

Manuel

***Informations sur la procédure
Guide de certification***

Version 2004



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

OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
seco	Secrétariat d'Etat à l'économie
FSEA	Fédération suisse pour la formation continue
AOST	Association des offices suisses du travail

Organisation, secrétariat central et instances de certification

Voir www.eduqua.ch

Rédaction du manuel

Thomas Burri, BfB Büro für Bildungsfragen AG, Thalwil,
en collaboration avec tous les participants

Traduction

Ruth Amos, Caroline Mack (français)
Renzo Ghirlanda (italien)

Impression

Edition privée eduQua

Source

Le manuel peut être commandé auprès du secrétariat eduQua ou téléchargé du site www.eduqua.ch

Cette version entre en vigueur le 1^{er} janvier 2004 et a été approuvée par le groupe de pilotage le 12.05.2003 et remplace tous les documents antérieurs.

Table des matières

PARTIE 1 - INFORMATIONS SUR EDUQUA	4
1 Introduction	4
1.1 Le manuel	
1.2 Objectifs de la certification eduQua	
1.3 Destinataires de la certification eduQua	5
1.4 Instances compétentes pour la certification eduQua	6
1.5 Durée de validité d'un certificat	7
1.6 Unité de certification reconnue	
1.7 Coût d'une certification eduQua	8
1.8 Les équivalences par rapport à eduQua	
1.9 D'autres questions ?	
2 Déroulement de la procédure de certification	9
2.1 Inscription auprès d'une instance de certification	
2.2 Choix d'une offre de formation	
2.3 Constitution du dossier de certification	
2.4 Envoi du dossier de certification	
2.5 Examen du dossier par l'auditeur	10
2.6 Audit sur place	
2.7 Rapport d'audit et décision	
3 Audit de suivi annuel	11
3.1 Objectifs de l'audit de suivi	
3.2 Exécution de l'audit par écrit ou sur place	
4 Renouvellement de la procédure	
4.1 Délais	
4.2 Contenu, Procédure, Délais	
4.3 Renonciation	
5 Elaboration de la procédure	12
5.1 La notion de qualité	
5.2 Les six critères de qualité eduQua	
5.3 Les indicateurs, les standards minimaux et les sources	13
5.4 Documentation du cycle de la qualité	
PARTIE 2 - GUIDE POUR L'ÉLABORATION DU DOSSIER	15
1. Page de couverture du dossier	16
2. Auto-évaluation (Annexe 0)	17
3. Documentation sur l'institution (Annexes 1 – 15)	18
4. Documentation d'une offre de formation (Annexes A1 – A10)	36
APPENDICE	50

Les six critères eduQua avec indicateurs possibles, standards minimaux et sources

Partie I - Informations sur eduQua

I Introduction

I.1 Le manuel

Le manuel eduQua s'adresse d'une part aux institutions qui souhaitent obtenir ou renouveler une certification conforme à la procédure eduQua et d'autre part aux auditrices et auditeurs des instances de certification. Il comprend deux parties :

La partie I informe sur eduQua. Elle répond tout d'abord aux questions les plus importantes sur la procédure (chapitre 1). Elle est suivie de la description des étapes recommandées pour l'organisation de la procédure (chapitres 2-4). Elle se termine par une présentation de la conception de la qualité à la base d'eduQua, en particulier des six critères sur lesquels repose la procédure de certification eduQua (chapitre 5).

La partie II comprend les directives concrètes pour la constitution du dossier qui doit être remis en vue de la certification.

Remarque: ce manuel doit s'appliquer à des institutions très différentes, qui proposent des offres très variées. On s'est efforcé de choisir des concepts et des formulations qui tiennent compte de cette diversité.

Il manque toutefois un concept pertinent englobant toutes les personnes et fonctions impliquées dans la réalisation des contenus des différentes offres (cursus de formation, cours, mesures de marché du travail, etc.). Le manuel utilise le concept de **formateur-trice-s** pour désigner l'ensemble du corps enseignant, soit les chargé-e-s de cours et responsables de cours, les personnes ayant des fonctions d'encadrement, etc.

En complément au manuel, le site Internet www.eduqua.ch fournit des informations actuelles sur eduQua (publication d'une revue de presse et de résultats d'évaluations, FAQ).

I.2 Objectifs de la certification eduQua

eduQua a été développé pour devenir LE label de qualité destiné aux institutions de formation continue. La procédure de certification eduQua poursuit un triple but :

- › garantir et développer la qualité des offres de formation continue sur la base de critères minimaux
- › instaurer la transparence pour les consommatrices et consommateurs
- › fournir des bases de décision aux autorités concernées (admission aux appels d'offres pour des cours collectifs et individuels, subventions, etc.)

1.3 Destinataires de la certification eduQua

La certification eduQua est accessible à toutes les institutions de formation actives dans les domaines de la formation continue et de rattrapage, ainsi que des mesures de marché du travail (MMT). Dans le tableau suivant, le degré quaternaire (formation continue et formation de rattrapage) est indiqué en bleu. Ce manuel regroupe les deux appellations sous le terme formation continue. Les mesures de marché du travail font partie intégrante de chaque échelon et ne font dès lors pas l'objet d'une présentation particulière.

Domaine de formation	Définition	Formation pour adultes
Formation continue Formation d'adultes générale Formation continue professionnelle Formation de rattrapage	Mesures de formation pour adultes qui servent à acquérir, renouveler et élargir des connaissances, capacités et compétences	Formation d'adultes générale Formation continue professionnelle Cours de formation divers Cours divers
Degré tertiaire Université, EPF Hautes écoles pédagogiques Hautes écoles spécialisées Ecoles supérieures spécialisées Formations professionnelles supérieures. Cours préparant aux examens professionnels supérieurs	Mesures de formation débouchant sur des diplômes professionnels ou / et d'études supérieures et préparant à des fonctions professionnelles supérieures	Etudes / formation continue, aussi après une activité professionnelle ou comme 2e cursus Validation des acquis (Art. 9 nLFPr / Art. 4 OFPr)
Degré secondaire II Gymnases / Ecoles du degré diplôme Apprentissage, maturité professionnelle Formation élémentaire	Formation de base post-obligatoire préparant à une activité professionnelle et / ou à des cursus de formation ou des études	Diplôme d'apprentissage pour adultes Maturité professionnelle pour adultes Maturité pour adultes Validation des acquis (Art. 9 nLFPr / Art. 4 OFPr)
Degré secondaire I Section moderne (supérieure) Section pratique (pré-professionnelle) Section pré-gymnasiale Section terminale (à options)	Ecole pré-professionnelle Ecole secondaire	Cours de base Ecole secondaire et pré-professionnelle Formation de base pour adultes
Degré Primaire	Formation élémentaire Ecole primaire	Lire, calculer, écrire pour adultes

Les institutions qui obtiennent ou ont besoin de subventions pour leurs offres ou qui déposent leur candidature pour des mandats publics, doivent en règle générale pouvoir attester qu'elles remplissent des critères minimaux définis. La certification eduQua est un moyen simple et reconnu au niveau national, d'en apporter la preuve. De nombreux cantons font dépendre l'attribution de projets, la garantie de subventions ou d'autres formes de coopération d'une certification eduQua. En outre, la certification eduQua est ouverte à toutes les institutions de formation continue qui souhaitent faire attester leur qualité par une certification reconnue.

eduQua est donc conçu prioritairement pour :

- › La formation continue dans des institutions (de droit public ou privé) subventionnées par les pouvoirs publics
- › Les prestataires de mesures de marché du travail (MMT)
- › Les prestataires de modules (projet de modularisation)
- › D'autres institutions qui offrent une formation continue et souhaitent certifier leur qualité

1.4 Instances compétentes pour la certification eduQua

Au niveau suisse, les intérêts d'eduQua sont assurés par **l'instance nationale eduQua**, qui est l'instance supérieure. En collaboration avec un groupe de pilotage, cette instance nationale est chargée de:

- › Définir et développer la politique à suivre en matière de qualité de la formation continue
- › Assurer la haute surveillance du système eduQua
- › Fixer les critères minimaux en vue de la certification
- › Fixer les tarifs de la procédure de certification
- › Fixer la durée de validité d'un certificat
- › Définir les exigences de qualification pour les auditeur-trice-s

Les tâches suivantes sont déléguées par l'instance nationale au **secrétariat central eduQua** :

- › Tenir le registre central des institutions certifiées.
- › Gérer le site Internet www.eduqua.ch
- › Assurer les relations publiques
- › Donner des renseignements généraux sur eduQua
- › Evaluer la procédure et assumer le controlling
- › Echanger des expériences entre institutions et instances de certification

Les mandats d'exécution des procédures de certification et d'octroi du certificat eduQua sont délégués aux **instances de certification**.

Les instances de certification doivent répondre aux exigences fixées par l'instance nationale et être accréditées par le Service d'accréditation suisse (SAS-metas). Dans le cadre d'eduQua, le SAS remplit les fonctions suivantes :

- › Il supervise le respect des règles de certification
- › Il contrôle et supervise la qualité des instances de certification et des auditeurs en fonction, conformément à la norme internationale EN 45012 et selon les critères formulés par eduQua

Font notamment partie des conditions d'accréditation :

- › L'impartialité et l'indépendance lors de l'évaluation des dossiers de certification
- › La garantie de confidentialité dans le traitement des dossiers
- › L'existence de voies de recours clairement définies pour les cas où le certificat ne peut pas être octroyé

Les certificats eduQua sont reconnus dans toute la Suisse. De ce fait, les instances de certification peuvent être librement choisies. Une liste à jour des institutions de certification accréditées est publiée sur le site Internet www.eduqua.ch.

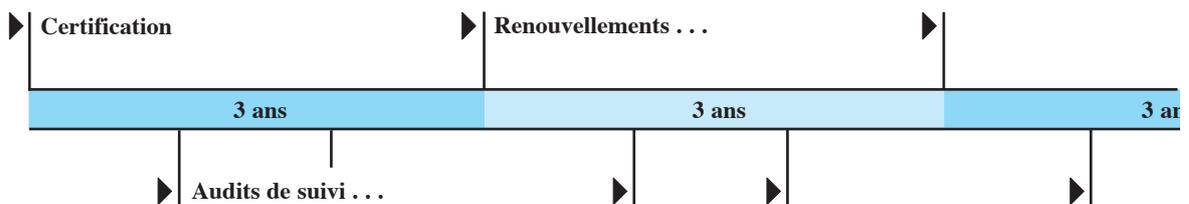
L'instance de certification que vous avez choisie est votre institution de contact directe et votre partenaire contractuel.

1.5 Durée de validité d'un certificat

Un certificat eduQua a une validité maximale de trois ans à partir de la date où il a été octroyé. Un audit de suivi a lieu une et deux années après la certification (cf. chapitre 3 : Audit de suivi annuel).

Le certificat eduQua peut être renouvelé avant le terme de sa durée de validité (cf. chapitre 4 : renouvellement de la certification). Il incombe aux institutions de veiller à la date d'échéance de leur certification. Il leur est recommandé de prendre contact à temps avec une instance de certification.

Rythme triennal



En cas de non renouvellement, la certification devient caduque après sa durée de validité (max. trois ans). L'institution ne peut alors plus faire référence à eduQua et le label eduQua ne doit plus être utilisé. L'inscription dans le registre central eduQua (voir www.eduqua.ch) est supprimée.

1.6 Unité de certification reconnue

La règle de base est la suivante : eduQua délivre un certificat à des **institutions**, non à des offres de formation ou à des personnes.

Chaque institution constitue une unité de certification. Dans le cas de grandes institutions, il peut être indiqué de définir les différentes divisions ou succursales comme des unités de certification distinctes.

Institutions ayant un grand nombre d'offres distinctes

Les divisions ou succursales de grandes institutions constituant des unités d'offres de formation, de programmes, de structure de direction et de gestion de la qualité (Quality Management QM) peuvent être certifiées en tant qu'unités séparées, même si elles sont supra-cantonales.

Ces unités sont certifiées de façon distincte lorsque :

- › l'institution dans son ensemble n'est pas certifiée
- › les formes d'organisation sont différentes (structures de direction décentralisées)
- › les unités ont leur propre système de QM, distinct du système de QM de l'institution dans son ensemble (système d'évaluation décentralisé)
- › elles développent et supervisent leurs propres offres de formation (offres décentralisées)
- › il n'existe pas d'échanges garantissant un effet de dissémination au niveau des unités certifiées ou avec l'institution certifiée dans son ensemble

La décision de pouvoir / devoir certifier séparément une unité appartient à l'instance de certification. Dans les cas critiques, le secrétariat central est l'instance de décision compétente.

Il est recommandé aux plus grandes institutions de faire évaluer plusieurs offres sur une base volontaire (par ex. dans différents domaines).

Personnes individuelles

En principe, eduQua s'adresse à toutes les formes de personnalité juridique. Mais une certification d'entreprises individuelles ne se justifie pas toujours. En particulier, les personnes privées **ne doivent pas** faire l'objet d'une certification dans les conditions suivantes :

- › Elles travaillent sur mandat d'une institution certifiée
- › La gestion de la qualité et l'organisation des cours sont assurées par l'institution mandataire. Dans un tel cas : qui décide des objectifs et du contenu des cours ? Qui s'occupe de l'organisation des cours, fixe le tarif, fait de la publicité et diffuse l'information ?

Il appartient à l'institution qui a commandé l'offre concernée, de décider si une personne individuelle **doit** être certifiée. La décision concrète, visant à déterminer si une personne individuelle **peut** être certifiée, est du ressort de l'instance de certification.

