ÉTUDE SUR LA FORMATION CONTINUE 2019/2020

Conseil dans la formation continue

IRENA SGIER | PHILIPP SCHÜEPP |
ERIK HABERZETH | STEFANIE DERNBACH

Résultats du sondage annuel auprès de prestataires de la formation continue

SVEB FSEA
Schweizerischer Verband für Weiterbildung
Fédération suisse pour la formation continue
Federazione svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning

PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE ZÜRICH
PH ZH

Sommaire

Management Summary 4

1 Introduction 8

2 Le conseil comme thème dans la formation continue – cadre théorique 10

3 Résultats du sondage auprès des prestataires 14
3.1 Formes de conseil 14
3.1.1 Informations et conseils en matière d'offre 16
3.1.2 Conseil à l'apprentissage 18
3.1.3 Conseil en matière d'orientation 20
3.2 Groupes cibles 23
3.3 Personnel 25
3.3.1 Personnel chargé de tâches de conseil dans les institutions 25
3.3.2 Qualification et besoins de formation du personnel chargé du conseil 28
3.4 Importance du conseil pour les institutions 31
3.5 Tendances et évolutions 34
3.5.1 Développement au cours des cinq dernières années 34
3.5.2 Développement dans les trois à cinq années à venir 36
3.6 Conclusion 40

4 Données structurelles du marché de la formation continue 44
4.1 Distribution par régions linguistiques **44**
4.2 Contexte institutionnel **45**
4.3 Taille des institutions **46**

Table des illustrations 48
Bibliographie 49
Annexe 50

Mentions légales 56

Management Summary

L'étude sur la formation continue est la seule enquête périodique des prestataires de formation continue en Suisse. L'étude recueille chaque année, des données structurelles sur le secteur de la formation continue et se focalise sur un thème unique. L'édition actuelle, sur le thème du conseil, est basée sur une enquête écrite auprès de 383 prestataires de formation continue de toutes les régions linguistiques.

Conseil en formation continue

En tant que champ d'action du personnel de la formation continue – et donc aussi pour les institutions elles-mêmes – le conseil et l'information des personnes intéressées par la formation continue revêtent une grande importance. Cependant, des données plus précises sur la portée, le type et l'importance des services de conseil fournis par les prestataires de formation continue n'étaient pas disponibles à ce jour. Ainsi, cette étude a pour but de contribuer à combler ce fossé.

Afin d'enregistrer l'orientation et le conseil dans la formation continue, cette étude distingue trois formes d'orientation et de conseil : l'information et l'offre d'orientation et de conseil qui se concentre sur la propre offre, l'orientation et le conseil d'apprentissage qui a lieu dans le cadre de cours continus, et l'orientation et le conseil en matière de formation continue qui va au-delà de la propre offre et concerne principalement des questions de développement et d'orientation professionnels et personnels.

Le fait que 98% de tous les prestataires interrogés fournissent des conseils sur au moins un sujet montre déjà que le conseil en formation continue est d'une grande importance. Les services dans le domaine de l'information et du conseil en matière d'offre occupent la première place, suivis par le conseil en matière d'apprentissage et celui en matière de formation continue.

L'image suivante se dégage en ce qui concerne les groupes cibles des services de conseil : les personnes les plus souvent conseillées sont celles qui sont intéressées par les services offerts par l'institution ou qui y participent déjà. Les personnes qui sont généralement concernées par les possibilités de développement et de formation continue arrivent en troisième position. En revanche, certains groupes spécifiques, tels que les demandeurs d'emploi, les personnes issues de l'immigration ou ayant de faibles compétences de base, ne sont pas explicitement pris en compte comme groupe cible pour le conseil que par certains prestataires. Ces institutions, en revanche, utilisent plus fréquemment que les autres prestataires des séances formelles de consultation – tels que les entretiens personnels de conseil – ce

qui suggère qu'elles ont tendance à avoir des structures de conseil plus développées.

Les conseils sont le plus souvent donnés par téléphone ou par courrier électronique. Ces canaux sont au cœur du conseil concentré sur les offres et l'information ainsi que sur la formation continue. Le conseil d'apprentissage se fait principalement pendant et en marge de la formation. Parmi toutes les formes de conseil, les manifestations/salons d'information revêtent également une certaine importance ; le conseil par chat n'a jusqu'à présent joué qu'un rôle marginal en Suisse.

Les séances formelles de consultation sont utilisées dans les trois formes de conseil, mais elles ne sont pas les plus utilisés. A cet égard, il convient de noter que, dans la pratique, ces séances formelles sont en partie reliées aux autres canaux de conseil. Une séance formelle de consultation peut ainsi être proposée comme entretien personnel sur place, par téléphone ou par vidéoconférence. Une séance formelle de consultation est à cet égard un service avec une structure définie, à la différence, par exemple, d'un conseil succinct par téléphone sans préavis.

Selon la catégorie d'employés, les services de conseil représentent entre 15 et 30% de la charge de travail du personnel de formation. Les tâches de conseil les plus fréquentes sont effectuées par les chefs de division et de programme. Presque aussi souvent, les formatrices et formateurs sont utilisés pour des tâches de conseil ; comme prévu, ils se concentrent sur les conseils d'apprentissage, mais fournissent également des conseils sur les offres de cours et les formations pour environ la moitié des prestataires. L'administration joue également un rôle important en matière d'information et de conseil. Environ un tiers des prestataires de formation continue disposent également d'un personnel spécialisé dans le conseil. La majorité des prestataires estiment que la majorité des employés qui effectuent des tâches de conseil pour eux possèdent les qualifications appropriées. Environ un prestataire sur dix emploie également du personnel sans aucune qualification en matière de pédagogie ou de conseil. Environ 30 à 40% des prestataires estiment qu'une formation complémentaire est nécessaire dans leurs activités de conseil, selon le sujet et la tâche.

La fonction la plus importante que les prestataires de formation continue attribuent au conseil est l'amélioration de l'information et de l'orientation des personnes intéressées par la formation continue. De leur point de vue, le conseil joue également un rôle important dans l'acquisition de clients et comme contribution à l'augmentation de l'attractivité de leur établissement d'enseignement. Cependant, en tant que source directe de revenus, le conseil n'est pertinent que pour un bon cinquième des organisations. Cette évaluation est compréhensible si l'on considère que seul un tiers des prestataires documentent et enregistrent tous les services de conseil et

moins d'un prestataire sur dix facture toujours les services de conseil.

Au cours des cinq dernières années, plus de la moitié des établissements de formation continue ont constaté une demande croissante d'informations et de conseils en matière d'offre et d'apprentissage. Dans le cas du conseil en matière de formation continue, la demande varie selon le sujet : la plupart des prestataires (61%) ont enregistré une augmentation de l'orientation sur les offres de formation continue dans le domaine professionnel et pratique et leur classification dans le système éducatif. Pour d'autres sujets tels que la carrière et la réinsertion professionnelle, 30 à 40% des personnes interrogées ont noté une augmentation. Seuls cinq pour cent environ des prestataires constatent une diminution de la quantité de services de conseil pour tous les types de conseil.

En ce qui concerne les développements futurs, plus de la moitié des prestataires s'attendent à des défis plus importants en termes de changement des formes d'apprentissage et des médias. La complexité du marché de la formation continue et la diversité des possibilités de formation continue et des parcours professionnels sont également perçues comme des défis. D'autre part, les prestataires sont peu préoccupés par les compétences de leur personnel en matière de conseil.

Données structurelles du marché de la formation continue

L'étude porte sur les prestataires de formation générale et professionnelle dans toutes les régions linguistiques. En termes de région linguistique, de parrainage et de taille, l'échantillon correspond à peu près à la répartition dans le domaine de la formation continue.

La majorité des prestataires interrogés sont des entreprises privées : 58% sont des entreprises commerciales privées à but lucratif, 25% des entreprises privées à but non lucratif et 17% des fournisseurs publics. Un peu moins de la moitié des institutions (47%) peuvent être classées comme petits prestataires sur la base de leur personnel, de leur taux d'occupation et de leurs heures de cours. 45% sont de taille moyenne et 8% sont de grands prestataires.

L'ÉTUDE

L'étude sur la formation continue est une enquête périodique sur les prestataires de formation continue générale et professionnelle. Elle est réalisée annuellement et comprend un axe thématique et des données structurelles sur le marché suisse de la formation continue. L'étude vise à fournir une meilleure vue d'ensemble du paysage de la formation continue et des structures des prestataires. L'orientation thématique, qui change chaque année, permet de générer des données sur des questions actuellement urgentes dans le domaine de la formation des adultes et de la formation continue. L'étude sur la formation continue 2019 a été réalisée par la FSEA en coopération avec la chaire de formation professionnelle supérieure et de formation continue du département de didactique universitaire et de formation des adultes de la Haute école pédagogique de Zurich.

ÉCHANTILLON ET MÉTHODOLOGIE

Les données ont été collectées au moyen d'une enquête en ligne en allemand, français et italien de juin à septembre 2019. L'enquête a été envoyée à 2 147 adresses et a été complétée 389 fois, ce qui correspond à un taux de réponse de 18%. Parmi ceux-ci, 6 enregistrements de données ont dû être supprimés parce que les questionnaires étaient incomplets ou que l'expéditeur n'était pas un prestataire de formation continue. Il reste donc 383 enregistrements de données valides qui ont été évalués pour l'étude. Chaque questionnaire rempli représente un prestataire de formation continue individuel ou une institution indépendante d'une institution complète. Si l'on part du principe qu'il y a environ 3000 prestataires sur le marché suisse de la formation professionnelle (cf. Schläfli/Sgier 2014) et que l'on suppose une sélection aléatoire de l'échantillon, cette situation de données permettrait de faire des déclarations pour l'ensemble du marché de la formation professionnelle avec un écart de 5% et une certitude de 95%. La population des prestataires de formation continue n'étant pas connue avec précision, la prudence est néanmoins de mise lorsqu'on généralise. En particulier, les prestataires qui ne fournissent aucun service de conseil peuvent ne pas s'être sentis concernés par l'enquête et peuvent donc être sous-représentés. Dans l'enquête, 55 des 383 participants ont déclaré n'avoir fourni aucune consultation ; par conséquent, ils ont sauté la partie thématique. L'analyse n'a révélé aucune indication concrète d'un biais dans le sens d'un biais d'échantillonnage. Les données structurelles présentent à peu près la même image que dans les études les plus récentes sur l'éducation, avec leurs différents thèmes principaux.

1 Introduction

La participation à une formation continue est souvent précédée d'une recherche d'informations sur les possibilités de formation ou même une consultation détaillée. On peut s'étonner du fait que l'on ne sait que relativement peu de chose sur cette acquisition d'informations et de conseils en Suisse, alors que l'on accorde désormais presque unanimement une grande importance au recours à des offres d'information et de conseil pour la participation à la formation continue. Ce thème a tout au moins fait récemment son entrée dans les statistiques sur la formation. Le dernier microrecensement sur la formation initiale et continue posait des questions à propos de la recherche d'informations sur les possibilités de formation initiale et continue (cf. OFS 2018, p. 10/11) :

- Il constate qu'un tiers de la population résidente permanente de 15 à 75 ans a recherché au cours des 12 mois précédant le sondage des informations sur des formations initiales et continues. Cela représente environ 2,1 millions de personnes.

- Parmi celles-ci, deux tiers ont obtenu des informations «directement des institutions et organisations », en règle générale (97 %) gratuitement.

- Ce sont les institutions de formation (écoles, hautes écoles, institutions de formation continue, etc.) qui ont été contacté es le plus fréquemment (63 %), suivies des employeurs et organisations patronales (22 %), des services d'orientation professionnelle et de placement (11 %) et enfin des syndicats (4 %). Relativement souvent, on indique également comme sources d'autres institutions (27 %), qui ne sont toutefois pas précisées dans le rapport.

Au-delà de ces questions relatives à la recherche d'informations, le conseil en formation continue n'a cependant pas été observé de plus près. Tout au plus, les sources d'information citées par les personnes interrogées fournissent des indications sur l'importance et l'ampleur du conseil en formation continue : 28 % des personnes qui ont obtenu des information les ont reçues lors d'une rencontre personnelle, tandis que 45 % des personnes interrogées étaient en contact par téléphone, courrier électronique ou les réseaux sociaux avec des personnes qui les ont renseignées. On peut imaginer qu'un conseil plus détaillé en matière de formation continue a également eu lieu dans le cadre de ces contacts – notamment des rencontres personnelles. Les sources d'information les plus fréquentes sont toutefois les sites Internet des organisations (63 %) ainsi que les documents d'information imprimés (48 %).

Sur la base de ces données représentatives, il n'est toutefois pas possible de tirer des conclusions plus précises sur l'importance du conseil en formation continue et les offres de conseil exploitées. Il paraît néanmoins plausible de supposer que les institutions de formation occupent également une place centrale pour le conseil en matière de formation continue, précisément si l'on constate qu'elles le font déjà pour la recherche d'informations. Si nous portons notre regard sur l'étranger, un sondage en Allemagne par exemple montre que les institutions de formation continue arrivent actuellement en tête pour le conseil en formation continue (32 %), suivies d'autres institutions de formation (26 %), des employeurs (25 %), des services de placement (23 %) et de services spéciaux indépendants de conseil (20 %) (cf. Käpplinger 2020, p. 20). Par ailleurs, une étude sur l'orientation cantonale professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse fait ressortir qu'un tiers des habitants entre 20 et 74 ans connaissent cette institution, ou l'orientation de carrière pour adultes, mais que 5 % seulement y ont recours. Il s'avère que les personnes envisageant un changement professionnel agissent de façon autonome et se renseignent sur Internet, consultent l'employeur ou s'adressent directement à une institution de formation (cf. Schmidlin & Allemann Theilkäs 2019).

Les institutions de formation occupent donc une place centrale dans le paysage de conseil en matière de formation professionnelle. C'est également ce qu'indique une enquête de la FSEA auprès des prestataires de formation et des titulaires d'un brevet fédéral en 2014 (cf. Sgier 2015). Cette étude a constaté qu'environ un dixième (11 %) du personnel de formation continue des prestataires exerçait essentiellement une activité de conseil (ibid. p. 47, fig. 29). Par ailleurs près de quatre cinquièmes des prestataires interrogés (79 %) considéraient la compétence en matière de conseil comme une compétence importante pour les formateurs (ibid. p. 51, fig. 33).

Quoique les organisations et les formateurs et formatrices d'adultes semblent percevoir le conseil comme un champ d'activité important, on ne sait que peu de chose sur leur activité de conseil. Dans les analyses scientifiques comme dans la pratique, on met plutôt l'accent sur des tâches de gestion et de direction, ainsi que de planification et de réalisation des manifestations de formation.

Dans ce contexte, nous avons décidé d'une part de consacrer une conférence scientifique au conseil en formation continue[1]. D'autre part, nous avons choisi ce sujet comme axe thématique de l'étude annuelle sur la formation continue. Nous présentons les résultats de cette étude dans ce rapport. Il vise à donner un aperçu de l'activité d'information et de conseil des prestataires de formation

1 La conférence « Le conseil dans la formation des adultes et la formation continue » a eu lieu le 31/1/2019. Elle a été organisée par la Fédération suisse pour la formation continue FSEA et la Haute école pédagogique de Zurich dans le cadre du cycle commun de conférences « La formation continue dans la recheche et la pratique »

continue comme lieu central du conseil en formation continue. Au niveau de la pratique, l'étude entend contribuer à une réflexion différenciée sur le conseil comme champ d'activité de la formation continue.

Elle esquisse diverses formes de conseil, leur fréquence et la manière dont elles sont réalisées. Elle examine le personnel de conseil, ses qualifications et ses besoins de formation continue, et met en lumière l'importance accordée au conseil par les institutions au niveau stratégique. Enfin, nous analysons également les défis posés dans le domaine du conseil ainsi que les développements futurs à prévoir. L'étude fournit ainsi un premier aperçu du champ d'activité du conseil dans les institutions de formation continue en Suisse. Des études scientifiques supplémentaires seront nécessaires pour une analyse approfondie du rôle et de l'importance du conseil dans la formation continue.

2 Le conseil comme thème dans la formation continue – cadre théorique

Dans une perspective d'ensemble, le thème du conseil a gagné en importance dans les espaces les plus divers de la vie sociale ces dernières dizaines d'années. Pour des secteurs variés tels que l'économie, la santé ou encore le domaine social et éducatif, des consultations, des coachings ou des supervisions constituent une base de décision pour les individus et les organisations. Il est donc peu surprenant que ce phénomène social soit caractérisé par des expressions telles que « la société conseillée » ou « la société McKinsey » (cf. Schützeichel & Brüsemeister 2004, p. 8). Les causes de ce boom du conseil sont multiples, et se situent par exemple au niveau des changements rapides du monde du travail et de la technologie et des insécurités et confusions qui en découlent pour les entreprises et les individus (cf. par ex. Käpplinger & Maier-Gutheil 2015 ; Stanik 2016).

Ces évolutions de la société dans son ensemble se retrouvent également dans le domaine de la formation continue. Celles-ci se manifestent lorsque l'on évoque régulièrement – du moins sur le plan rhétorique – l'importance croissante du conseil, ou lorsque des acteurs de la politique de la formation exigent la mise en place d'un conseil tout au long de la vie (cf. Stanik 2016). Ce besoin supposé croissant de conseil est expliqué d'une part par les parcours de formation et de carrière de plus en plus hétérogènes des individus dans la société du savoir, exigeant une formation continue, et d'autre part par le manque de transparence du marché de la formation continue et le besoin d'orientation qui en résulte. Cette thèse très répandue – désignée par Käpplinger (2000, p. 17) comme « thèse de l'intransparence » – doit toutefois être considé-

rée de façon différenciée. Dans son analyse de données représentatives de l'Allemagne, Käpplinger conclut que la majorité de la population n'a plutôt pas de besoin généralisé de conseil en matière de formation continue, parce qu'elle se sent bien informée et ne désire donc pas davantage d'information et de conseil. En même temps, il y a un très grand nombre de personnes (en Allemagne 7,7 millions par an) qui ne peuvent pas satisfaire un désir manifeste de conseil en matière de formation continue. On constate donc un grand besoin d'agir et la nécessité de trouver des solutions différenciées. Au total, on peut supposer qu'il y a notamment des carences en ce qui concerne des offres et structures de conseil répondant aux besoins de certains groupes cibles, tels que les personnes peu qualifiées sur le plan formel.
Même si l'importance du conseil est incontestée dans le domaine de la formation continue, les structures institutionnelles ainsi que la définition de la notion de conseil en formation continue constituent un champ extrêmement hétérogène. Une systématisation plus poussée pourrait contribuer à mieux saisir le besoin de conseil et à adapter des offres correspondantes de façon ciblée aux besoins individuels (Bülow 2018).

Le conseil comme champ d'activité de la formation continue

Le conseil est considéré à côté de l'enseignement, de l'information, de l'agencement et de l'animation des cours comme une forme fondamentale d'action pédagogique (Gieseke 2015). Dans le domaine de la formation continue également, le conseil constitue une forme d'action pédagogique essentielle, ce qui se reflète entre autres dans le nombre croissant d'études empiriques sur le conseil dans la formation (continue), la profession et l'emploi (cf. à ce propos la vue d'ensemble systématique de Käpplinger & Maier-Gutheil 2015).

Une première approche de la notion montre que « le conseil (représente) de nos jour beaucoup de choses dans le discours pédagogique : le conseil s'entend comme conseil psychosocial, conseil à l'apprentissage pour la résolution de problèmes, conseil dans le sens d'une forme de soutien et d'intervention dans le processus d'apprentissage. Le conseil peut également désigner le conseil en organisation comme aide pour la transformation d'une institution, […] le soutien à la prise d'une décision pour des offres données de formation continue […] (Gieseke 2000, p. S. 10). Dans la perspective de la pédagogie des adultes, le conseil peut être défini comme une offre qui aide les individus à prendre des décisions autonomes et autoresponsables sur leurs propres parcours d'apprentissage, de formation et de carrière. Afin de faire la distinction entre le conseil et l'acquisition d'informations, « on ne parle de conseil que lorsque l'interaction des personnes impliquées va au-delà d'une transmission d'informations et englobe une réflexion subjectivement pertinente sur des aspects objectifs, permettant entre autres à la per-

sonne qui se fait conseiller de tirer les choses au clair de façon bien fondée et/ou de prendre une décision. Néanmoins, le conseil est caractérisé par l'interaction entre l'information et la réflexion » (Schiersmann 2011, p. 429).

