eduQua:2021

Norme de qualité

EDUQUA

Sommaire

Avant-propos à la norme de qualité eduQua:2021 3

1 Introduction et bases 4
1.1 Orientation et principes de conception 4
1.1.1 eduQua:2021 – Le label de base suisse destiné aux prestataires de formation continue 4
1.1.2 Champ de focalisation d'eduQua 5
1.1.3 Conception de la qualité 5
1.1.4 Système de management de la qualité et boucle qualité 6
1.1.5 Orientation fondamentale dans la formation des adultes 8
1.2 Structure de la norme 10
1.2.1 Attribution des critères aux principes 11
1.2.2 Les deux boucles de qualité centrales dans la norme eduQua:2021 14
1.2.3 Structure des critères 16

2 Critères et exigences 17

2.1 Principe A : Direction 17
Critère A1 : Contexte et objectifs de l'institution de formation continue 17
Critère A2 : Charte et principes directeurs sur le plan andragogique 18
Critère A3 : Organisation 19
Critère A4 : Gestion des activités de l'entreprise 20
Critère A5 : Gestion des risques et des opportunités 22
Critère A6 : Pilotage des documents et protection des données 23
2.2 Principe B : Management de la qualité 25
Critère B1 : Système de management de la qualité 25
2.3 Principe C : Formatrices et formateurs ainsi qu'accompagnatrices et accomgnateurs d'apprentissage 27
Critère C1 : Profils de qualification et compétences 27
Critère C2: Mesures de développement et formation continue du personnel 28
2.4 Principe D : Conception des offres de formation 30
Critère D1 : Développement et orientation des offres de formation 30
Critère D2 : Conception didactique des offres de formation continue 31
2.5 Principe E : Information 33
Critère E1 : Information 33
Critère E2 : Sélection des participantes et des participants 35
2.6 Principe F : Infrastructure et environnement d'apprentissage 36
Critère F1 : Infrastructure et environnement d'apprentissage 36
2.7 Principe G: Mise en œuvre de mesures de formation continue 38
Critère G 1 : Planification des séquences et des situations d'apprentissage 38
Critère G2 : Mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage 39
2.8 Principe H : Évaluation et développement 41
Critère H1 : Évaluation des offres de formation continue 41
Critère H2 : Retour d'information pour les formatrices et les formateurs ainsi que pour les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage 42
Critère H3 : Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue 43

3 Annexe 45

3.1 Glossaire 45
3.2 Perméabilité d'eduQua:2021 avec d'autres labels de qualité 56

Avant-propos à la norme de qualité eduQua:2021

Ce document présente la norme de qualité eduQua:2021. Les informations sur le label de qualité eduQua s'articulent autour de trois documents:

NORME DE QUALITÉ EDUQUA:2021
Ce document présente les bases et principes actuels de la norme dans leur contexte et décrit les exigences de qualité essentielles et les preuves à apporter pour chaque critère.

RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION
Ce document présente en détail le déroulement et la procédure de certification. Il décrit également les différents acteurs, les coûts et l'utilisation du label.

DIRECTIVE
Ce document rassemble tous les éléments pour faciliter la compréhension et la mise en œuvre des exigences eduQua. Plus précisément, il comporte des indicateurs et des exemples de bonnes pratiques concernant les critères ainsi que les supports, méthodes et instruments.

Les documents obligatoires relatifs à la norme de qualité et à la procédure de certification sont contrôlés par le Service d'accréditation Suisse SAS et validés par le comité directeur de la Fédération suisse pour la formation continue.
La directive comprend les explications concernant les différents critères et conseils pratiques permettant la mise en œuvre et la conception du management de la qualité. La directive est régulièrement mise à jour par le secrétariat d'eduQua.

Les concepts clés de la norme 2012 sont reformulés dans la norme actuelle :

- les critères antérieurs s'appellent désormais principes et sont passés de 6 à 8 ;
- les 22 standards de l'ancienne norme ont été remplacés par 19 critères.

