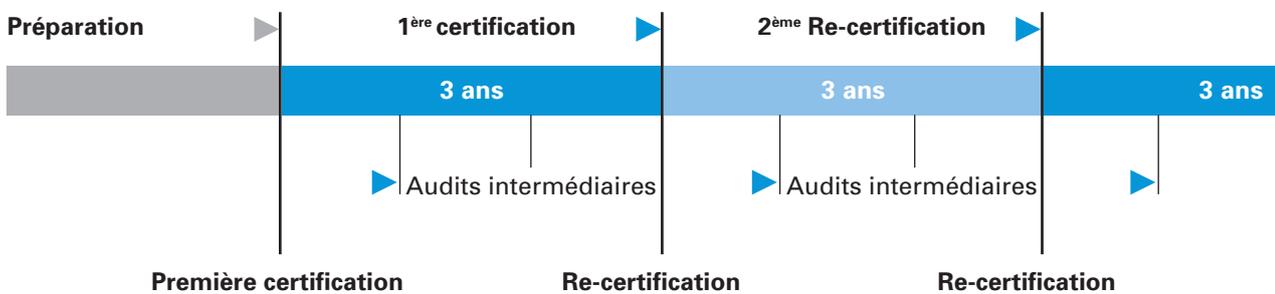


Figure 4 : Procédure de certification

F.1 Etapes de la certification ou re-certification

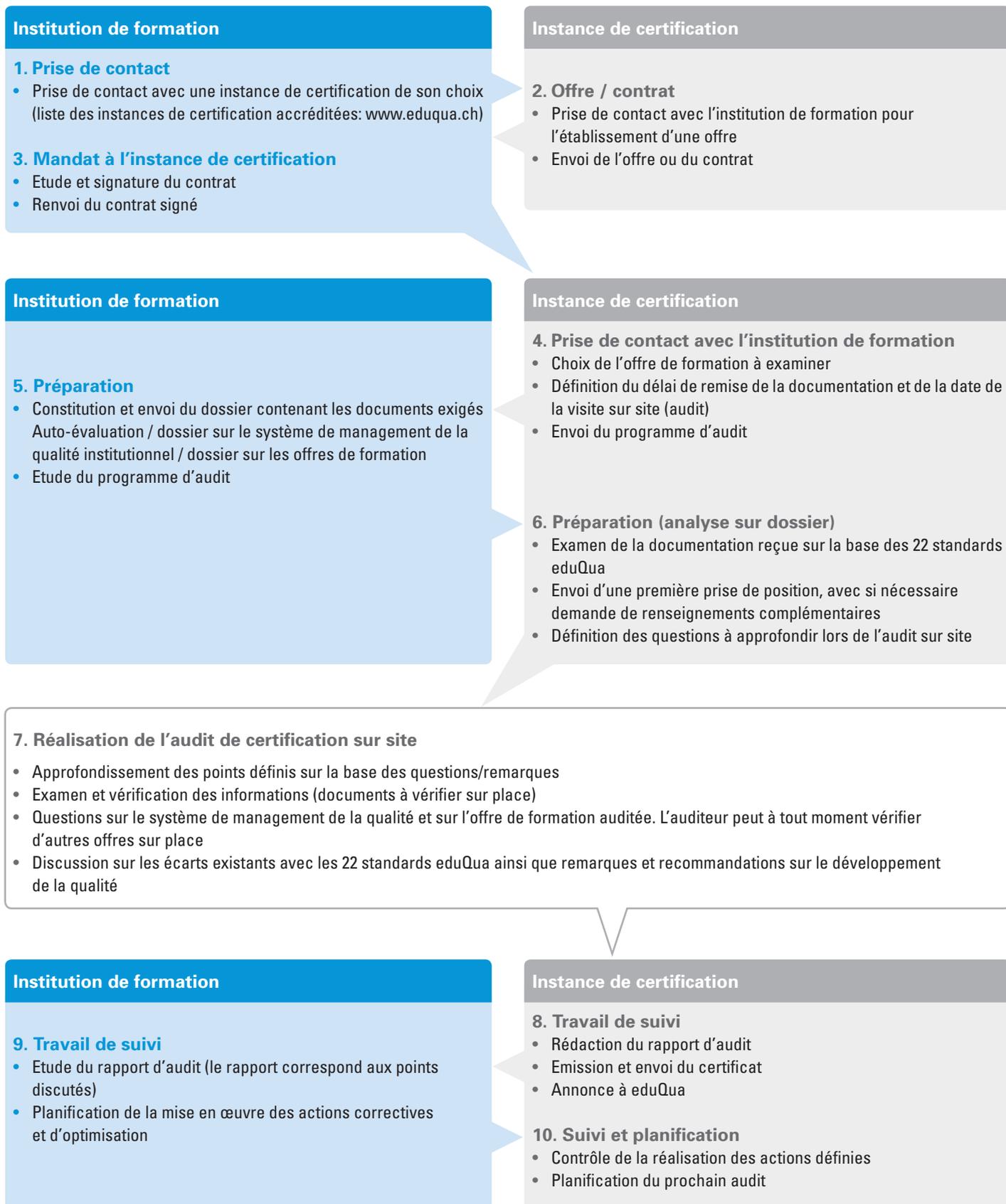


Figure 5 : déroulement de la certification

F.2 Déroulement de l'audit de suivi

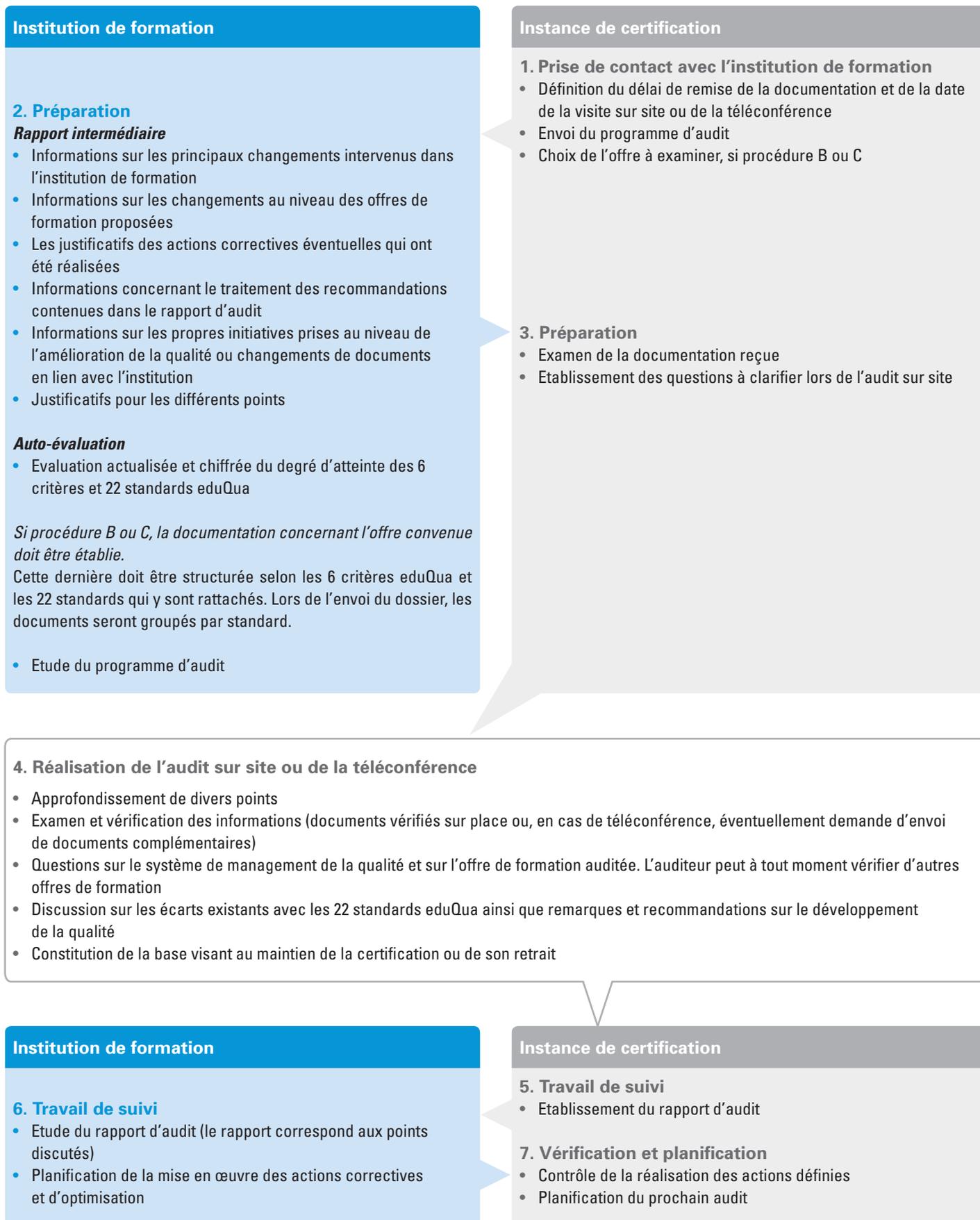


Figure 7 : déroulement de la re-certification

F.3 Informations complémentaires

Choix de l'instance de certification

Le certificat eduQua est reconnu au niveau national. Les institutions de formation peuvent choisir librement une instance de certification, pour autant qu'elle soit accréditée. Une liste actuelle des instances de certification accréditées se trouve sur les sites internet www.eduqua.ch et www.sas.ch sous « Organismes accrédités ».

Important : *L'instance de certification choisie est le contact direct et le partenaire contractuel pour la certification eduQua.*

Unité de certification

eduQua est un certificat **pour des institutions** offrant des formations continues, et non pour des offres de formation ou des personnes. Chaque institution de formation est considérée comme une unité de certification. Pour de grandes institutions de formation, il peut s'avérer nécessaire de considérer des départements de formation en tant qu'unités de certification distinctes :

- s'il existe des directions indépendantes;
- si l'institution ne se fait pas certifier dans son ensemble;
- si les formes organisationnelles sont différentes (structures de direction décentralisées);
- si le système de management de la qualité utilisé se différencie de celui de l'organisation générale (système d'évaluation décentralisé);
- si des offres de formation propres sont développées et évaluées (offres décentralisées).