1.7 Coût d'une certification eduQua

Le tarif pour un certificat eduQua, valable trois ans, s'élève à **CHF 3'050.– (hors TVA)**. Ce montant est perçu par l'instance de certification. CHF 300.– sont redistribués au secrétariat central eduQua afin de financer ses prestations. Ce prix comprend toutes les prestations de l'instance de certification (certification, audit de suivi) qui se déroulent dans le cadre usuel.

Des charges de travail extraordinaires sont facturées par l'instance de certification au tarif suivant :

Auditeur-trice-s, Expert-e-s	CHF 160. — / heure (hors TVA)
Administration	CHF 120. — / heure (hors TVA)

Des prestations complémentaires de l'instance de certification (par ex. pour l'examen convenu d'autres offres, voir chapitre 1.6) seront également facturées au tarif horaire ci-dessus.

1.8 Les équivalences par rapport à eduQua

Les institutions déjà au bénéfice d'un autre système de certification de qualité, n'accèdent pas automatiquement au certificat eduQua.

D'autres renseignements peuvent être demandés aux instances de certification.

1.9 D'autres questions?

Sous la rubrique FAQ du site Internet www.eduqua.ch vous trouverez les réponses aux questions les plus courantes concernant eduQua.

2 Déroutement de la procédure de certification

Pour les institutions, la procédure de certification eduQua requiert la constitution d'un dossier démontrant que divers critères sont remplis tant au niveau de l'institution que d'une offre de formation choisie.

La procédure de certification intervient d'abord sur une base documentaire, c'est-à-dire que votre institution sera évaluée sur la base du dossier présenté. Un auditeur effectuera ensuite une visite de votre institution. Cet audit sur place, servira à clarifier ou à approfondir certaines questions et pourra même inclure la visite d'un cours.

Mais à quoi ressemble dans le détail le déroulement de la procédure de certification ?

2.1 Inscription auprès d'une instance de certification

La première étape consiste à prendre contact avec une instance de certification, qui vous fera parvenir les documents d'inscription. Vous trouverez sur le site Internet www.eduqua.ch la liste des instances de certification.

L'instance de certification que vous avez choisie est votre institution de contact direct et votre partenaire contractuel.

L'instance de certification vous fera parvenir un formulaire d'inscription. Retournez-le dûment rempli et signé, accompagné d'un prospectus de présentation de votre institution et de toutes vos offres de formation de l'année en cours.

2.2 Choix d'une offre de formation

Sur la base des documents d'inscription et en particulier des prospectus et offres annexés, l'instance de certification choisira une offre de formation qui sera examinée à titre d'échantillon. Le choix se portera sur une offre représentative des domaines d'activités principales de l'institution. L'instance de certification vous informera alors du choix effectué, afin que vous puissiez élaborer le dossier de certification.

2.3 Constitution du dossier de certification

L'ensemble des documents que vous devez réunir pour la constitution du dossier, c.-à-d. les formulaires et les directives concrètes, constitue la **partie II** de ce manuel.

2.4 Envoi du dossier de certification

Vous faciliterez le travail de l'auditeur en organisant et en numérotant les documents dans l'ordre attendu. Vous pouvez par contre choisir la forme extérieure sous laquelle vous présenterez votre dossier. Un dossier complet contient les quatre parties suivantes :

1. Page de garde
2. Auto-évaluation
3. Documentation sur l'institution, comprenant : Liste des annexes, Annexes 1-15
4. Documentation d'une offre de formation, comprenant : Liste des annexes, Annexes A1-A10

2.5 Examen du dossier par l'auditeur

L'exhaustivité du dossier est analysée en premier. En cas de lacunes importantes (non-conformités majeures), l'ensemble du dossier est retourné pour compléments.

Les dossiers complets sont analysés et évalués en détail. L'auditeur rédige un commentaire sur les différents points examinés et formule le cas échéant des recommandations, voire des conditions (demande de mesures correctives).

2.6 Audit sur place

Au terme de l'examen de la documentation, l'auditeur prendra contact avec vous afin de fixer une date pour une visite de votre institution. Sur la base des résultats (intermédiaires) de l'examen de la documentation, certains thèmes seront approfondis, de nouvelles informations seront demandées et / ou les premières mesures correctives seront formulées. La visite de l'institution pourra également inclure la visite d'un cours.

2.7 Rapport d'audit et décision

Le rapport d'audit présente les résultats de la procédure de certification à l'institution. Il repose sur les six critères de qualité eduQua (cf. chapitre 5) et prend en compte aussi bien les différents aspects de l'évaluation de l'institution que ceux de l'évaluation de l'offre de formation choisie. Le rapport comprend deux volets thématiques :

1. Décision :

- › Certificat octroyé sans condition
- › Certificat octroyé sous condition (en cas de non-conformités mineures). Enumération des mesures correctives demandées
- › Certificat refusé (en cas de non-conformités majeures). Enumération des lacunes

2. Remarques sur les six critères et recommandations

Il n'existe pas d'autres prescriptions liées à l'aspect formel du rapport d'audit.

En cas de décision négative, l'institution peut faire recours. L'instance de recours est déterminée par le règlement de l'instance de certification.

3 Audit de suivi annuel

Un audit de suivi doit être effectué un et deux ans après la certification (voir schéma p.4). Les deux audits de suivi sont compris dans le prix de base. Une charge de travail extraordinaire peut faire l'objet d'une facturation par les instances de certification.

3.1 Objectifs de l'audit de suivi

L'audit de suivi a pour objectif de répondre aux questions suivantes :

- › Quelles modifications importantes ont-elles déjà été entreprises au sein de l'institution ?
- › Les standards minimaux eduQua sont-ils respectés ?
- › Au cas où des mesures correctives auraient été demandées : ont-elles été prises ?
- › L'institution promeut-elle le développement de la qualité ?

3.2 Exécution de l'audit par écrit ou sur place

L'audit de suivi est conduit sur la base des documents produits par les institutions. L'auditeur peut également procéder à un audit sur place.

Les résultats de l'audit de suivi seront consignés dans un bref rapport.

4 Renouvellement de la certification

4.1 Délais

La certification eduQua a une durée de validité de trois ans maximum et peut être renouvelée. Il incombe aux institutions de veiller à la date d'échéance et de prendre contact à temps avec une instance de certification.

L'institution peut choisir librement l'instance qui effectuera la procédure de renouvellement de la certification.

4.2 Contenu, Procédure, Délais

Les contenus, la procédure concrète et les coûts de renouvellement de la certification se conforment aux dispositions régissant une première certification. A une exception près : en principe, une autre offre de formation sera évaluée lors du renouvellement de la certification.

4.3 Renonciation

Une institution est libre de renoncer à renouveler sa certification.

Dans ce cas, la certification devient caduque après sa durée de validité (max. trois ans). L'institution ne peut alors plus faire référence à eduQua et le label eduQua ne doit plus être utilisé. L'inscription dans le registre central eduQua (voir www.eduqua.ch) est supprimée.

5 **Elaboration de la procédure**

5.1 **La notion de qualité**

La procédure de certification eduQua vise à inventorier et à évaluer **la qualité de l'institution et d'une offre de formation choisie**. On part du principe qu'une institution hautement consciente de la qualité, fournit aussi des prestations ou des « produits » de qualité. C'est pour cette raison que la qualité des offres est jugée sur la base d'un échantillon.

Outre l'évaluation de l'institution et de l'offre de formation choisie, la procédure vise également à **inciter au développement de la qualité**, favorisé par le renouvellement périodique de la certification eduQua et par les audits de suivi réguliers. De plus, au terme de la procédure, l'institution reçoit un rapport contenant des recommandations de l'instance de certification.

5.2 **Les six critères de qualité eduQua**

Six éléments, particulièrement déterminants pour la qualité des institutions de formation, ont été retenus par eduQua : l'offre de formation, la communication avec les clientes et clients, les modalités de fourniture de la prestation, le personnel (formateurs) affecté à la formation, le succès de la transmission des connaissances et compétences, ainsi que les processus de garantie et de développement de la qualité. Six critères de qualité eduQua ont été définis à partir de là ; ils constituent la base de la procédure de certification :



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



2. Des acquis de formation durables pour tous les participants



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



4. Des prestations orientées vers la clientèle, économiques, efficaces et efficaces



5. Des formateurs et formatrices engagé-e-s, au fait des développements les plus récents en méthodologie, en didactique et dans la matière enseignée



6. Le souci de garantir et de développer la qualité

5.3 **Les indicateurs, les standards minimaux et les sources**

L'application des six critères de qualité par une institution, se manifeste à travers des **indicateurs**, qui sont des éléments caractéristiques de la qualité.

Les **standards minimaux** indiquent dans quelle mesure ces éléments caractéristiques de la qualité doivent être développés, c.-à-d., dans quelle proportion les critères de qualité doivent être atteints. Comme des institutions (de formation continue) très différentes doivent être évaluées en fonction d'indicateurs et de standards minimaux (pour une certification eduQua), une liste de critères et de standards minimaux possibles a été élaborée. Chaque institution devrait transposer ces exigences générales de qualité dans le cadre de son propre développement de la qualité et formuler des indicateurs pertinents et des standards plus précis, en fonction de ses propres besoins. Seuls les standards minimaux sont cependant évalués dans le cadre de la certification eduQua.

L'institution apporte la preuve concrète qu'elle remplit les standards minimaux, au moyen de documents, les **sources**, qui attestent de leur mise en œuvre dans l'institution. EduQua propose toute une série de sources potentielles.

Une vue générale des six critères de qualité eduQua et des indicateurs, standards minimaux et sources qui y sont liés, est présentée en appendice. Dérivés des six critères de qualité les indicateurs possibles y figurent, ainsi que les standards minimaux exigés. La mise en œuvre des standards minimaux, c'est-à-dire la réalisation des critères de qualité, sera attestée au moyen de sources appropriées.

5.4 **Documentation du cycle de la qualité**

Les documents qu'une institution de formation doit réunir pour la certification, découlent des six critères de qualité eduQua énumérés plus haut, de leurs indicateurs et des standards minimaux.

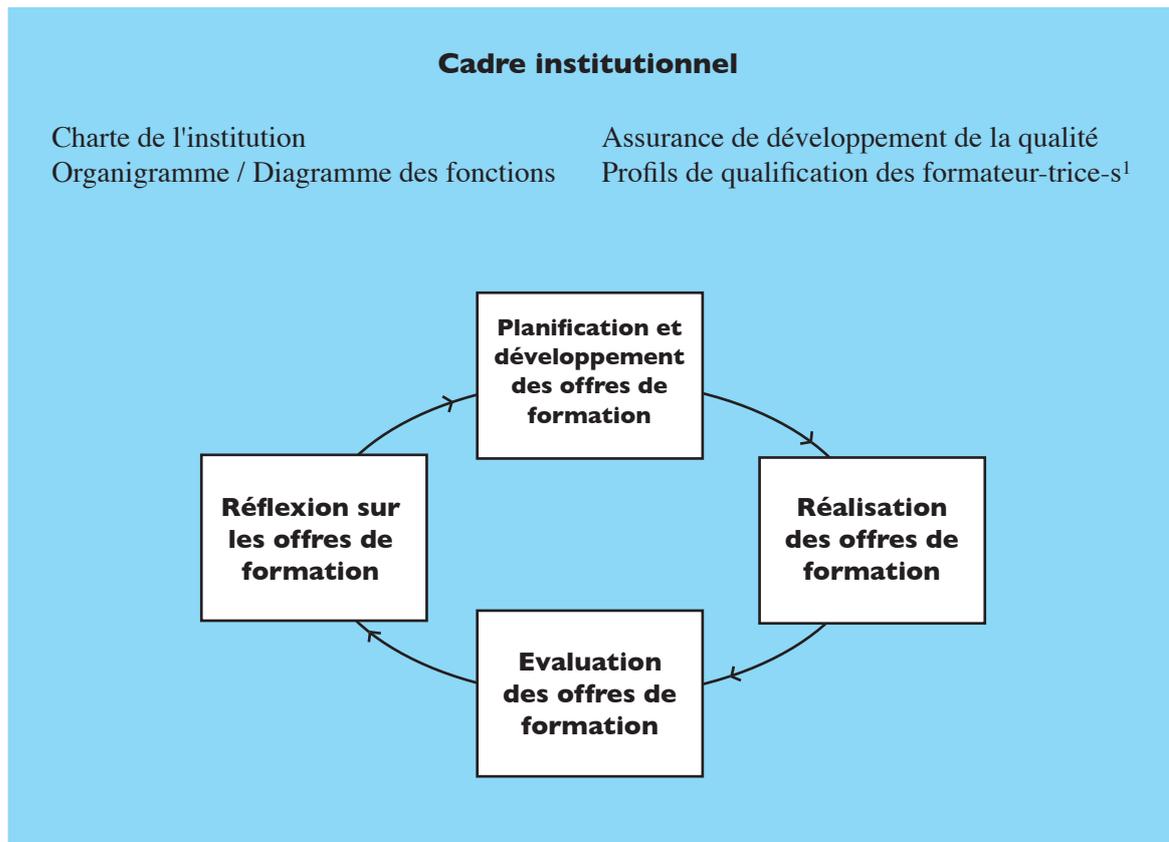
Les documents exigés peuvent être ordonnés selon un cycle général de la qualité, qui devrait être réalisé dans toute institution. Ce cycle comprend quatre phases, qui régissent le quotidien d'une institution :

Les offres doivent être **planifiées** (et développées), puis **réalisées** ; la réalisation doit être **évaluée** et les expériences **assimilées**, afin d'être bénéfiques au prochain projet.

