

# Qualité en formation continue, résultats du sondage auprès des prestataires

Première Journée nationale  
sur la qualité

Caroline Meier  
Directrice du secrétariat romand  
FSEA

3 octobre 2017  
Bern

# Thèmes

1. Informations sur le sondage
2. Définition de la notion de qualité
3. Qualité dans la pratique
4. Coûts et utilité de l'assurance qualité
5. Pour conclure : défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexion

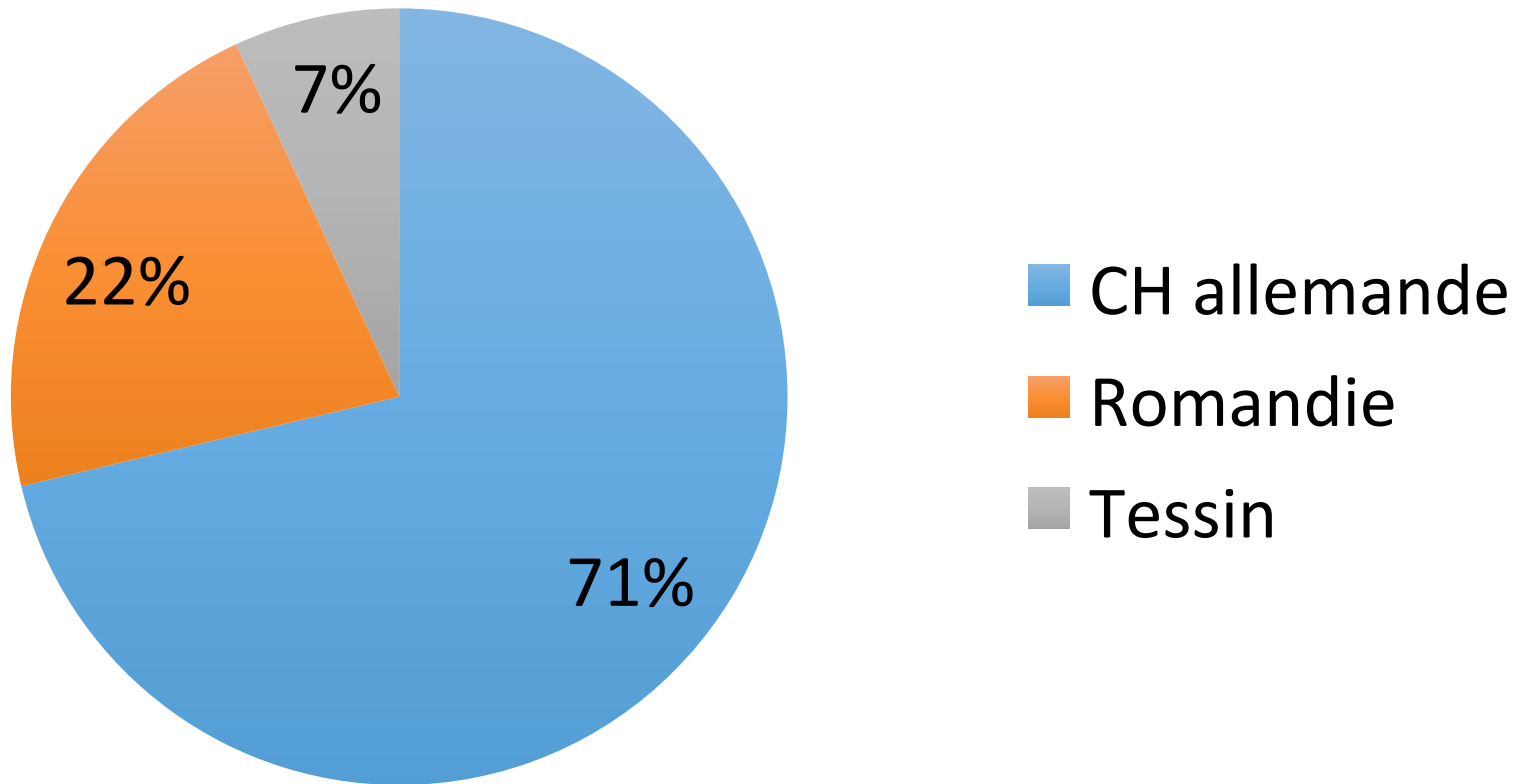
# Informations sur le sondage

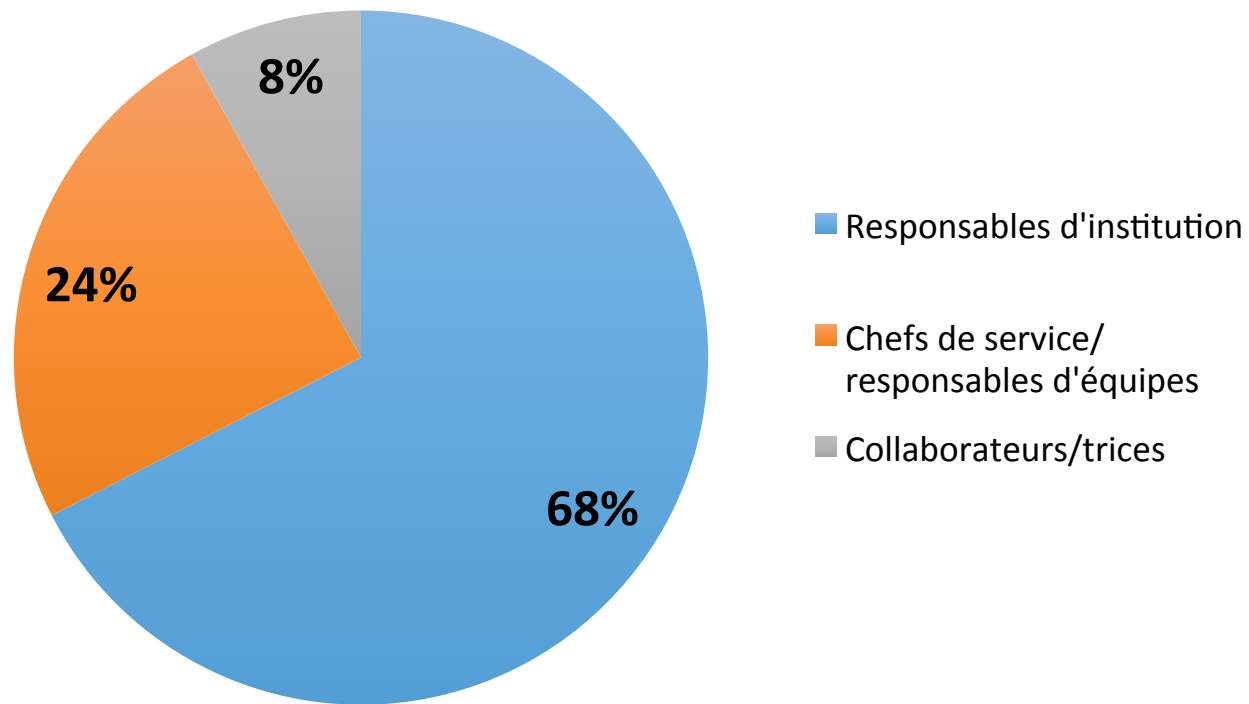
# Informations sur le sondage

- Tour d'horizon de la notion de qualité parmi les prestataires de formation continue et de leur pratique en matière d'assurance et de développement de la qualité.

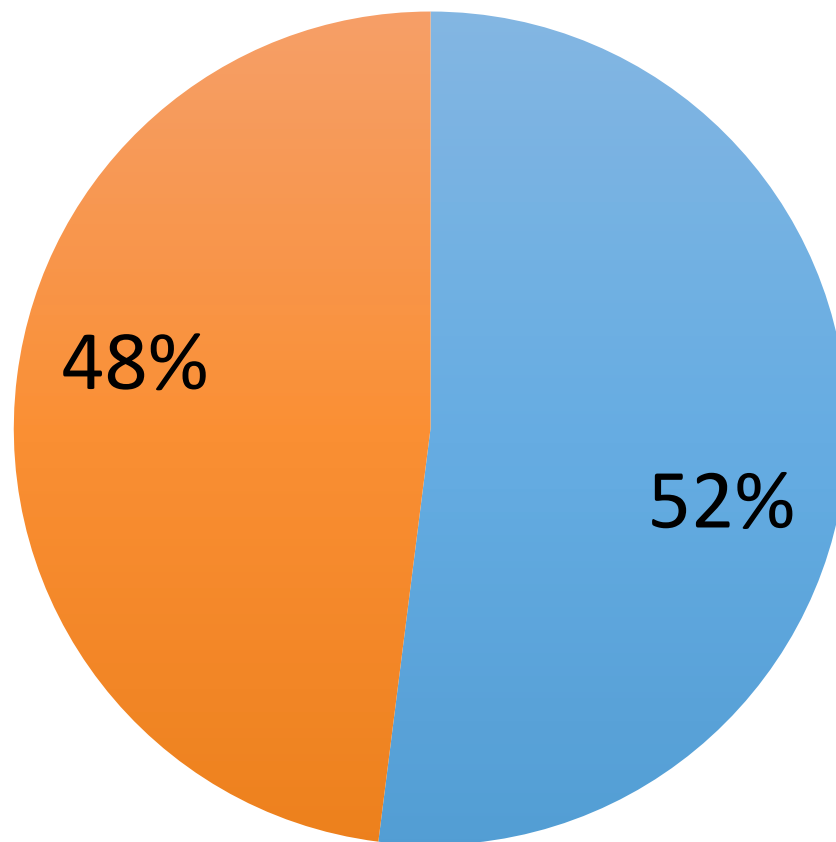
# Qui a répondu à l'enquête?