La décision de certifier un département de formation indépendamment ou non de l'organisation générale est du ressort de l'instance de certification. Dans les cas critiques, le secrétariat national eduQua est l'instance de décision.

Investissement à prévoir pour la certification

L'investissement de départ pour une certification d'une durée de trois ans dépend principalement du volume des prestations de l'institution de formation et du degré de développement de son système de management de la qualité.

Combinaison avec d'autres certifications de management de la qualité

Les institutions qui sont déjà certifiées avec un autre système de management de la qualité (par ex. ISO 9001; Q2E) ne reçoivent pas automatiquement la certification eduQua. La vérification du degré d'atteinte des six critères de qualité se fait sur la base de la procédure décrite dans le présent manuel. Une combinaison avec un autre audit, aussi bien pour la date que pour l'évaluation des contenus, est possible et souhaitable.

La possession d'un autre label qualité réduit en général l'investissement interne nécessaire à l'obtention de la certification eduQua. En cas de combinaison de la certification avec d'autres standards, des synergies peuvent être trouvées, et générer selon les cas une réduction des coûts.

Durée de validité du certificat

Un certificat eduQua est valable dès sa date d'émission pour une durée maximale de trois ans. Le certificat eduQua peut être renouvelé avant sa date d'échéance.

Si l'institution renonce à une re-certification (ou que celle-ci n'intervient pas au moins 14 jours avant la date d'expiration du certificat), le certificat eduQua n'est plus valable après sa date limite. L'institution ne pourra alors plus faire référence, sous aucune forme, à eduQua. Le logo eduQua ne pourra plus apparaître dans les documents ni sur le site de l'institution. L'inscription au registre central des institutions certifiées sera effacée (voir www.eduqua.ch).

F.4 Coûts

Des procédures différentes sont applicables selon la taille des organisations considérées. Celle-ci est déterminée par le nombre de périodes participants. Le tableau ci-dessous permet de définir quelle sera la procédure appliquée. Si l'institution est structurée sous forme de groupe, de consortium, les tâches centralisées peuvent être mises en commun et n'être ainsi vérifiées et facturées qu'une seule fois.

Volume de prestations de FC de l'institution	Procédure
Moins de 25 000 périodes participants	Procédure A
De 25 000 à 100 000 périodes participants	Procédure B
Plus de 100 000 périodes participants	Procédure C

Procédure A (Montant plafond de CHF 3950.– hors taxes et frais)

Phase de certification	Tâches de l'auditeur / de l'instance de certification	Durée
Première certification ou re-certification (Audit sur site)	• Analyse des documents	3 – 4 h
	• Vérification du système de management de la qualité et examen d'une offre	3 – 6 h
	• Rédaction du rapport, remise du certificat	2 – 3 h
1 ^{er} audit intermédiaire (Audit sur site ou télé-conférence)	• Analyse des documents	1 h
	• Vérification du système de management de la qualité	2 h
	• Rédaction d'un bref rapport	1 h
2 ^{ème} audit intermédiaire (Audit sur site ou télé-conférence)	• Analyse des documents	1 h
	• Vérification du système de management de la qualité	2 h
	• Rédaction d'un bref rapport	1 h
Total pour 3 ans	Investissement moyen	16 – 22 h

