

Bienvenue !

« Label qualité dans la formation continue » Niveau système

Gerlinde Frera



Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)



Tout n'est qu'alibi ?

Facteurs de succès pour un SMQ efficace comme modèle de gestion

Instrument de justification

Paradigme de légitimation et de contrôle dans lequel le système sert de *justification* face aux prescriptions et exigences en vigueur.

- défensif
- réactif
- situationnel

ou facteur central de succès

caractérisé par un intérêt porté à l'amélioration de l'institution et de la prestation

- pilotant
- innovant
- progressiste

Une analogie :

Le pilote et l'équipage

Activités avant le vol

→ Technique

→ Procédures

→ Rôles / positions

→ Particularités

Le formateur et son équipe

Activités avant le cours

→ Technique

→ Procédures

→ Rôles / positions

→ Particularités



Personnel au sol

Enregistrement des passagers

Administration

Procéder aux inscriptions

Le pilote et l'équipage

Décollage

Vol

Atterrissage

Sortie

Le formateur et son équipe

Début du cours

Enseignement

Examens

Certificats / diplômes

Le pilote et l'équipage

Debriefing

Le formateur et son équipe

Feed-back

La qualité dans la formation

La formation recèle un processus très abstrait. Et les paramètres susceptibles de renseigner sur la **qualité d'une prestation de formation** sont très complexes.

Autrement que dans le cas de la fabrication de produits, la prestation de formation ne peut par exemple pas être touchée, stockée ou contrôlée avant usage.

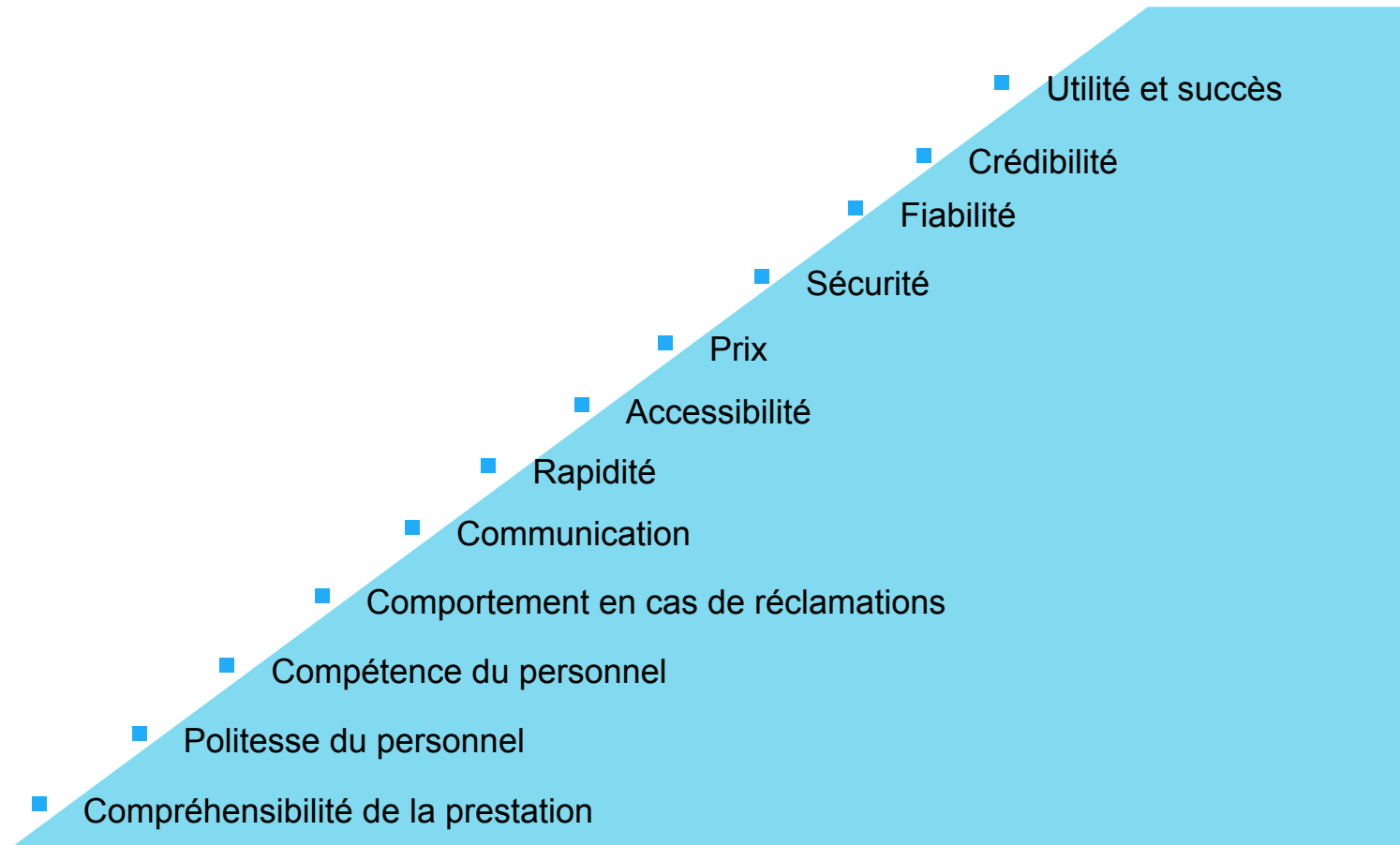
Le succès d'une prestation de formation est donc plutôt définie en constatant **de quelle manière (satisfaction)** et dans quelle mesure **les participants ont pu accroître leurs connaissances**.

La prestation de formation revêt également un caractère particulier du fait que les apprenants sont les clients du prestataire de formation.

Dans l'apprentissage, il ne s'agit toutefois pas uniquement d'assurer que les participants puissent **présenter une augmentation de savoir** à l'issue d'une mesure de formation.

Il faut également considérer dans quelle mesure le processus d'apprentissage est conçu de manière ciblée et efficace, et ce qui peut concrètement être obtenu avec **l'augmentation du savoir**. Bref, quel **transfert** a pu être réalisé avec la prestation de formation.

Comment la qualité dans la formation est-elle perçue par les apprenants ?



Facteurs de succès pour un SMQ efficace comme modèle de gestion

En raison de la complexité du monde extérieur, le système doit :

- être aussi simple que possible,
- être flexible,
- et être compris par tous dans l'organisation. Il devrait également
- avoir « la bonne hauteur de vol »,
- intégrer les collaborateurs et encourager la réflexion participative fondée sur le risque
- et présenter des cycles fermés représentant le processus d'amélioration continue.

Car c'est uniquement en **s'intéressant à l'amélioration** de l'**institution** et de la **prestation** que l'on peut satisfaire en permanence aux exigences changeantes. Le système (de management de la qualité) nous aide à procéder de manière structurée, à créer une conception commune et donc à être perçus de manière plus calculable : comme bon partenaire de formation !