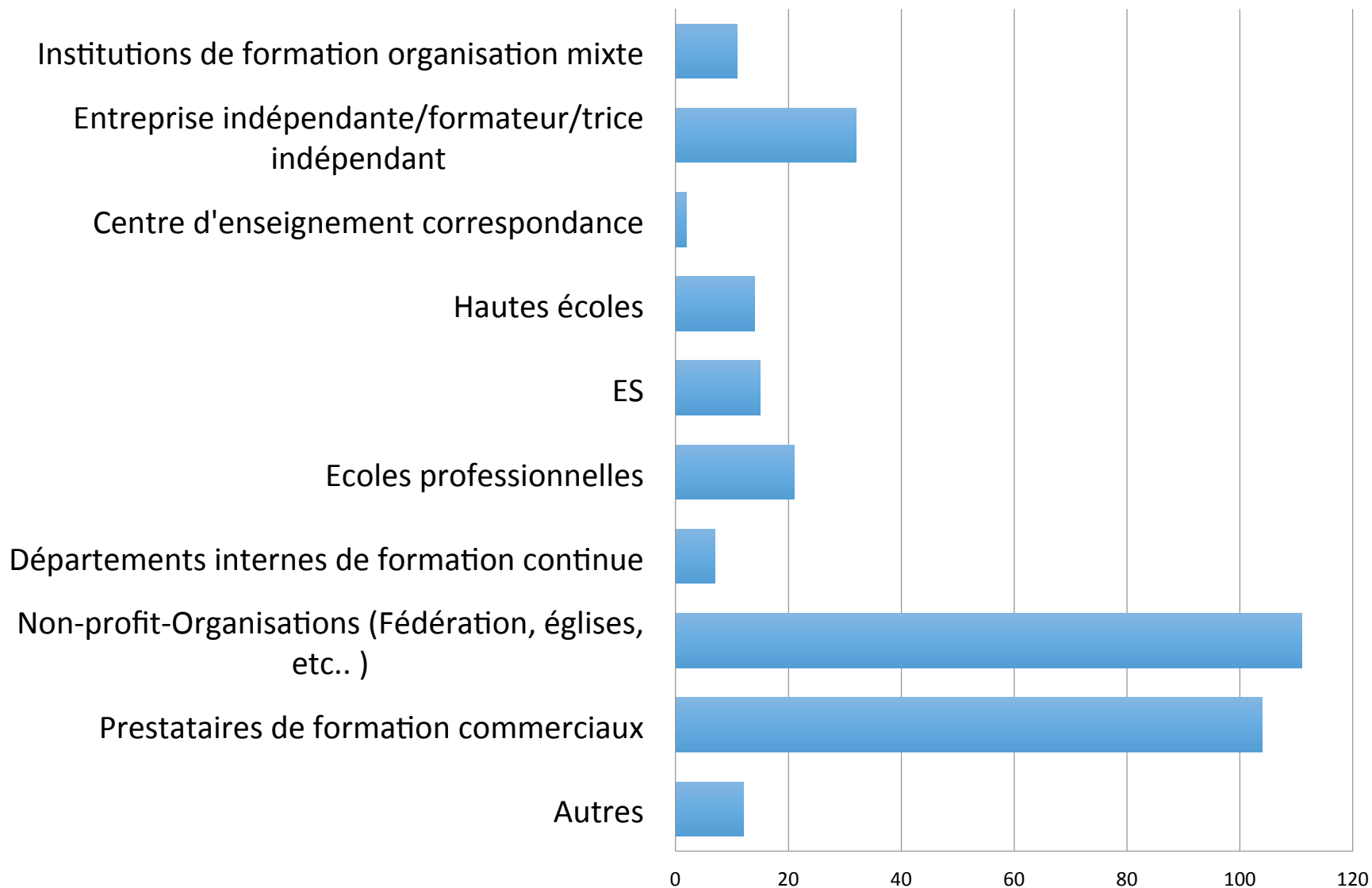
**Prestataires selon les régions linguistiques(N=331)**