Procédure B (Coûts selon l'offre de l'instance de certification)

Phase de certification	Tâches de l'auditeur / de l'instance de certification	Durée
Première certification ou re-certification (Audit sur site)	• Analyse des documents	3 – 6 h
	• Vérification du système de management de la qualité et examen d'une offre	3 – 6 h
	• Rédaction du rapport, remise du certificat	3 – 4 h
1 ^{er} audit intermédiaire (Audit sur site)	• Analyse des documents	3 h
	• Vérification du système de management de la qualité et examen d'une offre	3 – 6 h
	• Rédaction du rapport	2 – 3 h
2 ^{ème} audit intermédiaire (Audit sur site ou télé-conférence)	• Analyse des documents	1 h
	• Vérification du système de management de la qualité	2 h
	• Rédaction d'un bref rapport	1 h
Total pour 3 ans	Investissement moyen	21 – 32 h

Procédure C (Coûts selon l'offre de l'instance de certification)

Phase de certification	Tâches	Durée
Première certification ou re-certification (Audit sur site)	<ul style="list-style-type: none">Analyse des documentsVérification du système de management de la qualité et examen d'une offreRédaction du rapport, remise du certificat	4 – 7 h 3 – 6 h 3 – 4 h
1 ^{er} audit intermédiaire (Audit sur site)	<ul style="list-style-type: none">Analyse des documentsVérification du système de management de la qualité et examen d'une offreRédaction du rapport	3 h 3 – 6 h 2 – 3 h
2 ^{ème} audit intermédiaire (Audit sur site)	<ul style="list-style-type: none">Analyse des documentsVérification du système de management de la qualité et examen d'une offreRédaction du rapport	3 h 3 – 6 h 2 – 3 h
Total pour 3 ans	Investissement moyen	26 – 41 h

Pour le calcul des coûts, les règles particulières des instances de certification sont valables pour :

- les frais de déplacement
- les temps de trajet
- la TVA
- les frais d'enregistrement

Une contribution de CHF 400.– par certification, comprise dans le prix, est versée au secrétariat eduQua pour le financement du maintien et du développement d'eduQua.

Des charges de travail extraordinaires et dépassant le cadre fixé ci-dessus (par ex. visite supplémentaire sur site en cas de non-conformité majeure) peuvent être facturées par l'instance de certification.

F.5 Fonctions de l'auditeur et de l'instance de certification

Analyse documentaire

L'auditeur vérifie les documents fournis, note ses commentaires concernant les points à examiner et formule les questions complémentaires en vue de l'audit sur site.

Audit sur site

Sur la base des résultats de l'analyse du dossier, l'auditeur définit les thèmes à approfondir, les informations complémentaires à demander et / ou, sur la base de ses constatations, formule des recommandations ou actions correctives. L'audit sur site peut comprendre la visite d'un cours et une discussion avec les participants et avec les formateurs.

L'auditeur réalise l'audit intermédiaire sur site également ou, lorsque cela se justifie, par téléconférence. Les conclusions de l'audit intermédiaire sont consignées dans un bref rapport et communiquées à l'institution.

Audit de certification

Lors de l'audit de certification (visite sur site), l'auditeur veille particulièrement aux points suivants :

- les six critères et 22 standards eduQua sont clairement respectés;
- le système de management de la qualité est utilisé de manière efficace;
- les objectifs, attentes et critères de qualité propres à l'institution sont respectés;
- un développement de la qualité durable est mis en place à l'aide de processus itératifs (Plan-Do-Check-Act).

Audit intermédiaire

Lors de l'audit intermédiaire, l'auditeur examine particulièrement les points suivants :

1. L'auto-évaluation mise à jour: comment se présente l'auto-évaluation de l'institution ?

- Comment fonctionne le controlling de l'institution ? L'auto-évaluation se base-t-elle sur des faits et est-elle compréhensible ?
- L'auto-évaluation s'appuie-t-elle également sur des indicateurs propres à l'institution ?
- Les standards minimaux d'eduQua sont-ils remplis ?
- Un processus d'amélioration a-t-il été mis en œuvre sur la base des écarts constatés ?

