eduQua:2021

Directive

Relative aux exigences
de la norme et à la procédure
de certification

EDUQUA

Sommaire

Introduction ... 3

Directive pour les différents critères ... 5

Principe A : Direction ... 5
- Critère A1 : Contexte et objectifs de l'institution de formation continue ... 5
- Critère A2 : Charte et principes directeurs sur le plan andragogique ... 7
- Critère A3 : Organisation ... 8
- Critère A4 : Gestion des activités de l'entreprise ... 10
- Critère A5 : Gestion des risques et des opportunités ... 13
- Critère A6 : Pilotage des documents et protection des données ... 15

Principe B : Management de la qualité ... 18
- Critère B1 : Système de management de la qualité ... 18

Principe C : Formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage ... 21
- Critère C1 : Profils de qualification et compétences ... 21
- Explications pour évaluer la réalisation des exigences minimales ... 23
- Critère C2 : Mesures de développement et formation continue du personnel ... 24

Principe D : Conception des offres de formation ... 27
- Critère D1 : Développement et orientation des offres de formation ... 27
- Critère D2 : Conception didactique des offres de formation continue ... 29

Principe E : Information ... 32
- Critère E1 : Information ... 32
- Critère E2 : Sélection des participantes et des participants ... 34

Principe F: Infrastructure et environnement d'apprentissage ... 36
- Critère F1: Infrastructure et environnement d'apprentissage ... 36

Principe G : Mise en œuvre de mesures de formation continue ... 38
- Critère G1 : Planification des séquences et des situations d'apprentissage ... 38
- Critère G2 : Mise en œuvre méthodique des unités d'apprentissage ... 40

Principe H : Évaluation et développement ... 42
- Critère H1 : Évaluation des offres de formation continue ... 42
- Critère H2 : Retour d'information pour les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage ... 45
- Critère H3 : Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue ... 47

Directive relative au règlement de la procédure de certification ... 49

Chapitre 5 : Investissement et frais ... 49
- 5.1 Dispositions de la procédure de certification ou de la catégorie de prestataire ... 49

Chapitre 6 : Label de qualité eduQua ... 50
- 6.1 Conditions utilisation ... 50

Annexe ... 51

Introduction

Sur l'utilisation de la directive

Ce document se veut être une aide concrète pour la compréhension et la mise en œuvre des exigences de qualité eduQua ainsi que des explications sur la procédure de certification. Il les explique d'un point de vue pratique.

La directive doit vous aider à mieux comprendre les principes, les critères et les exigences eduQua ainsi que les preuves définies et à mettre en place et concevoir un système d'assurance et de développement de la qualité axé sur la pratique. Formulées sous forme de lignes directrices, ces indications sont conçues afin de vous donner la marge de manœuvre nécessaire pour développer votre propre système de management de la qualité de manière appropriée à votre organisme de formation continue.

Les différentes explications relatives à la procédure de certification doivent quant à elles vous aider à préparer la certification.

Les modèles et les instruments pour la mise en œuvre des exigences eduQua sont à disposition en annexe.

Tous les éléments de la présente directive sont également disponibles sous forme électronique. Les remarques, exemples et modèles peuvent être complétés et développés sur la base de l'expérience pratique.

Structure de la directive par critère

Pour chacun des critères, les indications correspondantes sont structurées en fonction des caractéristiques ci-dessous.

Désignation du critère
- Titre du critère
- Objectif et facteur de réussite

Ces indications sont reprises du document « norme de qualité ». Dans les titres, vous trouverez une référence aux standards comparables de la norme précédente eduQua:2012.

Remarques pour la compréhension du critère
- Corrélations au niveau du contenu, intégration à la norme
- Liens avec d'autres critères, délimitations

Vous trouverez ici les explications relatives à la signification et au cadre de chaque critère. Les liens et les limites avec d'autres critères sont mis en lumière.

Indicateurs – à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

Les indicateurs montrent, à l'aide d'indications précises ou sous forme qualitative, à quoi la mise en œuvre des exigences peut être reconnue et vérifiée. Ils peuvent aider à mieux comprendre les caractéristiques du critère et les exigences fixées ainsi qu'à définir des points de départ concrets pour la mise en œuvre dans la pratique.

La directive propose des indicateurs concrets pour chaque critère et les classe selon les trois catégories ci-dessous. Cependant, cette répartition entre les catégories n'est pas toujours évidente, car il est possible de procéder à d'autres répartitions.

- Réalisation pratique – comment et par quels actes l'aménagement et la mise en œuvre des exigences concrètes sont-ils reconnaissables?
- Intégration institutionnelle et culturelle – quel est l'ancrage institutionnel et culturel de la mise en œuvre des exigences?
- Effets – à quoi reconnaît-on que les mesures de qualité appliquées ont entraîné une amélioration dans des domaines concrets?

Les indicateurs utilisés ne doivent pas être considérés comme des prescriptions pour les institutions de formation continue. Les prestataires peuvent sélectionner ceux qui conviennent à leur situation effective et désigner également leurs propres indicateurs. Cette sélection doit être montrée de manière transparente dans l'auto-évaluation.

Preuves et indications relatives à la documentation

- Preuves nécessaires (exigence minimale)
  Explications et exemples
- Autres documents possibles
  Explications et exemples

Les preuves nécessaires et les autres documents possibles sont présentés plus en détail ici, accompagnés d'exemples pratiques dans la mesure du possible.

Explications pour évaluer la réalisation des exigences

Les exigences minimales sont précisées en cas de besoin.

Directive pour les différents critères de la norme de qualité

PRINCIPE A : DIRECTION

Une direction d'entreprise qui garantit des prestations orientées clients, économiques, efficientes et efficaces ainsi que la pérennité de l'institution de formation continue

A1 CRITÈRE A1 : CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'INSTITUTION DE FORMATION CONTINUE

(nouveau critère par rapport à eduQua:2012)

Facteur de réussite
Tenir compte du contexte et des parties prenantes

Objectifs du critère
La direction de l'institution de formation continue intègre dans sa gouvernance les facteurs de l'environnement déterminants pour l'orientation de l'institution ; elle interagit avec l'ensemble des parties prenantes de façon judicieuse.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Dans le critère A1, l'orientation de l'institution de formation continue et de son offre par rapport à son environnement et aux différentes parties prenantes est au premier plan.
Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A3 Organisation
  Les structures de l'organisation et les processus de décision sont adaptés au contexte et aux objectifs de l'institution.
- A4 Gestion des activités de l'entreprise
  Les objectifs en matière d'organisation et de qualité pour une période définie ainsi que la planification des activités sont liés à l'orientation stratégique.
- D1 Développement et orientation des offres de formation
  L'orientation des offres de formation s'appuie sur l'analyse des besoins et tient compte des développements sociaux et professionnels. Les offres doivent correspondre aux objectifs stratégiques et à la stratégie en matière d'offre.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  L'institution de formation continue documente les facteurs de contexte pertinents et les parties prenantes au moyen d'analyses significatives.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  La direction et les responsables de l'offre entretiennent un échange permanent avec les parties prenantes importantes.
- Effets
  Les objectifs stratégiques de l'institution de formation continue sont compréhensibles et axés sur son contexte.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Analyse des parties prenantes et/ou de l'environnement	Sur la base d'analyses, documentez les facteurs importants de l'environnement pour l'orientation et l'activité de l'institution de formation continue. Représentez les parties prenantes importantes ainsi que les conditions générales pertinentes. Montrez également comment vous avez obtenu les données correspondantes et quelles conséquences vous tirez de l'analyse.
Objectifs stratégiques de l'institution de formation continue	Décrivez les objectifs généraux de l'institution de formation continue, p. ex. à l'aide des différents secteurs de l'entreprise ou de l'offre, le tout sur une période limitée. Montrez de quelle manière ces objectifs stratégiques dépendent du contexte spécifique.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Positionnement de l'offre de l'institution sur le marché de la formation continue
Avec ce positionnement, vous présentez la spécificité de l'offre de formation continue considérée et sa valeur sur le marché par rapport à des produits comparables. Vous pouvez p. ex. le faire au moyen de caractéristiques uniques (Unique Selling Proposition USP). Faites référence à l'offre choisie sur le secteur du marché spécifique pour expliciter vos propos.

Analyses de marché
Dans une analyse de marché pertinente pour votre offre de formation continue, présentez vos concurrents et évaluez si possible les parts de marché de chacun. Procédez également à une estimation dans un avenir proche. Ces analyses de marché peuvent vous permettre de tirer des conclusions sur le positionnement d'une offre.

A2

CRITÈRE A2 : CHARTE ET PRINCIPES DIRECTEURS SUR LE PLAN ANDRAGOGIQUE

(eduQua:2012 standard 17)

Facteur de réussite
Définir, communiquer et mettre en œuvre des valeurs et des principes directeurs

Objectifs du critère
La charte institutionnelle présente clairement la manière dont l'institution de formation continue se perçoit ainsi que ses perspectives de développement. Les principes directeurs andragogiques montrent de manière transparente et compréhensible l'orientation didactique pour les publics cibles.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Le critère A2 se concentre sur les valeurs et la perception qu'a l'institution de formation continue d'elle-même ainsi que sur sa perception de l'apprentissage et son orientation didactique.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue
  Ce critère établit l'orientation stratégique de l'institution de formation continue et de son offre par rapport à son environnement et aux parties prenantes. Les objectifs stratégiques de l'institution de formation continue et la perception qu'elle a d'elle-même et les lignes directrices didactiques se réfèrent les uns aux autres.
- D2 Conception didactique des offres de formation continue
  La structure didactique et les cadres d'apprentissage des offres de formation continue s'appuient sur les principes directeurs andragogiques et les valeurs définies dans la charte. Ce lien est montré dans les concepts de formation continue.
- G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage
  La planification des séquences d'apprentissage repose sur les principes didactiques et les directives de l'institution de formation continue, définis dans les principes directeurs andragogiques et les concepts de formation continue.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - La charte de l'institution de formation continue et les principes directeurs andragogiques sont communiqués à l'intérieur et à l'extérieur et révisés périodiquement.
  - Des principes didactiques en accord avec les principes directeurs andragogiques sont formulés dans les concepts de formation continue.

- Intégration institutionnelle et culturelle
  - La mise en œuvre des principes directeurs andragogiques est discutée et contrôlée lors des échanges avec les formatrices et formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage.
- Effets
  - Les retours des participantes et des participants dans l'évaluation des offres de formation continue confirment la cohérence des principes didactiques et des actions concrètes des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage.
  - Les retours des collaboratrices et des collaborateurs, p. ex. lors des entretiens d'évaluation, permettent de reconnaître que les responsables appliquent les valeurs de l'institution dans les activités quotidiennes.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Charte de l'institution de formation continue	Vous présentez une charte décrivant, dans les grandes lignes, les valeurs, la propre perception et la perspective de développement de l'institution de formation continue. Le message est dirigé à l'intérieur, c'est-à-dire qu'il s'adresse aux collaboratrices et collaborateurs, mais également à l'extérieur, c'est-à-dire aux parties prenantes importantes. Il est examiné périodiquement et adapté aux besoins actuels.
Principes directeurs andragogiques relatifs à la conception de l'apprentissage et à l'orientation didactique	Les principes directeurs andragogiques servent à présenter la conception de l'apprentissage de l'institution et l'orientation didactique de l'offre de formation continue. Ils montrent que les principes didactiques et les directives relatives à la planification et à la conception des séquences et des situations d'apprentissage dans l'institution de formation continue sont clairement définis et consignés.