La première partie de ce document fournit des informations de base sur l'orientation et la structure de la norme de qualité eduQua: 2021.
Dans la deuxième partie, les 19 critères de la norme sont attribués aux 8 principes et présentés en détail avec les exigences et les preuves requises.
L'annexe comprend le glossaire détaillé et des informations sur la perméabilité avec d'autres labels de qualité importants.

Ueli Bürgi et l'équipe d'auteurs

1 Introduction et bases

1.1 ORIENTATION ET PRINCIPES DE CONCEPTION

1.1.1 eduQua:2021 – Le label de base suisse destiné aux prestataires de formation continue

eduQua est le plus connu et le plus répandu des labels qualité conçus et développés spécifiquement pour les prestataires de formations continues en Suisse. Le marché de la formation continue confirme ainsi la valeur sûre qu'est eduQua, désormais ancrée dans le paysage helvétique de la formation continue.
En se certifiant, les prestataires de formation continue s'engagent à maintenir élevée, à évaluer et développer la qualité de leurs offres. Le label eduQua rend cet engagement visible.
eduQua a été créé en 2000, à l'initiative du Secrétariat d'État à l'économie (Seco), de l'ancien Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), de la Conférence des Offices suisses alémaniques de la formation professionnelle (DBK) et de la Fédération Suisse pour la formation continue (FSEA). Depuis l'introduction du certificat eduQua, le secrétariat eduQua est rattaché à la FSEA. La FSEA est le seul organisme porteur du label eduQua depuis 2018.

La présente norme révisée eduQua:2021 poursuit quatre grands objectifs :

1. Correspondre aux tendances actuelles et prévisibles de la formation continue ;
2. Soutenir le mieux possible le développement de la qualité des prestataires de formation ;
3. Prendre en compte les besoins des structures de financement public ;
4. Constituer la norme de base pour les institutions de formation continue dans tous les domaines avec des labels qui définissent des exigences spécifiques pour des offres et des domaines particuliers, qui la prennent pour socle et disposent d'interfaces clarifiées. Cette démarche améliore la perméabilité avec les autres normes de formation.

1.1.2 Champ de focalisation d'eduQua

La certification eduQua est ouverte à toutes les institutions actives dans le domaine de la formation continue ou de la formation pour adultes.

La formation continue englobe toutes les formes structurées d'apprentissage des adultes. La formation continue consiste, d'une part, à poursuivre ou reprendre des études après une première phase réalisée dans une haute école, une école ou en apprentissage, avec comme objectif premier la mise à jour, l'approfondissement, l'élargissement de ses connaissances, compétences, habiletés et capacités. En font aussi partie les offres de développement personnel, professionnel et culturel qui jouent un rôle important dans toutes les phases de la vie personnelle et professionnelle des adultes.

1.1.3 Conception de la qualité

La conception de la qualité qui sous-tend la norme eduQua:2021 est définie comme suit :

Les institutions de formation qui se conforment aux critères eduQua :

… se caractérisent par leur préoccupation élevée de la qualité, ancrée culturellement et institutionnellement tant au niveau de la direction que de l'exécution ;

… favorisent la réussite de l'apprentissage à long terme et la satisfaction élevée des participantes et des participants ;

… prennent en compte les compétences ou les objectifs poursuivis ainsi que les besoins des personnes destinataires de leurs offres de formation ;

… assurent une information transparente pour les personnes à la recherche de cours et les participantes et participants ;

… structurent leur management de la qualité sur la base d'une boucle qualité ;

… formulent des objectifs et des exigences de qualité, jugent et évaluent leur conformité et se développent constamment ;

… pratiquent une culture forte de l'évaluation et du retour d'information ;

… identifient les évolutions sociétales et les aspects de la politique de formation qui y sont liés et orientent leurs offres en conséquence ;

… assurent le succès économique des offres de formation et gèrent, en tant qu'organisation, les risques de manière responsable.

1.1.4 Système de management de la qualité et boucle de qualité

Les principes fondamentaux en matière de système de management de la qualité dans la norme eduQua:2021 sont présentés ci-après.