Ces activités sont insérées dans un cadre institutionnel, car elles se développent dans un contexte plus global, regroupant des éléments tels qu'une charte d'institution, un système qualité, un organigramme ou un diagramme des fonctions, un profil d'exigences pour les formatrices et formateurs (en ce qui concerne les mesures de marché du travail, partiellement aussi des personnes ayant une fonction d'encadrement), etc.

Le cycle général d'évaluation de la qualité peut être représenté sous la forme du schéma suivant :

Cycle général de qualité, base de la certification eduQua



La documentation requise par eduQua pour votre **institution**, comprend des documents (sources) se rapportant aux quatre phases de la qualité et au cadre institutionnel. Le chapitre 3 de la partie II comprend une variante plus concrète de ce schéma, où sont reportés tous les contenus relatifs à l'institution et qui font l'objet d'un examen (page 18).

La documentation de **l'offre de formation choisie** suit le même schéma de base (chapitre 4 de la partie II, page 36).

¹ **MMT**: tient compte également des fonctions de direction et d'encadrement

Partie 2 - Guide pour l'élaboration du dossier

La procédure de certification eduQua repose sur la remise d'un dossier dans lequel l'institution et l'offre de formation choisie sont décrites et répertoriées selon une grille fournie. Vous trouverez ci-après des instructions détaillées pour l'établissement des différents documents. Ce mode d'emploi comprend certains documents dont vous avez besoin pour constituer votre dossier, c.-à-d. des descriptifs complets des différentes annexes. Il sert de guide à la préparation du dossier et comprend quatre parties :

1. Page de couverture du dossier
2. Auto-évaluation
3. Documentation sur l'institution
4. Documentation d'une offre de formation.

Il peut arriver que les justificatifs demandés pour la description de l'institution et de l'offre se recoupent ; dans un tel cas, des renvois d'un document à l'autre sont suffisants. Le manuel fait chaque fois référence à cette possibilité.

Dans le cadre de la documentation de l'institution, vous avez la possibilité de faire usage de cette simplification en utilisant l'offre choisie comme exemple.



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

I. Page de couverture du dossier

Nom de l'institution :

Adresse :

Personne de contact pour la certification :

Tél. / fax / e-mail :

Définition de l'unité de certification : (p. ex. institution entière, division, succursale, etc.)

Champ d'activité de l'unité de certification : formation continue professionnelle
 formation continue générale
 mesures de marché du travail

Eventail du contenu des offres de formation : (p. ex. langues, arts appliqués, occupation, etc.)

Offre de formation choisie :

Contenu du dossier complet :

- Page de couverture du dossier
- Auto-évaluation : Annexe
- Documentation sur l'institution, comprenant : Liste des annexes, Annexes 1 - 15
- documentation d'une offre, comprenant : Liste des annexes, Annexes A1-A10

2. Auto-évaluation (Annexe 0)

Objectifs de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation est le premier pas à accomplir en vue de constituer votre dossier. Elle vous donne l'occasion de vous familiariser avec les six critères de qualité eduQua, sur lesquels repose toute la procédure de certification. Vous trouverez dans la partie I, chapitre 5.3, page 13, une description de la structure de la procédure et des concepts utilisés (critères de qualité, standards minimums, indicateurs, sources). Une bonne connaissance des critères de qualité facilitera la constitution de votre dossier et vous permettra de vous conformer exactement, quant au contenu, aux exigences de la procédure.

Les exigences internes liées à la procédure de certification auront également un effet favorable sur le développement de la qualité de votre institution ; de plus, votre auto-évaluation fournira aussi à l'auditeur-trice des indications importantes sur la façon dont les différents critères de qualité eduQua sont appliqués au sein de votre institution et dans quelle mesure ils ont déjà été concrétisés.

Contenu de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation est tout particulièrement axée sur les points suivants :

- › Dans quelle mesure, les six critères de qualité eduQua sont-ils déjà respectés dans votre institution ?
- › Quels en sont les indicateurs ?

Veillez préciser, en recourant chaque fois à des **indicateurs concrets**, de quelle manière les six différents critères de qualité eduQua sont déjà appliqués dans votre institution. La vue générale des six critères de qualité eduQua figurant en appendice vous donnera toute indication utile ; elle énumère les indicateurs **possibles** en face de chaque critère.

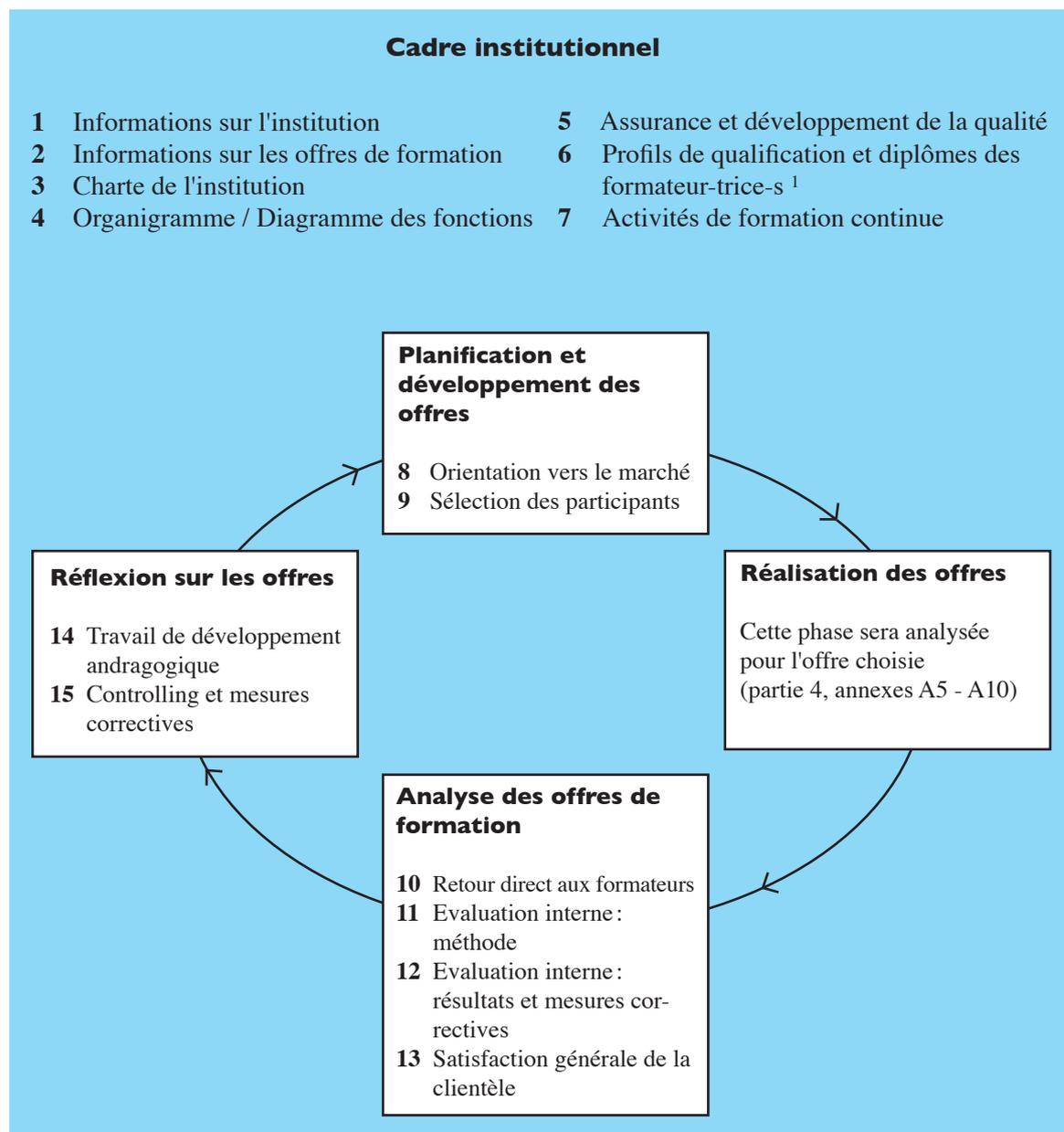
Le tableau ci-dessous devrait vous faciliter la tâche ; chaque critère de qualité eduQua renvoie aux annexes du dossier qui s'y rapportent, dans lesquelles figurent les critères minimaux requis, ainsi que les sources concernées.

Critère 1 :	Des offres de formation qui satisfont un besoin général en matière de formation, ainsi que les besoins particuliers des clients	Annexes 1, 2, 8, 11, 13, 15, A3
Critère 2 :	Des acquis de formation durables pour les participants	Annexes 2, A5-A10
Critère 3 :	Une présentation transparente des offres et des options pédagogiques	Annexes 1-3, 13, A1
Critère 4 :	Des prestations orientées vers la clientèle, économiques, efficaces et efficientes	Annexes 1, 2, 8, 9, 11, A1, A3-A6
Critère 5 :	Des formateurs et formatrices engagés, dont les compétences méthodologiques, didactiques et pédagogiques sont continuellement actualisées	Annexes 6, 7, 10, 14, A2
Critère 6 :	Le souci de garantir et de développer la qualité	Annexes 3-5, 11-15

3. Documentation sur l'institution

Au niveau de l'institution, la documentation repose sur l'élaboration de 15 annexes. Chacune d'entre elles décrit un contenu spécifique de l'évaluation. Elle peut contenir un ou plusieurs documents. Le schéma qui suit donne une vue d'ensemble des annexes 1 à 15, organisées selon le cycle de développement de la qualité de l'institution. Il doit vous aider à réunir les différents documents sur votre institution.

Le cycle de la qualité, base de la documentation de l'institution



¹ **MMT** : tient également compte des fonctions de direction et d'encadrement

3.1 Liste des annexes sur l'institution

La liste ci-dessous reprend les mêmes annexes que le schéma présentant la vue d'ensemble. Elle doit vous faciliter la tâche, afin de vérifier l'exhaustivité de votre dossier. Elle sert aussi à fournir des indications à l'auditeur-trice.

Vous trouverez la formulation complète des six critères de qualité eduQua auxquels les annexes se rapportent, aux pages 12 et 17 ou en appendice.

Annexes	Critères	Indications pour l'auditeur-trice
1 Informations sur l'institution	1, 3, 4	
2 Informations sur les offres de formation	1, 3, 4	
3 Charte de l'institution	3, 6	
4 Organigramme / Diagramme des fonctions	6	
5 Assurance et développement de la qualité	6	
6 Profils de qualification, diplômes	5	
7 Activités de formation continue	5	
8 Orientation vers le marché	1, 4	
9 Sélection des participants	4	
10 Retour direct d'informations aux formateurs	5	
11 Evaluation interne : méthode	1, 2, 4, 6	
12 Evaluation interne : résultats et mesures correctives	6	
13 Satisfaction générale de la clientèle	1, 3, 6	
14 Travail de développement andragogique	5, 6	
15 Controlling et mesures correctives	1, 2, 6	

3.2 Annexes sur l'institution (1 – 15)

Vous trouverez ci-après des indications détaillées pour rassembler et constituer les différentes annexes concernant votre institution. Chaque page correspond à une annexe et informe du contenu sur lequel portera l'évaluation.

Chacun des contenus est décrit et complété par des informations sur le cadre de référence et des conseils facilitant son élaboration. Les pictogrammes suivants indiquent :



Informations sur le cadre de référence, aspects prioritaires de l'évaluation



Indications pour l'élaboration ou la description du contenu de l'annexe



Questions liées aux six critères de qualité d'eduQua.

Les documents concrets que vous devez réunir et fournir sont indiqués au bas de chaque page. Les annexes énumèrent les sources sur lesquelles l'auditeur-trice se basera pour évaluer dans quelle mesure votre institution remplit les standards minimaux exigés par eduQua pour chacun des six critères de qualité. Une annexe peut comprendre plusieurs documents. Nous vous prions de numéroter les annexes de façon visible.

Les 15 annexes portant sur votre institution constituent, avec la liste récapitulative, la 3^{ème} partie du dossier. Les consignes elles-mêmes ne doivent pas être retournées.

Informations sur l'institution



Les supports d'information font-ils clairement apparaître la possibilité de satisfaire un besoin particulier de formation ?

Les offres de formation et les options pédagogiques éventuelles sont-elles présentées de façon transparente ?

Les supports d'information permettent-ils de se faire une opinion sur l'orientation des prestations vers la clientèle, leur caractère économique, leur efficacité et leurs performances ?



Les prospectus, les offres, le site Internet, etc. doivent fournir aux participants potentiels ou aux offices qui s'adressent à vous, une image aussi fidèle que possible de votre institution.

- › Champ d'activité et objectifs de votre institution
- › Groupes cibles
- › Taille (clientèle, personnel)
- › Instances soutenant votre institution ; historique, importance de votre institution
- › Interlocuteurs-trices et responsables
- › Conditions générales



Veillez joindre toutes les informations que vous mettez à disposition de votre clientèle ou des organismes qui font appel à vous. Le cas échéant, il peut être indiqué de joindre d'autres documents, utiles à l'auditeur-trice.

Les informations portant sur les offres de formation et d'autres prestations de votre institution constituent l'objet de l'annexe 2. Toutefois, au cas où il vous serait difficile de déterminer si vos documents concernent plutôt l'annexe 1 que l'annexe 2, vous pouvez les regrouper, en le signalant à l'auditeur-trice.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Informations sur l'institution

Informations sur les offres de formation

En lien avec l'annexe A1

o

Les supports d'information font-ils clairement apparaître la possibilité de satisfaire un besoin particulier de formation ?

Les offres de formation et les options pédagogiques éventuelles sont-elles présentées de façon transparente ?