■ Hommes ■ Femmes







# Définition de la notion de qualité

# Définition de la notion de qualité

Perception structurée et systématique de la notion de qualité qui peut être classée sous **4 catégories**

- Satisfaction du client(e)/participant(e)
- Angle des collaborateurs/trices (compétences et satisfaction des collaborateurs/trices)
- Organisation des offres de formation
- Standards et labels qualité

# Notion de qualité

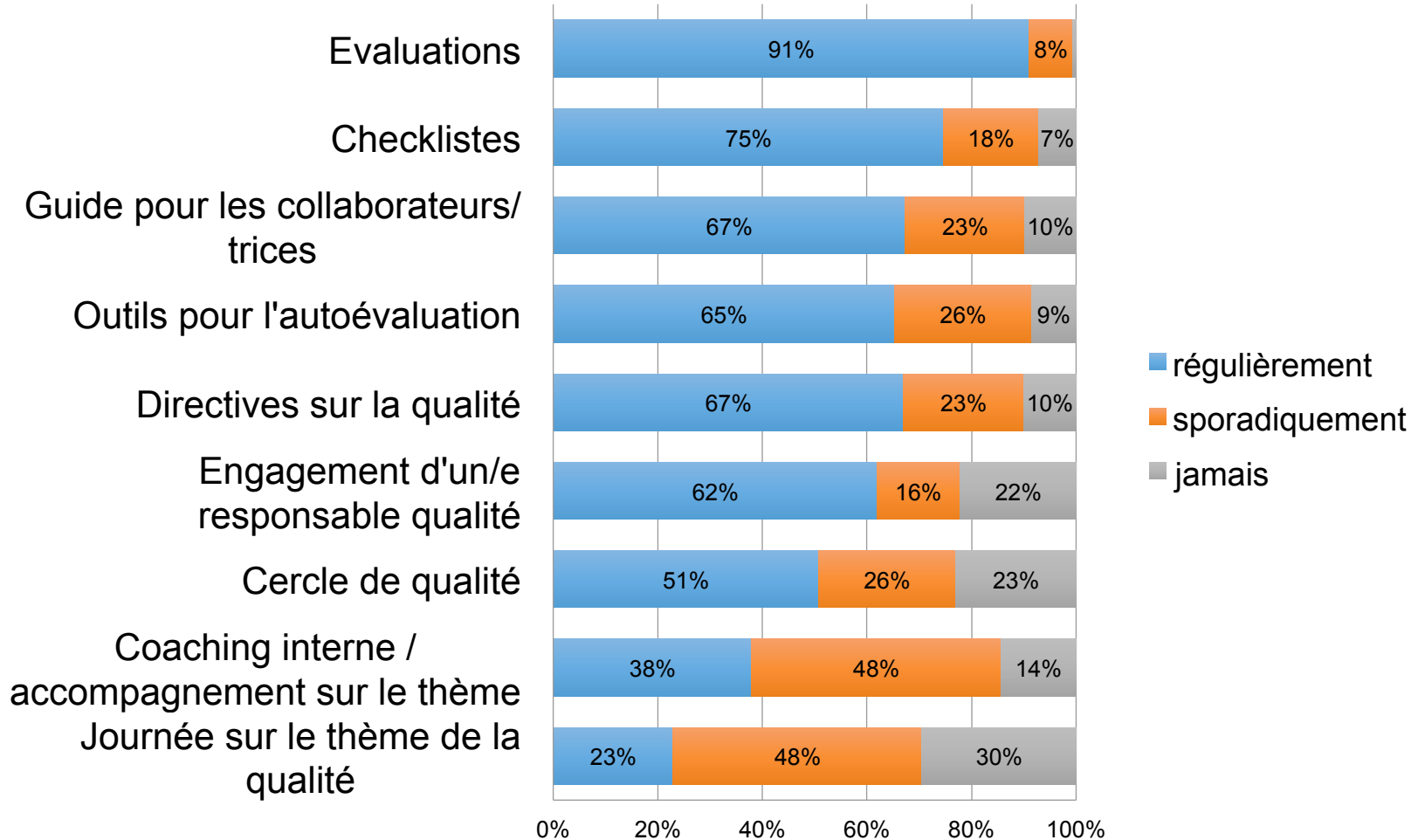
Le critère de qualité prépondérant est la satisfaction du client et du collaborateur.