Hypothèses de base

- Les directives relatives au management de la qualité se fondent sur les conceptions générales en matière de qualité de la formation continue exposées au paragraphe précédent. Dans la mise en œuvre, chaque institution de formation continue formulera son propre concept de qualité.
- L'assurance et le développement de la qualité sont des éléments essentiels et interdépendants d'un processus continu, qui englobe tant les activités itératives que celles qui n'auront lieu qu'une fois.
- Le développement et l'assurance de la qualité ont lieu tout au long des boucles de qualité.
- À une époque marquée par les changements dynamiques, les institutions de formation continue développent de plus en plus des structures d'entreprise hybrides : outre l'organisation de processus stables et définis à des niveaux clairement séparés de l'entreprise, des formes d'organisation agiles assorties d'unités d'organisation flexibles, interconnectées et interdisciplinaires apparaissent. Elles assument une grande part de responsabilité pour les offres ou les tâches proposées. En conséquence, le management de la qualité voit ses responsabilités et ses points d'attention s'élargir. L'objectif est de trouver un équilibre adéquat entre stabilité et changement au sein de l'organisation.

Boucle de qualité

La boucle de qualité forme la base du management de la qualité et s'entend comme le modèle de pensée et d'action fondamental dans le développement et l'assurance de la qualité.

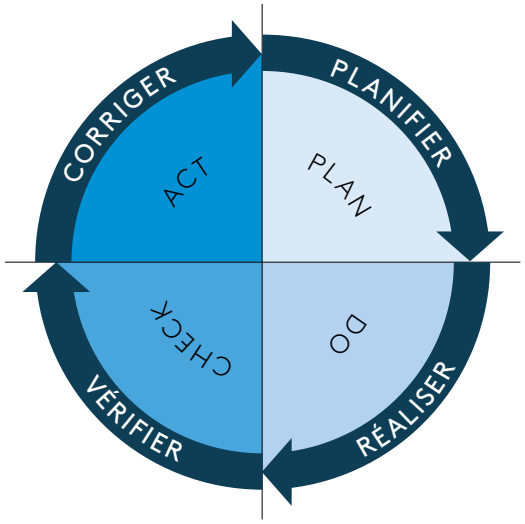


Fig. 1:
Roue de Deming PDCA formant la base de la boucle de qualité

Une boucle de qualité est définie en fonction de la forme d'organisation. Elle fait référence à l'assurance et au développement de la qualité constant au niveau du système de management et des prestations de la formation continue.
De telles boucles sont aussi importantes pour les projets concrets visant la qualité, ceci à tous les niveaux de l'institution de formation continue et des offres. En effet, elles permettent de définir les objectifs, de mettre en œuvre les mesures, de vérifier les résultats et d'en tirer de nouvelles mesures.

Auto-évaluation et projets relatifs à la qualité

L'auto-évaluation pour tous les critères prescrits par eduQua ainsi que les projets relatifs à la qualité définis de manière autonome sont les instruments centraux du management de la qualité.

- L'auto-évaluation en tant qu'instrument de direction couvre tous les domaines de la qualité et tous les critères eduQua. Par ailleurs, elle permet de vérifier les exigences définies de manière individuelle et les normes à atteindre.
- Les projets relatifs à la qualité sont planifiés par l'institution de formation continue, avec des objectifs qualitatifs définis de manière autonome et un horizon temporel déterminé. Ils peuvent porter sur tous les domaines de la qualité. L'objectif central est de planifier, permettre et documenter le développement de la qualité.

Exigences essentielles et preuves

Les exigences minimales de la norme de qualité sont définies pour chaque critère. Elles concernent les exigences à l'égard de l'organisation, du management de la qualité et des prestations en matière d'apprentissage. Les exigences définies par eduQua sont essentielles et significatives. Elles sont données à titre de sélection pertinente, sans prétention d'exhaustivité.
La vérification de l'efficacité du management de la qualité est centrale et a lieu avant tout lors de l'audit sur place sur la base d'exemples, de résultats et des mesures prises.
Telles qu'elles sont formulées, les exigences sont axées sur les résultats et visent l'amélioration concrète de la qualité dans les offres de formation continue, des processus d'apprentissage et des prestations liées.