Les supports d'information permettent-ils de se faire une opinion sur l'orientation des prestations vers la clientèle, leur caractère économique, leur efficacité et leurs performances ?

i

Les prospectus, la description détaillée des offres, les documents d'inscription, le site Internet, etc., doivent informer aussi clairement que possible les participants potentiels et les offices intéressés, sur les contenus de vos offres de formation, les groupes cibles, les périodes de cours, les coûts, etc.

Renvois croisés : la documentation sur l'offre de formation choisie exige également l'envoi des supports de formation et leur descriptif détaillé (4^{ème} partie du dossier : Matériel d'information, annexe A1). Vous y trouverez une liste avec les termes de référence vous permettant de réunir les bons supports d'information sur une offre particulière. Cette liste sert aussi de référence, notamment pour la rédaction d'une brève description.

→

Veillez rassembler les prospectus et les descriptions de toutes les offres de formation effectuées au cours de cette année. On ne demande ici que les documents effectivement destinés aux participants potentiels et aux offices intéressés.

S'il n'existe pas de prospectus sur les offres concrètes de formation, veuillez joindre à la place une brève description de vos offres.

Renvoi : lorsque des informations détaillées sont requises, veuillez svp joindre à l'annexe A1 les supports d'information sur l'offre de formation choisie.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Prospectus, description détaillée des offres de formation, évt. brève description

Charte de l'institution



Les options pédagogiques sont-elles présentées de façon transparente ?
Le souci de développer la qualité est-il manifeste ?



Une charte atteste qu'une institution cherche à définir concrètement son orientation et réfléchit à son avenir.

On attend généralement d'une charte qu'elle remplisse les conditions suivantes :

- › Elle montre l'image que l'institution a d'elle-même
- › Elle est réaliste et peut être adaptée, au besoin
- › Elle est bien structurée, courte et concise. Une charte est généralement rédigée à la 1^{re} personne du pluriel, le « nous ». Elle prend position
- › Elle est communiquée en interne

Une charte comprend en général une déclaration sur les points suivants :

- › Mission de l'institution, prestations / offres de l'institution
- › Quelle est sa conception de la formation des adultes ?
- › Quels sont ses fondements pédagogiques ?
- › Quelle est sa vision de l'être humain ?
- › Culture d'entreprise, attitude, idées directrices
- › Orientation vers les besoins de la clientèle
- › Exigences, objectifs, perspectives d'avenir
- › Conception et objectifs en matière de qualité
- › Qui a approuvé la charte d'institution ? Quand est-elle entrée en vigueur ?



Veillez joindre la charte de votre institution.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Charte de l'institution

Organigramme / Diagramme des fonctions



Les conditions de base pour l'assurance et le développement de la qualité sont-elles réunies ?



La forme d'organisation que se donne une institution est un élément important de l'assurance qualité, dans la mesure où elle exerce une influence directe sur la manière dont tous les collaborateurs comprennent et perçoivent leurs rôles respectifs. L'organigramme représente – souvent de façon très simplifiée – la structure complète de l'institution.

Un bon organigramme est adapté à l'échelle de l'institution et met en évidence :

Un bon organigramme est taillé sur mesure et met en évidence :

- › L'organisation structurelle de l'institution
- › La définition des sphères de responsabilités et de compétences
- › Sa dotation en personnel, exprimée en équivalents ressources à plein temps
- › La place attribuée aux différentes fonctions dans la structure d'ensemble, c.-à-d. leur organisation hiérarchique
- › La date de publication de l'organigramme et son entrée en vigueur



Veillez joindre l'organigramme de votre institution. Si celle-ci compte moins de trois collaborateurs, il n'est pas nécessaire d'envoyer un organigramme.

En lieu et place, il est également possible de fournir un diagramme des fonctions.



Dans tous les cas, la description des postes ou les cahiers des charges doivent être joints.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Organigramme / Diagramme des fonctions
- Description des postes, cahiers des charges

Assurance et développement de la qualité



Le souci d'assurer et de développer la qualité est-il manifeste ?



L'assurance et le développement de la qualité d'une institution peuvent résulter de la mise en place d'un système reconnu de gestion de la qualité (QM) ou d'un instrument propre d'assurance qualité. Veuillez prendre note que cette annexe doit démontrer l'existence d'une réflexion sur la qualité au niveau de la direction de l'institution. Les enquêtes de satisfaction de la clientèle etc. en sont des applications concrètes et seront rapportées dans d'autres annexes. Ici, c'est le concept global qui est analysé.



Si vous avez mis en place un système de certification de QM, il vous suffit de joindre une copie du certificat. Les auditeurs eduQua vous seront reconnaissants, de remettre également une copie du dernier rapport d'audit.



Si votre institution ne dispose d'aucun système de certification QM, vous devrez démontrer quelle est sa conception de la qualité.

Votre documentation devrait répondre aux questions suivantes :

- › Comment comprenons-nous la notion de qualité ? Quels critères sont importants pour nous ? Quelles sont nos exigences ? (par ex. objectifs de qualité découlant de la charte d'entreprise)
- › Où en sommes-nous ? Mettons-nous en pratique un cycle complet de la qualité ? (cf. page 14) Par quel processus et avec quels instruments la qualité est-elle mesurée et développée ?
- › En quoi la procédure de certification eduQua peut-elle nous être utile ?
Qui est responsable de concrétiser les mesures à prendre ?
Comment motivons-nous concrètement les collaborateurs dans le processus d'assurance qualité et leur faisons-nous accepter les enquêtes et mesures ?
Que faisons-nous pour évaluer de l'extérieur la qualité de l'institution (par ex. informations sur la satisfaction de la clientèle) ?
Comment assurons-nous un développement continu de la qualité de l'institution ?
- › Où allons-nous ? Avons-nous des objectifs réalistes ou des projets pour les 2-3 prochaines années ? Que mettons-nous en place et planifions-nous pour atteindre ces objectifs ? Comment vérifions-nous que nous les avons atteints ?

Veuillez svp illustrer vos affirmations par des **exemples** (par ex. instruments mis en place, résultats concrets, procès-verbaux de réunions où des mesures ont été discutées, décisions, applications de mesures, etc.). **Utilisez des renvois aux autres annexes.**

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Certificat du système de QM mis en place (s'il existe), évt. du dernier rapport d'audit
- Description des instruments d'assurance qualité (s'il n'existe pas de système de certification de QM)

Profils de qualification, diplômes

En lien avec l'annexe A2

o

Les compétences méthodologiques, didactiques et pédagogiques des formateurs sont-elles constamment mises à jour ?

i

La compétence des collaborateurs est l'une des conditions requises, pour fournir des prestations de qualité. Les profils de qualification doivent correspondre aux standards exigés. Le profil de qualification exigé des formateurs devrait au minimum correspondre aux critères ci-dessous :

- › Titres attestant des qualifications dans la matière enseignée : par ex. maîtrise, ETS, ESS, HES, Uni, ...
- › Expérience professionnelle : p.ex. nombre d'années de pratique dans le domaine, expérience d'encadrement, ...
- › Formations professionnelles continues
- › Titres attestant de la qualification pédagogique : p.ex. FSEA, ou équivalente...
- › Expérience pédagogique : par ex. durée, niveau du système, matières, ...
- › Formations continues en méthodologie et en didactique
- › Compétences sociales
- › Autres connaissances souhaitées : par ex. langues, capacités, ...
- › Engagement attendu du formateur, tant en faveur de l'enseignement que de l'institution

Pour obtenir une certification eduQua, une institution doit démontrer que ses formateurs bénéficient globalement **d'un niveau minimal de qualifications**. Ainsi, chaque formateur doit posséder une qualification formelle dans son domaine spécifique d'enseignement et être un formateur d'adultes **compétent**. Pour ce dernier point, les critères minimaux qui s'appliquent sont les suivant :

Personnes enseignant plus de 150 heures par an (formateurs non occasionnels) :

- › Au moins 10% des formateurs non occasionnels (mais au moins une personne) doivent être en possession du certificat FSEA1 ou équivalent. Si ce critère n'est pas rempli, l'institution doit bénéficier de l'encadrement d'une personne ayant les compétences pédagogiques appropriées (ayant par ex. le brevet fédéral de formateur d'adultes ou diplôme équivalent).
- › L'institution doit s'engager formellement à ce que tous les formateurs non occasionnels soient en possession du certificat FSEA1 ou équivalent d'ici prochain renouvellement de la certification (en règle générale dans un délai de trois ans). Le renouvellement de la certification pourra être refusé si cette condition n'est pas remplie.

Personnes enseignant moins de 150 heures par an (formateurs occasionnels) :

- › Si l'institution emploie des formateurs occasionnels, elle doit bénéficier de l'encadrement d'une personne ayant les compétences pédagogiques appropriées (ayant par ex. le brevet fédéral de formateur d'adultes ou diplôme équivalent). Celle-ci garantit l'échange au niveau méthodologique et didactique, ainsi que l'amélioration des compétences en formation d'adultes (voir annexe 14).
- › Si l'institution emploie au moins une personne ayant le certificat FSEA1 ou équivalent, ce critère minimal pour les formateurs occasionnels peut ne devoir être rempli que plus tard. L'institution doit toutefois s'engager formellement à remplir ce critère d'ici au prochain renouvellement de la certification. Le renouvellement de la certification pourra être refusé si cette condition n'est pas remplie.

→

Veillez fournir le profil de qualification des groupes principaux de personnel de votre institution impliqués dans le contenu des offres de formation : par ex. enseignant-e-s, chargé-e-s de cours, responsables de cours, personnel d'encadrement, etc.

→

Veillez joindre la liste de toutes les personnes qui exercent ces fonctions. Différenciez clairement les formateurs occasionnels des formateurs non occasionnels. Cette liste doit comprendre leur fonction et leurs diplômes dans les domaines professionnel et pédagogique. Selon leurs tâches, il est recommandé d'indiquer également leurs qualifications non formelles.

L'annexe 7 doit comprendre une liste des activités de formation continue. Utilisez des renvois. Tenez aussi compte de l'annexe A2.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Profil(s) de qualification pour les différentes fonctions
- Liste des formatrices et formateurs : fonction, diplômes

Activités de formation continue

o

La qualification des formateurs est-elle continuellement actualisée, grâce à des formations continues en méthodologie, en pédagogie, ainsi que dans la matière enseignée ?

i

Les formateurs actifs dans la formation continue doivent attester de compétences méthodologiques, didactiques, sociales et professionnelles. Idéalement, une institution planifie ses activités de formation continue sur une certaine durée.

eduQua exige que les formateurs bénéficient régulièrement, c.-à-d. au moins une fois par année, d'une formation continue interne ou externe dans la matière enseignée et / ou en pédagogie et / ou dans le domaine social. Ceci est du ressort de la direction de l'institution qui gère une liste de toutes les activités de formation continue internes ou externes mises en place ou prévues. Cette liste doit comporter au minimum les éléments suivants :

- › Nom de la personne
- › Titre de la ou des formation(s) continue(s)
- › Interne / externe
- › Type de formation(s) continue(s) : matière d'enseignement, méthodologie, pédagogie, compétences sociales
- › Date, durée
- › Certificat(s) éventuel(s)

Le type et la fréquence des activités de formation continue ne sont pas fixés plus en détail. L'auditeur-trice évaluera leur finalité et leur pertinence sur la base de la palette d'offres de formation de l'institution et du niveau de qualification des formateurs.

→

Veillez fournir une liste de toutes les formations continues (internes ou externes) suivies par vos formateurs et formatrices au cours de la **dernière année**.

Pour les plus grandes institutions, la documentation des activités de formation continue des formateurs impliqués dans l'offre évaluée suffit (4^{ème} partie du dossier) suffit.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Liste des activités de formation continue de l'année écoulée

Orientation vers le marché

En lien avec l'annexe A3

o

Les offres de formation correspondent-elles aux besoins du marché (en matière de formation)?
La prestation est-elle orientée vers la clientèle?

i

De bonnes offres de formation continue sont adaptées au marché et tiennent compte de la demande. La demande résulte des **besoins** individuels des personnes et des **exigences** de l'économie et de la société. L'orientation de votre institution vers le marché, sera analysée en fonction de :

1. La clarté de la définition de la clientèle potentielle de votre institution et de la connaissance de la concurrence.
2. La démarche mise en oeuvre pour les analyses de marché ou des besoins, tenant compte de la clientèle potentielle et des concurrents ou (pour les institutions qui ne font pas de telles analyses) la connaissance de la situation actuelle du marché du travail et de l'emploi.

→

Veillez définir votre clientèle potentielle et vos concurrents. La description devrait démontrer **concrètement** :

- › Qui est votre clientèle, quelles sont ses caractéristiques?
- › Qui sont vos concurrents? Quelles sont leurs caractéristiques?
- › En quoi vous distinguez-vous d'eux? Comment?

→

Veillez documenter votre approche méthodologique des analyses de marché et de la demande en prenant l'**exemple de l'offre de formation choisie** (cf. annexe A3). La documentation devrait porter au moins sur les domaines suivants, si possible en joignant des **pièces justificatives** permettant à l'auditeur-trice d'évaluer la qualité de la **méthodologie** utilisée :

- › Quelles méthodes utilisez-vous pour les études de marché ou de la demande? A quels instruments recourez-vous? Quelles données récoltez-vous? A quel rythme?
- › Quelles instances externes ou quelles sources ont-elles été utilisées (par ex. associations professionnelles, instituts de recherche, indices, autorité compétente pour les MMT)?
- › Quelles conséquences avez-vous tirées de quelles données (par ex. renonciation à une offre de formation, adaptations, nouvelles offres, campagnes de promotion, etc.)?
- › Des offres de formation continue ou destinées au marché de l'emploi, seront-elles développées à l'avenir?