L'essentiel est que le processus de conseil soit un échange sans préjugé du résultat entre les individus cherchant un conseil et les personnes qui le proposent. À côté des questions, des préoccupations et des situations de vie des personnes cherchant conseil, ce processus est également déterminé par les compétences professionnelles des conseillères et conseillers ainsi que par le contexte de l'organisation de formation continue (cf. ibid.). Afin d'assurer un conseil adapté à la situation, les conseillers doivent disposer de compétences très diverses. Il existe donc des concepts et des exposés très divers sur les compétences requises (pour un aperçu d'ensemble, cf. Bülow 2018). Ainsi, Schwarzer et Buchwald (2006) par exemple exposent que le personnel de conseil doit disposer de connaissances professionnelles (connaissance de théories, modèles, etc.), de ressources personnelles (personnalité, concept de conseil, réflexion), de compétences sociales (confiance, sensibilité de communication), de compétences de conseil (empathie, techniques d'entretien, etc.), de compétence de gestion des problèmes (gestion constructive de tensions) et de compétence en matière de processus (agencement du processus de conseil, etc.). Toutefois, il n'existe jusqu'à présent que peu de formations initiales et continues « normalisées » pour le personnel de conseil dans la formation continue ; dans bien des cas, les conseillères et conseillers acquièrent leurs aptitudes « sur le tas » (Schiersmann 2018).

Formes de conseil

Au niveau des formes institutionnalisées du conseil dans la formation continue, on fait fondamentalement la distinction entre le conseil axé sur l'individu et le conseil axé sur l'organisation (cf. par ex. Nittel 2009 ou Schiersmann 2009). Le conseil axé sur l'organisation vise des systèmes sociaux complets, et englobe par exemple les conseils en matière de qualification pour les entreprises. Pour le conseil axé sur l'individu, on trouve dans le discours scientifique et relatif à la pratique diverses subdivisions, qui diffèrent selon les structures spécifiques au pays, à la région ou aux prestataires. Ainsi, Nittel (2009) fait la distinction entre le conseil à l'apprentissage, le conseil pour la détermination de niveau, le conseil en formation continue, le conseil aux formateurs et enseignants et les formes spéciales du coaching et de la supervision, tandis que Schiersmann (2009) catégorise les formes de conseil pour individus en conseil d'orientation, conseil pour le développement des compétences et conseil en matière d'apprentissage.

La présente étude s'aligne dans son acception des formes de conseil sur ces catégories, mais en adaptant ces notions, sur la base

d'études et de tests préalables avec des prestataires de formation continue, au contexte de la formation continue en Suisse et aux désignations courantes. Nous faisons la distinction entre :

(1) **Les informations et conseils en matière d'offre**, portant avant tout sur l'offre de l'établissement même. Cette forme s'articule autour de l'information sur les offres et leurs modalités. Dans l'étude, ce domaine a été examiné au moyen de questions sur trois thèmes :

- l'orientation sur les possibilités de formation continue dans l'établissement même,
- le conseil pour la sélection des cours et le placement (y compris conditions d'admission, conditions générales, questions administratives),Finanzierungsmöglichkeiten.
- les options de financement.

(2) **Le conseil et soutien à l'apprentissage** concerne des activités de conseil dans le cadre des cours et manifestations de formation. Le conseil s'adresse ainsi aux apprenants qui suivent déjà une formation continue. Le sondage s'est particulièrement intéressé aux aspects suivants :

- conseil aux apprenants dans des entretiens ou formats de consultation formels (identification des ressources d'apprentissage, démonstration des stratégies d'apprentissage, sélection des méthodes d'apprentissage, clarification de l'organisation de l'apprentissage, etc.), et
- accompagnement et soutien d'activités d'apprentissage autonome (devoirs d'auto-apprentissage, e-learning, etc.).

(3) Le conseil en matière d'orientation comprend des sujets qui vont au-delà de l'offre de l'établissement même et des questions administratives, et concernent des questions de développement personnel ou d'orientation générale dans le système de formation continue. La présente étude se concentre sur les thèmes suivants :

- offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation,
- parcours professionnel, carrière,
- réintégration professionnelle,
- bilans professionnels/personnels,
- bilans des compétences,

– reconnaissance des qualifications étrangères.

La distinction entre ces trois formes de conseil a été faite dans le questionnaire là où il s'agit des thèmes, formats et groupes cibles du conseil. Pour les questions portant sur le personnel ou l'importance du conseil pour les institutions de formation, nous n'avons pas fait de différence entre ces trois formes de conseil.

Les données relevées dans le cadre de cette étude permettent de donner ci-après un aperçu du poids accordé au conseil comme forme d'action pédagogique dans la pratique des organisations de formation continue.

3 Résultats du sondage auprès des prestataires

Le chapitre 3.1 ci-après donne tout d'abord un aperçu de la fréquence des activités de conseil et de leur réalisation au sein des trois formes de conseil mentionnées. Le chapitre 3.2 se penche ensuite sur les groupes cibles, le chapitre 3.3 sur le personnel et le chapitre 3.4 sur l'importance accordée au conseil par les institutions. Le chapitre 3.5 esquisse les défis de l'avenir. Il est suivi des conclusions tirées des résultats empiriques de l'étude (chapitre 3.6). Nous présentons finalement les indicateurs relevés annuellement des institutions de formation continue (données structurelles).

3.1 FORMES DE CONSEIL

Comme exposé au chapitre 2, cette étude saisit trois formes de conseil. La figure 1 montre qu'environ 90 % des prestataires interrogés proposent une orientation à propos de leurs propres offres ainsi que pour la sélection des cours et/ou le placement. Le conseil à l'apprentissage est un peu plus rare, mais fait également partie, souvent ou tout au moins parfois, de l'offre d'environ 80 % des institutions. Le conseil en matière d'orientation au-delà de l'offre de l'établissement même a également un poids élevé : notamment le conseil portant sur les offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation occupe – et c'est tout à fait remarquable – une place importante. Les formes plus spécialisées du conseil en orientation, telles que les bilans professionnels/personnels, les bilans des compétences ou la reconnaissance de qualifications étrangères sont plus rares.

Au total, 98 % des prestataires proposent au moins une forme de conseil en formation continue, et quatre cinquièmes d'entre eux

(83%) toutes les trois formes. Selon leurs propres indications, seuls 6 de 383 établissements interrogés – deux petits prestataires et quatre de taille moyenne, de divers secteurs – renoncent totalement aux activités de conseil.

À quelle fréquence votre institution fournit-elle des conseils sur les sujets suivants ?

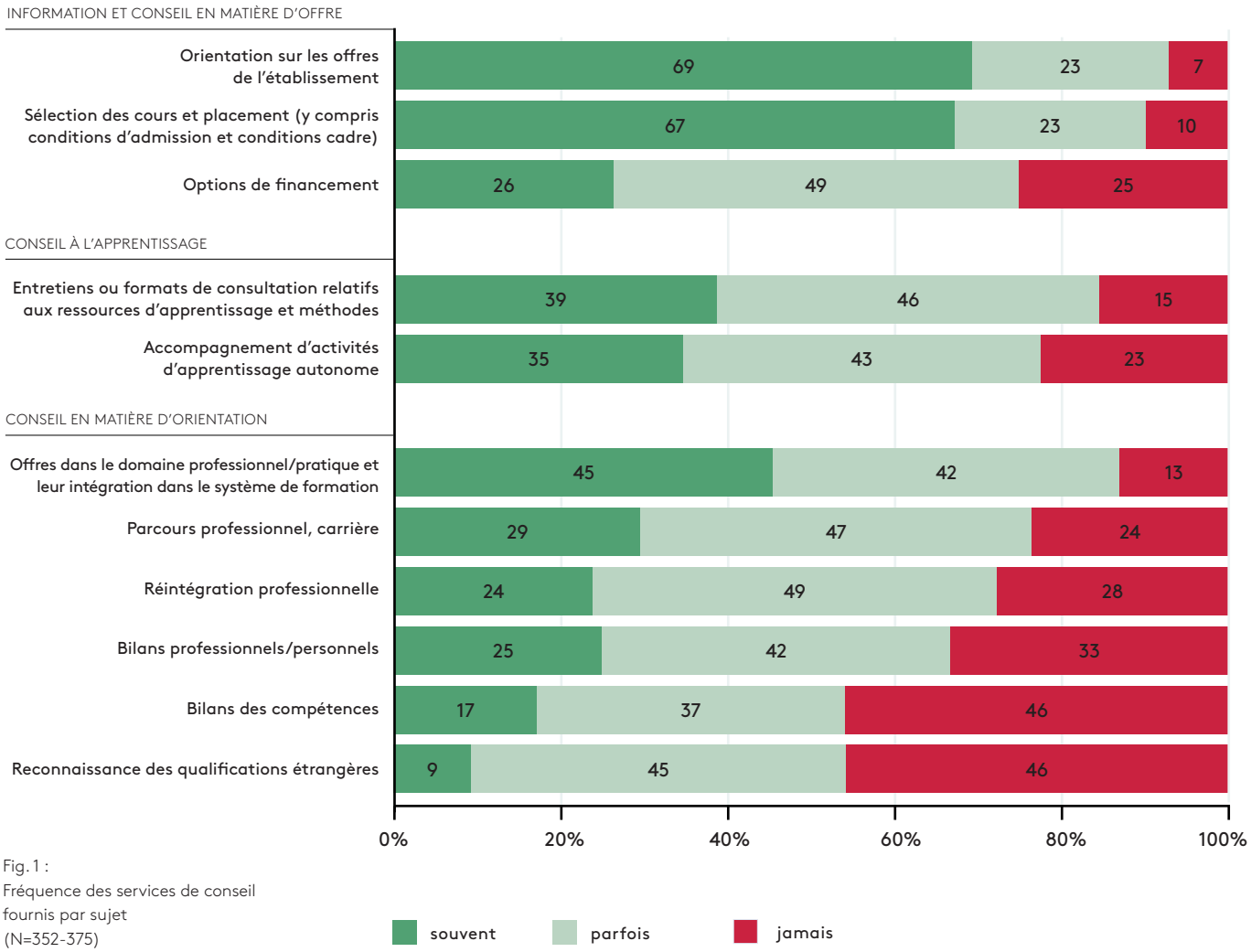

Fig. 1 :
Fréquence des services de conseil fournis par sujet
(N=352-375)

Le conseil constitue donc pour presque tous les prestataires un champ d'activité très important, auquel ils consacrent un certain temps. Il n'est pas étonnant de trouver au premier plan – si l'on considère les fréquences – les formes de conseil informatif (cf. Gieseke 2000) où les personnes en quête de conseil expriment leurs intérêts en matière de formation continue et où l'instance conseillère, à l'aide de divers systèmes d'information (par ex. Internet), leur présente des voies et alternatives possibles et leur fournit des impulsions pour une prise de décision. Des formes plus poussées de conseil, partant de situations de vie posant des défis aux personnes en quête de conseil, voire même les conseils de parcours de vie sont plus rares, mais sans doute nettement plus intenses et plus lourdes pour les institutions.

3.1.1 INFORMATIONS ET CONSEILS EN MATIÈRE D'OFFRE

Les informations et conseils en matière d'offre portent sur l'offre de l'institution même. Il s'agit donc de renseigner les participants ainsi que les clients potentiels sur les offres disponibles dans l'institution et leurs modalités, et de les aider à sélectionner l'offre qui convient. Environ 90 % des prestataires de formation continue proposent ce type d'information et de conseil. Dans les domaines de l'orientation sur les offres et de la sélection des cours, ces conseils sont fournis souvent par la grande majorité des prestataires (env. 70 %), et parfois par environ un quart d'entre eux (23 %). Les conseils portant sur les options de financement sont fournis par 75 % des institutions, mais sont moins demandés que les conseils d'orientation et de sélection/placement portant sur les offres (cf. fig. 1).

Ce type de consultation a essentiellement lieu par téléphone, vidéoconférence ou courrier électronique, mais les manifestations d'information également jouent un rôle important. Presque un prestataire sur deux utilise également des formats de consultation formels ainsi que le temps de présence aux cours pour informer les participants sur l'offre, les conditions d'admission ou des questions administratives telles que les possibilités de financement. Les permanences et sites d'information (« foyers d'apprentissage »)[2] et plateformes d'apprentissage jouent un rôle plutôt marginal pour les informations et conseils en matière d'offre.

Comment se déroulent les services d'information et de conseil en matière d'offre ?

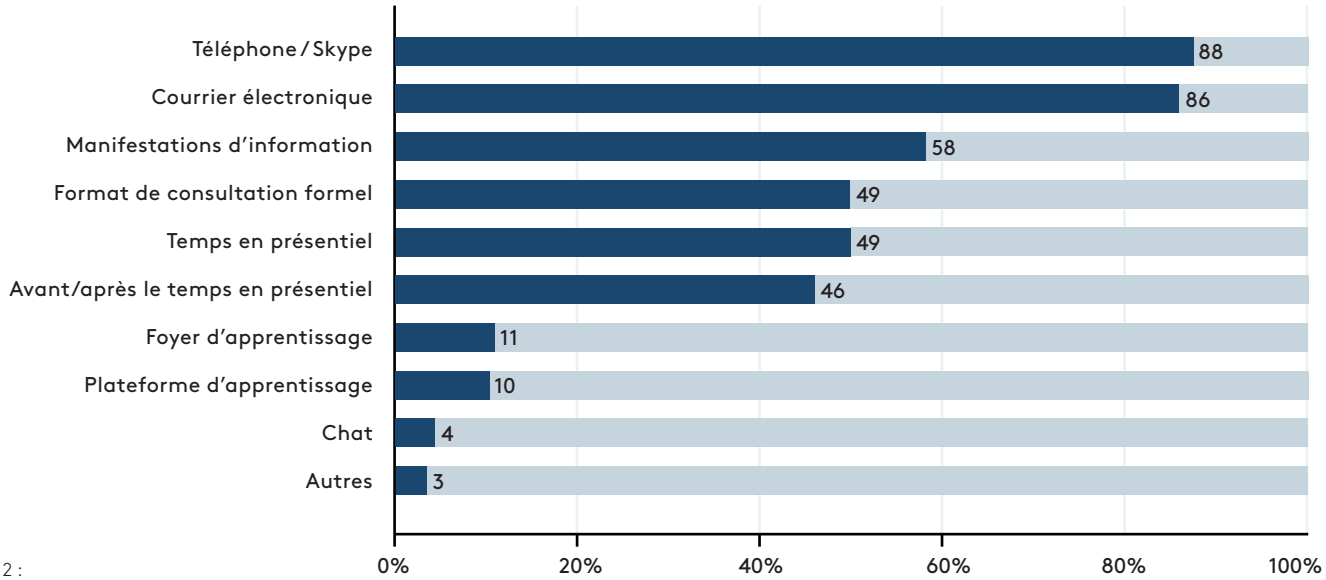

Fig. 2 :
Canaux utilisés pour l'information et le conseil en matière d'offre (réponses multiples, N= 328)

2 On entend par foyer d'apprentissage un espace d'apprentissage ouvert pour l'apprentissage individuel et accompagné.

Les informations et conseils en matière d'offre sont essentiellement fournis par les responsables de domaine et de programme : près de trois quarts des prestataires (73 %) confient cette activité de conseil axée sur l'information à des responsables de programme ou de domaine. Chez une bonne moitié des prestataires, les formateurs (53 %) et le personnel administratif (56 %) assument également cette tâche. Certains prestataires (8 %), pour la plupart des organisations de moins de 50 employés, confient les activités d'information et de conseil en matière d'offre à tous leurs collaborateurs et collaboratrices.

Qui mène les services d'information et de conseil en matière d'offre ?

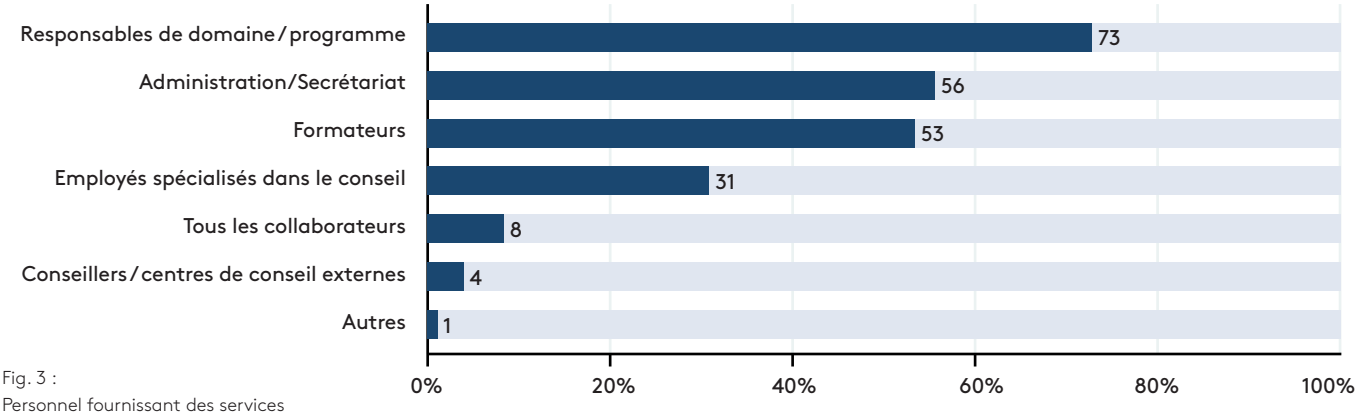

Fig. 3 :
Personnel fournissant des services d'information et de conseil en matière d'offre (réponses multiples, N=320)

Les employés spécialisés en services de conseil jouent également un rôle non négligeable. Presque un établissement sur trois (31 %) a recours à un personnel spécialisé en services de conseil même lorsqu'il s'agit essentiellement d'informations et de conseils pour la sélection des cours. Tous les types de prestataires sont représentés ici. Chez les grands prestataires, le recours au personnel spécialisé en services de conseil est toutefois nettement plus important (45 %) que dans les petites et moyennes organisations.

Au niveau des régions linguistiques, on constate que le conseil relatif aux options de financement est nettement plus rare en Suisse alémanique que dans les deux autres régions. Ainsi, 45 % des institutions de formation continue en Suisse romande et 33 % en Suisse italienne conseillent à ce sujet, contre 19 % seulement en Suisse alémanique. Les données ne permettent pas d'établir quelles en sont les raisons. En dehors de cette divergence, on ne constate pas de différences notables entre les régions linguistiques pour les informations et conseils en matière d'offre. Il n'y a guère non plus de différences par rapport au contexte institutionnel et à la taille des prestataires.

Les informations et conseils en matière d'offre constituent donc pour presque toutes les institutions de formation continue un champ d'activité important. Selon l'avis des prestataires, il s'agit là d'un service qui gagne en importance : près de 60 % des établisse-

ments interrogés considèrent que l'ampleur des services relatifs à l'orientation et au placement au sein de leurs propres offres a augmenté au cours des cinq dernières années. 45 % des organisations interrogées enregistrent une augmentation des conseils relatifs aux options de financement. Un tiers environ ne constate pas de changement au niveau de l'ampleur des services d'information et de conseil en matière d'offre. Très peu de prestataires seulement (environ 5 %) perçoivent une diminution de la demande (cf. également à ce propos chapitre 3.5 et fig. 13)[3]

3.1.2 LERNBERATUNG

Le conseil à l'apprentissage a lieu dans le cadre des manifestations de formation. On ne conseille donc pas ici des participants potentiels, mais des apprenants qui participent déjà à une activité de formation continue de l'institution. Deux types de conseil et de soutien à l'apprentissage ont été saisis :

- le conseil aux apprenants dans le cadre d'entretiens ou formats de consultation formels (identification des ressour ces d'apprentissage, démonstration des stratégies d'apprentissage, sélection des méthodes d'apprentissage, clarification de l'organisation de l'apprentissage, etc.),

- l'accompagnement et le soutien d'activités d'apprentissage autonome (devoirs d'auto-apprentissage, e-learning, etc.).