A3

CRITÈRE A3 : ORGANISATION

(eduQua:2012 standard 18 et 19)^

Facteur de réussite

Articuler la structure d'organisation de l'institution de formation continue autour des objectifs et de l'offre

Objectifs du critère

L'institution d formation continue définit ses structures organisationnelles et ses systèmes de décision en fonction des objectifs et de son offre de formation.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Le critère A3 porte sur la définition et le développement des structures de l'organisation et des systèmes de décision. Les institutions de formation continue assurent la transparence de leurs structures d'organisation et clarifient leurs directives pour les formes d'organisation et processus de décision. Des descriptions actuelles des fonctions et des rôles des collaboratrices et collaborateurs et des responsables sont centrales dans ce cadre.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique
  La charte de l'institution définit des valeurs et lignes directrices fondamentales pour l'orientation et la culture de l'institution. L'aménagement des structures de l'organisation et des systèmes de décision reposent sur ces principes.
- A4 Gestion des activités de l'entreprise
  La structure de l'institution ainsi que les unités concrètes de l'institution et les formes de projets doivent dépendre des objectifs et des activités importantes de l'entreprise, en particulier l'offre de formation continue. Ceux-ci sont au cœur du critère A4.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - La représentation des structures de l'institution et des systèmes de décision est actuelle et transparente.
  - Les descriptions des fonctions ou des rôles sont régulièrement actualisées.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Au sein de l'institution de formation continue, dans des cadres appropriés, on vérifie dans quelle mesure les structures de l'institution, du travail et des projets soutiennent les activités, les offres et les objectifs de l'institution de formation continue.
  - Les expériences des personnes impliquées occupant des fonctions et des rôles variés sont prises en compte pour définir les structures décisionnelles.
- Effets
  - Les retours rendus par écrit aux personnes responsables indiquent qu'elles s'acquittent de leurs tâches conformément aux descriptions des fonctions ou des rôles qui ont été définis.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Vue d'ensemble de la structure de l'institution, p. ex. organigramme	Vous présentez, sous forme d'organigramme ou sous toute autre forme adéquate, les structures de l'institution et de la direction. Les différents secteurs et unités de l'institution y apparaissent de manière claire, de même que les responsabilités correspondantes et les liens entre les différentes parties de l'institution.
Toutes les descriptions de fonction ou de rôle	Vous présentez des descriptions de fonction ou de rôle actuelles et pertinentes pour tous ceux qui occupent des fonctions ou des rôles essentiels. La fonction de direction, les membres de la direction, les responsables de l'offre et de la qualité ou les chefs de projet ainsi que les rôles définis dans les unités d'institution qui s'organisent de façon autonome sont décrits sous forme uniformisée et sont communiqués de façon transparente au sein de l'institution de formation continue. Les descriptions des fonctions permettent de comprendre les rôles et les compétences dans les processus décisionnels.
Directives pour la prise de décision	Grâce aux documents appropriés, vous montrez quelles lignes directrices et prescriptions s'appliquent aux processus décisionnels dans l'institution. Vous tenez compte des différentes unités et formes de l'institution, comme les comités de direction, les directions de l'offre et les équipes interdisciplinaires qui s'organisent de manière autonome, de même que des interactions entre toutes ces unités. Les documents contiennent des indications permettant de vérifier les processus décisionnels définis et les formes de retour d'information.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Lignes directrices pour les unités organisationnelles ou les structures de projet
En guise de complément, vous pouvez documenter des exigences fondamentales pour la mise en place et le fonctionnement d'unités organisationnelles et structures de projet spécifiques. Cela s'avère particulièrement judicieux lorsque l'institution de formation continue comprend des unités de différentes formes, en particulier en matière de hiérarchie, processus et rôles spécifiques.

A4

CRITÈRE A4 : GESTION DES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

(eduQua:2012 standards 18 et 22)

Facteur de réussite
Définir un cadre clair et vérifier en permanence les résultats

Objectifs du critère
L'institution de formation continue planifie, pilote et contrôle ses activités et ses prestations à l'aide de méthodes et d'instruments efficaces. Sur la base de la planification et du contrôle, la direction prend les mesures d'amélioration nécessaires.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Le critère A4 porte essentiellement sur la direction de l'institution de

formation continue, c'est-à-dire sur la planification et le pilotage des activités de l'entreprise et sur le contrôle des prestations et des résultats. Le respect des exigences qualitatives et l'amélioration continue sont au centre de l'attention.
Dans les institutions ou entreprises de tout secteur ayant une unité de formation continue, le critère ne se réfère pas à l'entreprise dans son ensemble, mais à la gestion des activités dans le département ou l'unité de formation continue.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue
  Les objectifs organisationnels et qualitatifs définis pour une certaine période et la planification des activités ainsi que le contrôle des résultats sont liés à l'orientation et aux objectifs stratégiques visés dans le critère A1.
- A3 Organisation
  Les instruments concrets pour le pilotage et le contrôle des activités et des prestations sont adaptés aux structures de l'organisation et aux processus décisionnels aux différents niveaux de l'organisation.
- A5 Gestion des risques et des opportunités
  La direction des activités de l'entreprise est étroitement liée à la détection et à l'évaluation des principaux risques et opportunités pour l'institution de formation continue ainsi qu'à la surveillance et à la gestion des risques concrets à différents niveaux.
- B1 Système de management de la qualité
  Le critère B1 présente le système de l'assurance et de l'amélioration de la qualité de l'institution de formation continue et, en particulier, des offres de formation continue. Le critère A4 fait référence au pilotage, au contrôle et à l'amélioration des activités de l'entreprise et se situe au niveau de l'organisation.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - L'institution de formation continue détermine à quel niveau et pour quelle période des objectifs sont définis et revus.
  - Dans l'auto-évaluation, en plus des critères eduQua, des objectifs de qualité et des indicateurs sur la réalisation des objectifs sont formulés et contrôlés.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Les prestations et les résultats sont contrôlés par les responsables et les parties prenantes sur la base des objectifs et indicateurs définis.
  - Les écarts par rapport aux objectifs sont évalués de façon transparente, et les décisions prises sur cette base sont consignées.

- Dans l'institution de formation continue, l'auto-évaluation est utilisée comme un instrument de gestion.

– Effets
  - Les mesures d'amélioration sont reconnues, définies et mises en œuvre. Les nouvelles connaissances sont intégrées aux directives et moyens auxiliaires utilisés.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Objectifs prioritaires et activités planifiées pour un horizon temporel défini	Vous présentez les objectifs prioritaires ainsi que la planification des activités essentielles de l'entreprise dans une vue d'ensemble. Définissez une période indiquant de manière appropriée la planification des activités et permettant le contrôle des objectifs.
Auto-évaluation des 19 critères eduQua	Dans une auto-évaluation de la qualité appuyée par des données et des valeurs basées sur l'expérience dans les domaines essentiels, vous vérifiez à l'aide des 19 critères eduQua les exigences prescrites ainsi que les objectifs et exigences que vous vous êtes fixés. Vous formulez des indicateurs concrets et des bases d'évaluation pour le contrôle des exigences et estimez l'état atteint pour chaque critère. Vous en déduisez, si nécessaire, des mesures d'amélioration concrètes. Pour l'illustrer, vous pouvez utiliser le modèle eduQua ou un instrument propre. Les 19 critères eduQua doivent être traités. L'auto-évaluation est très utile pour l'institution de formation continue si elle est utilisée comme instrument de gestion lié à la planification, au pilotage et au contrôle des activités de l'entreprise. Elle est également un élément central dans le management de la qualité de l'institution de formation continue. C'est la raison pour laquelle cette preuve est aussi exigée pour le critère B1 Système de management de la qualité.
Documentation des éléments d'entrée ou des résultats pertinents des vérifications internes et externes ainsi que des chiffres clés prédéfinis de l'année écoulée	Vous présentez les éléments d'entrée ou les résultats des vérifications internes et externes ainsi que les chiffres clés et les indicateurs pertinents pour le contrôle et l'évaluation des activités et des prestations dans l'institution de formation continue. D'une part, vous documentez les résultats importants des audits et des contrôles externes, tels que le traitement des écarts et les observations des audits de certification ou les rapports de contrôle des autorités cantonales et communales. D'autre part, vous présentez les résultats et les chiffres concrets des audits et contrôles internes au regard de l'année écoulée. Il s'agit notamment des résultats importants des audits ou contrôles internes, de l'évaluation des offres de formation continue et du traitement des réclamations. En outre, vous collectez et documentez les données clés pertinentes sur l'offre de formation continue. Conformément aux exigences du critère A4, une distinction est effectuée entre : - les résultats pertinents des contrôles ainsi que les chiffres clés incontournables, qui doivent être intégrés ou relevés et représentés de toute manière ; - les chiffres clés facultatifs, qui peuvent être sélectionnés et relevés en fonction de leur signification concrète pour l'institution de formation continue. Pour cette preuve, vous avez la possibilité d'utiliser les résultats d'instruments existants et de différentes sources. Vous pouvez également faire référence aux preuves correspondantes de l'auto-évaluation.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Concept de Controlling ou compilation des instruments de pilotage et de contrôle
Sous forme de concept, vous présentez comment les activités essentielles sont planifiées, pilotées et contrôlées dans l'institution de formation continue. Dans le document de base, vous montrez :

- comment les objectifs prioritaires sont définis et saisis sur la base de la stratégie ;
- pour quels niveaux et durant quelle période ces objectifs doivent s'appliquer ;
- sur la base de quels indicateurs et chiffres clés la réalisation des objectifs doit être vérifiée.

En guise d'alternative, vous pouvez aussi décrire les instruments que vous utilisez pour piloter et contrôler les activités et quels buts ces instruments remplissent.
Vous pouvez par exemple le faire à l'aide d'une Balanced Scorecard.

Balanced Scorecard
Vous avez aussi la possibilité de représenter les objectifs stratégiques et particulièrement importants de l'institution de formation continue ainsi que les chiffres clés et indicateurs liés et mesurables à l'aide d'une Balanced Scorecard (BSC) actuelle. Une Balanced Scorecard montre les prestations d'une entreprise ou d'une unité d'organisation avec quatre perspectives : finances, clientèle, processus ainsi qu'apprentissage et développement (collaboratrices et collaborateurs).

Résultats d'évaluations de l'offre
Lors du contrôle des prestations et des résultats, vous tenez aussi compte des résultats et des conséquences de l'évaluation des offres de formation continue. Présentez les résultats d'évaluations concrètes et montrez dans quelle mesure celles-ci sont pertinentes pour le contrôle d'objectifs organisationnels et qualitatifs particuliers.