Si votre institution ne procède pas elle-même aux études de marché ou des besoins, mais délègue par ex. cette tâche à l'autorité compétente en matière de MMT, procurez-vous les documents, joignez-les et formulez quelques réflexions sur leur contenu. Veillez en outre exposer votre niveau de connaissance de la situation actuelle du marché du travail et de l'emploi.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Description de la clientèle potentielle et de la concurrence
- Documentation sur la méthode d'analyse des besoins
Ou documentation sur la situation actuelle du marché du travail et de l'emploi

Sélection des participants

En lien avec l'annexe A4



Peut-on s'attendre à une prestation orientée vers la clientèle, efficace et économique ?



En général, les institutions de formation continue vérifient si les personnes intéressées remplissent les prérequis pour fréquenter des cours ou suivre les cursus envisagés. En ce qui concerne les mesures de marché du travail, les groupes cibles sont définis en fonction de la convention passée avec l'institution.

Afin d'évaluer les pratiques de sélection de votre institution, les aspects suivants de la procédure seront examinés :

1. Méthodes utilisées et responsabilité de la sélection (s'il y a lieu)
2. Clarté de la définition des prérequis exigés pour suivre une formation offerte et possibilité de les évaluer objectivement. Cette définition est-elle appropriée, univoque et compréhensible ?

Si vous présentez clairement l'offre choisie en tant qu'exemple dans l'annexe, un renvoi à l'annexe A4 est suffisant.



Veillez fournir une description du concept de sélection de votre institution qui devrait au moins contenir les éléments suivants :

- › Comment vérifiez-vous que les prérequis sont atteints (procédure) ? (Veillez décrire cette procédure et l'illustrer par un **exemple**)
- › Qui est responsable de vérifier que les prérequis sont respectés ?
- › Toutes les personnes intéressées bénéficient-elles de conseils ?



Veillez définir, sur la base de **l'exemple**, les prérequis exigés pour suivre la formation.

Remarque : il y aura lieu de fournir une définition du groupe cible pour l'offre choisie (Annexe A4) qui pourra également être présentée dans cette annexe.

MMT

Veillez joindre la convention passée avec l'autorité compétente, valable pour l'offre en question.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Description de la procédure de sélection avec exemple (s'il y a lieu)
- Définition des prérequis (évt. aussi du groupe cible)
- MMT**: convention avec l'autorité compétente pour les MMT

Retour direct d'informations aux formateurs*

* Utilisation du concept de formateur, cf. partie I, chap. I

o

L'engagement des formateurs, de même que leurs compétences dans la matière enseignée, en méthodologie, en didactique et dans le domaine social, sont-ils régulièrement évalués ?

i

Le retour direct d'informations aux formateurs peut résulter de visites externes (direction de l'institution, collègues, comité de surveillance, MMT, des autorités compétentes, etc.) ou d'une enquête auprès des participantes et participants.

Les retours d'information doivent être réguliers (au moins une fois par formation ; et pas seulement à la fin d'un cursus), appropriés et si possible unifiés. De plus, il faut s'assurer que les mesures utiles, visant à corriger des dysfonctionnements sont introduites et appliquées.

Pour évaluer la mise en œuvre du retour d'informations dans votre institution, les aspects suivants seront examinés :

1. Existe-t-il un concept de retour d'informations ? Sous quelle forme ? Comment peut-on s'assurer que les mesures utiles ont été introduites et que leur efficacité a été contrôlée ?
2. Des visites de cours ou de places de travail sont-elles régulièrement effectuées ? Par qui ?
3. A-t-on recours à différents instruments, conformes à la charte de l'institution ?

→

Veillez documenter le concept de retour d'informations aux formateurs de votre institution (par ex. rythme, moment, thèmes, objectifs, procédure).

→

Veillez établir une liste des visites de cours ou de places de travail qui ont été effectuées l'année précédente. Veillez indiquer la fonction et les qualifications des personnes ayant fait ces visites.

→

Veillez joindre les instruments qui ont été utilisés par les personnes effectuant les visites de cours ou de places de travail (aide-mémoires, grilles d'observation, check-lists) ou pour les évaluations des participants (par ex. questionnaires).

Pour l'offre choisie, veuillez décrire les instruments utilisés pour le retour d'informations aux formateurs.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Concept de retour d'informations
- Plan des visites de cours, comprenant la fonction et les qualifications des personnes qui les effectuent
- Instruments utilisés

Evaluation interne: méthode

(en prenant comme ex. l'offre de formation choisie)

En lien avec l'annexe A3



La conscience (et la connaissance) du développement de l'assurance qualité sont-ils manifestes ?



Il est impératif d'évaluer toutes les offres, de façon régulière. Les divers critères d'évaluation des institutions doivent être régis par un concept d'évaluation.

Les questions suivantes seront traitées dans cette annexe :

P

1. **Le concept d'évaluation** de votre institution : qu'est-ce qui doit être évalué ? Quelle méthode utilisez-vous pour évaluer vos offres méthodiquement ? Avec quels instruments ? A quelle fréquence ? Etc.
2. **Mise en pratique du concept** basé sur l'exemple de l'évaluation interne de l'offre. Quelle est la méthode à utiliser ?

La documentation sur les méthodes d'évaluation interne d'une offre de formation devrait s'inscrire dans un cycle de qualité (planification, réalisation, analyse et réflexion) :

- › **Planification** : questions relatives à l'évaluation de l'offre, (p. ex. efficacité, caractère économique, satisfaction de la clientèle, durabilité de l'acquis de formation, etc.) ; valeurs mesurées (par ex. cercle des personnes intéressées, inscriptions, participants, aspects financiers, avis des participant-e-s, visites de cours, succès aux examens, infrastructure, etc.) ; personnes s'occupant de la réalisation.
- › **Mise en oeuvre** : rythme, moment de la saisie d'informations, processus, méthodes d'évaluation, instruments de saisie des données (par ex. formulaires, fils conducteurs d'entretien).
- › **Analyse** : Processus : qui ? quand ? comment ? Interprétation des résultats. Existe-t-il un processus standardisé ?
- › **Réflexion** : (sur l'évaluation elle-même, non sur ses résultats)
Qu'est-ce qui s'est révélé judicieux dans la planification, l'exécution, l'analyse ? Que faudrait-il faire autrement lors d'une prochaine évaluation ? Comment ?

Les mesures concrètes qui ont été mises en place sur la base des résultats de l'évaluation font l'objet de l'annexe 12.



Veillez documenter le rapport d'évaluation de votre institution, y compris les méthodes utilisées et les instruments appliqués.



Veillez joindre le rapport le plus récent du concept d'évaluation de l'offre et en cas de besoin, complétez-le de **pièces justificatives et d'exemples**, qui permettront à l'auditeur de juger les méthodes et les instruments utilisés.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Documentation sur le concept d'évaluation
- Méthodes d'évaluation de l'offre

Evaluation interne : résultats et mesures correctives

(en prenant comme ex. l'offre de formation choisie)

En lien avec l'annexe A3

o

La conscience et la connaissance du développement de l'assurance qualité sont-ils manifestes ?

i

Veillez vous reporter pour ce point directement à l'annexe 11 où vous avez documenté le concept d'évaluation de votre institution et la méthode d'évaluation interne de l'offre. L'attention doit porter non seulement sur la mise en œuvre de l'évaluation, mais aussi sur l'action entreprise en fonction des résultats obtenus, soit quelles mesures ont été décidées, puis concrétisées. Pour cette annexe, veuillez vous référer à l'offre choisie.

1. Analyse et résultats :

- › Comment la saisie des données a-t-elle été effectuée ? Par qui ? Quand ?
- › Quels ont été les résultats de l'évaluation ?
- › Ces résultats ont-ils été communiqués aux participants ? Par qui ?

2. Interprétation des résultats et choix des mesures

- › Quand a eu lieu la réflexion sur les résultats ?
- › Quels groupes de personnes y ont participé ?
- › Quelles conséquences / mesures en ont découlé ? Sur la base de quels résultats ?
- › Quelles mesures ont été concrétisées ? Comment ?
- › Leur effet a-t-il été vérifié ?

→

Veillez fournir les résultats les plus récents de l'évaluation de l'offre. Au cas où l'annexe 11 contiendrait le rapport d'évaluation, un renvoi suffit.

→

Veillez indiquer les conséquences et les mesures prises à la suite des résultats et décrivez les résultats concrets ou les données ayant conduit à l'application des mesures. **Veillez joindre des pièces justificatives expliquant le changement et ses répercussions.**

→

Si aucune conséquence n'a été tirée ou aucune mesure corrective n'a été prise, il est nécessaire d'en indiquer les raisons.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Evaluation de l'offre : résultats
- Evaluation de l'offre : mesures
- Explication, si aucune conséquence ou mesure

Satisfaction générale de la clientèle



Les offres correspondent-elles à un besoin général de formation et aux exigences particulières de formation des clients ?

Les offres de formation et les options pédagogiques éventuelles sont-elles présentées de façon transparente ?

La prestation est-elle orientée vers la clientèle, économique et efficace ?



La mesure de la satisfaction générale de la clientèle fait partie des points essentiels, en vue de l'évaluation d'un cours. Ce thème a déjà été abordé dans les annexes 11 et 12. Il s'agit ici d'évaluer la satisfaction générale de la clientèle par rapport à l'institution dans son ensemble. Dans ce contexte, on relèvera les points suivants :

1. Comment évaluez-vous la satisfaction générale de la clientèle ?
2. Comment donnez-vous suite aux réclamations des clients insatisfaits ?



L'explication de votre démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle peut intervenir dans le cadre du cycle de qualité. Elle devrait aborder au moins les points ci-dessous, en recourant si possible à des **éléments justificatifs** et à des exemples qui permettent à l'auditeur d'évaluer la qualité de la méthode utilisée.

- › **Planification** : description du concept général et de la démarche. Comment déterminez-vous si les client-e-s sont satisfaits ? Comment mesurez-vous, en particulier :
Le degré de satisfaction par rapport au cadre et à l'environnement de l'institution (secrétariat, informations, salles de séjour, salles de classe, etc.) ?
Satisfaction générale par rapport à l'offre dans son ensemble.
Satisfaction générale par rapport à l'ensemble des formateurs.
Qui est responsable de la réalisation ? A quelle fréquence ? Qui fait l'analyse ? Qui supervise ?
- › **Réalisation** : instruments de mesure utilisés (questionnaires, etc.). Comment relevez-vous les données ? Veuillez joindre des justificatifs.
- › **Analyse** : qui l'a réalisée ? Quels sont les résultats ? Veuillez joindre les **données actuelles**. Existe-t-il des statistiques sur les abandons ou d'autres variables (évt. documentés dans l'annexe 15) ? Les résultats ont-ils été communiqués aux participants ? Par qui ?
- › **Mesures** : des mesures correctives ont-elle été prises et mises en œuvre durant les 12 derniers mois ? Lesquelles ? Veuillez svp attester leur concrétisation.



Afin d'évaluer le degré de satisfaction de la clientèle, veuillez vous référer à un cas concret de réclamation survenu dans votre institution et joindre tous les documents justificatifs, témoignant de la suite concrète qui lui a été donnée.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Satisfaction générale de la clientèle (méthode et résultats)
- Traitement d'un cas de réclamation, y compris suite qui lui a été donnée

Travail de développement andragogique

En lien avec l'annexe A4

o

Les compétences méthodologiques et pédagogiques des formateurs sont-elles continuellement mises à jour ?

Le souci de garantir, de développer et d'assurer la qualité est-il manifeste ?

i

L'échange d'expériences entre formateurs et le travail de développement andragogique nourrissent le débat sur la qualité, accroissent la prise de conscience de la qualité et déclenchent des processus de changement.

Afin de vérifier si votre institution assure un échange sur des thèmes d'ordre pédagogique et améliore les compétences en la matière, les questions suivantes doivent être posées :

1. Organise-t-on régulièrement des manifestations sur des thèmes pédagogiques et didactiques ? (au minimum une fois par an)
2. A cette occasion, les thèmes et questions relatifs à la formation des adultes sont-ils débattus ?
3. Des décisions, puis des mesures concrètes sont-elles appliquées ?

On mentionnera ces types de manifestations :

- › Formations continues traitant de la formation des adultes, de la didactique et de la méthodique
- › Echange de contenus spécialisés ou de méthodes entre formateurs. Visites réciproques de cours et retour collégial d'informations (Ces derniers ont peut-être déjà été commentés dans l'annexe 10)
- › Supervision des thèmes par l'équipe de formateurs
- › Séances sur des thèmes de la formation continue, de la didactique et de la méthodique

Les réunions de l'équipe de direction ou de l'équipe de formateurs, consacrées à des thèmes administratifs ou organisationnels, ne doivent pas être traitées ici.

→

Veillez établir la liste des manifestations mises sur pied durant l'année écoulée où des questions pédagogiques, méthodologiques ou didactiques ont été abordées et où des compétences ont pu être développées (type, rythme, durée, groupe de participants, objectifs, thèmes).

→

Veillez joindre le procès-verbal d'un tel séminaire pédagogique ou d'une manifestation comparable, avec si possible les décisions prises et les mesures appliquées.