Environ 80 % des organisations de formation continue proposent un conseil à l'apprentissage. La plupart le font parfois (environ 45 %), les autres souvent (cf. fig. 1). Le recours au conseil dans le cadre d'entretiens et de formats de consultation formels est un peu plus intense que pour l'accompagnement et le soutien d'activités d'apprentissage autonome. Au total, les deux types de conseil saisis semblent toutefois avoir à peu près le même poids assez élevé dans les organisations.

Il faut néanmoins remarquer que près d'un quart des organisations interrogées (23 %) renoncent totalement à conseiller et soutenir les apprenants pour les activités d'apprentissage autonome. Dans la plupart des organisations, l'apprentissage autonome fait sans doute partie des activités d'apprentissage, mais la présente étude n'a pas relevé le poids de cette forme d'apprentissage dans les organisations.

15 % des organisations de formation continue renoncent à un conseil à l'apprentissage sous forme d'entretiens ou de formats de consultation formels. Au niveau du contenu, cette forme de conseil porte par exemple sur les ressources et stratégies d'apprentissage.

---

3 Pour les indications sur l'évolution des cinq dernières années, nous avons pris en compte au chapitre 3.1. tous les prestataires, donc également ceux qui ne proposent aucune activité de conseil dans les formes de conseil en question. Dans le chapitre 3.4, seuls les prestataires fournissant effectivement les services de conseil en question sont pris en compte..

Comment se déroulent les services de conseil à l'apprentissage ?

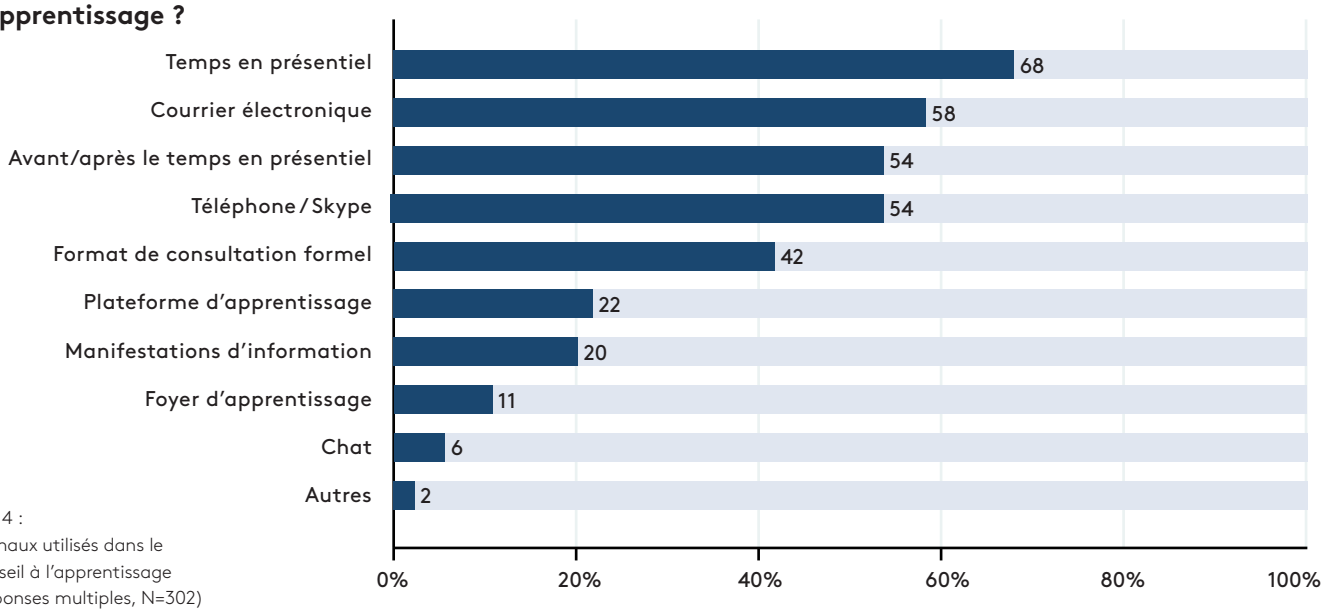

Fig. 4 :
Canaux utilisés dans le conseil à l'apprentissage (réponses multiples, N=302)

Les commentaires relatifs à cette question signalent toutefois que le conseil sur ces sujets a en partie également lieu informellement, c'est-à-dire en dehors des entretiens et formats de consultation saisis ici.

Au niveau des lieux et filières utilisés pour le conseil à l'apprentissage, le temps en présentiel arrive en tête. Plus de deux tiers des prestataires proposent ces conseils pendant la présence aux cours (68 %), un peu plus de la moitié également avant ou après le temps en présentiel (54 %). Le courrier électronique (58 %), le téléphone et les vidéoconférences (54 %) également sont intensément utilisés pour le conseil à l'apprentissage. On a également recours aux formats de conseil formels (42 %), tandis que les manifestations d'information et les plateformes d'apprentissage jouent un rôle subordonné (environ 20 %). Les permanences et sites d'informations, qui conviendraient particulièrement bien au conseil à l'apprentissage, jouent également un rôle peu important (11 %), mais ceci est sans doute dû au fait que peu d'organisations de formation disposent d'un tel « foyer d'apprentissage ».

Qui assure le conseil à l'apprentissage dans les institutions de formation continue ? Les formateurs arrivent en tête. Cette tâche leur est confiée dans près de trois quarts des institutions (73 %). Les responsables de domaine et de programme jouent également un rôle central (63 %). Environ un prestataire de formation continue sur trois (36 %) dispose de personnel spécialisé en services de conseil pour le conseil à l'apprentissage. Une petite partie des institutions (15 %) confie également de telles tâches au personnel administratif. Il est très rare que les prestataires de formation continue aient recours à des conseillers externes ou réfèrent les participants qui ont besoin d'un conseil à l'apprentissage à des centres de conseil (5 %). Les prestataires dont tous les employés assurent un conseil à l'apprentissage sont également très rares (4 %).

Qui mène les services de conseil à l'apprentissage ?

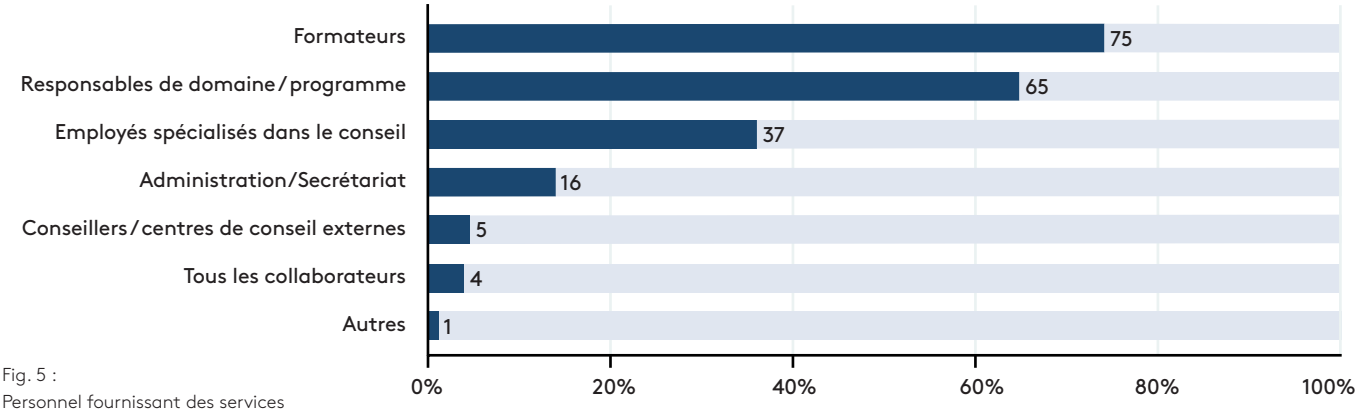

Fig. 5 :
Personnel fournissant des services de conseil à l'apprentissage (réponses multiples, N=302)

Le conseil à l'apprentissage compte parmi les tâches centrales des formateurs et formatrices d'adultes. L'importance accordée par les institutions de formation continue à ce type de conseil est par conséquent élevée : près de 80 % proposent parfois ou souvent un conseil à l'apprentissage. Il faut toutefois noter également que près d'un cinquième des prestataires renoncent complètement à conseiller les apprenants à propos des stratégies et ressources d'apprentissage ou à les soutenir pour l'apprentissage autonome – en dépit d'une croissance générale de la demande. Près de 50 % des établissements interrogés ont enregistré au cours des cinq dernières années une augmentation de l'activité de conseil dans ce domaine. Cette tendance va sans doute continuer à se renforcer, puisqu'il faut s'attendre en liaison avec la numérisation à une importance croissante des phases d'apprentissage autonome et de l'apprentissage autogéré et que tous les apprenants ne sont pas capables d'apprendre de façon autonome sans aucun soutien (à propos des évolutions futures, cf. chap. 3.5.2).

Au niveau de l'offre de conseil à l'apprentissage, on constate de légères différences entre les régions linguistiques. Ainsi, davantage de prestataires proposent un conseil à l'apprentissage en Suisse romande et italienne qu'en Suisse alémanique.

3.1.3 CONSEIL EN MATIÈRE D'ORIENTATION

Le conseil en matière d'orientation comprend des sujets qui vont au-delà de l'offre de l'établissement même et des questions administratives, et concernent des questions de développement personnel ou d'orientation générale dans le système de formation continue. Dans la présente étude, les thèmes suivants ont été examinés :

- offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation,
- parcours professionnel, carrière,
- réintégration professionnelle,

– bilans professionnels/personnels

– bilans des compétences,

– reconnaissance des qualifications étrangères.

Le conseil en orientation est très répandu dans les organisations de formation continue : 61 % des prestataires interrogés assurent des conseils relatifs à au moins l'un des thèmes ci-dessus mentionnés. Pour les différents thèmes, la part des prestataires proposant un conseil se situe entre 50 et 90 %. Pour la plupart des thèmes, ils ne conseillent toutefois que parfois. Un prestataire interrogé sur dix (10 %) ne propose de conseil en orientation pour aucun des thèmes évoqués. Dans l'ensemble, le conseil en orientation est plus répandu dans les organisations de grande ou moyenne taille.

Le plus souvent, le conseil en orientation porte sur les offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation. Un conseil à ce sujet est proposé par 87 % des organisations, la moitié environ d'entre elles fournissant de tels conseils souvent ou parfois. Le parcours professionnel et de carrière, la réintégration professionnelle ou les bilans professionnels/personnels constituent pour environ un quart des prestataires un sujet de conseil fréquent, environ 40 à 50 % proposent parfois un conseil à ce propos. Les conseils relatifs au bilan des compétences et à la reconnaissance de qualifications étrangères sont le plus rarement demandés ; près de la moitié des organisations n'a aucune activité de conseil à ce propos (fig. 1).

Wie werden Bildungsberatungen durchgeführt?

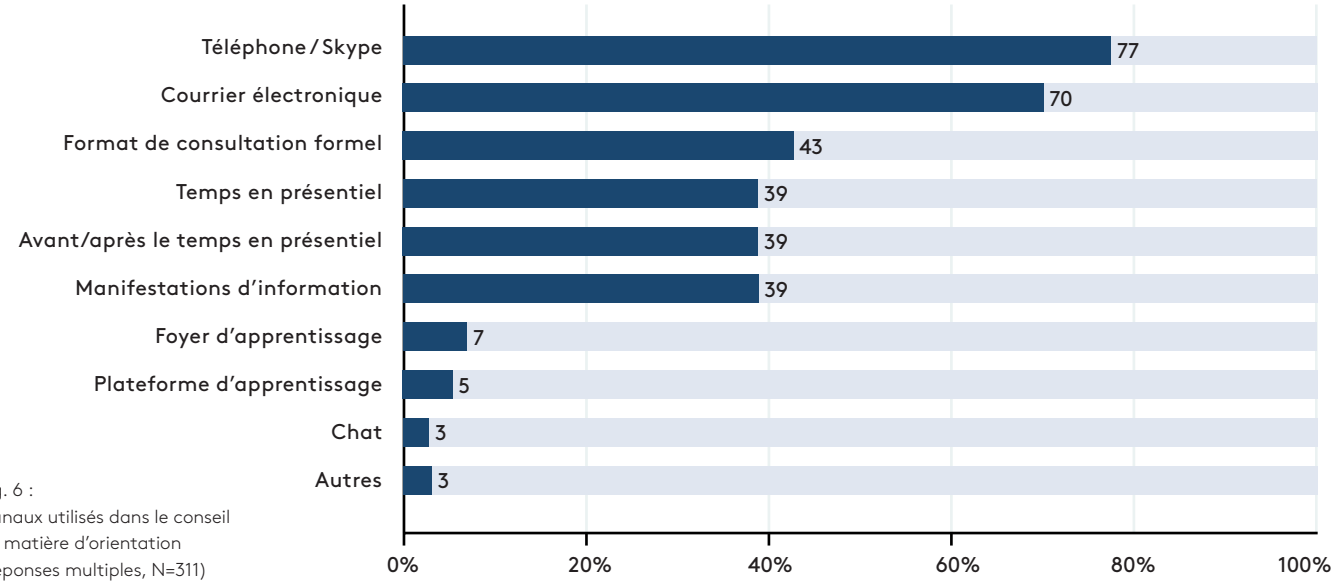

Fig. 6 :
Canaux utilisés dans le conseil en matière d'orientation (réponses multiples, N=311)

Le conseil en orientation a le plus souvent lieu par téléphone, vidéoconférence ou courrier électronique. Pour plus de trois quarts des prestataires, l'entretien oral par téléphone ou vidéoconférence est le canal privilégié pour le conseil. Mais les formats de consultation formels, le temps en présentiel et les manifestations d'information jouent également un rôle assez important. Environ 40 %

des prestataires utilisent ces contextes pour conseiller les apprenants ou des participants potentiels sans rapport direct avec l'offre de l'institution sur des questions de développement personnel et d'orientation générale dans le système de formation. Les foyers et plateformes d'apprentissage ne jouent qu'un rôle minime pour le conseil en orientation.

Les personnes chargées du conseil en orientation sont essentiellement les responsables de domaine et de programme : près de trois quarts des prestataires (71 %) leur confient cette fonction. Souvent, les formateurs (44 %) et des employés spécialisés en services de conseil (37 %) assument également cette tâche. Une part relativement élevée des organisations (25 %) confie également cette forme de conseil élaborée, qui n'est pas directement liée à l'offre de l'institution, au personnel administratif. On ne collabore que très rarement pour le conseil en orientation avec des conseillers ou centres de conseil externes (4 %). Il est également très rare que tous les collaborateurs soient chargés de cette tâche (4 % des prestataires).

Qui mène les services de conseil en matière d'orientation ?

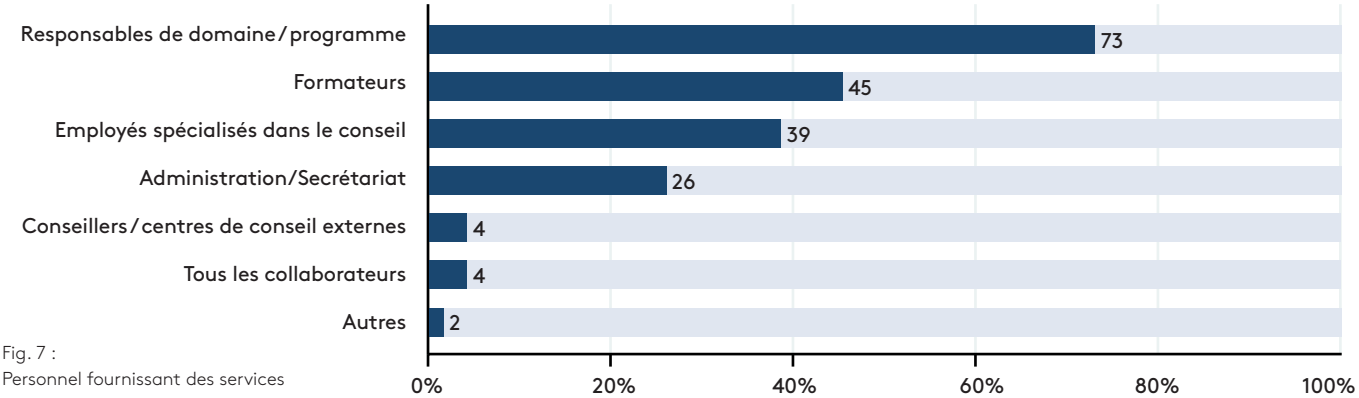

Fig. 7 :
Personnel fournissant des services de conseil en matière d'orientation (réponses multiples, N=311)

Tandis que les services d'information et de conseil en matière d'offre et le conseil à l'apprentissage visent à conseiller les participants pour le choix des cours ou à les soutenir dans le processus d'apprentissage, le conseil en orientation n'a pas de rapport direct avec l'offre de l'institution. Dans un système de formation continue composé pour environ 80 % de prestataires privés, non subventionnés ou subventionnés en partie seulement, on ne s'attendrait pas forcément à ce que trois quarts des prestataires proposent un conseil en orientation.

Le conseil en orientation a en général pour ambition de conseiller l'individu indépendamment des offres concrètes et des intérêts d'un prestataire donné. Par conséquent, dans d'autres domaines de la formation, cette tâche relève donc moins des prestataires de formation que de centres de conseil indépendants, par exemple des services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière ou des centres universitaires de conseil aux études. Le grand nombre de

prestataires qui proposent un conseil en orientation dans la formation continue s'explique sans doute par le fait qu'il n'y a guère en Suisse de centres de conseil publics se concentrant spécifiquement sur la formation continue des adultes. Les prestataires de formation continue compensent ainsi en partie une lacune des services publics d'orientation. Ils assurent une prestation de formation supposée être indépendante de leurs intérêts commerciaux, ce qui peut éventuellement déboucher sur des conflits d'intérêt.

Le besoin de cette prestation est incontestable – et il semble continuer à augmenter. Selon le thème, environ 20 à 50 % des prestataires interrogés ont enregistré une demande croissante au cours des cinq dernières années. C'est pour le thème « offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation » que la demande a le plus fortement augmenté ; environ une institution sur deux (56 %) a constaté ici une hausse au cours des cinq dernières années. Les consultations à propos du parcours professionnel et de la carrière aussi ont nettement augmenté (38 %). Les bilans professionnels/personnels ont augmenté chez environ un quart des prestataires (27 %), les consultations relatives au bilan des compétences et à la reconnaissance de qualifications étrangères auprès d'un peu plus de 20 % des institutions. Pratiquement aucune organisation n'enregistre une baisse de la demande. (cf. également fig. 13).

3.2 GROUPES CIBLES

Pour les groupes cibles des services de conseil, l'enquête n'a pas différencié par formes de conseil. Les indications fournies dans la fig. 8 concernent donc la totalité des services de conseil relatifs à l'offre, à l'apprentissage et à l'orientation.

Les personnes qui se font le plus souvent conseiller par les prestataires de formation continue sont celles qui s'intéressent à l'offre de l'institution (98 % des prestataires conseillent ce groupe cible) ou participent déjà à une telle offre (95 %). Mais environ 90 % des prestataires conseillent également des personnes qui s'intéressent de façon générale aux possibilités de formation continue, donc qui cherchent davantage un conseil en orientation qu'un conseil à propos de l'offre. Ce groupe cible est toutefois conseillé nettement moins souvent que les participants ou les personnes intéressées par l'offre de l'institution (voir fig. 8).

L'étude a également examiné la demande de conseil de la part de groupes cibles sélectionnés. Environ 80 % des prestataires conseillent parfois ou souvent des cadres supérieurs ainsi que des entreprises, administrations, organisations du monde du travail (OrTra) et autres organisations. Elle a également saisi la demande de certains groupes cibles qui présentent un taux relativement faible de participation à la formation continue (cf. microrecensement sur la formati-

on initiale et continue). Environ trois quarts des prestataires de formation continue conseillent souvent ou parfois des demandeurs d'emploi et des personnes issues de l'immigration. Environ 60 % des prestataires conseillent des personnes ne disposant que de faibles compétences de base, et 50 % des personnes handicapées. Dans la plupart de ces institutions de formation continue, le conseil pour ces groupes cibles n'a toutefois lieu que parfois.