A5

CRITÈRE A5 : GESTION DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

(nouveau critère par rapport à eduQua:2012)

Facteur de réussite
Détecter, évaluer et surveiller les risques et les chances

Objectifs du critère
La direction assure l'atteinte des objectifs de l'institution et la pérennité de son activité grâce à une gestion efficace et efficiente des risques et des opportunités.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère A5 se situent au niveau organisationnel: les responsables de l'institution de formation continue reconnaissent les risques et les chances, évaluent leur importance et surveillent leur évolution.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue
  Les risques et les chances représentent des aspects du contexte dans lequel se positionne une institution. Pour que l'institution puisse réaliser ses objectifs, les responsables doivent identifier,

évaluer et surveiller les risques comme les chances et réagir au moyen de mesures appropriées.

– A3 Organisation
  L'institution définit ses structures organisationnelles et systèmes décisionnels de manière appropriée aux objectifs de ses offres de formation continue. Pour être en mesure de réagir de manière adéquate aux risques qui surviennent, des processus décisionnels doivent être définis pour faire face aux situations de crise. L'institution peut ainsi rester opérationnelle, même si des risques surviennent.
– A4 Gestion des activités de l'entreprise
  Pour qu'une institution de formation continue puisse planifier, piloter et contrôler ses activités de façon ciblée et efficace, elle a aussi besoin d'analyser systématiquement et de contrôler les risques et les opportunités.

Indicateurs -
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

– Réalisation pratique
  · L'institution a développé et documenté des procédés d'identification et de surveillance des risques ainsi que la réaction à leur survenue.
– Intégration institutionnelle et culturelle
  · L'actualité et la probabilité des risques sont vérifiées régulièrement, dans le cadre d'échanges correspondants. Les chances sont évaluées sous l'angle de leur potentiel.
  · L'institution de formation continue fait participer les collaboratrices et collaborateurs à la détection et à la réduction des risques.
  · Quand cela s'avère judicieux et possible, l'institution de formation continue travaille avec des organismes spécialisés externes (p. ex. organes de révision, centres de conseil en matière de sécurité au travail ou de questions écologiques).
– Effets
  · Les risques existants et influençables sont minimisés et ne se produisent pratiquement jamais.
  · Les personnes responsables sont préparées aux risques influençables et peuvent recourir aux processus de réaction définis en situation de crise.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Liste et évaluation des risques et des chances	Vous joignez une liste des risques possibles. Les risques et les chances relèvent des domaines du personnel, de l'organisation, de la technologie et des finances. Cette liste évalue les risques quant à la probabilité qu'ils se produisent et l'ampleur possible des dommages ainsi que les chances sous l'angle de leur importance. L'analyse correspondante est documentée.

Exemples de mesures préventives ou correctives	Pour aborder les risques de manière appropriée, vous prenez des mesures de prévention et de correction. À l'aide d'exemples, vous montrez comment vous gérez de manière préventive les risques des secteurs du personnel, de l'organisation, de la technologie et des finances et/ou quelles mesures de correction vous avez prises sur la base des expériences faites avec les risques qui se sont produits.
Rapport de révision ou compte de résultat/bilan	Le rapport d'un organe de révision indépendant ou le compte de résultat/bilan peuvent contenir des indications sur les risques financiers possibles. Vous présentez les documents correspondants et montrez comment vous interprétez les résultats financiers et quelles mesures vous prenez, p. ex. dans le domaine des liquidités.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Procès-verbaux de séance internes sur la manière d'aborder les risques et chances ainsi que de tirer des enseignements des erreurs qui ont été faites
Vous attestez, au moyen de procès-verbaux de séance internes, que vous avez institutionnalisé la gestion des risques et chances et que vous les abordez régulièrement au sein des organes compétents. Les procès-verbaux vous permettent de montrer comment votre institution de formation continue reconnaît les erreurs qui ont été faites et ce qu'elle va faire pour les éviter à l'avenir.

Documentation du système de contrôle interne (SCI)
Si un système de contrôle interne est défini dans votre institution, vous pouvez présenter la documentation correspondante.

A6

CRITÈRE A6 : PILOTAGE DES DOCUMENTS ET PROTECTION DES DONNÉES

(nouveau critère par rapport à eduQua:2012)

Facteur de réussite
Piloter l'information documentée, sauvegarder et sécuriser les données

Objectifs du critère
L'institution de formation continue pilote la création et la conservation des informations documentées, garantit la protection des données et de la personnalité et assure la sécurité des données contre la perte et l'utilisation abusive.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère A6 se situent au niveau organisationnel. Les responsables de l'institution de formation continue pilotent la création et la conservation des informations documentées et garantissent la protection adéquate des données contre la perte et l'utilisation abusive.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A3 Organisation
  L'institution définit ses structures organisationnelles et ses systèmes décisionnels et assure ainsi la sécurité de l'exploitation.

– A4 Gestion des activités de l'entreprise
  Pour piloter et assurer les activités de l'entreprise, il vaut la peine de traiter avec soin les questions relatives à la sécurité des informations ainsi qu'au pilotage et à la protection des données.
– A5 Gestion des risques et des opportunités
  L'accès non autorisé aux données sensibles et leur utilisation abusive ainsi que la perte de données existantes et de sa voir-faire sont un risque majeur pour une institution de formation continue. La gestion des risques et des opportunités comprend aussi la protection des informations et des données.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

– Réalisation pratique
  · L'institution de formation continue a pris des mesures complètes et adopté des processus efficaces pour protéger les informations, le savoir-faire et les données d'une utilisation abusive, de la perte et de la destruction définitive.
– Intégration institutionnelle et culturelle
  · Dans l'institution de formation continue, des collaboratrices et des collaborateurs de tous les domaines et de tous les sites participent à la saisie, à la conservation et à l'actualisation des informations documentées.
  · Le traitement des données sensibles et la protection de la personnalité sont des thèmes régulièrement abordés dans les échanges et lors de l'introduction de nouvelles collaboratrices et de nouveaux collaborateurs.
  · Les participantes et les participants ainsi que le personnel de l'institution de formation continue sont conscients des règles pour l'accès aux données qui concernent les participantes et les participants.
– Effets
  · Les documents pertinents et le savoir nécessaire pour être en conformité avec la norme sont actuels.
  · Les offres de formation continue de l'institution tiennent compte des prescriptions légales pertinentes et des décrets des autorités.
  · Les personnes intéréssées sont préparés et sensibilisés au traitement et à la protection d'informations et à l'évitement de possibles pertes de données.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Lignes directrices sur la documentation des informations et le savoir nécessaire dans l'institution de formation continue	Vous présentez à l'aide de documents adéquats, comment vous avez réglé et organisé, sur le plan pratique, la gestion de l'information et du savoir dans l'organisation de formation continue. Vous décrivez les lignes directrices relatives à la saisie, à la conservation, à la disponibilité ainsi qu'à l'actualisation des informations documentées pour le management de la qualité. Vous documentez également les lignes directrices et les mesures pour l'acquisition, l'actualisation et le maintien du savoir nécessaire pour respecter les prescriptions subordonnées, p. ex. les réglementations légales pertinentes. Un manuel de la qualité peut constituer un instrument efficace pour l'organisation des informations documentées en lien avec le management de la qualité. Les formes de documentation numérique, organisées d'après des règles uniformes, sont judicieuses (saisie, actualisation, accès, etc.).
Règlement relatif à la protection des données et au respect des droits de la personnalité	À l'aide d'un règlement, vous montrez comment vous protégez les données des collaboratrices et des collaborateurs et des participantes et des participants dans les offres de formation continue. Vous vous appuyez, pour cela, sur les prescriptions légales, notamment sur la loi fédérale sur la protection des données. Le règlement contient aussi des dispositions relatives à l'accès des participantes et des participants aux données récoltées, qui les concernent, en particulier en lien avec leur performance d'apprentissage. Le règlement définit en outre comment les droits de la personnalité des participantes et des participants sont garantis. Il s'agit, dans ce contexte, de prescriptions sur le respect de la confidentialité, sur un rapport adéquat entre prestations et contre-prestations, ainsi que sur la protection des abus physiques et psychiques.
Directives sur la sécurité de l'information et des données	Vous définissez des directives relatives à la sécurité des informations et à l'archivage des données. Celles-ci montrent comment la sécurité des données est assurée et quelles sont les pertes possibles de données dues à des problèmes techniques qui peuvent être évitées. Les prescriptions tiennent aussi compte de la protection des données face à tout accès non autorisé, interne comme externe, et englobent toutes les informations de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs en lien avec le traitement sûr des données et des appareils.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Fiche d'information sur la protection des données pour les participantes et les participants
Avec une fiche d'information ou toute autre forme d'information, vous montrez comment vous rendez transparente, vis-à-vis des participantes et participants, la protection de leurs données personnelles et l'accès aux informations qui les concernent.

PRINCIPE B: MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Un système de management de la qualité qui garantit l'assurance de la qualité conformément à la structure de l'organisation et permet un haut niveau de transparence des processus et de son impact

B1

CRITÈRE B1 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

(eduQua:2012 standard 16)

Facteur de réussite
Organiser l'assurance qualité et son développement

Objectifs du critère
Le système de management de la qualité (SMQ) assure le développement continu de la qualité de l'institution de formation continue et permet à toutes les personnes impliquées de progresser. Le système de management de la qualité garantit en particulier l'assurance et le développement de la qualité des offres de formation continue et des prestations fournies dans ce cadre.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Le critère B1 est étroitement lié aux critères dans le domaine de la direction, en particulier à A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue, A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique, A3 Organisation et A4 Gestion des activités de l'entreprise, ainsi qu'au critère H1 Évaluation des offres de formation continue.