→

Veillez apporter des éléments attestant de la mise en place d'une mesure de type pédagogique, décidée sur la base d'une telle manifestation.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Enumération et brève description de toutes les manifestations
- Procès-verbal d'une manifestation pédagogique
- Justificatif de la mise en oeuvre d'une mesure d'amélioration

Controlling et mesures correctives

o

Le souci de garantir et de développer la qualité est-il manifeste ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?
Les besoins de formation de la clientèle sont-ils satisfaits ?

i

Lorsqu'il s'agit d'évaluer l'effet durable d'une offre de formation, les données ci-dessous sont considérées comme particulièrement importantes :

- › Evolution du nombre de participants
- › Statistique des abandons
- › Réussite aux examens (pour les offres avec examens externes)
- › **MMT** : Statistique des participants, y compris de ceux qui ont trouvé un emploi dans le 1^{er} marché de l'emploi.

Avant d'évaluer les rapports au matériel statistique de votre institution, les aspects suivants seront analysés :

1. Quelles données ont-elles été utilisées ? Pourquoi ?
2. Les statistiques sont-elles utilisées comme ressource ? Les données sont-elles actuelles ?
3. Les analyses, interprétations et mesures sont-elles fondées et utilisables ?

→

Veillez décrire les statistiques qui sont ou seraient utiles pour votre institution et justifiez-les brièvement. Veuillez joindre votre concept de controlling, s'il existe.

→

Veillez fournir toutes les statistiques pertinentes dont vous disposez, sur une période de **trois ans**. S'il existe une statistique des abandons, les causes sont riches d'enseignement. Si des statistiques pertinentes sont tenues par un tiers (par ex. par les autorités compétentes en matière de MMT), veuillez vous les procurer et joignez-les au dossier.

Selon le type d'institution, sa taille et son domaine d'activité, les statistiques disponibles sont plus ou moins variées et différenciées. Le cas échéant, justifiez le cas échéant brièvement le défaut éventuel de données statistiques.

→

Veillez décrire et illustrer sur la base d'un **exemple** (idéalement, en liaison avec l'offre de formation documentée dans la 4^{ème} partie du dossier) :

- › Votre analyse et votre interprétation des données actuelles
- › Les mesures d'amélioration qui en ont découlé et leur mise en œuvre. N'oubliez pas de fournir les données de base correspondantes. Afin de fournir une base de comparaison, joignez, si elles existent, les valeurs moyennes au niveau national ou des données analogues de vos concurrents.

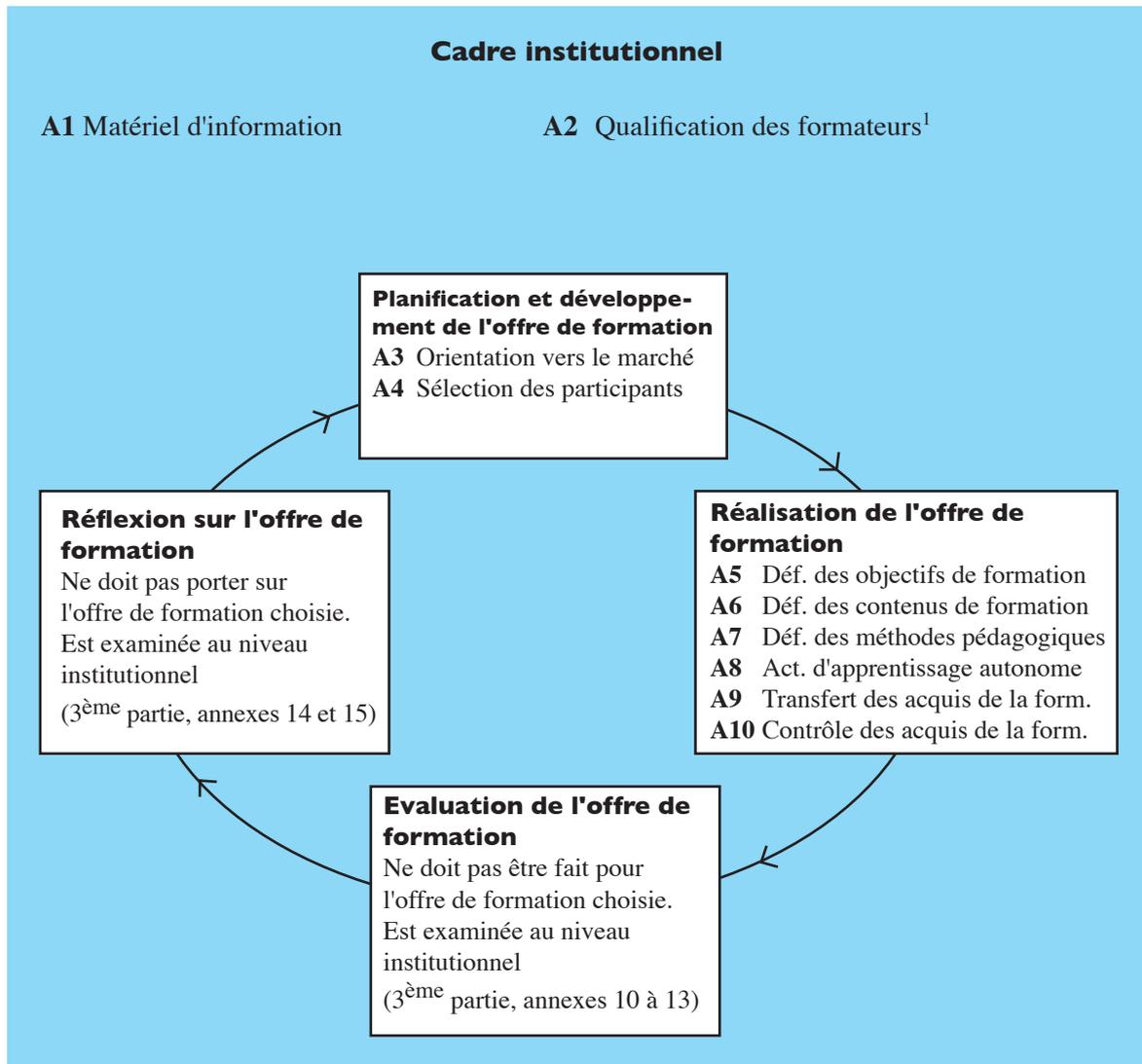
Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Statistiques : réflexions sur le besoin, évt. concept de controlling
- Données statistiques des trois dernières années
- Interprétation et mesures correctives sur la base d'un exemple

4. Documentation d'une offre de formation

La documentation de l'offre de formation choisie pour la certification de votre institution demande la constitution de 10 annexes. Le schéma suivant classe les annexes A1 – A10, selon le même cycle de la qualité déjà utilisé pour la documentation de l'institution. Il pourra vous servir de guide pour la préparation des documents.

Le cycle de la qualité, base de la documentation de l'offre de formation choisie



¹ **MMT** : tient également compte des fonctions de direction et d'encadrement

Remarques préalables sur les annexes A1 – A4

Les documentations demandées sur l'institution et sur l'offre de formation choisie se recoupent partiellement. Une comparaison des deux schémas illustrant la vue d'ensemble montre où se trouvent les recoupements : les annexes A1 – A4 sont apparentées aux annexes 2, 6, 8, 9, 11 et 12, portant sur l'institution. Toutefois, on se concentre ici sur l'offre de formation choisie.

Il est donc possible que des documents demandés pour l'offre aient déjà été annexés pour l'institution. Dans ce cas, des **renvois** aux annexes A1-A4 peuvent suffire. Cette simplification vous est offerte si vous avez chaque fois cité l'offre de formation choisie comme exemple (partout où c'était possible) dans la documentation de l'institution.

Remarques préalables sur les annexes A5 – A10 (réalisation de l'offre de formation)

Le contenu de ces annexes porte sur la réalisation de l'offre de formation et n'est pas comparable avec celui ayant trait à la documentation de l'institution. Des renvois ne sont donc en principe pas possibles.

Il est probable que la plus grande partie des informations exigées par la suite est intégrée au concept de l'offre de formation choisie. **Utilisez donc des renvois au concept ou aux extraits!** Dans ce contexte, le document le plus important devient le concept du cours, de la filière de formation, du programme, etc.

Si certaines informations demandées ne sont pas intégrées au concept, joignez-les sous la forme de **compléments** et indiquez le numéro correspondant de l'annexe.

Note : les contenus décrits dans les annexes A5 – A10 sont dépendants du type d'offre de formation évaluée. Certains cursus de formation, certains cours et plus particulièrement certains programmes élaborés dans le cadre des mesures de marché du travail, requièrent des annexes qui peuvent être très différentes.

Dans ce guide, il n'est pas possible de tenir compte de toutes les formes d'offres possibles dans les moindres détails. Nous vous prions donc de faire preuve d'une certaine souplesse lors de la lecture des directives concernant les annexes et, si des formulations ne vous paraissent pas tout à fait appropriées, de les transposer au mieux en fonction du cas particulier de votre offre de formation.

4.1 Liste des annexes sur l'offre de formation

La liste ci-dessous reprend les mêmes annexes et les mêmes contenus à évaluer que le schéma présentant la vue d'ensemble. Elle doit vous aider à vérifier l'exhaustivité du dossier de présentation de l'offre de formation choisie. Vous pouvez aussi ajouter vos remarques à l'adresse de l'instance de certification ; par exemple si un document ne peut pas être attribué de façon exclusive à une seule annexe ou si vous souhaitez faire un renvoi à d'autres annexes.

Vous trouverez la formulation complète des six critères de qualité eduQua auxquels les annexes se rapportent, aux pages 12 et 17 ou en appendice.

Annexes		Critères	Indications pour l'auditeur-trice
A1	Matériel d'information	1, 3, 4	
A2	Qualifications des formateurs	5	
A3	Orientation vers le marché	1, 4	
A4	Sélection des participants	4	
A5	Définition des objectifs de formation	2, 4	
A6	Définition des contenus de formation	2, 4	
A7	Définition des méthodes pédagogiques	2, 4	
A8	Activités d'apprentissage autonome	2, 4	
A9	Transfert des acquis de la formation	2, 4	
A10	Contrôle des acquis de la formation	2, 4	

4.2 Annexes sur l'offre de formation (A1 – A10)

Vous trouverez ci-après des indications détaillées pour rassembler et constituer les différentes annexes relatives à l'offre de formation choisie. Chaque page correspond à une annexe et informe du contenu sur lequel portera l'évaluation.

Chacun des contenus de l'évaluation est décrit et complété par des informations sur le cadre de référence ou des conseils facilitant son élaboration. Les pictogrammes suivants indiquent :



Informations sur le cadre de référence, aspects prioritaires de l'évaluation



Indications pour l'élaboration ou description du contenu de l'annexe



Questions liées aux six critères de qualité d'eduQua

Les documents concrets que vous devez réunir et nous faire parvenir sont indiqués au bas de chaque page. Les **annexes** énumèrent les **sources** sur lesquelles l'auditeur-trice se basera pour évaluer dans quelle mesure l'offre de formation remplit les standards minimaux exigés par eduQua pour chacun de ses six critères de qualité. Une annexe peut comprendre plusieurs documents. Nous vous prions de numéroter clairement les annexes.

Les 10 annexes portant sur l'offre de formation, la page de titre et la liste récapitulative, forment la 4^{ème} partie du dossier. Les consignes elles-mêmes ne doivent pas être retournées.

Matériel d'information

En lien avec l'annexe 2

o

L'offre correspond-elle aux besoins et aux exigences de formation des clients ?
L'offre est-elle présentée de façon transparente et les options pédagogiques sont-elles explicites ?
Peut-on attendre des prestations orientées vers la clientèle ?

i

Le matériel d'information sur une offre, c.-à-d. les prospectus, les descriptions détaillées et résumées, les bulletins d'inscription, l'accès Internet, etc. doivent donner aux participants potentiels et aux offices qui vous les adressent, une image aussi précise que possible de l'offre de formation. Afin que les personnes intéressées et les centres qui les conseillent ou vous les adressent puissent prendre une décision en toute connaissance de cause, le matériel d'information doit contenir au moins les éléments suivants :

Groupes cibles

Critères pour la sélection :

- › Connaissances préalables / diplômes exigés
- › Expérience professionnelle exigée
- › Autres conditions d'admission
- › **MMT** : évt. aussi âge, connaissances linguistiques, problèmes de santé, capacités et intérêts professionnels

Contenus de formation

Décrits et structurés pour l'ensemble de l'offre

Objectifs de formation

Présentés de façon transparente et compréhensible

Objectifs visés, planification et vérification d'objectifs partiels.

Pour les mesures d'occupation : objectifs de la mesure et individuels.

Attestation de participation / diplôme / certificat

Informations sur :

- › Clause de présence
- › Attestation de participation
- › Examens
- › Certificat, diplôme, reconnaissance
- › Voies de recours

Méthode de travail

Méthodes d'enseignement / d'apprentissage et formes sociales utilisées.

MMT : évt. type d'occupation

Durée de l'enseignement et temps nécessaire à l'étude autonome

Communiqués et structurés

Coûts

Présentation transparente des taxes d'inscription, des taxes d'examen, des modalités de paiement, etc.

MMT : pas d'indication de coûts

Conditions de retrait

Clairement déterminées

→

Veillez joindre tous les **documents originaux** que vous mettez à la disposition des participants intéressés et des offices qui vous les adressent : prospectus et description détaillée (s'ils existent), bulletins d'inscription, mais au minimum un bref descriptif.

Pour cette annexe, un renvoi au concept ne suffit pas. On ne demande ici que les documents qui ont été effectivement diffusés auprès des cercles ci-dessus.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Matériel d'information

Qualifications des formateurs

En lien avec l'annexe 6

o

Les compétences des formateurs engagés sont-elles régulièrement mises à jour dans la matière enseignée, de même qu'en méthodologie et en didactique ?

i

Une qualification suffisante des formateurs dans la matière enseignée requiert en principe une formation professionnelle dans le domaine correspondant à l'offre de formation.