Qui votre établissement conseille-t-il en matière de formation continue ?

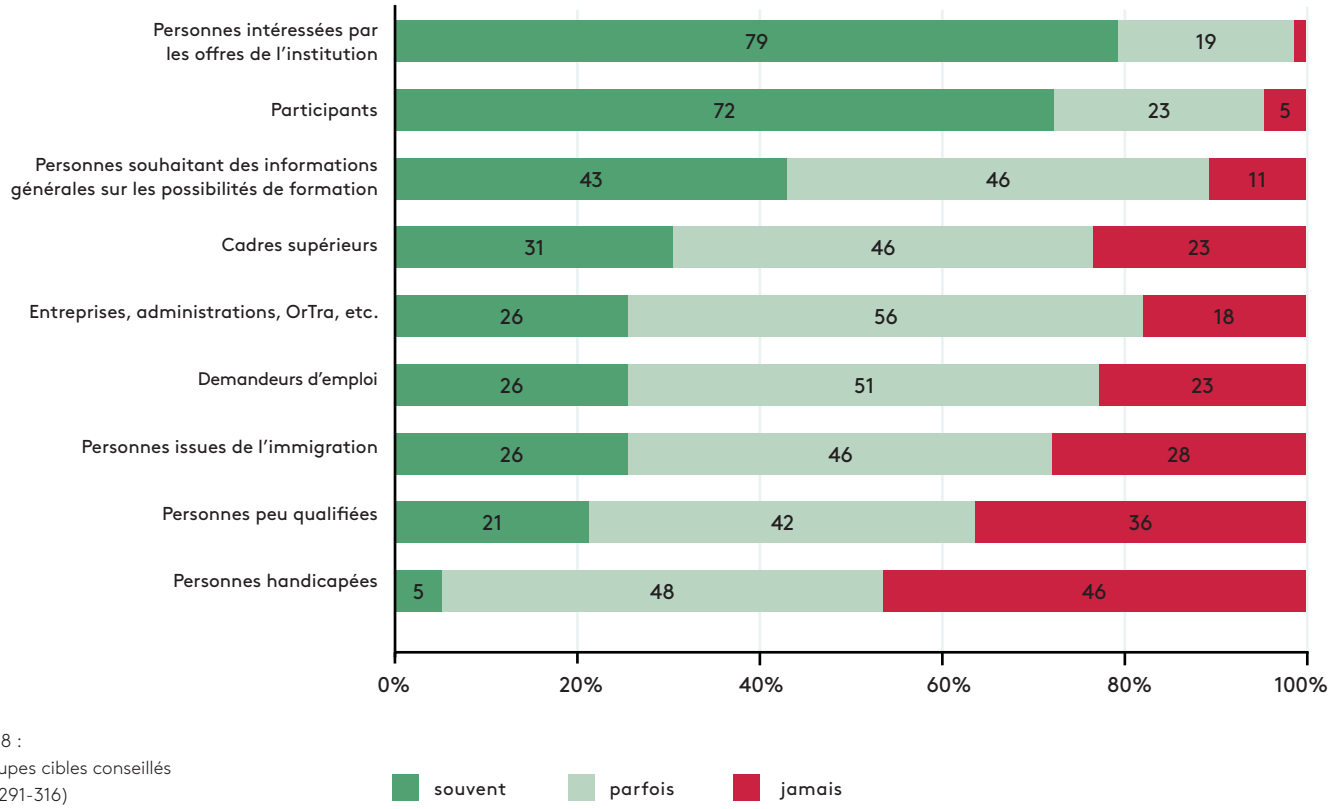

Fig. 8 :
Groupes cibles conseillés
(N=291-316)

L'analyse fait ressortir une corrélation entre les services de conseil aux demandeurs d'emploi, aux personnes peu qualifiées et aux personnes issues de l'immigration[4]. Cela signifie que les prestataires qui conseillent l'un de ces groupes cibles proposent la plupart du temps également un conseil pour les deux autres groupes. Autrement dit : les demandeurs d'emploi, les personnes peu qualifiées et les personnes issues de l'immigration ne semblent pas obtenir des conseils – ou être perçues comme groupe cible spécifique – auprès de toutes les institutions de formation continue, mais principalement auprès des prestataires qui proposent une formation pour des groupes cibles avec un taux relativement faible de participation à la formation continue, et s'adressent donc activement à ces groupes. On remarque également que les prestataires qui conseillent souvent des demandeurs d'emploi, des personnes issues de l'immigration, peu qualifiées ou handicapées utilisent davantage que la moyenne des formats et entretiens de consultation formels, ce qui suggère qu'ils disposent de structures de conseil bien développées.

4 Entre les personnes peu qualifiées et les personnes issues de l'immigration, on constate un effet de corré lation important (Spearman's r=0,62) ; pour les autres groupes, cet effet est moyen.

En dehors des groupes cibles mentionnés, les commentaires à cette question font état de quelques autres groupes de personnes qui cherchent souvent conseil auprès des prestataires de formation continue. Parmi celles-ci comptent les spécialistes de certaines branches, les parents ou les personnes aspirant à un changement de profession.

Comme on pouvait s'y attendre, les prestataires de formation continue conseillent en premier lieu des personnes qui participent à l'une de leurs offres ou s'intéressent à une telle participation. Mais des personnes intéressées d'une manière générale par les possibilités de formation continue sont également très souvent conseillées. Ces personnes peuvent être des participants qui souhaitent par exemple s'informer sur les possibilités de formation consécutives ou le système de formation continue en général, ou des personnes qui ne désirent pas suivre une formation continue auprès du prestataire, mais le consultent de façon ciblée pour des conseils en orientation. L'étude ne permet pas de déterminer la fréquence de ce dernier cas, donc de savoir dans quelle mesure on a recours aux prestataires de formation continue en quelque sorte comme alternative aux services d'orientation indépendants.

3.3 PERSONNEL

Les personnes qui assument des tâches de conseil dans les institutions de formation continue travaillent rarement exclusivement comme conseillères ou conseillers. L'étude saisit les champs d'activité et rôles associés aux services de conseil et les qualifications des personnes qui les fournissent chez les prestataires.

3.3.1 PERSONNEL CHARGÉ DE TÂCHES DE CONSEIL DANS LES INSTITUTIONS

Dans la plupart des établissements de formation continue, les tâches de conseil se répartissent sur plusieurs catégories de personnel. Les responsables de domaine et de programme jouent un rôle majeur ; environ 72 % des prestataires les emploient pour ces tâches de conseil. Comme le montre également la fig. 9, ils agissent à peu près aussi souvent dans l'information et le conseil en matière d'offre que dans le conseil en orientation, mais près de deux tiers des prestataires leur confient également des tâches de conseil à l'apprentissage. En deuxième place, on trouve pour les activités de conseil les formateurs ; 69 % des institutions ont recours à eux dans ce domaine, en premier lieu pour le conseil à l'apprentissage (73 %). Très souvent, les formateurs conseillent également dans les domaines de l'information et du conseil en matière d'offre (53 %) et de l'orientation (43 %).

Le personnel administratif est également chargé de tâches de conseil par plus de la moitié des prestataires de formation continue (52 %). Le plus souvent, il renseigne sur l'offre de l'institution même ou aide les participants pour le placement en fonction du niveau dans les cours (56 %). Un prestataire sur quatre emploie également du personnel administratif pour le conseil en orientation, et quelques-uns aussi pour le conseil à l'apprentissage (15 %).

Plus d'un tiers des prestataires (39 %) disposent d'un personnel spécialisé dans les services de conseil, qui est employé pour tous les types de conseil. En revanche, il est rare que les prestataires de formation continue coopèrent avec des conseillers ou des centres de conseil externes (7 %). Les prestataires où tous les collaborateurs assument des tâches de conseil sont également peu fréquents (9 %) ; ceci est vrai également pour les petites organisations. Tout comme les institutions de plus grande taille, ces dernières confient également leurs services de conseil de façon ciblée à des personnes déterminées, et ne considèrent pas le conseil comme une tâche généralisée de l'ensemble du personnel.

Qui mène les services de conseil dans votre institution ?

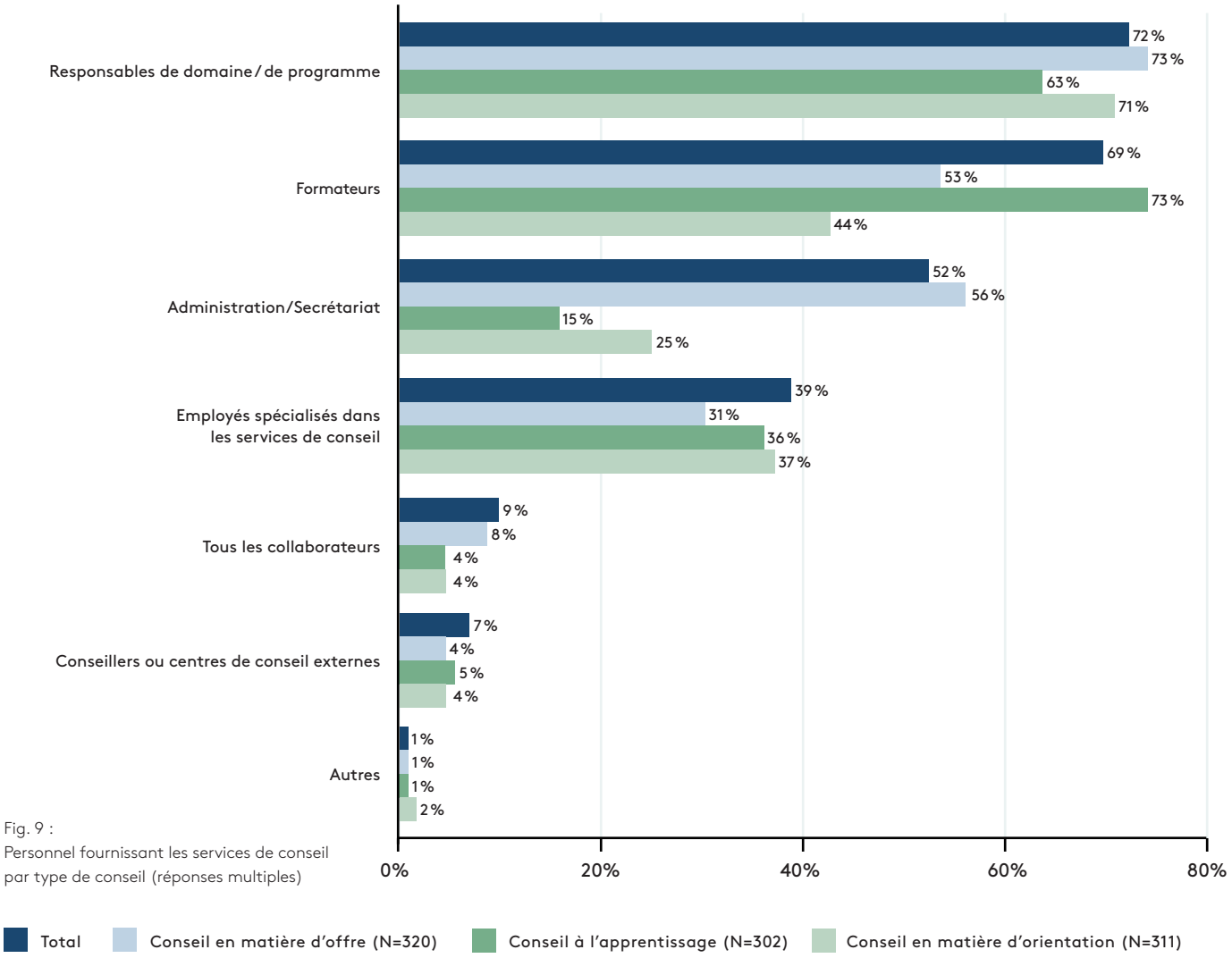

Fig. 9 :
Personnel fournissant les services de conseil par type de conseil (réponses multiples)

Les comparaisons entre les prestataires de différentes tailles ne font pas ressortir de différences notables. Les différences entre les régions linguistiques également sont minimes, à une exception près : en Suisse romande, on emploie moins souvent un personnel spécialisé dans les services de conseil qu'en Suisse alémanique ou chez les prestataires opérant à l'échelle suprarégionale.

Dans l'ensemble, on constate – et c'est peu surprenant – que ce sont notamment les responsables de domaine et de programme qui assument souvent la responsabilité du conseil. Les formateurs, qui sont en contact étroit avec les participants, fournissent souvent un conseil à l'apprentissage, mais renseignent également sur l'offre et conseillent en matière d'orientation. On remarque également le recours assez important au personnel administratif dans un domaine en fait pédagogique. Même s'il s'agit en premier lieu « seulement » d'un conseil à propos de l'offre comme transmission d'informations, cette catégorie de personnel assume ainsi une tâche exigeante et importante.

Il est également intéressant d'examiner l'étendue des services de conseil :

- Les responsables de domaine et de programme consacrent en moyenne près d'un quart de leur temps de travail (23 %) à des tâches de conseil.

- Pour les formateurs, ce temps est un peu moins (16 %).

- Le personnel administratif consacre en moyenne un cinquième (19 %) de son temps de travail au conseil.

- Comme on pouvait s'y attendre, c'est pour le personnel spécialisé en services de conseil que ces prestations prennent la plus grande place. Ces spécialistes s'occupent aussi essentiellement d'autres tâches, mais utilisent environ un tiers de leur temps de travail (23 %) pour des activités de conseil.

Dans l'ensemble, la charge de travail pour les tâches de conseil se situe donc en moyenne, pour le personnel non spécialisé en services de conseil, autour de 20 % du temps de travail. Les personnes spécialisées dans ce domaine y consacrent 30 % de leur temps. Il faut considérer ici que les employés appartiennent souvent à plus d'une catégorie, pouvant par exemple être tout à la fois formateurs et responsables de programme. Et une spécialisation en services de conseil va sans doute souvent de pair avec un profil de formateur dans le sens d'une qualification supplémentaire. Enfin, toutes les institutions n'emploient pas toutes les catégories de personnel. Ainsi, tout juste 30 % des petits établissements disposent d'employés spécialisés en services de conseil.

3.3.2 QUALIFICATION ET BESOINS DE FORMATION DU PERSONNEL CHARGÉ DU CONSEIL

La fig. 10 donne un aperçu plus différencié des profils de qualification du personnel chargé du conseil. Environ un cinquième des organisations (22 %) indiquent que la totalité ou la plupart des collaborateurs qui fournissent des services de conseil disposent d'une formation dans le domaine du conseil ou un domaine apparenté tel que le coaching ou la supervision. Pour environ un tiers des prestataires (36 %), les collaborateurs ont suivi une formation continue dans ce domaine.

La qualification la plus répandue des personnes assumant des tâches de conseil dans les institutions de formation continue est, toutefois, une formation didactique. Près de trois quarts des prestataires (72 %) utilisent essentiellement ou exclusivement pour le conseil du personnel disposant d'une formation didactique. On trouve fréquemment aussi des formations continues dans le domaine de l'accompagnement de l'apprentissage (50 %) et de l'information et du conseil sur les offres (68 %). Nous ne pouvons pas déterminer ici si ces formations continues dans le domaine du conseil sur les offres sont des formations internes de l'institution axées sur sa propre offre, ou s'il s'agit de formations continues externes.

Quelles sont les qualifications des personnes qui donnent des conseils en matière de formation continue dans votre établissement ?

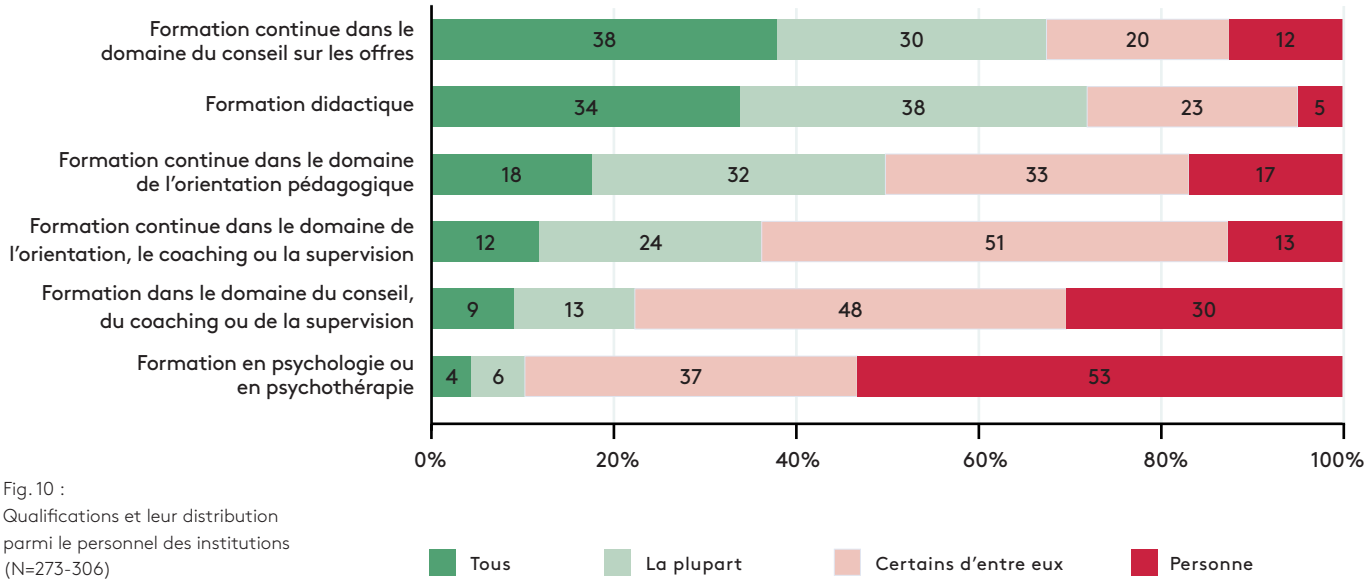

Fig. 10 :
Qualifications et leur distribution parmi le personnel des institutions (N=273-306)

Ces chiffres se réfèrent aux prestataires de formation continue chez lesquels la totalité ou la plupart des personnes chargées du conseil disposent de la qualification en question. Par ailleurs, une part relativement importante des organisations emploie des collaborateurs individuels disposant des qualifications évoquées ci-dessus. Ainsi, près d'un prestataire sur trois emploie dans le domaine du conseil des collaborateurs ayant suivi une formation continue de conseil à l'apprentissage.Outre les formations initiales et continues

saisies ici, certains prestataires interrogés mentionnent d'autres qualifications d'ordre professionnel, dont des formations initiales et continues pédagogiques, des formations professionnelles supérieures spécifiques à la branche et des diplômes universitaires en rapport avec le conseil. Certains soulignent par ailleurs qu'il faut également considérer comme qualification l'expérience dans le domaine du conseil.

Les résultats montrent que la plupart des institutions de formation continue confient leurs services d'information et de conseil à des employés qualifiés dans le domaine de la pédagogie ou du conseil, donc qui disposent tout au moins de certaines formations continues dans ce domaine. Les formations initiales et continues pédagogiques-didactiques sont ici nettement plus répandues que les formations spécifiques de conseiller. Dans ce contexte, il paraît utile de renforcer la composante du conseil comme tâche transversale du personnel dans les formations didactiques également (comme par exemple dans le certificat FSEA). Ceci pourrait contribuer à professionnaliser davantage encore l'activité d'information et de conseil.

Au total, deux tiers des prestataires (64 %) jugent que toutes les personnes qui assument chez eux des tâches de conseil disposent d'une qualification correspondante. Chez 24 %, le conseil n'est assuré que par peu de personnes sans qualification spécifique. Chez les 12 % restants, tous les services de conseil sont fournis par des employés ne disposant d'aucune qualification pédagogique ou de conseil.