- Tandis que les critères A1 à A4 portent sur l'orientation stratégique, les structures et le pilotage de l'institution de formation continue, le critère B1 met en lumière la fonction et les caractéristiques essentielles du système de management de la qualité. Ce dernier est concentré sur l'assurance et le développement de l'institution de formation continue et, en particulier, sur les offres de formation continue et les prestations qui leur sont liées. Le système de management de la qualité est compris comme un élément essentiel du système de gestion.
- Alors que le critère H1 porte sur l'évaluation concrète et régulière des offres et prestations de formation continue, B1 décrit les éléments centraux de l'évaluation dans la boucle de qualité et les mesures de développement de la qualité de l'institution de formation continue pour une période déterminée.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  Des objectifs qualitatifs concrets sont formulés et des projets qualitatifs sont mis en œuvre pour une période définie dans l'institution de formation continue.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  Les collaboratrices et collaborateurs connaissent la structure du système de management de la qualité dans l'institution de formation continue et leur propre rôle dans sa mise en œuvre.
- Effets
  Les résultats des processus et des projets relatifs à la qualité mis en œuvre sont visibles grâce à des règlements et mesures concrets.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Concept de qualité ou représentation du système de management de la qualité	Le concept de qualité vous permet de décrire le cadre pour l'assurance et le développement permanents de la qualité de votre institution de formation continue. Il porte en particulier sur l'assurance et le développement de la qualité des offres de formation continue ainsi que des prestations qui leur sont liées. Vous veillez à ce que le concept de qualité soit accessible à tous les collaboratrices et collaborateurs. Le concept de qualité porte en particulier sur les points suivants : **Compréhension de la qualité au sein de l'institution de formation continue** Avec la manière dont l'institution de formation continue comprend la qualité, elle rend visible, à l'intérieur comme à l'extérieur, l'importance qu'elle porte à l'assurance et au développement permanents des prestations de formation continue et des processus liés. Cette compréhension est fonction de la charte de l'institution et offre une orientation ferme pour toutes les prestations de formation continue et les activités connexes. **Objectifs en matière de qualité** Ces objectifs sont formulés de manière à être compréhensibles et réalisables pour toutes les parties impliquées. Les objectifs qualitatifs définissent les priorités pour le développement de la qualité et montrent les potentiels de profilage de l'institution. **Boucle de qualité** Définition et description d'une ou de plusieurs boucles de qualité au moyen desquelles l'institution de formation continue garantit l'assurance et le développement continus de la qualité. La boucle de qualité décrit – de quelle manière l'institution de formation continue définit des objectifs, – comment elle définit les procédures, instruments, ressources, projets relatifs à la qualité et activités destinés à la réalisation des objectifs, – avec quelles procédures d'évaluation la réalisation des objectifs est vérifiée et – quelles conséquences pour la suite du développement en sont tirées. **Organisation** Procédures et structures de l'assurance de la qualité dans l'institution de formation continue. **Responsabilités** Clarification des responsabilités et des personnes de contact.

	En lieu et place d'un concept de qualité, vous pouvez aussi représenter le système de management de la qualité de l'institution de formation continue et en expliquer les principaux éléments.
Documentation d'un projet de qualité mis en œuvre et évalué	Avec au moins un exemple documenté, vous montrez avec quelles activités spécifiques et systématiques les objectifs de qualité fixés ont été poursuivis, mis en œuvre et contrôlés. Décrivez également les conséquences qui en ont été tirées pour le développement de la qualité de l'institution de formation continue. Vous pouvez par exemple documenter un projet de qualité concret ou les processus de qualité actuels dans un domaine en particulier.
Auto-évaluation complète selon les 19 critères eduQua	L'auto-évaluation est un élément central dans le management de la qualité de l'institution de formation continue. Dans une auto-évaluation de la qualité appuyée par des données et des valeurs basées sur l'expérience, effectuée dans les domaines essentiels, vous vérifiez à l'aide des 19 critères eduQua les exigences prescrites ainsi que les objectifs et exigences que vous vous êtes fixés. Vous en déduisez, si nécessaire, des mesures d'amélioration concrètes. Pour l'illustrer, vous pouvez utiliser le modèle eduQua ou un instrument propre. Les 19 critères eduQua doivent être traités. L'auto-évaluation est très utile pour l'institution de formation continue lorsqu'elle est utilisée comme instrument de gestion lié à la planification, au pilotage et au contrôle des activités de l'entreprise. Pour cette raison, l'auto-évaluation est aussi mentionnée à titre de preuve dans le critère A4 Gestion des activités de l'entreprise.

Option: preuves nécessaires en présence d'un système de management de la qualité certifié

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Certificat et dernier rapport d'audit ou d'évaluation	Si votre institution de formation continue possède un système de management de la qualité certifié, vous pouvez remettre le certificat et un rapport d'audit ou d'évaluation de ce système. Cela vaut en particulier pour les systèmes de management ISO 9001, ISO 21001 et IN-Qualis ou le Commitment to Excellence selon EFQM. Cela permet de couvrir les preuves requises pour le critère B1 sur le concept de qualité ou le SMQ ainsi que le projet de qualité.
Justificatif de l'orientation du système de management de la qualité utilisé sur les offres de formation continue	Une preuve de l'orientation du système de management de la qualité utilisé sur les offres de formation continue doit également être remise. Montrez concrètement dans quelle mesure le système de management de la qualité traite des questions suivantes: – Quelles sont les mesures prises pour encourager les potentiels et les points forts de toutes les personnes impliquées dans les prestations de formation continue en accord avec la compréhension de la qualité? – Que fait l'institution de formation continue pour que tous les collaboratrices et les collaborateurs impliqués dans les prestations de formation continue orientent leur travail d'après la compréhension de la qualité et les objectifs qualitatifs de l'institution? – Quels projets et activités en lien avec la qualité sont organisés pour atteindre les objectifs qualitatifs définis? – Quels instruments et moyens de travail sont mis à disposition dans ce but?
Auto-évaluation complète selon les 19 critères eduQua	Voir plus haut sous « Preuves nécessaires ».

PRINCIPE C : FORMATRICES ET FORMATEURS AINSI QU'ACCOMPAGNATRICES ET ACCOMPAGNATEURS D'APPRENTISSAGE

Des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage qualifiés, dotés de compétences élevées en méthodologie et didactique, qui réfléchissent à leurs pratiques et les font évoluer en permanence

C1

CRITÈRE C1 : PROFILS DE QUALIFICATION ET COMPÉTENCES

(eduQua:2012 standard 13)

Facteur de réussite
Faire intervenir du personnel de formation continue qualifié

Objectifs du critère
Les offres d'apprentissage sont conçues et encadrées par des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs d'apprentissage qualifiés sur le plan didactique. L'institution garantit la qualification et l'adéquation du personnel de formation sélectionné et intervenant dans les offres de formation continue.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Le critère C1 définit les exigences fondamentales à l'égard du personnel de formation de l'institution. Il se situe ainsi au niveau général de l'organisation.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue
  Ce critère comprend des réflexions sur les besoins en termes de personnel œuvrant dans la formation continue.
- A3 Organisation
  Les tâches et les fonctions de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs doivent être définies dans les descriptifs de fonctions et de rôles, dont peuvent être tirées les exigences envers le personnel.
- C2 Mesures de développement et formation continue du personnel
  Ce critère est étroitement lié au C1 et fait référence aux mesures de l'institution de formation continue en vue de développer les qualifications centrales des formatrices et des formateurs

ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs d'apprentissage.

- H2 Retour d'information pour les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage
  L'échange avec les participantes et participants, collègues et responsables de la formation continue permet de saisir les exigences fondamentales à l'égard du personnel chargé de la formation.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Dans l'institution de formation continue, les qualifications professionnelles, notamment en matière de formation d'adultes, de toutes les formatrices et de tous les formateurs et accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentrissage engagés, internes comme externes, sont contrôlées et documentées.
  - Les profils d'exigences sont systématiquement établis et à jour.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Les actions des formatrices et formateurs et des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage sont thématisées sous l'angle des compétences didactiques et personnelles , p. ex. lors de visites d'observation, d'entretiens avec les collaboratrices et collaborateurs et d'échanges collégiaux.
  - Les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage sans qualifications dans la formation des adultes révisent la planification didactique et la réalisation d'unités d'apprentissage concrètes avec des collègues qualifiés et expérimentés.
- Effets
  - Dans leurs retours d'information, les participantes et participants témoignent d'une grande satisfaction par rapport au travail et aux compétences des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage dans l'aménagement et le pilotage des situations d'apprentissage.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Profils de qualification à l'égard du personnel de formation continue	Vous documentez les profils de qualification du personnel de formation dans les différents domaines de l'offre de formation continue. Vous démontrez que dans les différents profils de qualification, les exigences professionnelles et relatives à la formation d'adultes demandées sont définies et que les qualifications correspondantes et l'expérience professionnelle des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage sont clairement déterminées.
Liste de toutes les formatrices et de tous les formateurs et accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage internes et externes indiquant le volume et la forme de leur activité, leurs qualifications en formation des adultes et dans la matière enseignée ainsi que la durée d'emploi	Vous présentez le domaine d'activité et les qualifications acquises de toutes les formatrices et tous les formateurs ainsi que de toutes les accompagnatrices et tous les accompagnateurs d'apprentissage engagés, sous forme appropriée. Répartissez-les d'après leur taux d'occupation, sur la base de la limite fixée de 150 heures de contact par année. Les heures de contact comprennent la durée d'apprentissage analogique et numérique durant laquelle les formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage assurent l'accompagnement synchrone des participantes et des participants. Indiquez également les personnes possédant des qualifications dans la formation d'adultes chargées d'encadrer le personnel de formation continue qui n'est pas (encore) qualifié. Consultez à ce sujet les explications suivantes sur l'exigence « Certificat FSEA ou analogue ».

EXPLICATIONS POUR ÉVALUER LA RÉALISATION DES EXIGENCES MINIMALES

Que signifie « certificat FSEA ou analogue » ?

Les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage avec plus de 150 heures de contact par année doivent être titulaires d'un certificat FSEA de formatrice/formateur. Les heures de contact comprennent les heures d'apprentissage des participantes et des participants, accompagnés en direct et de manière synchrone par les formatrices et les formateurs et les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage dans le cadre d'un cours présentiel ou en ligne. Concrètement, au moins 80% du personnel chargé de la formation continue doit disposer de la qualification prescrite lors de la première recertification.

Cette exigence peut cependant aussi être satisfaite par des formatrices et des formateurs expérimentés ayant suivi une formation analogue, donc comparable:

- Dans les formations suivies, les compétences acquises sont comparables à celles du module « Animation de sessions de formation » ou à celles du module « Accompagnement individuel » du certificat de formatrice/formateur. Les formations suivies dans le domaine de la formation doivent porter sur l'apprentissage et l'enseignement avec des adultes, du moins dans une mesure pertinente.
- Les personnes concernées doivent pouvoir faire valoir une

pratique de formation d'au moins 150 heures réparties sur au moins deux ans.

– La durée d'apprentissage de la formation suivie, c'est-à-dire le nombre d'heures d'apprentissage dépensé, doit correspondre au volume du certificat FSEA

Les indications correspondantes doivent être ajoutées à la preuve « Liste des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage ».

Le respect des exigences au critère C1 est contrôlé par les auditeurs des instances de certification, comme pour tous les autres critères.

Afin de démontrer la comparabilité d'une qualification avec le certificat FSEA de formateur/formatrice, le sécretariat d'eduQua met à disposition sur son site www.eduqua.ch un formulaire destiné à faciliter cette démarche.