Deux catégories de preuves sont définies :

Preuves nécessaires

Celles-ci sont obligatoires pour toutes les institutions.

Autres documents possibles

Les institutions de formation continue peuvent définir leurs propres points forts et présenter des efforts spécifiques.

1.1.5 Orientation fondamentale dans la formation des adultes

La présente norme de qualité repose sur une compréhension définie de l'apprentissage des adultes et tient compte des tendances dans le développement des offres de formation continue. Les notions et orientations centrales sont précisées ci-après.

Andragogique
Les principes essentiels de la formation d'adultes sont pris en compte dans le développement, la réalisation et l'évaluation des offres de formation continue. Des principes essentiels sont notamment :

- l'orientation vers les participantes et participants ;
- la responsabilité individuelle ;
- l'orientation visant l'action ;
- l'orientation visant le transfert.

Conception de l'apprentissage
Dans la nouvelle théorie de l'apprentissage, ce dernier est défini comme un processus subjectif, individuel et social. Apprendre n'est pas une image de l'enseignement, mais une action autonome et justifiée par les apprenantes et apprenants, liée à la biographie et à la situation de vie de chacun d'entre eux.
Par conséquent, une didactique axée sur l'individu demande comment les apprenantes et les apprenants peuvent mieux apprendre et comment l'habilitation de l'apprentissage individuel peut être guidée didactiquement – dans le sens de la didactique du « rendre possible » de Rolf Arnold et d'autres.

Orientation sur les compétences
En matière de formation d'adultes et de formation continue, l'orientation sur les compétences est centrale. Suivant la perspective, le développement subjectif ou le résultat sont plus ou moins mis en avant.

- Orientation sur le sujet : la compétence signifie le développement d'un potentiel subjectif pour agir de manière autonome dans différents domaines et des situations variées.
- Orientation sur les performances : la compétence est la capacité, vérifiable, d'exploiter ses propres ressources avec succès dans différentes situations de la vie et de son activité professionnelle.

Dans cette perspective, les offres de formation continue doivent en principe être axées sur des compétences définies et, sur le plan didactique, aménagées sous forme de processus destinés à développer les compétences, sur la base de conditions préalables subjectives et d'objectifs d'apprentissage individuels. Ceci n'exclut toutefois pas la formulation d'objectifs d'apprentissage communs pour certaines unités d'apprentissage.
Enfin, les offres peuvent aussi être axées sur des contenus et des thèmes individuels importants, p. ex. dans le domaine de la formation culturelle.

Intégration des offres et des cadres d'apprentissage basés sur la technologie

Les cadres et médias d'apprentissage soutenus par des techniques numériques ou par la technologie sont de plus en plus utilisés dans la formation continue. Le degré de numérisation est toutefois très variable: de l'enrichissement du cours présentiel aux concepts intégrés au sens du blended learning en passant par les offres de formation continue virtuelles basées en ligne, la palette est vaste.

Concernant la conception didactique d'une offre ou le choix des méthodes et médias adéquats, la justification claire sur la base de critères didactiques est décisive. En conséquence, les exigences en matière de qualité de la présente norme s'appliquent en principe aux cadres et médias d'apprentissage analogues et numériques ou basés sur la technologie. Dans le cas de certains critères, des exigences spécifiques à l'égard des formes et des médias d'apprentissage basés sur la technologie sont formulés.

Les compétences requises des formatrices et formateurs, respectivement des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage en matière de la didactique des médias sont axées sur la compréhension des situations numériques dans lesquelles doivent agir les participantes et participants. Il s'agit avant tout des compétences didactiques adaptées qui sont décisives pour l'aménagement des situations d'apprentissage, p. ex. pour l'aménagement de la communication dans les cadres d'apprentissage en ligne, avant les aptitudes numériques.