On peut supposer que les prestataires emploient plutôt les personnes sans qualification spécifique ou avec une faible qualification seulement dans le domaine du conseil à des tâches de conseil axées sur l'information qui sont donc plus simples. Un prestataire décrit comme suit comment cela peut se présenter au quotidien :

> « Les employé/e/s de l'administration ne disposent que de formations continues internes dans le domaine du conseil en matière d'offre. Mais ils ne conseillent qu'au téléphone ou par courrier électronique à propos de questions simples, telles que les modalités d'admission ou la comparaison avec d'autres offres. Les consultations plus complexes sont assurées par les responsables des cours (ou la responsable de la formation continue) qui disposent d'une formation didactique, souvent d'une formation/expérience de cadre et en partie également de formations de coaching. » (cas 17)

Il faut également tenir compte du fait que le besoin de conseil peut être plus ou moins grand d'une institution à l'autre, selon l'ampleur et l'axe de l'offre de formation continue, comme l'illustre le cas suivant :

« Nous sommes un petit centre de formation continue qui propose essentiellement des cours de langue et d'informatique. Je dirige ce service et j'ai une formation dans le domaine du coaching. Chez nous, on ne peut pas suivre de cours CAS ou d'autres filières d'études. Le besoin de conseil est donc relativement restreint, et se limite avant tout à déterminer quel niveau les participants doivent choisir pour leur cours de langue. » (cas 136)

À côté des compétences existantes en matière de conseil, les prestataires constatent également un besoin de qualification supplémentaire de leur personnel (cf. fig. 11). Aucun thème n'apparaît ici particulièrement proéminent. Sur l'ensemble des thèmes, environ 30 à 45 % des prestataires interrogés constatent un besoin important ou moyen de formation continue. Un tiers environ perçoit un faible besoin de formation. Environ 20 à 40 % finalement ne constatent aucun besoin de formation continue dans ces domaines, soit parce qu'ils jugent leur personnel suffisamment qualifié, soit parce que certains thèmes – tels que le conseil en ligne, les outils d'approche d'un public ou le conseil aux entreprises – n'entrent pas en ligne de compte pour l'institution.

Quels sont les besoins de formation du personnel de votre établissement dans le domaine du conseil ?Bereich Beratung?

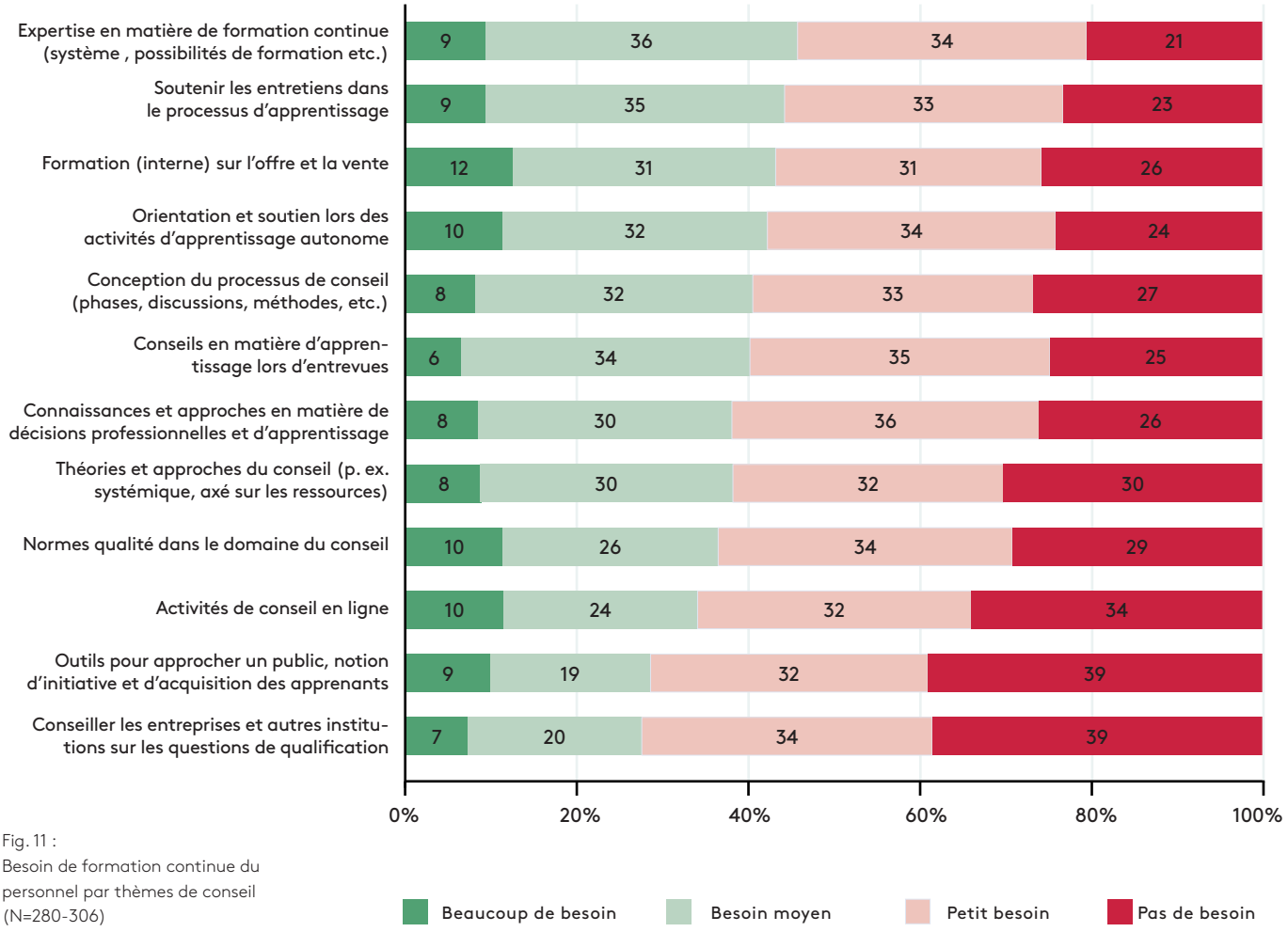

Fig. 11 :
Besoin de formation continue du personnel par thèmes de conseil (N=280-306)

Le besoin de formation perçu semble également avoir un rapport avec la taille de l'organisation : plus l'institution est grande, plus le besoin de formation continue constaté est élevé. Il est impossible de déterminer à cet égard s'il s'agit effectivement d'un besoin plus élevé ou plutôt d'une plus forte disposition et d'une plus grande capacité financière à investir dans la formation continue du personnel.

Dans les très petites organisations, les tâches de conseil semblent en partie se concentrer sur une seule personne, ce qui peut également conduire à un faible besoin de formation continue, comme le montre le cas suivant :

> « Nous sommes un tout petit établissement, la direction de l'école assume 95 % des tâches de conseil. De ce fait, il n'y a presque pas de besoin de formation. » (cas 26))

Au total, on peut constater qu'il y a effectivement au sein des institutions un besoin non négligeable de formation continue pour les activités de conseil. Aucun thème n'est ici particulièrement prédominant, tous les thèmes évoqués dans le questionnaire revêtent une certaine importance. Ce résultat appelle à donner au conseil comme tâche transversale un poids approprié dans la formation initiale et continue du personnel de la formation continue.

3.4 IMPORTANCE DU CONSEIL POUR LES INSTITUTIONS

La mission centrale des institutions de formation continue consiste en règle générale à réaliser des offres de formation. Il paraît donc logique que le conseil en tant que service ait pour finalité d'informer et de guider les participants. Et par conséquent, le conseil a une grande importance pour presque tous les prestataires (97 %). Il n'est pas non plus surprenant que la grande majorité des prestataires (92 %) atteste au conseil un rôle important pour l'amélioration du succès d'apprentissage des participants. Le poids du conseil pour l'accompagnement de l'apprentissage numérique est un peu moindre (75 %).

La majorité des prestataires attribuent également d'autres effets favorables aux activités de conseil, entre autres dans le domaine du marketing : neuf prestataires sur dix jugent que le conseil est important pour gagner des clients et accroît l'attractivité de l'établissement de formation. Selon l'estimation des prestataires, les services de conseil apportent également une contribution substantielle à la garantie de la qualité (85 %).

L'importance économique des services de conseil paraît nettement plus faible. Ainsi, 45 % seulement des prestataires interrogés considèrent les activités de conseil comme une source de revenus importante pour l'établissement.

Comment jugez-vous l'importance des activités de conseil…

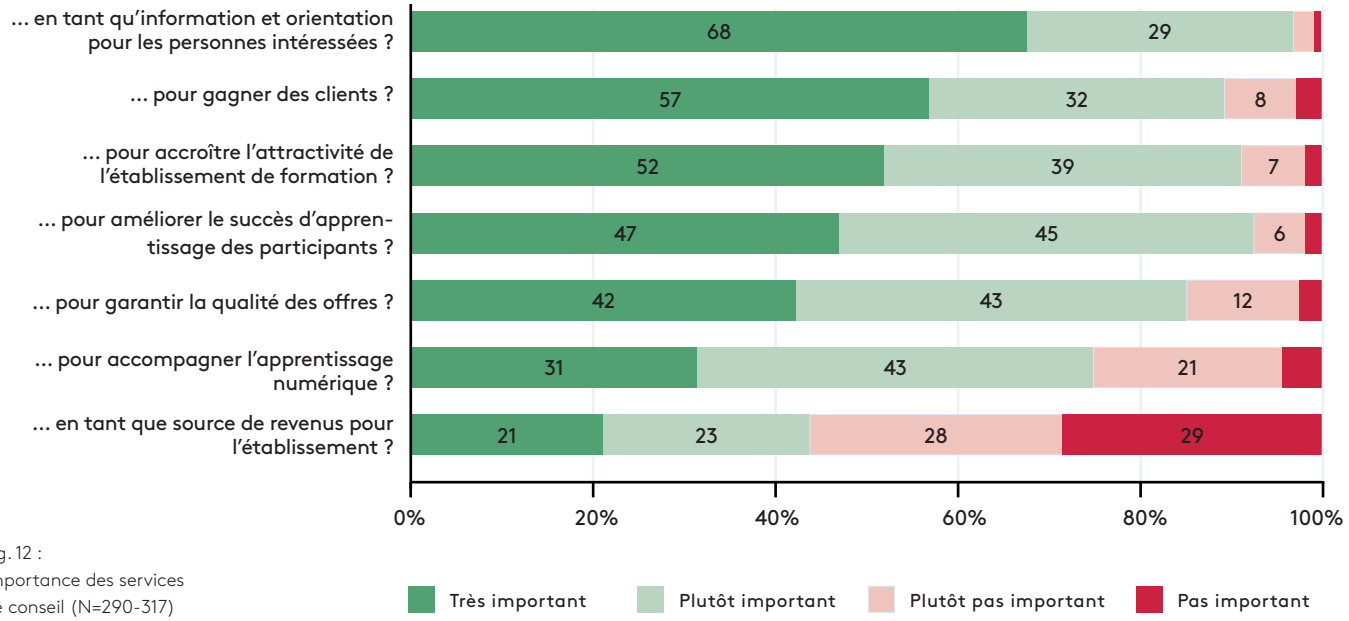

Fig. 12 :
Importance des services de conseil (N=290-317)

La question de l'importance des services de conseil du point de vue des institutions de formation continue pose également celle de la mesure dans laquelle elles perçoivent le conseil comme champ d'activité spécifique. Afin de tirer cet aspect au clair, l'étude a également demandé si les services de conseil étaient documentés et enregistrés. De fait, un peu plus de la moitié des prestataires seulement (57 %) enregistrent leurs services de conseil, la moitié d'entre eux saisissant environ la moitié de toutes les activités de conseil (31 %). Les autres (26 %) enregistrent et documentent uniquement certains services de conseil, notamment le conseil à l'apprentissage et en matière d'orientation, les manifestations d'information dans le domaine du conseil en matière d'offre ainsi que les consultations au-delà d'une certaine durée, concernant un groupe cible spécifique ou un programme donné, comme par exemple les formations continues sur mandat des offices régionaux de placement (ORP). Les prestataires voient donc effectivement le conseil comme un champ d'activité spécifique et différencié ; malgré cela, une grande partie d'entre eux renonce à enregistrer et documenter les prestations correspondantes.

Un autre aspect, qui permet de tirer des conclusions sur l'importance du conseil comme champ d'activité des prestataires de formation continue, est le financement. Chez la grande majorité des prestataires de formation continue (77 %), les services de conseil pour les clients et les participants sont gratuits. Chez certains prestataires (16 %), la consultation est en partie payante, et une petite partie des institutions (7 %) facture systématiquement les services de conseil.

Parmi les services payants comptent notamment les consultations qui ont lieu dans un format et des séances de consultation formels, ou dont la durée dépasse un temps défini. Ceci concerne en premier lieu le conseil en matière d'orientation et le conseil à

l'apprentissage. Au niveau du conseil en matière d'offre, on facture en partie la détermination du niveau pour le placement dans les cours et la vérification des conditions d'admission ; ce n'est alors pas l'activité de conseil en soi qui est payante, mais la charge de travail pour le contrôle des documents et la procédure de placement. Des services de conseil financés par le biais de programmes tels que ceux des offices régionaux de placement (ORP) sont également facturés.

Comme l'indiquent les commentaires des institutions de formation continue, on ne peut pas toujours déterminer clairement si des services de conseil sont payants ou non, par exemple dans les cas où le conseil est compris dans le prix du cours. Un prestataire donne l'exemple suivant :

> « Toutes les consultations formelles (coaching et supervision d'enseignement, supervision de formation) sont payantes et facturées séparément, à l'exception des intervisions que nous organisons pour les participants et qu'ils effectuent eux-mêmes. Tout conseil dans le cadre ou en marge des séquences de formation est payant, mais est considéré comme couvert par les frais de participation au cours. Le conseil avant un contrat (donc essentiellement le service d'information et de conseil en matière d'offre) n'est pas facturé. » (cas 121)

Il en va encore autrement des services de conseil explicitement fournis sous forme de cours, comme dans le cas suivant :

> « Certains services de conseil font partie de l'offre de formation continue, qui est bien entendu payante. Les bilans sont proposés comme offres de cours, et payants. » (cas 96)

Les services de conseil représentent au total un bon cinquième de la charge de travail du personnel, mais ne génèrent guère de revenus directs pour la moitié des prestataires. Il est également intéressant de noter que parmi les institutions (21 %) qui considèrent effectivement le conseil comme une source très importante de revenus (voir fig. 12), la majorité déclarent proposer gratuitement leurs services de conseil. Le gain financier que les prestataires tirent de leurs services de conseil ne vient donc peut-être pas en premier lieu de services de conseil payants, mais est assuré par voie indirecte : parce que l'offre de conseil (gratuite) accroît l'attractivité de l'institution de formation, facilite le recrutement de participants et favorise la fidélisation des participants. C'est ce que suggèrent des affirmations telles que celle-ci :

> « Le conseil a un impact indirect sur les revenus : en faisant gagner des personnes intéressées et en fidélisant les personnes ayant accompli une formation. » (cas 87)

Du point de vue des institutions, le conseil apporte enfin également une contribution déterminante à la qualité des offres et à

l'amélioration du succès d'apprentissage. Environ 90 % des prestataires jugent que le conseil joue un rôle à cet égard.

En résumé, on peut retenir que presque toutes les institutions de formation continue perçoivent leurs services de conseil comme champ d'activité important. Il représente environ un cinquième de la charge de travail du personnel de formation continue (cf. chap. 3.3.1) et contribue selon les institutions non seulement à promouvoir l'orientation et le succès d'apprentissage, mais également de façon déterminante à gagner des participants et à renforcer l'attractivité de l'établissement.

Malgré cela, près de la moitié d'entre elles renonce à enregistrer et documenter ces prestations essentielles pour permettre un apprentissage tout au long de la vie. Afin de pouvoir présenter les prestations effectives des institutions de formation continue à l'extérieur, il serait donc intéressant de développer la documentation et les statistiques internes.

3.5 TENDANCES ET ÉVOLUTIONS

Afin d'obtenir des indications sur le développement du champ d'activité du conseil dans les institutions de formation continue, les prestataires ont été interrogés sur les changements au cours des cinq dernières années et sur les défis de l'avenir.

3.5.1 DÉVELOPPEMENT AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Selon l'estimation des prestataires interrogés, l'étendue des services de conseil a augmenté ces cinq dernières années dans toutes les trois formes de conseil, le conseil en orientation un peu moins que les deux autres formes. De très rares prestataires seulement enregistrent une baisse de la demande (cf. fig. 13).

Au niveau des informations et conseils en matière d'offre, la plus forte croissance est constatée dans le domaine de l'information sur les possibilités de formation continue de l'institution même et à propos du choix du cours et du niveau. Dans les deux cas, environ 60 % des prestataires interrogés constatent une demande accrue de services de conseil au cours des cinq dernières années. Le conseil à propos des options de financement a connu une croissance un peu moins prononcée, mais néanmoins très nette (52 %).

Au niveau du conseil dans le cadre de l'apprentissage, 60 % des prestataires enregistrent une demande croissante d'accompagnement et de soutien des activités d'apprentissage autonome. Près de la moitié des prestataires (49 %) constatent également une demande croissante d'entretiens et de formats de consultation formels pour des conseils relatifs aux ressources, stratégies et méthodes

d'apprentissage ou afin de tirer au clair des questions d'organisation de l'apprentissage.

Comment l'étendue des activités de conseil sur des sujets spécifiques a-t-elle évolué au cours des cinq dernières années ?

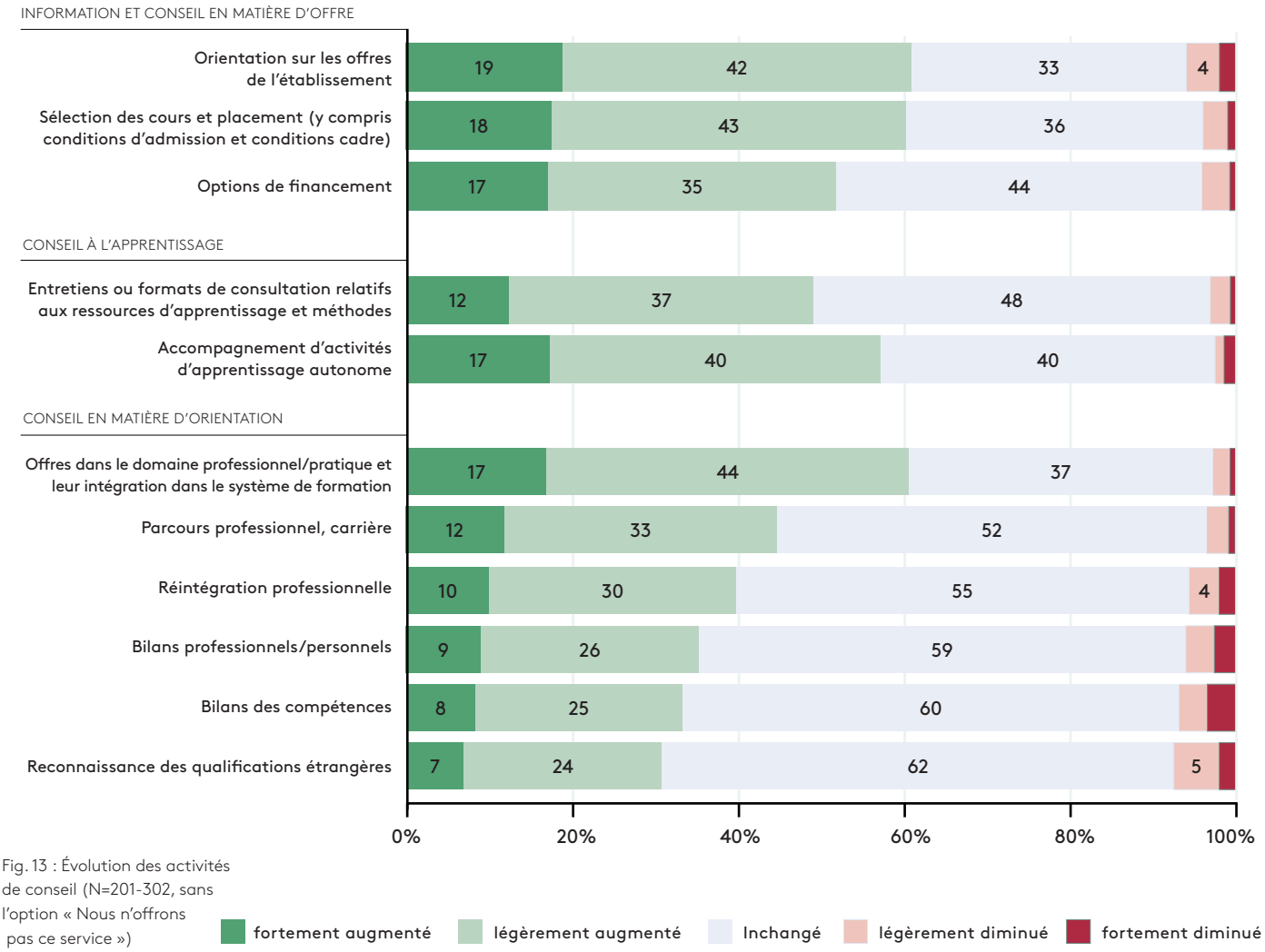

Fig. 13 : Évolution des activités de conseil (N=201-302, sans l'option « Nous n'offrons pas ce service »)

Au niveau du conseil en orientation également, les prestataires font état d'une augmentation des services de conseil. Celle-ci est toutefois moins forte que pour le conseil en matière d'offre et d'apprentissage – à une exception près : pour le thème « offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation », 60 % des prestataires perçoivent ici également une demande en hausse. Pour les autres thèmes – parcours professionnel/carrière, réintégration professionnelle, bilans professionnels/personnels, bilans des compétences et reconnaissance de qualifications étrangères – environ 30 à 40 % des institutions interrogées constatent une augmentation des services de conseil au cours des cinq dernières années.