C2

CRITÈRE C2 : MESURES DE DÉVELOPPEMENT ET FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

(eduQua:2012 standard 14)

Facteur de réussite
Favoriser le perfectionnement des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage

Objectifs du critère
L'institution de formation continue veille à prendre des mesures de développement du personnel de formation continue dans la matière enseignée ainsi que sur le plan didactique et personnel, et leur permet de se perfectionner régulièrement. Les formatrices et formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs réfléchissent à leurs pratiques et les développent en continu.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Le critère C2 comprend les prescriptions pour les mesures d'organisation dans le domaine du développement et de la formation continue des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs d'apprentissage. Il se situe au niveau général de l'organisation.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A1 Contexte et objectifs de l'institution de formation continue
  Ce critère comprend des réflexions sur les besoins en termes de personnel œuvrant dans la formation.
- A3 Organisation
  Les tâches et les fonctions de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs doivent être définies dans les descriptifs de fonctions et de rôles, dont peuvent être tirées les exigences envers le personnel.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Dans l'institution de formation continue, les besoins individuels en matière de formation continue des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs de formation internes et externes sont relevés à l'aide d'instruments appropriés.
  - Le besoin de formation continue identifié est pris en charge par des mesures appropriées et largement couvert.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Dans l'institution de formation continue, des programmes destinés à un échange ciblé d'expériences et de connaissances sont régulièrement proposés.
  - Les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage participent à la planification et à l'aménagement des mesures de développement.
- Effets
  - En raison des mesures de développement, les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage sont en mesure d'élargir leurs compétences didactiques et personnelles de manière compréhensible et d'agir consciemment et sûrement dans les situations d'apprentissage concrètes.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Concept de formation continue et de développement interne ou planification concrète des formations continues et des temps d'échanges pour le personnel	Ces éléments montrent de quelle manière votre institution soutient le développement du personnel de formation dans les domaines professionnel, didactique et personnel. En guise de preuve, vous livrez un concept de formation interne. Ce concept décrit sous quelle forme se déroule la formation continue, p. ex. en rapport avec les objectifs, la planification, les programmes, la participation aux coûts, l'échange/l'utilisation de nouvelles connaissances au sein de l'équipe. Au lieu d'un concept de formation, vous pouvez aussi montrer, sur la base d'une planification concrète de formations continues internes sur une période précise, comment vous répondez au critère C2. Une planification concrète rend compte des offres et programmes d'échange qui ont été planifiés et pour quel public cible ils l'ont été. Ces programmes peuvent se présenter ainsi : – manifestation de formation continue interne avec des formatrices et des formateurs internes ou externes ; – intervisions ; – supervisions ; – séances collégiales de conseil ; – manifestations en équipe avec contenus formation ; etc.
Liste des formations continues externes et internes suivies dans la matière enseignée et relatives à la formation des adultes effectuées par les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage durant l'année écoulée	Dans cette liste, vous indiquez qui a suivi quelles formations continues internes et externes et quand. Externe signifie qu'elles ont eu lieu en dehors de votre propre institution de formation continue. Les manifestations doivent avoir un lien direct avec l'activité de formation continue : - cours spécifiques ; - formations continues méthodologiques didactiques ; - cours de conseil et de communication ; - congrès, symposiums, conférences professionnelles suivis ; - groupes de supervision ou d'intervision ; etc. La période doit porter sur les 12 derniers mois.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Procédure définie ou instruments pour relever les besoins généraux et particuliers en matière de formation continue du personnel

Vous décrivez les outils utilisés pour identifier les besoins institutionnels et les besoins du personnel en termes de développement futur. Ce relevé peut avoir lieu dans le cadre d'une procédure structurée (questionnaire, sondages, modérations, récolte de thèmes au sein des équipes, etc.) ou dans le cadre d'entretiens avec le personnel (concept, fiches d'entretien, procès-verbaux d'entretiens avec les collaborateurs). Ces documents doivent montrer que vous relevez et planifiez les besoins de manière ciblée.

Procès-verbaux des activités d'encadrement internes et des temps d'échange

Avec des temps d'échanges définis ou des comptes rendus d'événements spécifiques, vous montrez que des forums d'échanges internes et des activités de soutien ont eu lieu, quels sujets étaient importants et quelles conclusions ont été tirées. Exemples de programmes d'échanges :

- conférences/séances didactiques par offre ;
- intervisions ;
- supervisions ;
- séances de conseil collégiales ;
- formations continues internes.

Les activités d'encadrement internes peuvent être des visites, des accompagnements ou visites d'observation de formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accompagnateurs dans vos offres d'enseignement. Exemples de preuve :

- résumé des thèmes de l'intervision ;
- description des programmes « conseils collégiaux » ou « intervision » ;
- procès-verbal d'une visite d'observation.

PRINCIPE D :
CONCEPTION DES OFFRES DE FORMATION

Des offres de formation qui prennent en compte les besoins généraux en matière de formation continue et les besoins particuliers de la clientèle

D1

CRITÈRE D1 :
DÉVELOPPEMENT ET ORIENTATION DES OFFRES DE FORMATION

(eduQua:2012 standards 1, 2)

Facteur de réussite

Analyser les besoins en formation continue, définir l'orientation

Objectifs du critère

Les offres de formation continue sont orientées sur les besoins généraux en formation continue et les besoins particuliers du public cible. Les concepts comprennent des compétences définies ou des objectifs et des thèmes.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Les exigences du critère D1 se situent au niveau conceptuel : une offre de formation est développée, positionnée et justifiée, et son orientation est définie.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- D2 Conception didactique des offres de formation continue
  La structure adéquate et l'orientation didactique (D2) peuvent être développées dans la conception didactique sur la base de l'orientation définie, c'est-à-dire de la détermination du public cible et des compétences ou objectifs visés par l'offre de formation continue (D1). Les différents éléments sont généralement consignés dans un concept de formation continue.
- E1 Information
  L'orientation des offres de formation continue est révélée sous la forme de descriptions des offres et d'autres supports d'information publics.
- E2 Sélection des participantes et participants
  Les conditions définies et la sélection des participantes et participants sont des caractéristiques essentielles qui montrent l'orientation de l'offre de formation.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  L'institution de formation continue développe ses offres de formation continue sur la base de données concrètes provenant d'analyses de l'environnement et/ou du marché.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  Un échange régulier a lieu au sein de l'institution de formation continue avec les parties prenantes internes et externes au sujet du besoin actuel en formation continue du public cible.
- Effets
  Les compétences visées et l'objectif général des offres de formation continue reposent clairement et logiquement sur l'analyse des besoins.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Concepts d'offres de formation continue	Sur la base d'exemples concrets, vous montrez d'après quelles prescriptions conceptuelles l'offre de formation continue doit être réalisée. Les éléments d'un concept peuvent être les aspects suivants : – présentation de la situation de départ ou du mandat ; – conditions générales et prescriptions (contexte) ; – analyse de l'environnement du marché ; – analyse des nécessités de formation continue et des besoins des participantes et participants ; – objectif global de l'offre de formation continue ; – profil de compétences et de ressources ; – conception didactique avec justification et rapport avec le domaine spécifique ou le champ professionnel ; – réflexions sur le transfert et vérification des résultats de l'apprentissage ; – informations relatives au calcul des coûts du cours ; – positionnement et communication de l'offre de formation continue ; – rapport avec les systèmes et les mesures d'assurance de la qualité de l'institution de formation continue. Cette liste n'est pas exhaustive. Et tous ces éléments ne doivent pas non plus être démontrés.
Procédures ou instruments permettant de déterminer les besoins généraux et particuliers des publics cibles	Vous montrez comment vous avez identifié les nécessités et les besoins des groupes cibles d'une offre de formation continue concrète et comment vous tenez compte des résultats de l'analyse dans le concept de l'offre. Veuillez décrire les éléments suivants : – procédure pour relever les nécessités et les besoins ; – instruments utilisés ; – résultats et conclusions ; – conséquences pour la conception de l'offre.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Modèle orienté sur les compétences et ressources ou directives de l'institution relatives aux compétences ou objectifs

Cette preuve vous sert à montrer quelles directives s'appliquent pour la définition de compétences et d'objectifs dans votre institution de formation continue ou selon quel modèle vous définissez et structurez les compétences et objectifs d'une offre. Exemples de modèles:

– modèle de compétences et de ressources (CoRe) ;
– modèle de compétences opérationnelles ;
– Triplex.

Exemple d'un profil de compétences et de ressources

Au moyen d'un exemple, vous montrez comment, dans votre institution, vous axez les offres de formation continue sur les compétences et ressources visées. Il peut s'agir d'une représentation des compétences et ressources à atteindre au sens des connaissances, abilités et capacités, en rapport avec une offre de formation continue déterminée.

Principaux groupes cibles ou profil de la clientèle

Vous décrivez le public cible essentiel auquel s'adresse l'offre de formation continue de l'institution.

D2

CRITÈRE D2 : CONCEPTION DIDACTIQUE DES OFFRES DE FORMATION CONTINUE

(eduQua:2012 standards 3 et 4)

Facteur de réussite

Concevoir la structure et les cadres des offres de manière didactique

Objectifs du critère

La structure générale, le choix des points centraux ainsi que les formes d'apprentissage sont démontrés dans la conception didactique des offres de formation continue. La conception didactique permet d'atteindre les compétences ou les objectifs visés. Des formes appropriées pour le contrôle de la réussite de l'apprentissage sont définis.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Dans ce critère, les lignes directrices essentielles pour le développement de la conception didactique des offres de formation continue sont formulées.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

– D1 Développement et orientation des offres de formation continue
  Les décisions en matière de concept et de public cible, relatives à la forme et à l'orientation (D1) constituent la base du concept didactique de l'offre de formation continue.
– F1 Infrastructure et environnement d'apprentissage
  L'environnement dans lequel se déroule l'apprentissage peut changer. La prise en compte de l'infrastructure et la définition de l'environnement d'apprentissage sont des caractéristiques

essentielles de la conception didactique d'une offre de formation continue.

– G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage
  La conception didactique de l'offre (D2) porte sur des directives fondamentales pour la conception didactique de l'offre de formation continue. Ces directives peuvent prendre la forme d'une planification générale ou sommaire. Le critère G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage fait référence au niveau de la mise en œuvre. Une planification détaillée des différents éléments de l'offre de formation continue est établie sur la base des règles conceptuelles.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

– Réalisation pratique
  Les modules et cadres d'apprentissage ainsi que les formes d'examen définis dans les concepts de formation continue s'appuient de façon claire sur les principes andragogiques de l'institution de formation continue.
– Intégration institutionnelle et culturelle
  Les directives en matière de conception didactique des offres de formation continue font l'objet d'une vérification et d'un développement réguliers.
– Effets
  L'évaluation périodique du concept didactique des offres de formation continue permet de voir si les plans et les cadres d'apprentissage ainsi que les formes de contrôle conviennent pour développer les compétences visées. Les adaptations nécessaires du concept sont réalisées.