En matière méthodologique et didactique, un titre de formation pédagogique est requis (diplôme d'enseignement, FSEA niveau 1 ou équivalent).

En principe, les qualifications et les expériences professionnelles prennent la forme d'un curriculum vitae. S'il n'existe pas de CV, une liste contenant les données suivantes suffit :

- › Titre attestant des qualifications dans la matière, par ex. maîtrise, ETS, ESS, HES, Uni, ...
- › Expérience professionnelle : par ex. nombre d'années de pratique dans le domaine, expérience d'encadrement
- › Formations professionnelles continues
- › Titres attestant la qualification pédagogique : par ex. FSEA ou équivalent, ...
- › Expérience pédagogique : par ex. durée, niveau du système, matières, ...
- › Formations continues en méthodologie et didactique
- › Compétences sociales
- › Autres connaissances qui sont déterminantes pour l'offre : par ex. connaissances linguistiques, compétences dans tel ou tel domaine, ...

→

Veillez joindre le curriculum vitae ou tout document attestant des points ci-dessus, de toutes les personnes enseignant dans le cadre de l'offre de formation choisie ou y exerçant des fonctions d'encadrement ou de direction.

Vos données doivent faire apparaître clairement quelle matière ou dans quel cours les personnes enseignent ou à quel titre elles exercent des fonctions de direction. Par ce biais, il est possible de vérifier que les diplômes en relation avec la matière transmise sont suffisants.

MMT : Dans le cadre des mesures de marché du travail, il peut arriver que des intervenants (formateurs, personnel d'encadrement ou de direction) ne disposent pas de certaines qualifications formelles. Si tel est le cas, nous vous prions de décrire brièvement les qualités de la personne qui sont déterminantes pour l'exercice de sa fonction.

Un renvoi à l'annexe 6 n'est pas indiqué ici. La liste de personnes qui y figure est avant tout destinée à recenser les titres formels. L'annexe A2 quant à elle est plus différenciée.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Documents sur les qualifications des personnes engagées

Orientation vers le marché

En lien avec les annexes 8 , 11 et 12



L'offre correspond-elle aux besoins et aux exigences de formation de la clientèle ?
Peut-on s'attendre à une prestation orientée vers la clientèle, efficace et économique ?



De bonnes offres de formation continue s'adaptent au marché et tiennent compte de la demande. La demande résulte des **besoins** individuels des personnes et des **exigences** de l'économie et de la société.

Pour évaluer l'orientation de l'offre vers le marché, les questions suivantes sont examinées :

1. Y a-t-il eu analyse du marché et de ses **exigences** et le cas échéant sous quelle forme ?
Au cas où une telle analyse ne serait pas disponible, l'institution est-elle parfaitement au courant de la situation actuelle du marché du travail et de l'emploi et apte à réagir rapidement aux changements ?
2. L'offre est-elle adaptée aux **besoins** de la clientèle ?



Veillez documenter la méthode que vous avez utilisée pour l'analyse de marché et des besoins. Si vous avez déjà cité cette offre de formation comme exemple dans l'annexe 8 (orientation vers le marché), un renvoi suffit. Dans le cas contraire, veuillez documenter les points suivants :

- Avec quelles méthodes effectuez-vous des analyses de marché ou des besoins ? Quels instruments utilisez-vous ? Quelles données recensez-vous ?
- A quelles instances externes, ou quelles sources (par ex. associations professionnelles, instituts de recherche, indices, autorité compétente pour les MMT) recourez-vous ?
- Sur la base de quelles données l'offre de formation a-t-elle été créée ou adaptée ?
- L'offre de formation tient-elle compte de l'évolution du marché de la formation continue et de l'emploi ?

Si votre institution ne procède pas elle-même aux études de marché ou des besoins, mais confie par ex. cette tâche à l'office qui lui adresse des clients, procurez-vous les documents sur l'analyse des besoins. Annexe-les et formulez quelques réflexions sur leur contenu.



Veillez justifier comment dans la pratique, votre offre est (toujours) adaptée aux besoins des participants (par ex. enquête) et fournissez des chiffres actuels. Si le thème de la satisfaction de la clientèle est déjà traité en détail dans le cadre de l'évaluation interne de l'offre, un renvoi aux annexes 11 et 12 suffit.

Veillez expliquer en quelques mots «quelles modifications concrètes de l'offre sont intervenues ces 3 dernières années, à la suite de l'évaluation interne et de l'analyse des besoins »



Veillez expliquer en quelques mots «les raisons pour lesquelles vous proposez cette offre de formation »

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Documentation de l'analyse des exigences ou de la situation du marché
- Analyse des besoins de la clientèle ; modifications
- «Les raisons pour lesquelles vous proposez cette offre de formation »

Sélection des participants

En lien avec l'annexe 9

o

L'offre correspond-elle aux besoins et aux exigences de formation des clients ?

i

En général, les institutions de formation continue vérifient si les personnes intéressées remplissent les prérequis pour la fréquentation des cours ou cursus envisagés. En ce qui concerne les mesures de marché du travail, les groupes cibles sont définis par la convention passée entre l'administration des MMT et l'institution.

Pour évaluer votre procédure de sélection des participants dans le cadre de l'offre de formation choisie, les questions suivantes seront examinées :

1. Quelles sont la procédure appliquée et responsabilités quant à la sélection (s'il y a lieu)
2. Clarté de la définition des prérequis pour les participant-e-s à l'offre de formation, et possibilité de les évaluer effectivement. Cette définition est-elle adéquate, univoque et compréhensible ?
3. Les groupes cibles sont-ils clairement définis ?

Si vous avez déjà utilisé cette offre comme exemple dans l'annexe 9, un renvoi suffit. Rappel : dans l'annexe 9, avez-vous également défini les groupes cibles ?

→

Veillez fournir une description de la procédure de sélection. Elle devrait traiter au minimum des points suivants :

- › Quelle procédure utilisez-vous pour vérifier que les prérequis sont atteints ? (Veillez joindre la procédure à titre d'exemple)
- › Qui est responsable de vérifier que les prérequis sont respectés ?
- › Les personnes intéressées bénéficient-elles d'une offre de conseils ?

→

Veillez joindre la définition des prérequis pour la fréquentation de l'offre de formation

→

Veillez expliquer la définition de **groupe cible** par rapport à l'offre de formation. On la trouve en général dans le concept du cours ou de la filière, ainsi que dans sa description détaillée, si bien qu'un renvoi peut suffire. Sinon, veuillez joindre les documents.

MMT

Veillez joindre la convention avec l'autorité compétente, valable pour l'offre en question.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Description de la procédure de sélection
- Définition des prérequis pour la fréquentation de la formation
- Définition des groupes cibles
- MMT**: convention avec l'autorité compétente

Définition des objectifs de formation

o

La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?

i

Les objectifs de formation ou d'autres objectifs généraux, comme par ex. la capacité de placement, servent de référence pour toutes les personnes impliquées dans l'offre de formation. L'orientation de l'offre en fonction des buts visés doit apparaître clairement. Ces derniers déterminent le choix des contenus, de la démarche pédagogique et du contrôle des acquis. Les objectifs (de formation) devraient être différenciés et traités à trois niveaux : pour l'offre dans son ensemble, par domaine particulier et – lorsqu'il s'agit de cours ou de cursus de formation – par leçon.

Les objectifs (de formation) devraient fournir des renseignements sur les thèmes suivants : (les mêmes questions ne sont pas pertinentes pour chaque offre) :

- › Quels contenus (thèmes, connaissances, compétences) doivent être transmis ?
- › Quel comportement doit être assimilé ?
- › Quel niveau de connaissances / savoir-faire est visé ?

Les aspects suivants du rapport aux objectifs (de formation) seront examinés (en fonction de l'offre de formation) :

- › Les objectifs (de formation) sont-ils structurés de façon à pouvoir être vérifiés ?
- › Les objectifs (de formation) sont-ils énoncés dans tous les documents importants (description détaillée, plans d'étude ou de matière, scripts, contrôle des acquis, etc.)
- › Pour les cours / filières de formation : les objectifs de formation sont-ils formulés aussi bien pour le cours / cursus dans son ensemble que pour les séquences de formation et les leçons ?
- › Pour les programmes d'occupation : les objectifs (de formation) sont-ils formulés dans leur ensemble, par étape, par domaine (objectifs partiels), ainsi qu'en fonction des participants (objectifs individuels) ?
- › Pour les cours / filières de formation : les formulations distinguent-elles clairement les objectifs généraux des objectifs indicatifs et détaillés ? Les niveaux d'approfondissement des connaissances (niveaux taxonomiques) sont-ils indiqués ?

→

Veillez documenter les objectifs (de formation) de l'offre. Ces derniers devraient au moins figurer dans les documents suivants (si l'offre choisie les exige) : descriptions détaillées, plans d'étude ou de matière, règlements d'examens, scripts, ainsi que dans les préparations de cours et le contrôle des acquis. **Veillez faire un renvoi à tous les autres documents annexés qui mentionnent les objectifs de formation dans un autre contexte (spécifier ces annexes).**

En cas de nécessité, joignez svp d'autres documents, c.-à-d. des copies d'originaux.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Objectifs (de formation) : contenu et documentation

Définition des contenus de formation



La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?



Les objectifs (de formation) structurent le contenu de l'offre en différents thèmes partiels. Les contenus de formation (ou pédagogiques) – connaissances, compétences, comportement – devraient logiquement découler de la formulation des objectifs.

Les questions suivantes s'intéressent aux contenus de formation de l'offre :

- › Des indications détaillées sur les contenus sont-elles fournies ?
- › Dans les filières de formation, les contenus pédagogiques sont-ils structurés de façon optimale (par ex. connaissances de base et approfondissement)
- › Les contenus de formation sont-ils explicites ?
- › Le choix des contenus pédagogiques est-il adapté aux objectifs de formation, ainsi qu'au groupe cible ?
- › Les contenus pédagogiques sont-ils à jour ?



Veillez documenter les contenus de formation de l'offre choisie. En général, ils découlent du concept. **Veillez faire des renvois précis à ce concept.**



Joignez tout le matériel utilisé dans le cadre de l'offre (matériel didactique, supports de cours, etc.)
Pour les cursus de formation ou d'autres offres de grande envergure, il est conseillé de s'adresser à l'auditeur-trice pour convenir du matériel qui doit être annexé.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Contenus de formation de l'offre choisie, évt. renvoi au concept
- Matériel utilisé, moyens didactiques

Définition des méthodes pédagogiques



La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?



Selon le type de l'offre de formation, cette annexe peut porter sur des méthodes d'enseignement ou de travail, mais aussi sur des formes d'animation sociale (travail de groupe ou individuel, etc.). La démarche choisie doit être adaptée aux objectifs (de formation) et aux contenus pédagogiques de l'offre. Une procédure variée qui utilise alternativement plusieurs méthodes constitue un avantage.

Les questions suivantes sont examinées :

- › Comment apprend-on (principes méthodologiques) ? (Travail individuel, travail de groupe, travail par projet, présentations, discussions, enseignement dirigé, etc.)
- › Les options ou la démarche pédagogique sont-elles adaptées aux objectifs et aux contenus pédagogiques, de même qu'au groupe cible ?
- › Des méthodes variées sont-elles utilisées ?



Veillez documenter les méthodes pédagogiques qui sont utilisées dans le cadre de l'offre. En principe, elles découlent du concept. **Veillez faire des renvois précis au concept.** En cas de besoin, veuillez joindre d'autres annexes, c.-à-d. des copies d'originaux.



Veillez soumettre, à titre d'illustration, la préparation d'une unité de formation (période d'enseignement ou de cours, leçon, etc.), indiquant les contenus transmis et les méthodes pédagogiques utilisées.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Liste des activités d'apprentissage autonome proposées
- Préparation d'une unité d'offre de formation, comprenant des activités d'apprentissage autonome

Activités d'apprentissage autonome



La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?



Les activités d'apprentissage autonome s'exercent dans le cadre de l'offre de formation, comme en dehors et permettent aux participants de s'approprier de façon active et autonome les contenus de formation ou de les exercer, soit de travailler et d'appliquer ce qui a été appris.
Dans le cadre de l'offre, elles résultent de l'usage de méthodes appropriées, telles que le travail de groupe, les exercices, etc.
En marge de l'offre proprement dite, elles consistent par exemple en heures d'étude ou en mise en application des contenus sous différentes formes.
L'examen de votre offre de formation portera sur les points suivants :

1. Des activités d'apprentissage autonome ou des exercices sont-ils prévus ?
2. Un apprentissage actif et autonome est-il encouragé (par ex. par l'utilisation de moyens didactiques qui s'y prêtent, par un choix approprié des méthodes, par convention, par le biais de l'infrastructure, d'offres spécifiques, etc.) ?



Pour faciliter l'évaluation de la planification des activités d'apprentissage autonome, il est recommandé d'en établir une liste séparée. Ces activités découlent peut-être partiellement des méthodes d'enseignement (annexe A7).
Au besoin, veuillez faire des renvois et / ou joindre d'autres documents, c.-à-d. des copies d'originaux.



Veuillez joindre, à titre d'illustration, la préparation d'une unité de formation (périodes d'enseignement ou de cours, leçons, etc.) comprenant des activités d'apprentissage autonome.
Il peut éventuellement suffire de faire un renvoi à l'exemple cité dans l'annexe A7.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
- Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?

Transfert des acquis de la formation



La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?