Il faut noter à propos de ce graphique qu'il repose sur une estimation actuelle des prestataires interrogés et non pas sur une mesure de l'ampleur effective des activités de conseil. Comme exposé au chapitre 3.4, une bonne moitié seulement des prestataires enregistre et

documente les services de conseil fournis, certains la totalité de ces services, d'autres uniquement des consultations choisies. La plupart des prestataires ne seraient donc même pas en mesure de fournir des indications précises sur l'étendue de leurs activités de conseil.

Par conséquent, nous ne pouvons pas juger si cette étendue a effectivement augmenté dans la mesure présentée ici. Ces dernières années, le thème du conseil a suscité une attention croissante dans le débat public sur la formation et la politique de formation ; on ne saurait exclure que ceci a eu un impact sur l'estimation des prestataires interrogés et qu'ils pourraient ainsi avoir tendance à surestimer l'augmentation réelle de la demande de conseil. Néanmoins, le conseil semble avoir gagné en importance.

3.5.2 DÉVELOPPEMENT DANS LES TROIS À CINQ ANNÉES À VENIR

Avec une question ouverte, les prestataires ont été priés d'esquisser les développements qu'ils prévoient dans les trois à cinq prochaines années en matière de conseil en formation continue. Sur les 383 institutions interrogées, 136 ont donné une réponse.

La diversité de ces réponses reflète de façon éloquente l'hétérogénéité de ce domaine et les regards multiples sur le conseil en formation continue.

En termes de contenu, les développements escomptés comprennent des changements aussi bien au niveau de l'étendue des services de conseil que des exigences de conseil des participants aux cours ou encore des formes d'apprentissage. Nous nous concentrerons moins ci-après sur la fréquence des mentions et chercherons plutôt à dégager les diverses tendances de développement, les thèmes et perspectives sur lesquels se penchent les organisations de formation continue.

En ce qui concerne les évolutions futures, **l'étendue** des services de conseil constitue un thème central pour les prestataires de formation continue. Dans les réponses qui s'y réfèrent, la majorité des prestataires interrogés prévoit un besoin croissant dans les années à venir. Là où ils en donnent les raisons, ils citent l'hétérogénéité croissante du marché de la formation continue et la diversité des voies de formation, ou encore les changements rapides au niveau des métiers – ce qui débouchera entre autres sur une « augmentation du conseil et de l'accompagnement personnalisés sur mesure » (cas 192). Une plus petite partie des prestataires de formation continue interrogés juge qu'il n'y aura pas de changement au cours des trois à cinq années à venir au niveau de l'étendue des services de conseil ou de l'intensité du conseil, par exemple parce que les capacités pour cela font défaut : « Nous n'aurons sans doute pas les ressources nécessaires pour développer des activités dans ce domai-

ne » (cas 308). Par ailleurs, deux institutions pensent que l'ampleur des services de conseil va diminuer.

Certains prestataires prévoient également un besoin croissant de services de conseil en liaison avec le fait qu'un plus grand nombre de personnes aspirent à obtenir des **diplômes** et des **certificats**. La différenciation des possibilités de certification au niveau tertiaire débouchera selon eux à un besoin de conseil des individus comme des entreprises, puisque les contenus et l'utilité de ces certifications paraissent souvent flous ou peu transparents :

> « On observe d'une façon générale une scolarisation sous forme de diplômes et de filières d'études, également pour des thèmes qui ne devraient pas être académisés. Le Lean Management vit de la pratique et de l'expérience pratique, du fait de faire des erreurs. Nous rencontrons cependant de plus en plus souvent des personnes titulaires d'un diplôme/certificat quelconque dont l'utilité n'apparaît pas à nos interlocuteurs (malgré un CAS, n'a aucune idée des contextes plus vastes du Lean Management) » (cas 35).

Un autre champ thématique qui aura une influence sur le conseil en formation continue dans les années à venir est la **numérisation**. Les réponses des organisations de formation continue dressent ici un double tableau.

D'une part, on suppose d'une manière plutôt générale que l'enseignement va changer dans les années à venir par suite de la numérisation, par exemple avec un recours accru à l'enseignement hybride (« blended learning »), ce qui aura également un impact sur la forme et les contenus du conseil à l'apprentissage. Ainsi, « le recours accru à l'enseignement hybride aura pour conséquence que les participants devront être accompagnés et conseillés dans une formation continue 'mixte' (présentiel et à distance) » (cas 358).

D'autre part, les réponses montrent que l'on voit se dessiner pour les trois à cinq prochaines années des développements concrets dans le domaine du conseil en ligne et de l'emploi d'outils en ligne. Une partie des organisations de formation continue déclare explicitement vouloir (continuer à) développer ces instruments.

À côté de ces thèmes centraux, les développements à escompter ont été esquissés de divers points de vue. D'une part, les développements des années à venir ont été décrits du point de vue des organisations de formation continue. D'autre part, on s'est penché sur les personnes travaillant dans le conseil et les individus qui se font conseiller.

Les réponses se référant aux **organisations de formation continue** évoquent l'attitude de l'institution envers le conseil et l'importance accordée à cette prestation. Il y a ainsi des organisations de formation continue qui prévoient de créer un poste ou service pour le conseil. Divers prestataires soulignent par ailleurs que le conseil est un proces-

sus B2B et restera à l'avenir encore une prestation personnelle. Même si la « numérisation dans le conseil [se répand], [nous] misons sur le conseil personnel qui est toujours individuel » (cas 181). On entrevoit également la possibilité que les institutions seront [à l'avenir] « jugées et sélectionnées en fonction de la qualité de leurs services de conseil » (cas 49), de sorte que le conseil contribuera à déterminer le succès ou non d'une institution (cas 193).

Même si elles ne sont pas très nombreuses, diverses affirmations font référence aux p**ersonnes travaillant dans le conseil** et à leur professionnalisation. En raison du besoin croissant et changeant de conseil, « [les employés] doivent mieux se qualifier pour les nouvelles tâches de conseil » (cas 31). On signale également dans ce contexte que la numérisation posera de grands défis aux conseillers.

Dans la perspective focalisée sur les **individus** à conseiller, les prestataires interrogés esquissent des évolutions qui ont en partie déjà lieu à l'heure actuelle. Ainsi, on note d'une par sur le plan positif que le conseil est perçu par les individus comme un « service courant » dont on tire volontiers profit. D'autre part, les organisations de formation continue constatent un niveau d'exigence élevé et continuant à croître de la part des personnes en quête de conseils, qui attendent des réponses rapides et sans ambiguïté à leurs questions et préoccupations. « Les gens veulent trop souvent des 'services immédiats' au lieu de s'engager dans un processus » (cas 137). L'individualisation croissante des parcours de carrière et de vie et les possibilités multiples qui s'y associent sont également perçues comme un challenge de poids pour l'activité de conseil.

Si l'on compare les tendances d'évolution décrites aux développements des cinq dernières années (chap. 3.4.1), on remarque que les prestataires se sont déjà penchés par le passé sur certains thèmes – par exemple le besoin accru d'un conseil d'orientation sur les possibilités de formation continue ou les besoins changeants au niveau du conseil à l'apprentissage – et ne constatent donc pas de « nouvelles » tendances. On peut supposer que les prestataires s'attendent dans les années à venir à une numérisation très poussée qui débouchera sur des changements supplémentaires, aussi bien dans les formes d'enseignement, d'apprentissage, de certification et de formation qu'au niveau des formes de communication et des accès à l'information. Ceci se reflète également dans les défis décrits par les prestataires pour le conseil en formation continue.

Défis

Selon les prestataires interrogés, le plus grand défi pour leurs services de conseil réside dans l'évolution des formes d'apprentissage et des médias, et concerne donc le conseil à l'apprentissage (cf. fig. 14). 60 % d'entre eux considèrent que des tâches difficiles les attendent dans ce domaine au cours des années à venir. 40 % toutefois ne prévoient pas d'évolution des formes d'apprentissage ou des médias,

ou ne les perçoivent pas comme un défi, ce qui est plutôt étonnant eu égard au processus actuel de numérisation.

Pour plus de la moitié des institutions de formation, le manque de clarté sur le marché de la formation continue et la diversité des possibilités de formation continue et des parcours professionnels représentent également un défi pour l'activité de conseil. Ces thèmes jouent avant tout un rôle central pour le conseil en orientation, mais peuvent également avoir une importance pour l'information et le conseil en matière d'offre, par exemple si les participants qui se font conseiller pour le choix des cours ou le placement veulent se renseigner sur les possibilités consécutives sur le marché de la formation continue.

Un autre grand défi est selon les prestataires la diversité des thèmes et des contenus à traiter dans le cadre des consultations. De l'avis des établissements de formation, les plus grands défis des années à venir pour le conseil sont donc des évolutions qui ont lieu en dehors de leur institution également : la diversité et le manque de clarté du champ de la formation continue et l'évolution des formes d'apprentissage et des médias.

Mais des tâches exigeantes se dessinent également au sein des institutions de formation continue. Près de la moitié des prestataires (45 %) considèrent qu'ils seront confrontés dans les années à venir, en ce qui concerne leurs activités de conseil, à un déséquilibre des dépenses et des bénéfices. Ceci pourrait être lié au fait que les prestataires prévoient une demande croissante de services de conseil, mais fournissent en majeure partie ces services gratuitement (cf. chap. 3.3). Le fait que 40 % des prestataires interrogés perçoivent un manque de ressources pour l'activité de conseil comme un défi futur semble étayer cette supposition.

Quels sont les défis auxquels votre institution est confrontée en matière de conseil ?

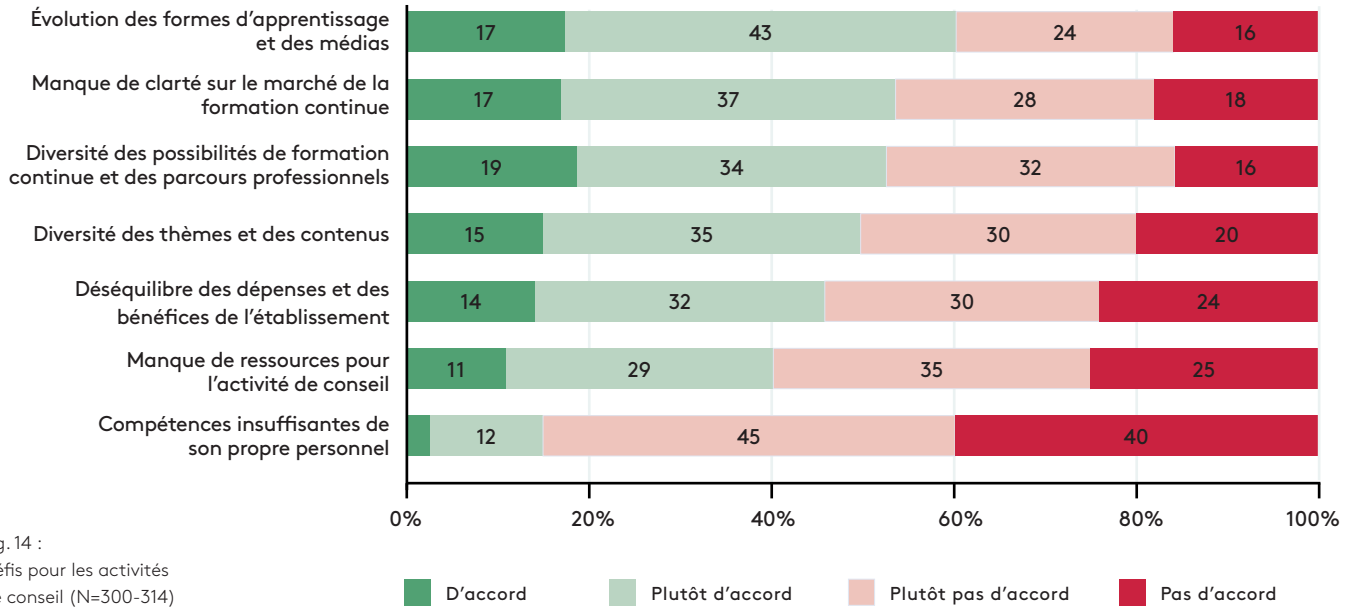

Fig. 14 :
Défis pour les activités de conseil (N=300-314)

En revanche, au niveau des compétences de leur personnel pour le conseil, les institutions de formation continue ne détectent pas de défi majeur. 15 % seulement se sentent confrontés à des difficultés notables dans ce domaine.

Par rapport à leur propre institution, les prestataires de formation continue perçoivent donc surtout les ressources de personnel et financières comme un défi, mais n'ont pas d'inquiétude en ce qui concerne les compétences de conseil de leur personnel.

La situation est plus complexe par rapport au contexte plus vaste : le marché de la formation continue, l'évolution des possibilités de formation continue et des parcours professionnels, le changement des thèmes, des contenus, des formes d'apprentissage et des médias. Dans tous ces domaines, les prestataires interrogés perçoivent une diversité et une complexité croissantes, qui pourrait déboucher sur des exigences accrues envers le conseil. La tâche de maîtriser ces défis pourrait s'avérer difficile si les institutions manquent de ressources financières et de personnel pour les activités de conseil.

3.6 CONCLUSION

Le conseil constitue un champ d'activité important pour les prestataires de formation continue en Suisse. Cette hypothèse préalable à l'étude a pu être confirmée par le sondage auprès de 383 prestataires de formation continue. Parmi les prestataires interrogés, rares sont ceux qui n'ont aucune activité de conseil. Par ailleurs, l'activité de conseil représente un bon cinquième de la charge de travail totale du personnel de formation continue. Toutes les catégories de personnel – de l'administration aux responsables de programme et aux conseillers spécialisés – sont impliquées dans ce champ d'activité. L'importance attribuée par les prestataires de formation continue au conseil est très élevée. Il sert en premier lieu à fournir un soutien pédagogique aux personnes intéressées par une formation continue et aux participants ainsi qu'à l'assurance de la qualité, mais joue également un rôle central pour le succès commercial de l'entreprise.

Sur cette base, on peut tirer un certain nombre de conclusions à propos de la situation actuelle et identifier des pistes pour le développement des services de conseil chez les prestataires de formation continue.

Importance élevée de l'activité de conseil

L'étude distingue trois formes de conseil : les informations et conseils en matière d'offre, qui se réfèrent à l'offre du prestataire fournissant le conseil ; le conseil à l'apprentissage, qui a lieu dans le cadre des cours ; et le conseil en matière d'orientation, qui va au-delà de l'offre de l'institution même et concerne essentiellement des questions de développement professionnel et personnel

et d'orientation. Presque toutes les institutions interrogées proposent au moins l'une de ces formes de conseil, plus de 80 % toutes les trois formes. La forme la plus fréquente est l'information et le conseil en matière d'offre, où le personnel administratif est souvent impliqué également à côté du personnel pédagogique. Le conseil à l'apprentissage arrive en deuxième place, et est notamment fourni par les formateurs. Le conseil en orientation, une tâche essentiellement assumée par les responsables de domaine et de programme, joue également un rôle pour près de deux tiers des prestataires. On peut donc considérer que le conseil est un champ d'activité significatif pour tous les prestataires.

Défis spécifiques selon les types de conseil

L'étude donne un aperçu d'ensemble actuel des activités dans les trois domaines de conseil mentionnés, et cette classification permet en outre de porter un regard différencié sur les défis et les évolutions de l'avenir : ainsi, la numérisation et le changement des formes d'apprentissage qui s'y associe constituent pour le conseil à l'apprentissage un défi exigeant une adaptation des formes d'action et des compétences. Pour le conseil d'information, cette même évolution fait apparaître de nouveaux canaux et de nouvelles possibilités d'information qu'il s'agit d'intégrer dans les processus existants. Au niveau du conseil en orientation enfin, les défis associés à la numérisation concernent l'aperçu que les institutions peuvent avoir des possibilités et filières existant sur le marché de la formation continue. Par conséquent, des formations continues et des connaissances dans ces différents domaines sont nécessaires.

Exigences de compétences pour le conseil en orientation

Pour le conseil en orientation, il est difficile de déterminer sur la base des données de cette étude dans quelle mesure les qualifications et compétences sont adéquates et d'évaluer la professionnalité des services. Les personnes fournissant un conseil en orientation doivent par exemple disposer d'une connaissance approfondie des secteurs tertiaire et quaternaire de la formation, des certifications et possibilités de formation consécutives, et en même temps être capables de mettre en évidence des parcours de formation individuels et d'accompagner les individus sur cette voie. À côté d'une base de savoir indispensable spécifique à leur action (connaissances spécialisées en matière de formation continue), une base de compétences indépendante du champ d'activité (connaissances en matière de conseil et d'interaction) est requise. Puisqu'il n'existe guère jusqu'à présent de formations initiales et continues spécifiques au conseil pour le personnel fournissant un conseil dans le domaine de la formation continue, on peut supposer que beaucoup de personnes exerçant une activité de conseil acquièrent leurs aptitudes par un apprentissage « sur le tas », éventuellement accompagné de formations continues ponctuelles. Il pourrait donc y avoir ici un besoin de qualification et de professionnalisation supplémentaire.

Intégration accrue des compétences de conseil dans la formation initiale et continue à tous les niveaux

Les constats mentionnés permettent de tirer quelques conclusions à propos de la qualification du personnel de conseil : ainsi, la répartition des activités de conseil sur les diverses catégories de personnel suggère qu'une intégration accrue des compétences correspondantes comme thème transversal dans les formations pédagogiques et didactiques déterminantes pour ce domaine peut apporter une contribution précieuse à la professionnalisation du conseil (cf. par ex. Thomann 2013). Dans ce sens, le conseil devrait donc par principe être un thème traité à tous les niveaux de compétence pour la formation d'adultes et dans tous les champs de compétence (enseignement, planification, direction et gestion) dans les modules de formation initiale et continue correspondants. Il ne faut pas oublier ici le personnel administratif. Même s'il n'assume généralement que des tâches de conseil simples, axées sur l'information, il doit disposer pour cela de connaissances spécifiques à l'offre ainsi que d'un savoir fondamental en matière de conseil et d'interaction. Ceci pourrait par exemple englober la capacité de détecter chez les personnes qui s'intéressent à un cours un besoin spécifique de soutien – par exemple au niveau de la langue ou des compétences de base – et de faire alors appel à des conseillers spécialisés.