Preuves nécessaires et indications relatives à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Concepts d'offres de formation continue	Vous présentez des concepts d'offres de formation continue. Vous fondez celles-ci sur la base de documents fondamentaux, explicatifs et contraignants. Vous montrez les directives en matière conceptuelle pour le développement didactique de l'offre comme faisant partie du concept de formation continue. Concernant la conception didactique, les éléments définis et justifiés sont, pour l'essentiel, les suivants : – vue générale de la structure et des modules d'apprentissage ou planification sommaire de l'offre ; – sélection des contenus de l'apprentissage ; – principaux cadres et formes d'apprentissage ; – formes d'évaluation formatives et/ou sommatives ; – idée didactique fondamentale pour la conception. Les directives valables au niveau du concept laissent une certaine marge de manœuvre pour la planification détaillée concrète et la mise en œuvre s'agissant de réaliser les séquences d'apprentissage faisant partie de l'offre de formation continue.
Lignes directrices spécifiques à l'aspect didactique pour les formes et les cadres d'apprentissage dans des domaines déterminés de l'offre	Cette preuve vous permet de documenter les lignes directrices spécifiques à la conception didactique, en particulier pour le choix des formes et des cadres d'apprentissage adéquats dans le domaine d'une offre précise de votre institution de formation continue. Vous justifiez, par exemple au moyen de réflexions de nature didactique, dans quelle mesure les formes et les cadres d'apprentissage de celles-ci sont particulièrement adéquats et appropriés pour atteindre les compétences et les objectifs ou traiter les contenus de cette offre ou dans ce domaine. Dans les lignes directrices, vous pouvez aussi représenter les points essentiels de la forme et de l'utilisation du cadre didactique adéquat.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Prescriptions pour les formes d'évaluation du succès d'apprentissage ou concept d'examen

Montrez quelles prescriptions sont en vigueur dans votre institution de formation continue pour les formes formatives et sommatives destinées à évaluer les progrès de l'apprentissage, p. ex. dans un domaine particulier de l'offre.

Elles peuvent comporter les éléments suivants :

– principes pour l'aménagement des formes de contrôle ;
– possibilités d'auto-évaluation et d'évaluation par des tiers ;
– orientation, norme d'évaluation ;
– formes et instruments ;
– documentation ;
– droit de regard des participantes et des participants.

Présentez vos directives à l'aide d'un exemple. Quand une offre vise l'obtention d'un titre, vous pouvez également présenter un concept d'examen.

PRINCIPE E : INFORMATION

Une présentation transparente des offres de formation continue, des publics cibles ainsi que des frais de cours et des conditions contractuelles

E1

CRITÈRE E1 : INFORMATION

(eduQua:2012 standards 6 et 7)

Facteur de réussite
Informer la clientèle de manière transparente

Objectifs du critère
Une présentation transparente des offres de formation continue, des frais de cours, des modalités de paiement et des conditions contractuelles procure sécurité et confiance.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère E1 encouragent la transparence des offres, les conditions contractuelles et les obligations vis-à-vis de la clientèle. Cette dernière a la possibilité de clarifier ses questions et d'obtenir des bases pour sa propre planification.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique
  La charte de l'institution de formation continue clarifie son orientation à l'interne et à l'externe et la manière dont elle se perçoit. L'institution de formation continue communique ses principes à l'interne et vis-à-vis des parties prenantes.
- E2 Sélection des participantes et participants
  Toutes les personnes intéressées reçoivent des informations claires et complètes sur le public cible, l'orientation, les conditions, l'offre de conseil, les conditions individuelles, les objectifs d'apprentissage et les offres.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  Les offres de formation continue, les conditions générales et spécifiques et les indications relatives au public cible, à l'orientation, aux conditions, aux offres de conseil ainsi que d'autres

indications pertinentes sont accessibles facilement et de manière transparente sur plusieurs canaux d'information adéquats.

– Intégration institutionnelle et culturelle
  Les informations sur les offres de formation et la formation continue s'orientent en fonction des documents généraux comme la charte, le concept de formation, etc. Une procédure établie définit les contenus et les canaux d'information.
– Effets
  Les participantes et participants évaluent les informations de l'institution de formation continue comme étant transparentes et complètes. Les abandons en raison d'informations insatisfaisantes sont rares.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Aperçu des offres de l'institution de formation continue	Vous présentez toutes les offres de formation continue de manière claire et transparente.
Exemples de descriptions d'offres de formation continue	Vous soumettez quelques exemples de descriptions d'offres de formation continue. Celles-ci décrivent de manière transparente les contenus et les formes des offres ainsi que les conditions contractuelles correspondantes.
Conditions générales	Vous joignez les conditions contractuelles générales, qui règlent toutes les exigences, prescriptions et accords entre votre institution de formation continue et la clientèle.
Description de la procédure d'inscription pour les offres visant à l'obtention de diplômes	Vous montrez, pour des offres choisies, comment la procédure d'inscription se déroule. Surtout pour les offres menant à des diplômes, cette procédure est, avec les conditions exigées et la conclusion du contrat, un élément très important.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Charte institutionnelle et description des principes directeurs sur le plan andragogique
À l'aide de la charte, vous montrez comment l'institution de formation continue se positionne et quelles sont les valeurs et les idées qu'elle poursuit. Les descriptions des offres sont en accord avec la charte et les principes directeurs andragogiques.

E2

CRITÈRE E2 : SÉLECTION DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS

(eduQua:2012 standard 8)

Facteur de réussite
Permettre l'adéquation entre les caractéristiques des participantes et participants et les offres de formation continue

Objectifs du critère
Les personnes intéressées par une offre sont clairement informées de son orientation et des prérequis. Les prestataires encouragent et vérifient dûment l'adéquation des participantes et des participants à l'offre de formation.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère E2 comprennent d'une part les exigences élevées en matière de communication des offres et les prescriptions liées à cet aspect. D'autre part, elles soulignent l'exigence d'une orientation des offres de formation continue envers les participantes et participants.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique
  La charte de l'institution de formation continue permet de comprendre son orientation et la manière dont elle se perçoit. L'institution de formation continue communique ces éléments à l'interne et à l'externe. Les principes directeurs andragogiques sont importants pour le public cible.
- E1 Information
  La communication sur les offres de formation continue et les conditions générales influence les futures participantes et futurs participants dans leur décision de recourir ou non à une offre. Plus les informations sont complètes et plus l'image qu'une personne intéressée peut se faire d'une offre de formation continue est complète également. Les participantes et les participants et les prestataires peuvent identifier une adéquation convenable sur la base de conditions transparentes.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Les participantes et participants correspondent largement au public cible de l'offre de formation continue.
  - Dans les descriptions des offres de formation continue, les conditions auxquelles doivent satisfaire les participantes et participants apparaissent clairement et de manière compréhensible.

- Intégration institutionnelle et culturelle
  - L'offre de conseil de l'institution de formation continue a pour objectif de proposer une formation continue optimale et adéquate aux futures participantes et futurs participants dans l'institution de formation continue.
  - Si des admissions « sur dossier » sont possibles, des conditions claires et transparentes sont définies.
- Effets
  - Le taux d'abandon en raison d'une adéquation insuffisante est bas.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Profil de la clientèle de l'institution de formation continue ou selon les domaines	Vous montrez quelles personnes font partie de votre public cible, quelles sont leurs caractéristiques typiques et quelles conditions elles doivent satisfaire pour pouvoir utiliser vos offres de formation continue de manière judicieuse.
Concepts des offres de formation continue	Le public cible est décrit dans les concepts de formation des offres de formation continue. Des exemples vous permettent de montrer à quel public cible s'adresse telle ou telle offre de formation continue.
Documentation des processus d'admission et des formes de tests utilisés	Vous montrez à quelles procédures de sélection vous soumettez les participantes et participants et quels critères sont pris en compte pour leurs éventuelles évaluations.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Directives pour conseiller les personnes intéressées
Vous documentez les directives ou les normes pour les conseils aux personnes intéressées, p. ex. dans une offre en particulier, et exposez vos réflexions pour mener des entretiens de conseil efficaces sur le choix et l'utilisation des offres qui conviennent.

Descriptions de l'offre
Les descriptions de l'offre montrent clairement, sans équivoque et de manière compréhensible ce que l'on attend des participantes et des participants et à quelles prestations de formation elles/ils peuvent recourir.

PRINCIPE F : INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE

Infrastructure et environnement d'apprentissage qui soutiennent efficacement l'apprentissage

F1

CRITÈRE F1 : INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE

(eduQua:2012 standard 20)

Facteur de réussite
Fournir une infrastructure adéquate et concevoir un environnement d'apprentissage propice

Objectifs du critère
L'infrastructure et l'environnement soutiennent le processus d'apprentissage et la réussite de la formation continue.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Le critère F1 est central pour la conception et la mise en œuvre de mesures de formation continue.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- D2 Conception didactique des offres de formation continue
  L'infrastructure et l'environnement d'apprentissage définissent le cadre de la conception didactique des offres de formation continue. Plus l'infrastructure est utilisée et l'environnement d'apprentissage est conçu de manière variée, plus les possibilités de conception didactique des offres de formation continue sont nombreuses.
- G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage
  La planification des séquences et des situations d'apprentissage comprend aussi l'infrastructure existante. Celle-ci doit être intégrée à la planification et être disponible à temps.
- G2 Mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage
  L'infrastructure et l'environnement d'apprentissage existants influencent l'utilisation des médias didactiques et le choix des méthodes. Une infrastructure d'apprentissage adéquate est centrale, sur-tout pour les cadres d'apprentissage basés sur la technologie.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - L'infrastructure d'apprentissage existante peut être utilisée pour les processus d'apprentissage et l'aménagement d'un environnement d'apprentissage efficace.
  - L'infrastructure d'apprentissage existante répond aux exigences spécifiques à l'offre et aux prescriptions légales en matière de sécurité et de protection de la santé.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - L'infrastructure et l'environnement d'apprentissage comblent le besoin des formatrices et des formateurs, ce qui fait l'objet d'un contrôle régulier.
- Effets
  - L'infrastructure et l'environnement d'apprentissage contribuent au succès d'apprentissage et à la satisfaction des participantes et des participants.
  - Les formatrices et les fromateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage sont satisfaits des possibilités données par l'infrastructure et les utilisent activement pour concevoir l'environnement et les processus d'apprentissage.
  - L'infrastructure d'apprentissage utilisée est entretenue et utilisable.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Directives pour les salles de cours et les espaces d'apprentissage ainsi que pour l'infrastructure d'apprentissage	Vous décrivez les prescriptions générales auxquelles doivent répondre les salles d'enseignement et d'apprentissage ainsi que les infrastructures d'apprentissage, qu'elles soient physiques (analogiques) ou numériques.
Concepts de formation continue	Vous montrez dans vos concepts de formation continue quelles sont les exigences à l'égard de l'infrastructure pour chaque offre considérée et comment l'infrastructure est utilisée pour concevoir les environnements d'apprentissage.
Mesures de sécurité	Vous montrez comment vous assurez la sécurité des participantes et des participants, des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs d'apprentissage et de l'infrastructure et comment vous respectez les aspects relatifs à la sécurité.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Lignes directrices spécifiques pour le choix et l'utilisation d'environnements d'apprentissage faisant appel aux technologies
Vous présentez des lignes directrices qui règlent le choix et l'utilisation de moyens auxiliaires et de formation faisant appel aux technologies.