Diversité des formats d'offres

En raison de cette évolution observable, il faut s'attendre à ce que les formats d'offres se différencient encore davantage dans la formation continue. Comparés à une offre de cours « classique », les contenus vont évoluer au-delà de la seule transmission de savoir. D'autres lieux d'apprentissage variés gagneront en importance et le rapport entre les formatrices et les formateurs et les participantes et les participants continuera d'évoluer. De nouveaux acteurs vont apparaître sur le marché de la formation continue. Les offres agiles, axées sur la clientèle et la tendance à l'apprentissage individuel et autodéterminé vont aussi influencer les processus de développement de l'offre et les rôles des prestataires.

La norme de qualité eduQua:2021 présuppose une croissance de la diversité des formats de l'offre et comprend des exigences formulées de manière générale, qui peuvent se rapporter à des formats et situations d'apprentissage les plus variés possible.

1.2 STRUCTURE DE LA NORME

eduQua:2021 se fonde sur 8 principes, dans lesquels sont formulées l'orientation générale de la norme de qualité et les exigences centrales en matière de qualité.
Les 19 critères eduQua sont des caractéristiques de différenciation pour l'évaluation des exigences au niveau de l'organisation et du mamagement de la qualité, des offres de formation continue et des processus d'apprentissage. Les exigences qualitatives concrètes sont définies dans les critères eduQua.
Les principes, les critères et les exigences sont axées sur les attentes de la clientèle et des autres parties prenantes.

Le graphique ci-dessous montre les huit principes d'eduQua:2021 dans leur contexte.