Défis au niveau de la documentation des services de conseil

Comme indiqué au départ, on ne sait encore que peu de chose sur le conseil et l'information dans la formation continue en Suisse, malgré l'importance manifestement élevée du sujet. Ceci pourrait être dû à deux raisons : d'une part, malgré la grande importance stratégique, peu d'institutions saisissent systématiquement toutes leurs activités de conseil au niveau de l'organisation. Pour beaucoup des institutions interrogées, il est par conséquent difficile de fournir des indications précises sur le type et l'ampleur des services de conseil fournis. On constate chez les prestataires de formation continue une certaine contradiction entre l'importance stratégique et la documentation ou mise en évidence du conseil. La deuxième raison qui fait que l'on ne sait que peu de chose sur le conseil est liée à la largeur de ce champ d'activité. Le conseil dans la formation continue va de la réponse à de brèves demandes téléphoniques à propos d'offres spécifiques à l'accompagnement et à la planification de carrière à long terme.

Sans enregistrement et documentation, il est toutefois difficile de donner aux services de conseil une visibilité interne et externe. Ceci pourrait avoir pour conséquence que les investissements pour ces services et les qualifications requises à cet effet soient difficiles à défendre, et que la professionnalisation dans ce domaine soit ainsi retardée. Il serait donc avantageux d'accorder davantage d'attention aux services de conseil dans les institutions de formation continue.

Renforcer le conseil institutionnellement indépendant tout en maintenant la diversité du conseil

À côté des défis susmentionnés, le domaine du conseil recèle encore un problème supplémentaire : si les prestataires de formation continue proposent des consultations neutres sur les possibilités et offres de développement et d'apprentissage, cela peut déboucher sur des conflits à deux égards : d'une part, on aura affaire à des conflits d'intérêt entre la neutralité requise du conseil et les intérêts commerciaux de l'école qui doit vendre ses propres offres de formation continue ; d'autre part, les prestataires en majorité privés assument ainsi des tâches également revendiquées par les services d'orientation publics. Certes, ces derniers ciblaient initialement les jeunes, mais ils perçoivent à présent aussi, dans une plus ou moins grande mesure, les adultes comme groupe cible.

Afin d'assurer aux adultes un conseil répondant à leurs besoins, il est nécessaire de mener un débat aussi bien sur le développement de centres de conseil neutres et institutionnellement indépendants que sur le renforcement de l'infrastructure en place pour le groupe cible des adultes. Le maintien de la variété des offres de conseil des prestataires les plus divers doit toutefois être fondamentalement considéré comme utile. Une centralisation du conseil dans un seul type d'organisation pourrait déboucher auprès de certains groupes de personnes et dans divers milieux sur des effets d'exclusion d'autrui ou d'auto-exclusion. Il semble donc judicieux de renforcer également les offres de conseil multiples des organismes les plus divers. En particulier, la proximité à des groupes cibles spécifiques, tel que celui des personnes issues de l'immigration ou n'ayant que de faibles compétences de base, est précieuse.

Poursuite de la recherche sur le conseil en formation continue

Au total, la présente étude donne un premier aperçu des thèmes couverts et de la manière dont le conseil est assuré par les prestataires de formation continue en Suisse. Elle précise par ailleurs l'importance que revêt l'activité de conseil ainsi que les défis qui s'y associent. Un aperçu plus approfondi pourrait notamment être fourni par des études de détail sur la pratique concrète du conseil : à propos de quelles préoccupations les gens viennent-ils chercher conseil auprès des prestataires de formation continue ? Comment les prestataires y réagissent-ils ? Quels groupes cibles peuvent être atteints de quelle façon avec les différentes formes de conseil ? Qui mène les consultations ? Quels sont les problèmes du secteur de la formation qui se reflètent dans les demandes de conseil ? Par ailleurs, des données structurelles supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour identifier les lacunes dans l'offre de conseil.

4 Données structurelles du marché de la formation continue

Selon les estimations, le nombre des prestataires de formation continue en Suisse est de 2500 à 3000 institutions. On ne dispose pas de chiffres précis.

L'échantillon de 383 personnes interrogées qui ont répondu à cette enquête pour le compte d'une institution ou d'une école autonome d'un prestataire permet – si l'on suppose un marché de 3000 prestataires et un échantillonnage aléatoire – de tirer des conclusions relatives à la totalité du marché de la formation continue en Suisse avec une marge d'erreur de 5 % et un seuil de confiance de 95 %. Nous présentons ci-après les données structurelles des institutions interrogées, mettant en évidence la distribution par régions linguistiques, le contexte institutionnel et la taille des organisations.

4.1 DISTRIBUTION PAR RÉGIONS LINGUISTIQUES

La figure 15 montre la distribution en % des prestataires de l'échantillon par lieu d'activité. Lorsque les prestataires ont indiqué que leur institution opère dans plus d'une des trois régions linguistiques, celle-ci a été attribuée à la catégorie « suprarégionale » qui représente 17 % de l'échantillon. Au sein de cette catégorie, 26 prestataires opèrent en Suisse alémanique et romande, et 32 dans toutes les régions linguistiques. 9 prestataires seulement opèrent uniquement en Suisse italienne, 9 autres en Suisse italienne et dans une autre région.

Prestataires par régions linguistiques

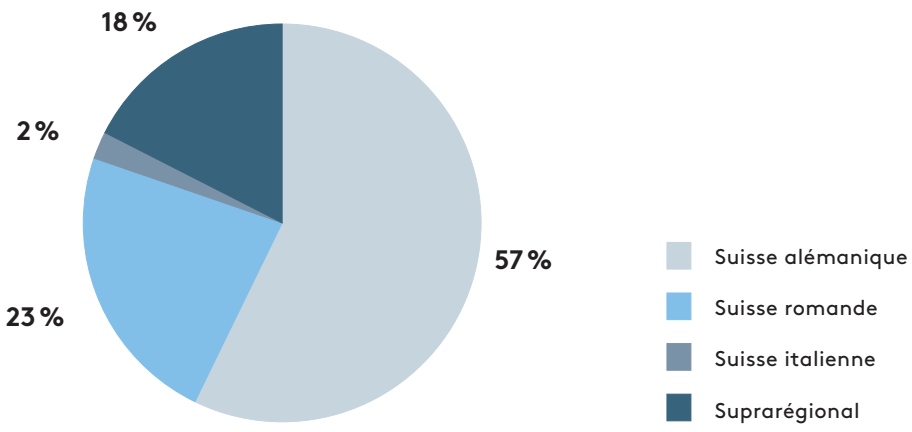

Fig. 15 :
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par régions linguistiques (N=383)

4.2 CONTEXTE INSTITUTIONNEL

Puisqu'il n'y a pas en Suisse de typologie établie des institutions de formation continue, le contexte institutionnel des prestataires interrogés a été saisi de façon pragmatique conformément à la catégorisation par les prestataires interrogés eux-mêmes. Cette catégorisation n'est toutefois pas toujours clairement délimitée. Ainsi, les institutions de formation continue des églises sont également des organismes privés à but non lucratif, et les entreprises individuelles appartiennent également au secteur privé commercial.

Anbieter nach institutionellem Kontext

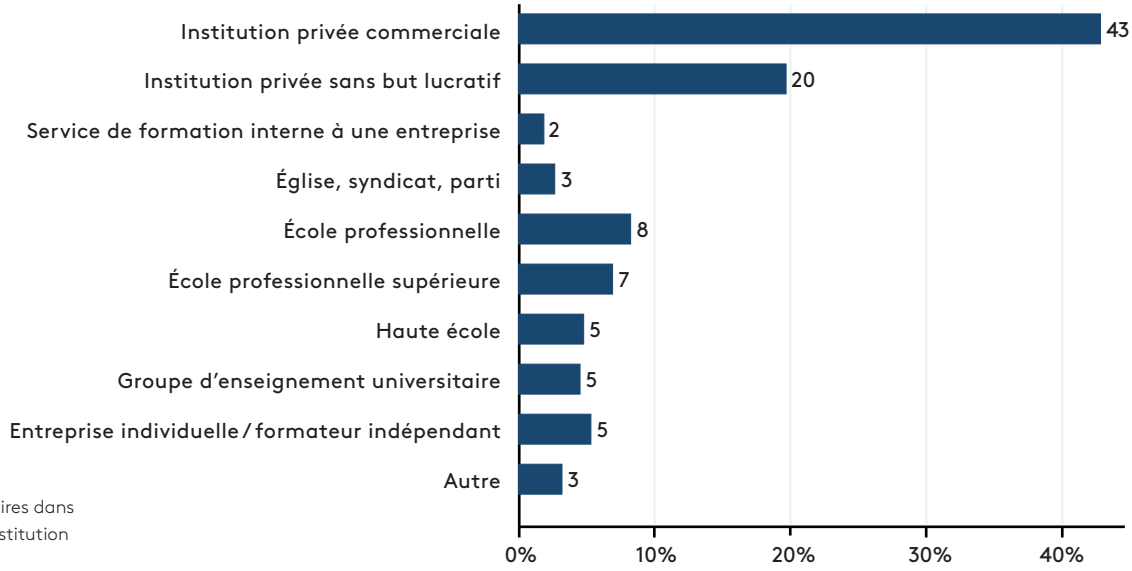

Fig. 16 :
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par type d'institution (N=376)

Afin de donner un aperçu d'ensemble plus clair, nous avons subdivisé les institutions en trois secteurs : secteur privé commercial, secteur privé sans but lucratif et secteur public. Les institutions internes à une entreprise et les indépendants ont été saisis comme organisations du secteur privé commercial, les écoles professionnelles et hautes écoles comme organisations du secteur public. Selon cette classification, les institutions de formation des églises, des syndicats et des partis comptent également parmi les prestataires du secteur privé sans but lucratif.

Prestataires par secteur institutionnel

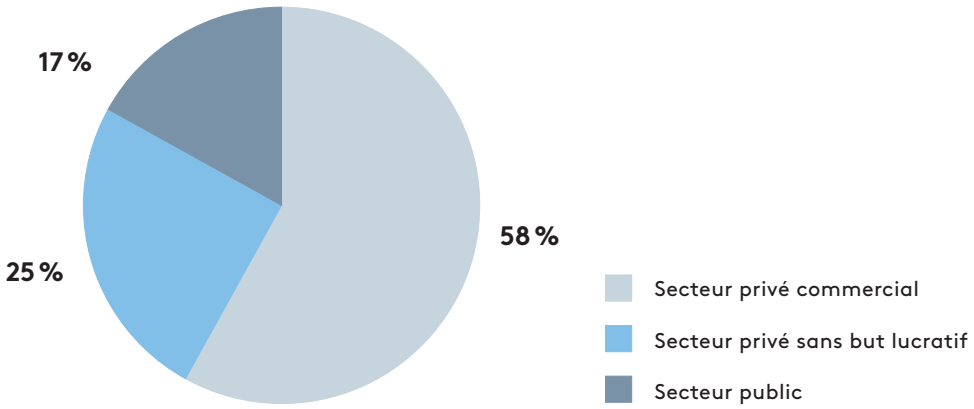

Fig. 17 :
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par secteur institutionnel (N=369)

4.3 TAILLE DES INSTITUTIONS

Pour la saisie de la taille des prestataires, nous avons eu recours à trois indicateurs : le nombre d'employés, le nombre d'heures de cours par an et le taux d'occupation. La figure 18 présente la distribution au sein de l'échantillon pour ces trois variables. Ces chiffres correspondent pour l'essentiel aux résultats de la dernière enquête 2017/2018.

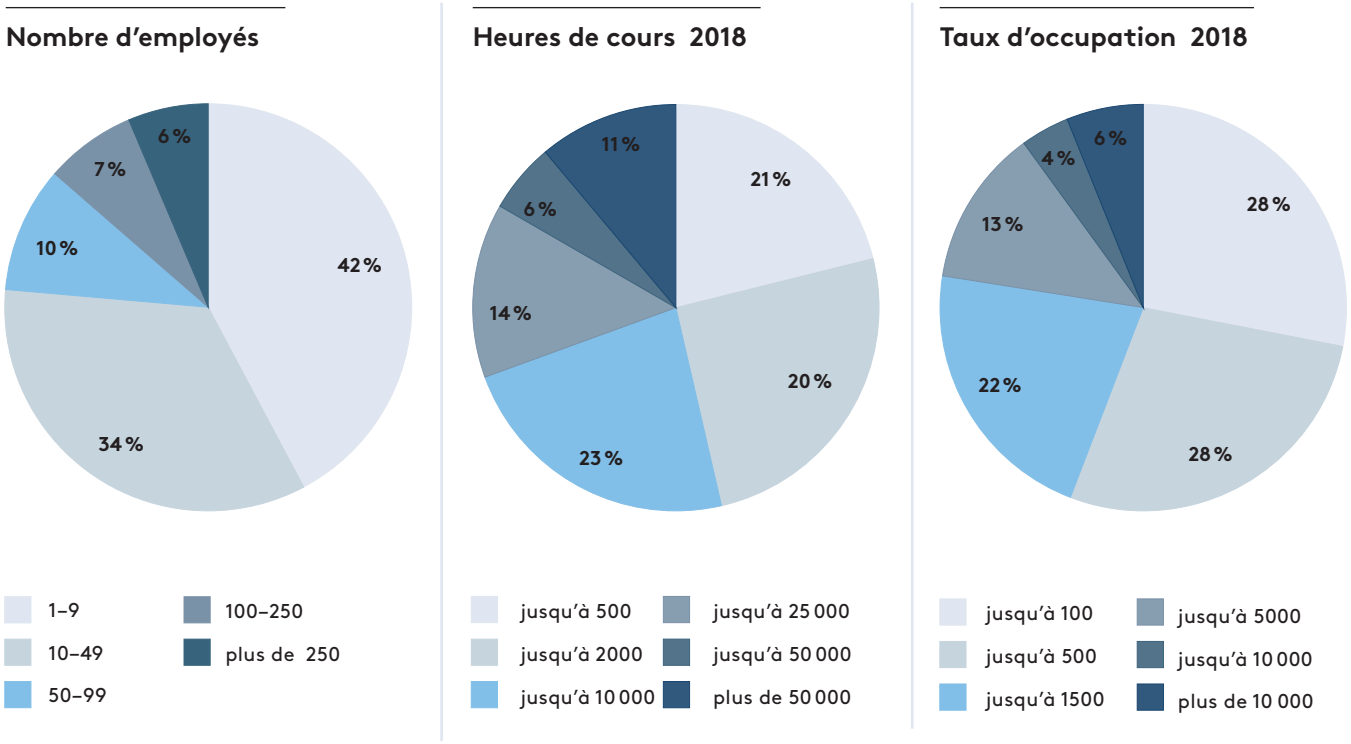

Fig. 18 :
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par effectifs (N=374), taux d'occupation 2018 (N=351) et heures de cours 2018 (N=343)

Comme dans l'étude sur la formation continue 2017/2018, on a constitué à partir de ces trois variables un indicateur de la taille des entreprises. Les trois variables sont en forte corrélation, mais indiquent des dimensions différentes de la « taille » d'un prestataire. Le nombre d'employés est le plus aisé à saisir, mais susceptible de comporter des erreurs. Il se peut par exemple que certains prestataires n'indiquent que les employés fixes et ne prennent pas en compte les formateurs travaillant sur la base d'un mandat, alors qu'ils devraient être inclus. Une autre source d'erreur éventuelle peut être, dans le cas d'organisations de grande taille, que les personnes interrogées indiquent l'effectif de l'entreprise dans son ensemble et pas uniquement le nombre d'employés du service de formation continue. Cet indicateur peut donc surestimer ou sous-estimer la taille de l'institution. Le taux d'occupation et le nombre d'heures de cours de l'année écoulée conviennent mieux pour saisir la taille d'un prestataire en liaison avec son activité de formation continue.

Afin de tenir compte de tous les trois aspects, nous avons constitué dans la présente étude un indice à partir de ces trois valeurs. Pour cet indice, les heures de cours et le taux d'occupation comptent double, puisque ces valeurs ont un rapport plus important que le nombre d'employés avec la taille de l'entreprise du point de vue des activités de formation continue.

Prestataires par taille de l'entreprise

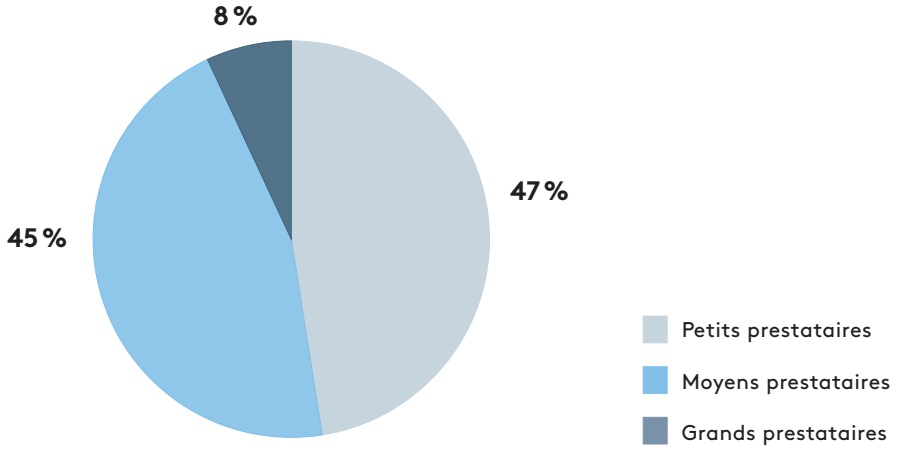

Fig. 19 :
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par taille de l'entreprise (N=337)

Au niveau des régions linguistiques, on ne constate que peu de différences. Comme on pouvait s'y attendre, les grands prestataires sont plus représentés parmi les organismes suprarégionaux. En Suisse romande, les entreprises de taille moyenne sont actuellement plus fortement représentées que dans les autres régions. Au niveau du contexte institutionnel, on constate qu'il y a parmi les prestataires du secteur public un nombre relativement élevé d'institutions de taille moyenne, mais pratiquement pas de petites institutions. Par rapport à l'enquête 2017/2018, la distribution de l'indice de taille des entreprises n'a changé que de quelques décimales.