2. Changements importants

a) Changements organisationnels et / ou au niveau du système de management de la qualité ?

- Quelle influence cela a-t-il sur le champ d'application d'eduQua ?
- Les six critères de qualité eduQua et les 22 standards qui y sont rattachés sont-ils toujours respectés ?
- Le système de management de la qualité a-t-il été amélioré ?

b) Changements au niveau de l'offre de formation continue ?

- Sur la base de quelles constatations et analyses des besoins ces changements ont-ils été initiés ?
- Les nouvelles offres répondent-elles aux exigences d'eduQua et aux exigences de l'institution ?

3. Initiatives propres à l'institution pour le développement de la qualité

- Quelles initiatives l'institution a-t-elle initiées et réalisées de son propre chef ?
- Comment et sous quelle forme les améliorations ont-elles été réalisées ?

4. Traitement des non-conformités

- Les actions correctives éventuelles ont-elles été prises et réalisées ?

5. Traitement des recommandations

- Sous quelle forme les recommandations émises par l'auditeur ont-elles été réalisées ou leur mise en œuvre planifiée ?

Pour les procédures B et C, des offres de formation appartenant à différents domaines doivent être examinées.

Rapport d'audit et décision

Dans le rapport d'audit de certification, l'auditeur prend position sur le degré d'atteinte, par l'institution, des six critères eduQua et des 22 standards qui y sont rattachés. Pour ce faire, il se base sur les valeurs suivantes :

Niveaux de qualité	Description	Rapport d'audit	Décision de l'instance de certification
Système de qualité bien développé Les six critères eduQua et les 22 standards sont remplis.	Aucune lacune constatée.	Le rapport d'audit : <ul style="list-style-type: none">• relève les points forts• contient d'éventuelles recommandations	Le certificat peut être octroyé de suite.
Système de qualité fonctionnant partiellement Les six critères eduQua et la majorité des 22 standards sont remplis.	Seules quelques non-conformités mineures ou une non-conformité majeure constatées. Elles peuvent être corrigées rapidement.*	Le rapport d'audit : <ul style="list-style-type: none">• relève les points forts• indique les non-conformités mineures et majeures• contient des remarques pour le développement	Octroi du certificat après confirmation par l'auditeur qu'il a été remédié efficacement aux non-conformités.
Système de qualité peu développé Un ou plusieurs critères eduQua et plusieurs des 22 standards eduQua ne sont pas remplis.	Beaucoup de non-conformités (mineures ou majeures) constatées qui démontrent que le système n'est pas mature ou ne fonctionne pas très bien.*	Le rapport d'audit : <ul style="list-style-type: none">• relève les points forts• indique les non-conformités mineures et majeures• contient des remarques pour le développement	Le certificat n'est pas octroyé; l'audit doit être reconduit ou complété.**

* Base17021 et selon les procédures des instances de certification.

** Les coûts supplémentaires générés par la procédure sont à la charge de l'institution de formation.

Recommandations

Les recommandations montrent des potentiels d'amélioration et des risques. Leur pertinence doit être vérifiée et favoriser le développement continu. Si les recommandations ne sont pas prises en compte, elles peuvent conduire à des actions correctives lors du prochain audit (audit de suivi ou de re-certification).

Remarques

Les remarques doivent engendrer une plus-value/des avantages pour l'institution et ne représentent pas d'écart par rapport aux exigences d'eduQua. L'institution est libre d'en tenir compte. Si elle ne les suit pas, cela n'a pas de conséquences pour l'obtention de la certification.

F.6 Voies de recours

En cas de décision négative, l'institution de formation peut faire recours. L'instance de recours est définie dans le règlement de l'instance de certification.

F.7 Traitement des réclamations de la clientèle

Lorsque des participants ou des groupes d'intérêt se plaignent d'une institution certifiée eduQua au secrétariat eduQua, la procédure est la suivante :

- Lorsque la réclamation d'un client arrive au secrétariat eduQua, celui-ci examine si la réclamation est justifiée ou non. Si la réclamation ne peut être étayée et qu'elle n'est donc pas justifiée, la personne ou l'institution concernée est informée et aucune suite n'est donnée.
- Si la réclamation est justifiée, elle sera transmise à l'instance de certification. Cette dernière clarifiera la situation par écrit avec l'institution de formation et traitera ce point de manière approfondie lors du prochain audit. Les coûts supplémentaires générés par la procédure sont à la charge de l'institution de formation.