Les processus organisationnels et les standards occupent le deuxième rang des préoccupations

# Qualité dans la pratique

# Qualité dans la pratique

## Instruments pour l'assurance qualité



# Qualité dans la pratique

La mise en place d'un label **qualité encourage les organisations à s'intéresser aux questions de qualité** (formation des collaborateurs et satisfaction des clients).  
Un impact positif sur les processus organisationnels est relevé par  $\frac{3}{4}$  des sondés.

$\frac{2}{3}$  des sondés jugent **l'incidence des labels sur la décision d'achat de leurs clients comme infime** voire inexistante.

$\frac{3}{4}$  des prestataires évalue **positivement l'impact sur leur image** d'un label

# Qualité dans la pratique

Les **petits prestataires** renoncent à un label ou à d'autres procédures accréditées d'assurance qualité pour une **question de coûts et parce qu'ils n'en voient pas d'utilité** (adéquation entre les exigences des labels et leur structures, objectifs et culture d'entreprise)

# Coût et utilité de l'assurance qualité



# Coût et utilité de l'assurance qualité

- Le tableau reprend l'opinion des prestataires concernant les coûts et l'utilité de l'assurance qualité.
- L'assurance qualité (colonne 2) englobe toutes les activités entreprises par une organisation afin de garantir la qualité (avec ou sans un label ou système de management de qualité)
- Coûts de certification comprend l'estimation des coûts de certification que le prestataire soit ou non certifié.

# Coût et utilité de l'assurance qualité

<b>Prestataire</b>	<b>Utilité de l'assurance qualité*</b> (cf. fig. 3)	<b>Coûts liés à l'assurance qualité*</b> (cf. fig. 2)	<b>Coûts de certification (label)**</b> (cf. fig. 16)
<b>Petit prestataire</b>	élevée (73%)	bas à moyens (65%)	trop élevés (58%)
<b>Prestataire moyen</b>	élevée (79%)	moyens à élevés (89%)	trop élevés (53%)
<b>Grand prestataire</b>	élevée (79%)	bas à moyens (91%)	raisonnables (69%)
<b>Tous prestataires</b>	élevée (76%)	élevés (48%)	trop élevés (52%)

Tab. 1 Coûts et utilité de l'assurance qualité

# Défis en matière de développement de la qualité

# Défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexions

Les prestataires ont des attentes afin de mieux connaître:

- les **besoins** des participants
- leur **organisation**
- les **attentes à l'égard des collaborateurs/trices**
- les **exigences dans un contexte**

# Défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexions

Les prestataires de formation continue opèrent dans **des contextes diversifiés** et sont confrontés à des **exigences plurielles, parfois contradictoires**.

En ce qui concerne les questions de qualité, les conditions imposées aux prestataires se heurtent parfois aux valeurs andragogiques de l'organisation et que les exigences économiques se heurtent aux exigences pédagogiques.

# Défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexions

Les **trois principaux défis** relevés par les prestataires sont:

- **Les nouvelles technologies** dans la formation
- **Le développement des programmes et des offres de formation**
- **Le développement personnel et le perfectionnement des collaborateurs**

# Défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexions

Un **besoin d'action** est nécessaire:

Conditions cadres:

- Transparence
- Modalités de financement

**Défis en matière de développement de la qualité:**

- Nouvelles technologies
- Formation des collaborateurs/trices
- Instauration d'une culture de feedback

# Défis en matière de développement de la qualité et pistes de réflexions

## **Pistes de réflexions:**

Quels sont les **enjeux** autour de la qualité pour les différents acteurs (responsables d'institutions, formateurs/trices, participants, organismes de certification, mandants)?

Comment est **vécu dans la pratique le développement de la qualité** au sein des organisations? Quelles sont les différences entre les prestataires de diverses tailles?

**Comment les nouvelles technologies sont-elles utilisées pour le développement de la qualité et intégrées dans l'assurance qualité?**



# Contact

Fédération suisse pour la  
formation continue

Rue de Genève 88-88bis  
1004 Lausanne

[www.alice.ch](http://www.alice.ch)