PRINCIPE G : MISE EN ŒUVRE DE MESURES DE FORMATION CONTINUE

Une mise en œuvre de mesures de formation qui favorise des processus d'apprentissage durables et permet le développement de compétences

G1

CRITÈRE G1 : PLANIFICATION DES SÉQUENCES ET DES SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

(eduQua:2012 standard 9)

Facteur de réussite
Planifier de manière didactique les processus d'apprentissage

Objectifs du critère
La planification des séquences et des situations d'apprentissage se base sur des critères didactiques définis et permet des processus d'apprentissage efficaces et axés sur les participantes et les participants.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère G1 définissent que les séquences et les situations d'apprentissage sont planifiées et que les réflexions et orientations didactiques sont prises en considération dans la planification.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- G2 Mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage
  La planification des séquences et de situations d'apprentissage est obligatoirement liée à l'utilisation réfléchie de méthodes adaptées aux adultes et de médias soutenant l'apprentissage, adaptées aux compétences à acquérir.
- D2 Conception didactique des offres de formation continue
  La conception didactique de l'offre (D2) porte sur des directives fondamentales pour la conception didactique de l'offre de formation continue. Ces directives peuvent prendre la forme d'une planification générale ou sommaire. Le critère G1 Planification des séquences de cours et des situations d'apprentissage fait référence au niveau de la mise en œuvre. Une planification détaillée des différents éléments de l'offre de formation continue est établie sur la base des règles conceptuelles.

– F1 Infrastructure et environnement d'apprentissage
  L'environnement dans lequel se déroule l'apprentissage peut changer. La prise en compte de l'infrastructure et de l'environnement d'apprentissage est une caractéristique essentielle de la planification d'unités et de situations d'apprentissage.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

– Réalisation pratique
  · Les séquences et situations d'apprentissage sont planifiées de manière compréhensible.
  · La planification prévoit des processus d'apprentissage axés sur les participantes et les participants.
– Intégration institutionnelle et culturelle
  · La planification des séquences et des situations d'apprentissage tient compte des prescriptions et principes didactiques de l'institution de formation continue.
– Effets
  · Dans la pratique, les séquences et situations d'apprentis sage sont planifiées d'après des critères didactiques.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Exemples de planification de séquences d'apprentissage et de situations d'apprentissage	Vous présentez plusieurs documents de planification qui montrent comment doivent se dérouler vos séquences et situations d'apprentissage. Ces documents indiquent comment les prescriptions didactiques sont mises en œuvre. Les documents de planification détaillée peuvent englober des séquences de formation isolées ou plusieurs d'entre elles.
Lignes directrices didactiques pour les instruments de planification	Vous documentez les prescriptions, lignes directrices et modèles de votre institution en matière de planification didactique détaillée et de réalisation de séquences de formation continue ou d'apprentissage.

G2

CRITÈRE G2 : MISE EN ŒUVRE MÉTHODIQUE DES SÉQUENCES D'APPRENTISSAGE

(eduQua:2012 standards 10, 11 et 12)

Facteur de réussite
Concevoir et réaliser des situations d'apprentissage pertinentes

Objectifs du critère
Les méthodes, moyens didactiques et supports d'apprentissage utilisés permettent le développement des compétences ou des objectifs souhaités et de travailler les contenus au programme. Les formes d'apprentissage favorisent les processus d'apprentissage individuels et coopératifs en tenant compte des ressources et soutiennent le transfert quotidien.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère G2 se situent au niveau de la pratique de la formation : les méthodes et médias concrets sont utilisés dans les séquences d'apprentissage de manière pertinente et orientée sur les processus d'apprentissage.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage
  La planification des séquences et de situations d'apprentissage est obligatoirement liée à l'utilisation réfléchie de méthodes adaptées aux adultes et de médias didactiques soutenant l'apprentissage, appropriés aux compétences à acquérir.
- F1 Infrastructure et environnement d'apprentissage
  L'environnement dans lequel se déroule l'apprentissage peut changer. Les méthodes et médias didactiques utilisés sont souvent fonction de l'infrastructure et de l'environnement d'apprentissage existants.

Indicateurs – à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Les participantes et participants utilisent les méthodes d'apprentissage engagées pour apprendre de manière autonome, active et différenciée.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Les méthodes d'apprentissage, médias et supports didactiques utilisés sont conformes aux prescriptions de l'institution de formation continue en matière de didactique et de transfert dans la pratique.

– Effets
  · Les méthodes d'apprentissage, médias et supports d'apprentissage utilisés sont axés sur les prérequis des participantes et des participants et soutiennent un transfert de la pratique et dans la pratique.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Exemples concrets de méthodes d'apprentissage, exercices d'auto-apprentissage, supports d'apprentissage ainsi que méthodes de transfert et d'évaluation du succès de l'apprentissage	Vous présentez, à l'aide d'exemples concrets tirés de la pratique de la formation, la façon dont les méthodes, les médias didactiques et les supports d'apprentissage de votre institution de formation continue encouragent l'apprentissage commun, autonome et différencié ainsi que le transfert de la pratique à la pratique. Vous présentez des méthodes et des instruments permettant d'évaluer le succès de l'apprentissage.
Lignes directrices relatives au développement et à l'utilisation de médias basés sur la technologie	Vous montrez comment, dans votre institution de formation continue, les médias didactiques basés sur la technologie sont développés et utilisés de manière efficace pour l'apprentissage. Les aspects possibles peuvent être des réflexions sur les cadres synchrones et asynchrones, flexibles et convenus ainsi que sur les formes de communication dans les formes d'apprentissage soutenues par des moyens numériques. Vous expliquez également comment, dans l'institution de formation continue, vous garantissez les ressources en personnel et en technologie et comment les participantes et participants sont familiarisés avec les méthodes et médias didactiques basés sur la technologie.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Planifications de séquences et de situations d'apprentissage
Vous présentez des documents de planification qui montrent quels sont les médias et les supports didactiques utilisés dans les séquences et situations d'apprentissage.

PRINCIPE H :
ÉVALUATION ET DÉVELOPPEMENT

Des processus d'évaluation qui vérifient le respect des directives, accords et engagements au niveau de l'institution, des offres de formation et du succès de l'apprentissage et qui permettent un développement continu à tous les niveaux

H1

CRITÈRE H1:
ÉVALUATIO N DES OFFRES DE FORMATION CONTINUE

(eduQua:2012 standard 5)

Facteur de réussite
Évaluer et améliorer les offres de formation continue

Objectifs du critère
Les offres de formation continue sont évaluées et développées périodiquement. Les besoins et attentes des participantes et des participants ainsi que l'actualité et l'efficacité des offres de formation sont recensés et évalués.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère
Les exigences du critère H1 servent à démontrer un développement continu et systématique des offres de formation continue. L'objectif de l'évaluation est une amélioration continue de la qualité au sens des objectifs institutionnels et des lignes directrices andragogiques de l'institution de formation continue. Il est possible de définir des accents pour une période d'évaluation.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique
  L'évaluation des offres de formation continue est axée sur les valeurs et lignes directrices définies dans l'institution de formation continue.
- A4 Gestion des activités de l'entreprise
  Les résultats de l'évaluation des offres de formation continue sont pris en compte dans l'auto-évaluation et dans la vérification des prestations de l'institution de formation continue. De même, les résultats du contrôle des activités doivent être intégrés dans l'évaluation.
- B1 Système de management de la qualité
  L'évaluation des offres de formation continue est un élément

fondamental du système de management de la qualité de l'institution de formation continue. L'évaluation sert à contrôler la mise en œuvre des objectifs qualitatifs dans les offres de formation continue.

– D1 Développement et orientation des offres de formation continue
  Le développement conceptuel des offres repose essentiellement sur les résultats de l'évaluation régulière de la mise en œuvre.
– H2 Retour d'information pour les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage
  L'évaluation contribue à ce que les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage réfléchissent à leur travail et entretiennent une culture constructive du retour d'information. L'évaluation et l'échange sont axés sur le succès d'apprentissage des participantes et participants.
– H3 Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue
  L'évaluation des offres de formation continue tient compte des services administratifs et organisationnels importants pour le succès d'apprentissage des participantes et participants.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

– Réalisation pratique
  · Les parties prenantes suivantes ont fourni des observations, retours et/ou chiffres clés systématisés sur le succès d'apprentissage des participantes et des participants et sur la qualité des offres de formation continue :
    · participantes et participants ;
    · formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage ;
    · autres personnes impliquées dans le succès d'apprentissage, p. ex. employeurs des participantes et participants, responsables de l'offre ;
    · autorités mandataires et instances de contrôle externes.
  · Les résultats de l'évaluation sont présentés sous une forme adéquate et sont à la disposition des parties prenantes importantes.
– Intégration institutionnelle et culturelle
  · Les évaluations engendrent des mesures tenant compte des valeurs et lignes directrices de l'institution.
  · L'accent, le moment et la périodicité choisis pour les évaluations permettent le développement continu et systématique des offres de formation continue.
– Effets
  · Les méthodes et instruments utilisés sont destinés à enregistrer le succès de l'apprentissage et les facteurs qui en dépendent.

- Différentes méthodes d'évaluation, qui se complètent, sont utilisées (p. ex. sondages auprès des participantes et participants, visites d'observation, entretiens d'évaluation et relevés de chiffres clés à des fins statistiques).
- Les résultats de l'évaluation montrent que les intérêts et les besoins des destinataires des offres de formation continue sont majoritairement satisfaits.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Présentation des méthodes et instruments d'évaluation utilisés pour l'examen et le développement des offres de formation continue	Vous confirmez que les offres de formation continue sont contrôlées et développées régulièrement, continuellement et en utilisant des moyens appropriés. Vous montrez les méthodes et les instruments qui vous permettent d'obtenir des connaissances complètes sur la qualité des offres de formation continue.
Documentation d'une évaluation effectuée avec ses objectifs, résultats et conclusions	Sur la base d'au moins un processus d'évaluation documenté, vous montrez comment vous procédez concrètement pour évaluer une offre de formation continue, quels résultats vous en tirez et comment vous les mettez en forme. Vous présentez en outre comment les résultats de l'évaluation sont mis à disposition des parties prenantes sous forme appropriée, c'est-à-dire des participantes et des participants, formatrices et formateurs, accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage et autres groupes intéressés, et quelles conséquences en sont tirées pour le développement de l'offre.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Aperçu des sources de données disponibles (p. ex. statistiques des participantes et participants, taux de réussite)
Vous présentez une vue d'ensemble des données et informations que vous utilisez pour développer les offres de formation continue. Ajoutez aux sources internes les résultats d'audits et de vérifications externes.

Concept d'évaluation ou de qualité
Si vous disposez d'un concept de qualité, qui décrit la systématique et la procédure d'évaluation des offres de formation continue, vous pouvez également le remettre. Il en va de même d'un éventuel concept d'évaluation, qui documente la procédure de développement de la qualité des offres de formation continue.