Les acquis de la formation ne doivent pas rester limités au cadre de l'offre ; ils doivent être transposés et utilisés dans la vie professionnelle, comme dans la vie quotidienne.
Pour qu'un transfert de savoir puisse avoir lieu, certaines mesures doivent déjà être prises au stade de la planification, puis lors de la réalisation et enfin à l'issue de la formation.
L'évaluation de votre offre portera sur la façon de s'assurer que les contenus transmis dans le cadre de l'offre (connaissances, compétences, types de comportement) peuvent être, mais aussi seront concrètement appliqués dans la vie quotidienne et professionnelle.
En pratique :

1. Des mesures visant à encourager un transfert des acquis de la formation sont-elles proposées (lors de la planification, de la réalisation ou à la fin de la formation) ?
2. Ces dernières sont-elles diversifiées ?



Dans cette annexe, il s'agit de prouver l'existence de mesures facilitant le transfert dans la pratique des acquis de la formation. Il est recommandé de fournir une liste des mesures concernées. Quelques exemples :

- › Recours à des formateurs, au bénéfice d'une expérience professionnelle reconnue
- › Elaboration d'exercices, d'études de cas ou de travail de diplôme, basés évt. sur l'entreprise des participants
- › Mise sur pied de stages et de visites d'entreprises
- › Instruments de travail, check-lists, moyens didactiques pouvant être utilisés dans le cadre de l'entreprise ou dans la vie quotidienne
- › Mise sur pied de manifestations de suivi
- › Proposition de structures complémentaires en marge ou à au terme de l'offre

Veillez joindre les documents ad hoc ou faire des renvois précis.



Veillez soumettre, à titre d'illustration, la préparation d'une unité de formation (séquence d'enseignement ou période de cours, leçon, etc.) comprenant des activités facilitant le transfert des acquis de la formation.

Il peut éventuellement suffire de faire un renvoi à l'exemple cité dans les annexes A7 ou A8.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Liste des mesures planifiées de transfert des acquis de la formation
- Préparation d'une unité d'offre de formation, comprenant des mesures d'encouragement au transfert des acquis de la formation

Contrôle des acquis de la formation



La prestation est-elle orientée vers la clientèle ?
Peut-on s'attendre à des acquis de formation durables pour les participants ?



Le contrôle des acquis de la formation teste le niveau de maîtrise actuel du savoir ou du savoir-faire des participants par rapport aux contenus de l'offre. Le niveau d'exigence doit correspondre à celui qui a été prévu dans le plan de travail (soit dans le concept, soit par convention individuelle).

Le contrôle des acquis de formation peut se présenter sous diverses formes :

- › Tests, examens (oral, écrit)
- › Entretiens
- › Mémoire avec documentation
- › Travaux pratiques
- › etc.

Le choix de la forme du contrôle des acquis de la formation n'obéit à aucune règle générale. Il dépend de l'offre de formation.

Les questions relatives à l'évaluation du contrôle des acquis de la formation de votre offre sont les suivantes :

- › Comment les acquis de la formation des participants sont-ils vérifiés ?
- › A quel intervalle ou à quel(s) moment(s) de l'offre de formation ?
- › Les contrôles des acquis de la formation correspondent-ils au niveau visé par le concept de formation ?
- › Les contrôles d'acquis de la formation sont-ils adaptés au niveau des participants ?



Veillez joindre les documents ad hoc ou faites des renvois précis.

Liste de contrôle pour la documentation (check-list)

- Contrôles des acquis de la formation mis en place

Appendice

Les six critères eduQua avec indicateurs possibles, standards minimaux et sources.

La conception de la qualité à la base d'eduQua est décrite dans la partie 1, chapitre 5 (pages 12 - 14)



Critère I

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

Indicateurs : Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par l'observation régulière du marché
- › Par la réflexion sur l'analyse des besoins, à la base des concepts de formation
- › Par l'utilisation d'instruments adéquats pour la mise en évidence et l'analyse des besoins des différents clients
- › Par l'adéquation entre ces besoins et les offres de formation proposées
- › Par la satisfaction des différents clients, attestée par des enquêtes régulières
- › Par l'analyse des motifs d'abandon dans les cursus de formation
- › Par des concepts de formation qui tiennent compte des compétences et savoirs déjà acquis par les participants et s'inscrivent dans une modularisation de la formation continue

Standards minimaux : Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › La réflexion sur l'analyse des besoins est présente dans le concept de formation ; elle est révisée et mise à jour chaque année
- › Chaque offre de formation est évaluée par les participant-e-s, au minimum une fois par année, grâce à des outils adéquats. Les offres de plus longue durée ne sont pas seulement évaluées à leur terme.
- › Une instance de réclamations est opérationnelle
- › Les taux d'abandon sont connus et les motifs sont analysés ; le cas échéant, les mesures appropriées sont prises

Sources : Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Le concept et les instruments ou la description de la méthode adoptée pour l'analyse des besoins
- › Le concept de formation
- › La description de la / des procédure(s), des méthodes utilisées pour mesurer la satisfaction de la clientèle, les résultats de(s) l'évaluation(s)
- › L'exemple de déroulement d'une réclamation et des mesures prises
- › La statistique des abandons pour une offre de formation, avec indication des motifs
- › Pour les **MMT** : les statistiques du marché du travail, les pronostics économiques, l'indice des branches et des emplois
- › Les prospectus



Critère 2

Des acquis de formation durables pour tous les participants

Indicateurs: Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par la définition claire des objectifs de formation
- › Par le souci marqué du transfert des connaissances et compétences, apparaissant tant dans les objectifs de formation, que dans le choix des contenus et des méthodes
- › Par l'existence et l'utilisation d'offres d'auto-formation et d'exercices
- › Par les évaluations des actions de formation par les participants et, dans la mesure du possible, par les mandataires
- › Le cas échéant, par les taux de succès, les évaluations des acquis et les statistiques des résultats aux examens, par l'analyse de ces résultats et par la pertinence des mesures qui en découlent
- › Pour les **MMT**: la plupart des participants ont retrouvé un poste dans le 1^{er} marché de l'emploi

Standards minimaux: Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › Les objectifs de formation sont définis en termes opérationnels
- › Les contenus et méthodes de formation sont fondés sur le transfert des connaissances et compétences
- › La connection entre la théorie et l'application pratique est à la base du processus de formation
- › L'auto-formation et les exercices sont décrits dans le concept de formation
- › Des évaluations des acquis adaptées au type de formation sont réalisées régulièrement
- › Chaque action de formation fait l'objet d'une évaluation a posteriori
- › Les cursus de formation¹ sont évalués au moins une fois dans leur globalité
- › Pour les **MMT**: le nombre de participants ayant trouvé un poste dans le 1^{er} marché de l'emploi est connu

Sources: Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Documentation destinée aux participants
- › Concept ou plan de cours avec description des groupes-cibles, objectifs de formation, contenus et réflexion sur les méthodes, le transfert des connaissances et des compétences, indications concernant le partage entre le temps de formation encadré par les formateurs et l'auto-formation
- › Exemples d'évaluations des acquis
- › Pour les formations sanctionnées par des diplômes externes reconnus: taux de réussite aux examens, analyse des résultats et éventuelles mesures prises
- › Pour les **MMT**: statistiques des participants, y compris relevé de ceux qui ont trouvé un travail dans le 1^{er} marché de l'emploi

¹ Par «cursus de formation», on entend les offres de formation continue longues, réalisées à plusieurs reprises, en vue d'atteindre une certification (p. ex. diplôme)



Critère 3

Une présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques

Indicateurs : Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par un matériel d'information clair, complet et pertinent
- › Par les échos positifs reçus des clients intéressés et le faible taux de demandes de compléments d'information
- › Par la formulation des objectifs pédagogiques

Standards minimaux : Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › Le matériel d'information renseigne sur les conditions d'admission, les pré-requis, les objectifs de formation, les contenus de la formation, les méthodes de travail, la durée, les coûts, les conditions de retrait et, le cas échéant, le type de diplôme décerné et les voies de recours possibles.
- › L'institution possède une charte où figurent des objectifs vérifiables et ses options pédagogiques

Sources : Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Prospectus actuels et autres documents de présentation générale des offres de formation de l'institution, ainsi que de l'offre de formation choisie
- › Site Internet de l'institution
- › Charte ou autre document écrit définissant des objectifs vérifiables et des options pédagogiques



Critère 4

Des prestations orientées vers la clientèle, économiques, efficaces et efficaces

Indicateurs: Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par le choix d'une procédure adéquate de sélection et de répartition des participants, garantissant l'homogénéité des groupes de travail
- › Par un encadrement adéquat des participants, en fonction du public, des objectifs de formation et de l'approche pédagogique
- › Par une durée des cours adaptée en fonction des objectifs de formation
- › Par un rapport qualité-prix (des prestations) adéquat et conforme aux prix du marché
- › Par une gestion administrative allégée, économique et transparente
- › Par l'adéquation entre public cible et public réel

Standards minimaux: Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › Les pré-requis pour les participants sont clairement définis
- › La portée et le type d'encadrement des participants sont adaptés en fonction du public et de l'offre
- › La durée de la formation est adaptée en fonction du type de public et des objectifs (de formation)
- › Les prix des formations proposées sont concurrentiels²
- › Les frais administratifs sont réduits au maximum

Sources: Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Définition du public cible en fonction des offres
- › Description de la procédure de sélection des participants et de vérification des pré-requis
- › Evaluation de l'adéquation de la formation par rapport aux caractéristiques du public cible
- › Exemples de programmes de formation et de plannings de formation, ainsi que description et exemples des supports pédagogiques
- › Benchmarking
- › Descriptif du mode de calcul des coûts des formations et éventuellement politique financière de l'institution
- › Descriptif du mode de gestion administrative de l'institution et des formalités d'inscription

² Des standards ne sont pas fixés en cette matière



Critère 5

Des formateurs et formatrices³ engagé-e-s, au fait des développements les plus récents en méthodologie, en didactique et dans la matière enseignée

Indicateurs : Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par la qualification et l'expérience pratique des formateur-trice-s dans leur domaine de formation spécifique
- › Par la qualification pédagogique et didactique des formateurs et leur expérience dans le domaine de la formation des adultes
- › Par la formation continue régulière des formateurs dans leur domaine spécifique de formation et dans le domaine de la formation des adultes
- › Par la satisfaction des participant-e-s par rapport aux formateur-trice-s
- › Par l'utilisation d'approches pédagogiques adaptées aux adultes et aux publics visés

Standards minimaux : Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › La plupart des formateurs sont au bénéfice du diplôme de fin d'études requis dans leur domaine d'enseignement, ainsi que d'une formation de formateur d'adultes (certificat FSEA niveau 1 ou formation équivalente)⁴
- › Chaque formateur accomplit régulièrement (au moins une fois par an) une formation continue à l'interne ou à l'externe
- › Les formateurs ont régulièrement un retour (par le biais de visites de cours, par des spécialistes internes ou externes ou dans le cadre d'enquêtes auprès des participant-e-s)

Sources : Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Descriptif écrit du profil de qualifications exigé pour les formateurs
- › CV des formateurs
- › Répertoire des activités de formation continue que l'institution organise pour les formateurs
- › Liste des activités externes de formation continue suivies par les formateurs
- › Rapports sur des visites de cours effectuées par la direction de l'institution, d'autres formateurs expérimentés ou un organe de surveillance externe
- › Résultats d'évaluations des formateurs par les participant-e-s

³ Le manuel utilise le concept de formateur-trice-s pour désigner l'ensemble du corps enseignant, soit les chargé-e-s de cours et responsables de cours, les conseiller-ère-s et les personnes ayant des fonctions de direction ou d'encadrement, etc.

⁴ Les exigences sont définies dans la partie II, annexe 6 et annexe A2.



Critère 6

Le souci de garantir et de développer la qualité

Indicateurs : Comment se manifeste la concrétisation des critères de qualité dans l'institution ?

- › Par l'utilisation d'un instrument systématique de développement de la qualité, avec feedback aux différents acteurs
- › Par l'organisation d'évaluations internes ou externes du fonctionnement de l'institution selon diverses méthodes
- › Par l'existence d'un processus d'évaluation continue des actions de formation
- › Par la charte de l'institution
- › Par la clarté des structures et de la répartition des fonctions
- › Par l'organisation régulière de séminaires pédagogiques entre formateurs sur des thèmes méthodologiques, didactiques et / ou de la formation continue
- › Par le développement de partenariats avec d'autres institutions de formation
- › Par la capacité de savoir recourir à bon escient à des intervenants extérieurs

Standards minimaux : Dans quelle mesure les critères de qualité doivent-ils être atteints ?

- › Existence d'un concept d'évaluation
- › Les réflexions de l'institution sur le développement de la qualité doivent figurer par écrit
- › Existence d'une charte d'institution
- › Existence d'un organigramme / d'un diagramme de fonctions
- › Organisation régulière (au moins une fois par année) de séminaires pédagogiques sur des thèmes méthodologiques, didactiques et / ou de la formation continue (séminaires de formation continue, contrôles, supervisions, séances internes, visites réciproques de cours, etc.)

Sources : Quels documents permettent de rendre compte d'une concrétisation ?

- › Exemple d'un rapport d'évaluation d'une formation et présentation des conséquences tirées
- › Description du concept d'assurance qualité de l'institution
- › Description des mesures prises par l'institution afin de développer la qualité
- › Certificat du système de qualité utilisé, avec rapport éventuel
- › Charte de l'institution
- › Organigramme, diagramme des fonctions
- › Descriptif des postes, cahier des charges
- › Compte-rendu écrit d'un séminaire pédagogique, sur des thèmes méthodologiques, didactiques et / ou de la formation continue, ainsi que des mesures qui s'y rapportent