Table des illustrations

Fig. 1 15
Fréquence des sercices de conseil fournis par sujet (N=352-375)

Fig. 2 16
Canaux utilisés pour l'information et le conseil en matière d'offre (réponses multiples, N=328)

Fig. 3 17
Personnel fournissant des services d'information et de conseil en matière d'offre (réponses multiples, N=320)

Fig. 4 19
Canaux utilisés dans le conseil à l'apprentissage (réponses multiples, N=302)

Fig. 5 20
Personnel fournissant des services de conseil à l'apprentissage (réponses multiples, N=302)

Fig. 6 21
Canaux utilisés dans le conseil en matière d'orientation (réponses multiples, N=311)

Fig. 7 22
Personnel fournissant des services de conseil en matière d'orientation (réponses multiples, N=311)

Fig. 8 24
Groupes cibles conseillés (N=291-316)

Fig. 9 26
Personnel fournissant les services de conseil par type de conseil (réponses multiples)

Fig. 10 28
Qualifications et leur distribution parmi le personnel des institutions (N=273-306)

Fig. 11 30
Besoin de formation continue du personnel par thèmes de conseil (N=280-306)

Fig. 12 32
Importance des services de conseil (N=290-317)

Fig. 13 35
Évolution des activités de conseil (N=201-302, sans l'option « Nous n'offrons pas ce service »)

Fig. 14 39
Défis pour les activités de conseil (N=300-314)

Fig. 15 44
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par régions linguistiques (N=383)

Fig. 16 45
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par type d'institution (N=376)

Fig. 17 45
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par secteur institutionnel (N=369)

Fig. 18 46
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par effectifs (N=374), taux d'occupation 2018 (N=351) et heures de cours 2018 (N=343)

Fig. 19 47
Pourcentage des prestataires dans l'échantillon par taille de l'entreprise (N=337)

Bibliographie

- Bundesamt für Statistik BFS (2018): Lebenslanges Lernen in der Schweiz. Ergebnisse des Mikrozensus Aus- und Weiterbildung. Neuchâtel.
- Bülow, Sandra (2018): Entwicklung von Beratungskompetenzen im Pädagogikstudium – Eine empirische Untersuchung zur pädagogischen Professionalitätsentwicklung. Wiesbaden: Springer VS.
- Gieseke, Hermann (2015): Pädagogik als Beruf – Grundformen pädagogischen Handelns. Weinheim: Beltz.
- Gieseke, Wiltrud (2000): Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe. In: Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung, Nr. 46, S.10–17.
- Käpplinger, Bernd (2020): Weiterbildungsberatung: Mantra oder manifester Bedarf? In: BWP, H. 1, S. 17–21.
- Käpplinger, Bernd & Maier-Gutheil, Cornelia (2015): Ansätze und Ergebnisse zur Beratung(sforschung) in der Erwachsenen- und Weiterbildung – Eine Systematisierung. In: Zeitschrift für Weiterbildung – Report (38), S.163–181.
- Nittel, Dieter (2009): Beratung – eine (erwachsenen-)pädagogische Handlungsform – Eine definitorische Verständigung und Abgrenzung. In: Hessische Blätter für Volksbildung, H. 1, S. 5–18.
- Schiersmann, Christiane (2018): Beratung im Kontext von Weiterbildung. In: Rudolf Tippelt & Aiga von Hippel (Hrsg.): Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung. Wiesbaden: Springer, S.1495–1512.
- Schiersmann, Christiane (2011): Beratung im Kontext von Lebenslangem Lernen und Life Design – ein Generationen übergreifendes Konzept. In: Thomas Eckert, Aiga von Hippel, Manuela Petrass & Bernhard Schmidt-Hertha (Hrsg.): Bildung der Generationen. Wiesbaden: VS Verlag, S. 427–439.
- Schiersmann, Christiane (2009): Beratung im Kontext lebenslangen Lernens. In: Rudolf Tippelt & Aiga von Hippel (Hrsg.): Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung. 3., übarb. und erw. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag, S. 747–767.
- Schläfli, André & Sgier, Irena (2014): Weiterbildung in der Schweiz. 3. vollst. überarb. Auflage. Bielefeld: wbv.
- Schmidlin, Sabine & Allemann Theilkäs, Elisabeth (2019): Entwicklungs- und Koordinationsbedarf der kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB). Bern: SBFI.
- Schüepp, Philipp & Sgier, Irena (2019): Anerkennung von Branchenzertifikaten auf dem Arbeitsmarkt. Bedingungen und Erfolgsfaktoren von Branchenzertifikaten aufgrund von fünf Fallstudien. Zürich: SVEB.
- Schützeichel, Rainer & Brüsemeister, Thomas (2004): Einleitung. In: Rainer Schützeichel & Thomas Brüsemeister (Hrsg.): Die beratene Gesellschaft – Zur gesellschaftlichen Bedeutung von Beratung. Wiesbaden: Springer VS, S. 7–18.
- Thomann, Geri (2013): Beratung in der Weiterbildung zwischen Anspruch und Wirklichkeit: Spannungsfelder. In: Education Permanente, H. 3, S.14–15.

Annexe

1 Introduction

Bienvenue dans cette enquête!

Le thème de cette enquête porte sur "le conseil en formation continue".

Trois domaines du conseil sont ciblés, qui sont définis comme suit:

Informations et conseils en matière d'offre, dans lequel il s'agit des questions des possibilités de formation continue et de financement, du choix des cours, etc. et qui se réfère l'offre propre à l'établissement;
Conseil et soutien à l'apprentissage, qui concernent les questions de soutien à l'apprentissage, l'activation des ressources d'apprentissage ou l'organisation de l'apprentissage;
Conseil en matière d'orientation, qui concerne, par exemple, les questions de carrière professionnelle, de développement des compétences ou d'orientation dans le système de formation.

Cette enquête est réalisée par la fédération suisse pour la formation continue (FSEA) et la Haute école pédagogique de Zurich. Elle s'adresse aux prestataires de formation contir et non aux institutions qui offrent uniquement du conseil, du coaching ou de la supervision.

Il faut environ 15 à 20 minutes pour remplir le questionnaire.

Si vous participez à cette enquête, vous en recevrez les résultats par e-mail. Vos informations resteront bien entendu strictement confidentielles. Toutes les informations ne seront traitées que de manière anonyme.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à tout moment. Veuillez contacter directement Stefanie Dernbach (FSEA) (stefanie.dernbach@alice.ch ou 044 319 71

Merci beaucoup pour votre soutien!
Irena Sgier (Fédération suisse pour la formation continue FSEA), Prof. Dr. Erik Haberzeth (Haute école pédagogique de Zurich PHZH)

2 Thèmes et formes de conseil

Sur lequel des sujets suivants votre institution fournit-elle des conseils - et à quelle fréquence?

Information et conseil en matière d'offres

		souvent	parfois	jamais	ne sais pas
2.1	Orientation sur les possibilités de formation continue dans son propre établissement	○	○	○	○
2.2	Sélection et placement des cours (y compris conditions d'admission, conditions générales, questions administratives)	○	○	○	○
2.3	Options de financement	○	○	○	○
2.4	Autres thèmes				

Conseil et soutien à l'apprentissage

		souvent	parfois	jamais	ne sais pas
2.5	Conseil aux apprenants dans le cadre d'entretiens de consultation ou d'accompagnement (identification des ressources d'apprentissage, démonstration des stratégies d'apprentissage, sélection des méthodes d'apprentissage, clarification de l'organisation de l'apprentissage, etc.)	○	○	○	○
2.6	Accompagnement et soutien d'activités d'apprentissage autonome (devoirs d'auto-apprentissage, e-learning, etc.)	○	○	○	○
2.7	Autres thèmes:				

Conseil en matière d'orientation

		souvent	parfois	jamais	ne sais pas
2.8	Les offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation	○	○	○	○
2.9	Parcours professionnel, carrière	○	○	○	○
2.10	Réintégration professionnelle	○	○	○	○
2.11	Bilans (professionnel ou personnel)	○	○	○	○
2.12	Bilans des compétences	○	○	○	○
2.13	Reconnaissance des qualifications étrangères	○	○	○	○
2.14	Autres thèmes:				

Si vous n'offrez pas de consultation dans ces domaines, vous pouvez aller directement à la fin de l'enquête.

2.15 Offrez-vous des services de conseil dans ces domaines?

- ○ Nous n'offrons pas de services de conseil.
- ○ Nous offrons des services de conseil.

Qui votre établissement conseille-t-il en matière de formation continue?

		souvent	parfois	jamais	ne sais pas
2.16	Participants/étudiants de vos offres	○	○	○	○
2.17	Personnes intéressées par vos offres	○	○	○	○

2.18	Personnes souhaitant obtenir des informations générales sur les possibilités de formation continue	○	○	○	○
2.19	Entreprises, administrations, organisations du monde du travail, etc.	○	○	○	○
2.20	Personnes issues de l'immigration	○	○	○	○
2.21	Personnes peu qualifiées	○	○	○	○
2.22	Personnes handicapées	○	○	○	○
2.23	Demandeurs d'emploi	○	○	○	○
2.24	Cadres supérieurs	○	○	○	○
2.25	Autres personnes:				

Comment se déroulent ces services de conseil dans votre établissement?

2.26 **Information et conseil en matière d'offres** (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Par téléphone / Skype
- ☐ En présentiel pendant le temps d'apprentissage
- ☐ En marge du temps en présentiel (pauses)
- ☐ En séance formelle de consultation, bureaux de conseils
- ☐ Courrier électronique
- ☐ Chat (synchrone)
- ☐ Plate-forme d'apprentissage (asynchrone)
- ☐ Activités d'information
- ☐ Permanences et sites d'informations
- ☐ Autres formes:

2.28 **Conseil et soutien à l'apprentissage** (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Par téléphone / Skype
- ☐ En présentiel pendant le temps d'apprentissage
- ☐ En marge du temps en présentiel (pauses)
- ☐ En séance formelle de consultation, bureaux de conseils
- ☐ Courrier électronique
- ☐ Chat (synchrone)
- ☐ Plate-forme d'apprentissage (asynchrone)
- ☐ Activités d'information
- ☐ Permanences et sites d'informations
- ☐ Autres formes:

2.30 **Conseil en matière d'orientation** (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Par téléphone / Skype
- ☐ En présentiel pendant le temps d'apprentissage
- ☐ En marge du temps en présentiel (pauses)
- ☐ En séance formelle de consultation, bureaux de conseils
- ☐ Courrier électronique
- ☐ Chat (synchrone)
- ☐ Plate-forme d'apprentissage (asynchrone)
- ☐ Activités d'information
- ☐ Permanences et sites d'informations
- ☐ Autres formes:

Qui mène les services de conseil dans votre institution?

2.32 **Information et conseil en matière d'offres** (max. 3 réponses possibles)

- ☐ Employés spécialisés dans les services de conseil
- ☐ Responsables de domaine et de programme
- ☐ Administration/Secrétariat
- ☐ Formateurs-trices de cours
- ☐ Conseillers et conseillères ou centres de conseil externes
- ☐ Tous les collaborateurs-trices
- ☐ Autres:

2.34 **Conseil et soutien à l'apprentissage** (max. 3 réponses possibles)

- ☐ Employés spécialisés dans les services de conseil
- ☐ Responsables de domaine et de programme
- ☐ Administration/Secrétariat
- ☐ Formateurs-trices de cours
- ☐ Conseillers et conseillères ou centres de conseil externes
- ☐ Tous les collaborateurs-trices
- ☐ Autres:

2.36 **Conseil en matière d'orientation** (max. 3 réponses possibles)

- ☐ Employés spécialisés dans les services de conseil
- ☐ Responsables de domaine et de programme
- ☐ Administration/Secrétariat
- ☐ Formateurs-trices de cours
- ☐ Conseillers et conseillères ou centres de conseil externes
- ☐ Tous les collaborateurs-trices
- ☐ Autres:

Quelles sont les qualifications des personnes qui donnent des conseils en matière de formation continue dans votre établissement?

		tous	la plupart	certains d'entre eux	personne	ne sais pas
2.38	**Formation continue (interne) dans le domaine de l'information et du conseil sur les offres**	○	○	○	○	○
2.39	Formation continue dans le domaine de l'orientation pédagogique	○	○	○	○	○
2.40	Formation didactique (p. ex. certificat FSEA, qualification professionnelle de formateur, didactique universitaire CAS, etc.)	○	○	○	○	○
2.41	Cours individuels de formation continue dans le domaine du conseil, du coaching ou de la supervision	○	○	○	○	○
2.42	Formation en psychologie ou en psychothérapie	○	○	○	○	○
2.43	Formation dans les domaines de l'orientation, du coaching ou de la supervision (p. ex. orientation professionnelle, coach bso)	○	○	○	○	○
2.44	Aucune qualification particulière	○	○	○	○	○

2.45 Autres qualifications:

2.46 Commentaire(s):

3 Étendue de l'activité de conseil

Comment l'étendue des activités de conseil sur des sujets spécifiques a-t-elle évolué au cours des cinq dernières années?

Information et conseil en matière d'offres

		a fortement augmenté	a légèrement augmenté	inchangé	a légèrement diminué	a fortement diminué	nous n'offrons pas ce service
3.1	**Orientation sur les possibilités de formation continue dans son propre établissement**	○	○	○	○	○	○
3.2	Sélection et placement des cours (y compris conditions d'admission, conditions générales, questions administratives)	○	○	○	○	○	○
3.3	Options de financement	○	○	○	○	○	○

3.4 Autres sujets:

Conseil et soutien à l'apprentissage

		a fortement augmenté	a légèrement augmenté	inchangé	a légèrement diminué	a fortement diminué	nous n'offrons pas ce service
3.5	**Conseil des apprenants dans le cadre d'entretiens de conseil ou d'accompagnement (identification des ressources d'apprentissage, démonstration des stratégies d'apprentissage, sélection des méthodes d'apprentissage, clarification de l'organisation de l'apprentissage, etc.)**	○	○	○	○	○	○
3.6	Accompagnement et soutien aux activités d'apprentissage autonome (devoirs d'auto-apprentissage, apprentissage en ligne, etc.)	○	○	○	○	○	○

3.7 Autres sujets:

Conseil en matière d'orientation

		a fortement augmenté	a légèrement augmenté	inchangé	a légèrement diminué	a fortement diminué	nous n'offrons pas ce service
3.8	**Les offres de formation continue dans le domaine professionnel/pratique et leur intégration dans le système de formation**	○	○	○	○	○	○
3.9	Parcours professionnel, carrière	○	○	○	○	○	○
3.10	Réintégration professionnelle	○	○	○	○	○	○
3.11	Bilans (professionnel ou personnel)	○	○	○	○	○	○
3.12	Bilans des compétences	○	○	○	○	○	○
3.13	Reconnaissance des qualifications étrangères	○	○	○	○	○	○

3.14 Autres sujets:

3.15 Commentaire(s):

Veuillez estimer quel pourcentage de la charge de travail de votre personnel les services de conseil représentent-ils? (Pourcentage)

3.16 Administration/Secrétariat

3.17 Formateurs-trices

3.18 Responsables de programme

3.19 Conseillers spécialisés

3.20 Les services de conseil sont-ils documentés et enregistrés dans votre institution (p. ex. rapport annuel, rapports ou documents internes, rapports d'activités)?

- oui
- non
- seulement pour certaines activités de conseil
- ne sais pas

3.22 Les services de conseil fournis par votre institution sont-ils payants?

- oui
- non
- partiellement

3.23 Veuillez décrire brièvement quels services sont soumis à des frais et sous quelles conditions:

4 Exigences de qualité et de qualification

Quelles approches et quels instruments existent dans votre établissement pour garantir la qualité des services de conseil?

		souvent	parfois	jamais	ne sais pas
4.1	Sondage auprès des participants aux cours				
4.2	Sondage auprès des clients dans les services de conseil				
4.3	Échanges lors de conférences pédagogiques/andragogiques				
4.4	Formation continue interne en conseil				
4.5	Évaluation du personnel				

4.6 Autres instruments:

Quels sont les besoins de formation du personnel de votre établissement dans le domaine du conseil?

		beaucoup de besoin	besoin moyen	petit besoin	pas de besoin	ne sais pas
4.7	Formation (interne) sur l'offre et la vente					
4.8	Soutenir les conversations dans le processus d'apprentissage					
4.9	Conseils en matière d'apprentissage lors d'entrevues					
4.10	Orientation et soutien lors des activités d'apprentissage autonome					
4.11	Conception du processus de conseil (phases, discussions, méthodes, etc.)					
4.12	Théories et approches du conseil (p. ex. systémique, axé sur les ressources)					
4.13	Expertise en matière de formation continue (système de formation continue, possibilités de formation continue, etc.)					
4.14	Connaissances et approches en matière de décisions professionnelles et d'apprentissage (intérêts d'apprentissage, obstacles à la participation, etc.)					
4.15	Outils pour approcher un public, notion d'initiative et d'acquisition des apprenants					
4.16	Activités de conseil en ligne					
4.17	Normes qualité dans le domaine du conseil					
4.18	Conseiller les entreprises et autres institutions sur les questions de qualification					

4.19 Autres besoins de formation:

5 Importance, défis, avenir

Comment jugez-vous l'importance des activités de conseil...

		très important	plutôt important	plutôt pas important	pas important	ne sais pas
5.1	... en tant qu'information et orientation pour les personnes intéressées par la formation continue?					
5.2	... pour améliorer le succès d'apprentissage des participants?					
5.3	... pour accompagner l'apprentissage numérique ?					
5.4	... pour garantir la qualité des offres?					
5.5	... pour accroître l'attractivité de l'établissement de formation?					
5.6	... pour gagner des clients?					
5.7	... en tant que source de revenus pour l'établissement?					

Quels sont les défis auxquels votre institution est confrontée en matière de conseil?

		d'accord	plutôt d'accord	plutôt pas d'accord	pas d'accord	ne sais pas
5.8	Manque de ressources pour l'activité de conseil	○	○	○	○	○
5.9	Compétences insuffisantes de son propre personnel	○	○	○	○	○
5.10	Diversité des thèmes et des contenus	○	○	○	○	○
5.11	L'évolution des formes d'apprentissage et des médias	○	○	○	○	○
5.12	Manque de clarté sur le marché de la formation continue	○	○	○	○	○
5.13	Déséquilibre des dépenses et des bénéfices de l'établissement	○	○	○	○	○
5.14	Diversité des possibilités de formation continue et des parcours professionnels	○	○	○	○	○

5.15 Autres défis:

5.16 Commentaire(s):

5.17 Quels développements prévoyez-vous pour les 3 à 5 prochaines années en matière de conseil en formation continue?

6 Chiffres

6.1 Nom de l'établissement:

6.2 Lieu:

6.3 Nombre de sites/lieux au total:

6.4 Remarques:

6.5 Dans quelle région linguistique votre établissement est-il actif?
- ☐ Suisse alémanique
- ☐ Romandie
- ☐ Tessin

6.6 Contexte institutionnel de votre établissement:
- ○ Institution privée, commerciale
- ○ Institution privée, d'utilité publique
- ○ Institution interne d'entreprise
- ○ Institution d'une église, d'un syndicat, d'un parti
- ○ École professionnelle
- ○ École professionnelle supérieure
- ○ Haute école, université
- ○ Groupement de formation avec plusieurs types d'organisation
- ○ Entreprise individuelle, formateur indépendant / formatrice indépendante
- ○ Autre

6.7 Combien de collaborateurs-trices au total travaillent pour la formation continue dans votre organisation?
- ○ 1-9
- ○ 10-49
- ○ 50-99
- ○ 100-250
- ○ plus de 250

6.8 Combien d'entre eux sont engagés dans des activités de conseil? (Pourcentage)

6.9 Total des heures de cours réalisées en 2018 (pour tous cours et toutes classes conformément au descriptif des cours, y compris apprentissage autonome):
- ○ jusqu'à 500
- ○ jusqu'à 2'000
- ○ jusqu'à 10'000
- ○ jusqu'à 25'000
- ○ jusqu'à 50'000
- ○ plus de 50'000

6.10 Nombre d'inscriptions en 2018 (participants de tous les cours réalisés):
- ○ jusqu'à 100
- ○ jusqu'à 500
- ○ jusqu'à 1'500
- ○ jusqu'à 5'000
- ○ jusqu'à 10'000
- ○ plus de 10'000

6.11 Quelle est votre fonction/position au sein de votre organisation?
- ☐ Directeur/directrice d'école
- ☐ Directeur/directrice de service
- ☐ Animateur/animatrice de cours
- ☐ Conseiller/conseillère
- ☐ Responsable TIC
- ☐ Autre:

6.12 Souhaitez-vous recevoir l'enquête par courriel après l'avoir complétée?
- ○ oui
- ○ non

7 Question de conclusion

7.1 Souhaitez-vous rajouter quelque chose?

Fermer la fenêtre

Mentions légales

Auteur/e/s
Irena Sgier, sociologue lic. phil., vice-directrice de la FSEA. Principaux axes de travail : système et structures de la formation continue, professionnalisation, numérisation, avenir de la formation continue.
irena.sgier@alice.ch

Philipp Schüepp, MA en sciences politiques, collaborateur scientifique de la FSEA. Principaux axes de travail : statistiques de la formation continue, qualifications non formelles, formation continue dans les PME.
philipp.schueepp@alice.ch

Erik Haberzeth, professeur, Haute école pédagogique de Zurich, chaire de formation professionnelle supérieure et de formation continue, section didactique universitaire et formation des adultes. Principaux axes de travail : recherche en enseignement et apprentissage, formation continue professionnelle et en entreprise, système, droit et politique de la formation continue, formation professionnelle supérieure.
erik.haberzeth@phzh.ch

Stefanie Dernbach, pédagogue diplômée, collaboratrice scientifique de la FSEA. Principaux axes de travail : monitoring de la formation continue, formation continue dans les PME, professionnalisation.
stefanie.dernbach@alice.ch

Mise en page
Ursina Völlm, Martina Walthert

Disponible chez
www.alice.ch/shop

Droits d'auteur
FSEA. Reproduction à des fins non commerciales autorisée avec indication de la source.

Données bibliographiques
Sgier, Irena /Schüepp, Philipp/Haberzeth, Erik/Dernbach, Stefanie (2020) : Le conseil en formation continue. Résultats du sondage annuel auprès des prestataires de formation continue (étude sur la formation continue 2019 / 2020). Zurich : FSEA & PHZH.

9 juin 2020

SVEB
FSEA

PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE ZÜRICH
PH ZH