H2

CRITÈRE H2 : RETOUR D'INFORMATION POUR LES FORMATRICES ET LES FORMATEURS AINSI QUE LES ACCOMPAGNATRICES ET LES ACCOMPAGNATEURS D'APPRENTISSAGE

(eduQua:2012 standard 15)

Facteur de réussite

Cultiver la culture du retour d'information, améliorer les processus d'apprentissage

Objectifs du critère

Les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs comprennent leur travail comme un élément clé de la réussite de l'apprentissage des participantes et des participants. Elles et ils échangent régulièrement avec les participantes et les participants, les formatrices et les formateurs, les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage et les responsables de l'offre sur les questions de qualité des offres de formation continue.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage procèdent à des échanges réguliers avec les participantes et participants et/ou d'autres formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accompagnateurs. Elles et ils encouragent une culture de retour d'information constructive, qui permet un développement continu des offres de formation continue.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- B1 Système de management de la qualité
  L'entretien d'une culture de retour d'information est un élément fondamental du système de management de la qualité. L'échange continu sur les questions qualitatives des offres de formation continue permet d'améliorer les processus d'apprentissage.
- H1 Évaluation des offres de formation continue
  La culture de retour d'information garantit que les résultats de l'évaluation sont discutés avec les parties prenantes. Elle constitue la base de l'identification des conséquences axées sur les besoins en vue du développement de la qualité des offres de formation continue.
- H3 Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue
  La culture de retour d'information garantit que les services administratifs et organisationnels peuvent être optimisés.

Indicateurs –
à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Il existe des descriptions de processus ou des rapports qui documentent l'échange entre les participantes et participants et les formatrices et formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage.
  - Au niveau de l'équipe, les visites d'observation, les entretiens avec les collaboratrices et les collaborateurs et les retours d'information entre collègues sont documentés.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Les objectifs et procédures en matière de retour d'information sont définis et connus des personnes impliquées.
  - Les personnes concernées peuvent consulter les procès-verbaux et les résultats.
- Effets
  - Les personnes impliquées dans la réalisation d'offres de formation continue connaissent les résultats centraux de l'évaluation et les conséquences qui en découlent.
  - Les participantes et participants d'offres de formation continue sont informés des résultats de l'évaluation.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Exemple d'une évaluation de cours ou de processus d'apprentissage	Vous montrez, à l'aide d'un exemple, comment vous obtenez et concevez le retour d'information sur un processus d'apprentissage. Vous démontrez comment vous intégrez les participantes et les participants et d'autres personnes impliquées dans la réalisation de l'unité d'apprentissage. Vous mettez en particulier l'accent sur l'échange relatif aux résultats et sur les conséquences pour les processus d'apprentissage.
Instruments de retour d'information utilisés	Vous montrez les méthodes et les instruments qui vous permettent de garantir que les personnes qui contribuent et celles qui participent s'interrogent sur les questions relatives à la qualité des offres d'apprentissage.
Compilation des visites de cours ou de séquences d'apprentissage de l'année écoulée	Vous compilez et documentez ainsi les visites d'observation mutuelles entre les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage et les visites dans les séquences d'apprentissage par les responsables de l'offre et les supérieurs hiérarchiques au cours de l'année écoulée.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Concept d'évaluation ou du retour d'information
En présence d'un concept d'évaluation ou de qualité qui consigne la procédure d'évaluation des offres de formation continue et d'assurance d'une culture de retour d'information continue, vous pouvez également remettre ces documents.

H3

CRITÈRE H3 : SATISFACTION CONCERNANT LES PRESTATIONS DE L' INSTITUTION DE FORMATION CONTINUE

(eduQua:2012 standard 21)

Facteur de réussite

Proposer des services orientés à la clientèle

Objectifs du critère

La qualité des services de l'institution liés aux offres de formation continue est continuellement évaluée et améliorée.

Indications pour la compréhension et la mise en contexte du critère

Les exigences du critère H3 visent à démontrer un relevé et une évaluation systématiques des services administratifs et organisationnels importants pour le succès d'apprentissage des participantes et des participants de l'offre de formation. En font partie la conception des locaux et des plateformes, l'accès aux informations et la gestion des plaintes.

Ce critère est étroitement lié à plusieurs autres critères :

- B1 Système de management de la qualité
  L'évaluation des offres de formation continue est un élément fondamental du système de management de la qualité de l'institution de formation continue. L'évaluation permet notamment aussi de contrôler la satisfaction des participantes et des participants à l'égard des services organisationnels et administratifs qui sont importants pour le succès d'apprentissage des participantes et des participants.
- H1 Évaluation des offres de formation continue
  Dans le cadre de l'évaluation des offres de formation continue, des services organisationnels et administratifs importants pour le succès d'apprentissage des participantes et participants sont notamment identifiés et évalués.

Indicateurs – à quoi peut-on reconnaître la mise en œuvre des exigences ?

- Réalisation pratique
  - Des rapports d'évaluation documentent les observations, retours d'information et/ou chiffres de référence relatifs aux services administratifs et organisationnels.
  - Les résultats sont présentés sous forme adéquate et sont à la disposition des parties prenantes importantes.
- Intégration institutionnelle et culturelle
  - Les services administratifs et organisationnels sont relevés.
  - Dans les résultats, les intérêts et les besoins des participantes et participants aux offres de formation continue sont visibles.

– Effets
  - Les instruments utilisés ont pour but de relever les besoins des participantes et des participants en relation avec les services administratifs et organisationnels.
  - Les participantes et participants connaissent la gestion des réclamations de l'institution de formation continue.
  - Les retours d'information et les réclamations entraînent des adaptations des services administratifs et organisationnels proposés.

Preuves nécessaires et indication relative à la documentation

PREUVES NÉCESSAIRES	REMARQUE
Exemples de résultats de sondages auprès de la clientèle et de mesures d'amélioration	Vous montrez, à l'aide d'un exemple, comment vous améliorez la qualité des services administratifs et organisationnels. Les résultats des relevés auprès de la clientèle et des mesures qui en découlent sont à la base de cet exemple.
Outils d'évaluation utilisés	Vous montrez avec quels instruments vous réalisez et évaluez les sondages auprès de la clientèle ainsi que la manière dont vous assurez l'évolution de la qualité des services liés aux offres de formation continue.
Description des moyens et de la gestion des réclamations	Vous indiquez à quel service la clientèle peut s'adresser en cas de réclamation et comment l'institution de formation continue traite les plaintes.

AUTRES DOCUMENTS POSSIBLES

Relevés et évolution de la satisfaction de la clientèle au cours des trois dernières années
Si vous disposez de données permettant de tirer des conclusions sur l'évolution de la satisfaction de la clientèle au cours des trois dernières années, vous pouvez remettre les résultats de ces analyses.

Directive relative au règlement de la procédure de certification

Cette partie de la directive fournit des indications, des explications et des aides pratiques sur des différents chapitres du règlement de la procédure de certification.

Ces informations sont régulièrement complétées.

CHAPITRE 5
INVESTISSEMENT ET FRAIS

5.1 DISPOSITIONS DE LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION OU DE LA CATÉGORIE DE PRESTATAIRE

Exemple de calcul des périodes-participants *
Calcul du nombre de leçons par année et par offre de formation :

- Les leçons (heures d'apprentissage) du temps d'apprentissage en contact, en présentiel ou en ligne, comptent à 100 %.
- Les leçons (heures d'apprentissage) du temps d'auto-apprentissage organisé et demandé, comptent également à 100 %.
- Le temps d'auto-apprentissage indiqué dans l'offre de formation est imputé pour au moins 50 %.

Calcul des périodes-participants par offre de formation et par année : Somme des périodes de temps d'apprentissage en contact et de temps d'auto-apprentissage organisé et demandé ainsi que du temps d'auto-apprentissage (50%) multiplié par le nombre de participantes et de participants de toutes les offres réalisées.

Calcul des périodes-participants par année et attribution à la procédure de formation :

- Somme des périodes-participants par offre de formation.
- La moyenne des 3 dernières années est calculée pour servir de base à l'attribution des périodes-participants à la procédure de certification A, B ou C.
- En l'absence de données disponibles pour les 3 dernières années, les périodes-participants de l'année précédente ou le nombre estimé de périodes-participants de l'année en cours est utilisé pour attribuer ces périodes-participants à la procédure de certification, avant de faire l'objet d'une vérification après une année.

Exemple de calcul

Année/ catégorie	a Nombre de leçons sous forme de temps d'apprentissage en contact par offre de formation	b Nombre de leçons sous forme de temps d'auto-apprentissage organisé et demandé (100 %)	c Nombre de périodes sous forme de temps d'auto-apprentissage indiqué individuel (au moins 50 %)	d Nombre de participantes et participants par offre de formation	Nombre total de périodes-participants : colonne (a+b+c) x d par offre de formation	Nombre total de périodes-participants par année de toutes les offres de formation
2018	Cours A: 60 Cours B: 90 CF** A: 1200 CF B: 450	Cours A: 20 Cours B: 30 CF A: 500 CF B: 150	Cours A: (90) 45 Cours B: (50) 25 CF A: (400) 200 CF B: (300) 150	20 15 16 14	2 500 2 175 30 400 10 500	45 575
2019	Cours A: 60 Cours B: 90 Cours C: 45 CF B: 450	Cours A: 20 Cours B: 30 Cours C: 10 CF B: 150	Cours A: (90) 45 Cours B: (50) 25 Cours C: (20) 10 CF B: (300) 150	19 14+12 (2 x) 16 16	2 375 3 770 1 040 12 000	19 185
2020	Cours A: 60 Cours B: 90 Cours C: 45 CF A: 1200 CF B: 450	Cours A: 20 Cours B: 30 Cours C: 10 CF A: 500 CF B: 150	Cours A: (90) 45 Cours B: (50) 25 Cours C: (20) 10 CF A: (400) 200 CF B: (300) 150	21 15 14 16 12	2 625 2 175 910 30 400 9 000	45 110
Moyenne des périodes-participants des 3 dernières années						**36 623** **correspond à la procédure B**

* Une période correspond à une heure, c'est-à-dire à 60 minutes, y compris 10 minutes de pause.
** CF est l'abréviation de cycle de formation.

CHAPITRE 6
LABEL DE QUALITÉ EDUQUA

6.1 CONDITIONS UTILISATION

La reproduction du logo eduQua sur des documents tels que diplômes, certificats, attestations de participation ou autres peut créer des malentendus concernant le champ d'application de la certification eduQua et n'est donc pas autorisée.

Toutefois, il est possible de faire référence au certificat eduQua de l'institution sur ces documents sans utiliser le logo eduQua. Cependant, il doit être clairement indiqué que c'est l'institution et non l'offre de formation qui est certifiée. Les prestataires de formation continue sont tenus d'utiliser à cet effet l'élément de texte suivant : « L'institution XY est certifiée eduQua ».

Annexe

Modèles et formulaires eduQua
Les modèles et les formulaires peuvent être téléchargés sur le site www.eduqua.ch.

Mentions légales
Ce texte est une traduction basée sur un document original en langue allemande. La référence obligatoire est le texte original allemand.

Organe responsable : Fédération suisse pour la formation continue FSEA,
Hardstrasse 235, 8005 Zurich, www.alice.ch
Rédaction : Ueli Bürgi, Benjamin Moser et Gregor Thurnherr
Traduction : Clipper Übersetzungen AG, Zurich, www.clipper.ch,
AHA Fachübersetzungsbüro, Wien, www.aha-translations.at
Concept graphique et mise en page : Völlm + Walthert, Zurich, www.v-w.design
Editeur : Edition privée eduQua
Source : Les documents eduQua peuvent être télécharchés
sur le site www.eduQua.ch

Secrétariat eduQua, 1ère édition décembre 2021
Version révisée, février 2026

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