Chapitre G

Organisation eduQa

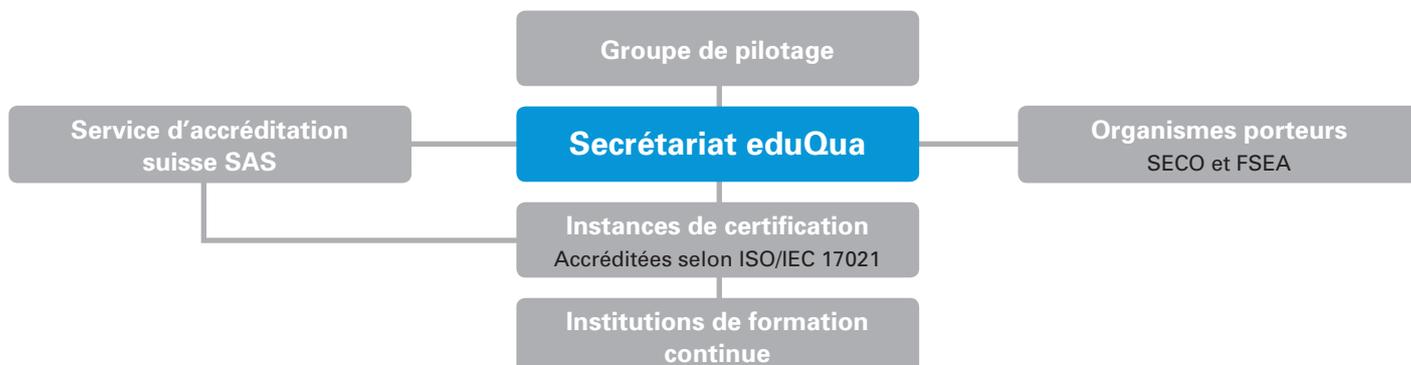


Figure 8 : Organigramme eduQa

Le **groupe de pilotage** constitue l'instance supérieure garantissant les intérêts d'éduQa au niveau national. Il est composé de représentants des principaux acteurs de la formation continue et responsable des activités suivantes :

- superviser le système de certification eduQa;
- définir les standards minimaux sur lesquels se base la certification eduQa;
- définir l'investissement minimal des instances de certification pour la certification eduQa;
- définir les exigences minimales requises pour les auditeurs eduQa.

Le **secrétariat eduQa**, sur délégation du groupe de pilotage, assure les tâches suivantes :

- tenir un registre central recensant les institutions certifiées;
- assurer la maintenance de la page Internet www.eduqua.ch;
- planifier et réaliser les mesures de communication;
- donner des renseignements généraux sur eduQa et recueillir les réclamations;
- évaluer régulièrement la procédure de certification eduQa et effectuer un controlling sur les effets engendrés;
- organiser des échanges entre les institutions certifiées et les instances de certification;
- travailler avec les associations de consommateurs;
- passer des contrats avec les instances de certification.

Le **service d'accréditation suisse SAS** assure les tâches suivantes :

- vérifier la conformité légale du système de certification pour l'accréditation: le SAS veille à ce que les éléments du système de certification ne soient pas en contradiction avec les normes d'accréditation (dans ce cas ISO/IEC 17021);
- évaluer, dans le cadre de son expertise, si les instances de certification et leur personnel sont en mesure d'exécuter correctement leur travail de certification du système de management de la qualité (respect des règles et procédures) dans le domaine défini; examiner si les instances de certification disposent de règles et procédures visant à garantir la qualité de leurs audits.

Les **instances de certification** doivent être accréditées par le SAS pour pouvoir réaliser des audits de certification dans le cadre d'éduQa. Elles assurent les tâches suivantes :

- examiner les documents reçus concernant le degré d'atteinte des exigences eduQa, ainsi que d'autres aspects concernant la qualité lors de l'audit sur place;
- délivrer le certificat eduQa aux institutions de formation;
- veiller à la mise en œuvre des actions correctives et remarques;
- traiter les réclamations.

Les **organismes porteurs** sont le Secrétariat d'Etat à l'économie SECO et la Fédération suisse pour la formation continue FSEA. Ils assurent les tâches suivantes :

- surveiller le bon fonctionnement d'éduQa;
- jouer le rôle de répondant pour le label eduQa vis-à-vis du service d'accréditation suisse SAS;
- fournir les experts eduQa épaulant le SAS lors de l'accréditation des instances de certification.