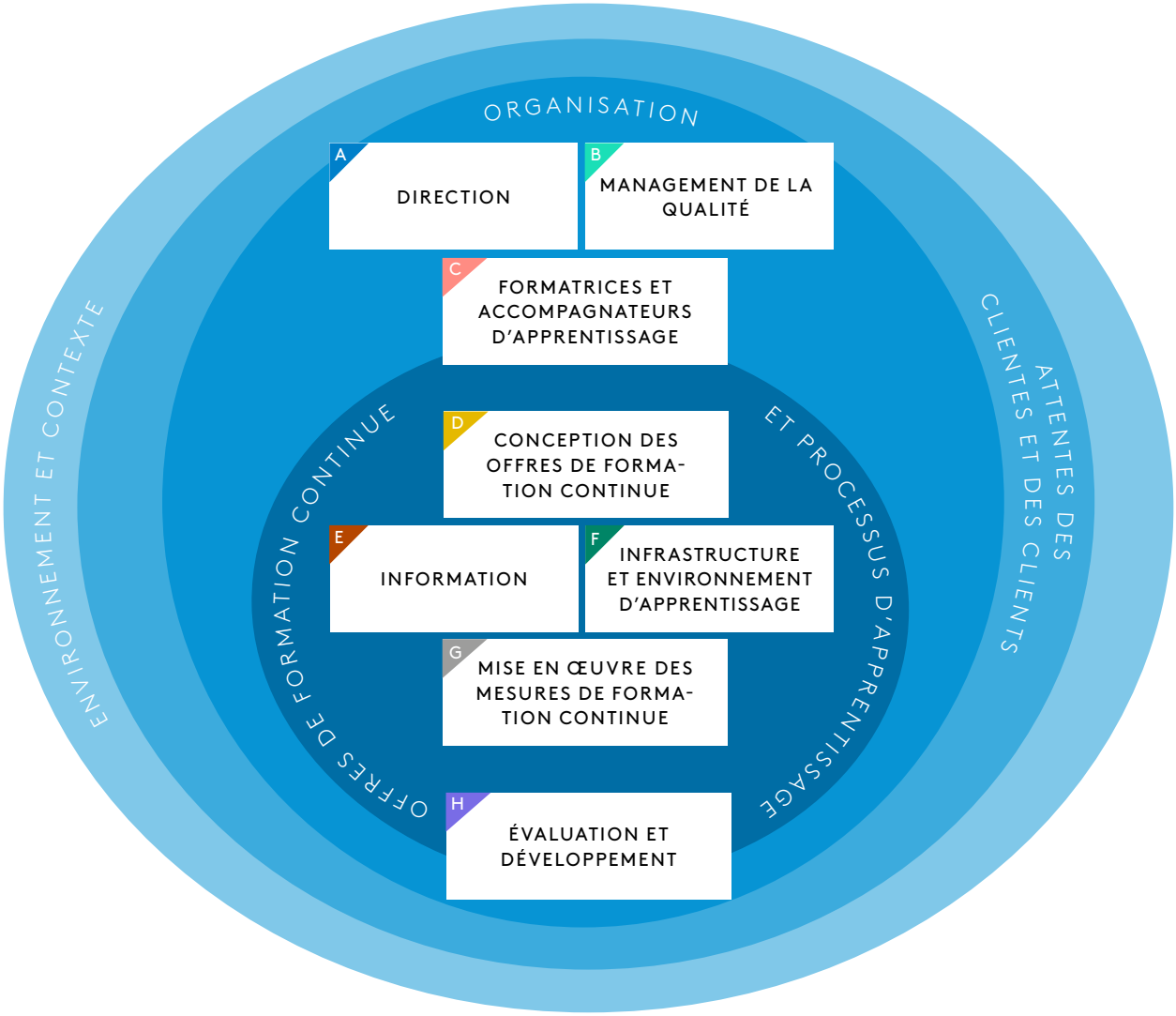


Fig. 2:
Vue d'ensemble des 8 principes d'eduQua:2021

1.2.1 Attribution des critères aux principes

Les 19 critères sont attribués ci-après aux 8 principes définis.

PRINCIPE A – DIRECTION

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
A1	**Contexte et objectifs de l'institution de formation continue**	Tenir compte du contexte et des parties prenantes
A2	**Charte et principes directeurs sur le plan andragogique**	Définir, communiquer et mettre en œuvre des valeurs et des principes directeurs
A3	**Organisation**	Articuler la structure de l'organisation de l'institution de formation continue autour des objectifs et de l'offre de formation
A4	**Gestion des activités de l'entreprise**	Définir un cadre clair et vérifier constamment les résultats
A5	**Gestion des risques et des opportunités**	Détecter les risques et les opportunités, les évaluer et les surveiller
A6	**Pilotage des documents et protection des données**	Piloter les informations documentées, sauvegarder et protéger les données

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
B1	**Système de management de la qualité**	Organiser l'assurance qualité et son développement

PRINCIPE C – FORMATRICES ET FORMATEURS ET ACCOMPAGNATRICES ET ACCOMPAGNATEURS D'APPRENTISSAGE

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
C1	**Profils de qualification et compétences**	Faire intervenir du personnel de formation continue qualifié
C2	**Mesures de développement et formation continue du personnel**	Favoriser le perfectionnement des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
D1	**Développement et orientation des offres de formation**	Analyser les besoins en formation, définir l'orientation
D2	**Conception didactique des offres de formation continue**	Concevoir la structure et les formes d'apprentissage des offres de manière didactique

PRINCIPE E – INFORMATION

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
E1	**Information**	Informer la clientèle de manière transparente
E2	**Sélection des participantes et des participants**	Permettre l'adéquation entre les caractéristiques des participantes et des participants et les offres de formation continue

PRINCIPE F – INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
F1	**Infrastructure et environnement d'apprentissage**	Fournir une infrastructure et concevoir un environnement d'apprentissage propice

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
G1	**Planification des séquences et situations d'apprentissage**	Planifier de manière didactique les processus d'apprentissage
G2	**Mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage**	Construire et réaliser des situations d'apprentissage pertinentes

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

CRITÈRE EDUQUA		FACTEUR DE RÉUSSITE
H1	**Évaluation des offres de formation continue**	Évaluer et améliorer les offres
H2	**Retour d'information pour les formatrices et les formateurs et les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage**	Cultiver la culture du retour d'informations, améliorer les processus d'apprentissage
H3	**Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue**	Proposer des services axés sur la clientèle

1.2.2 Les deux boucles de qualité centrales dans la norme eduQua:2021

Deux boucles de qualité centrales sont définies dans la présente norme eduQua:2021.

1) Niveau de la direction et du management de la qualité

Fig. 3:
Boucle de qualité direction et management de la qualité

2) Niveau des offres de formation continue et des processus d'apprentissage

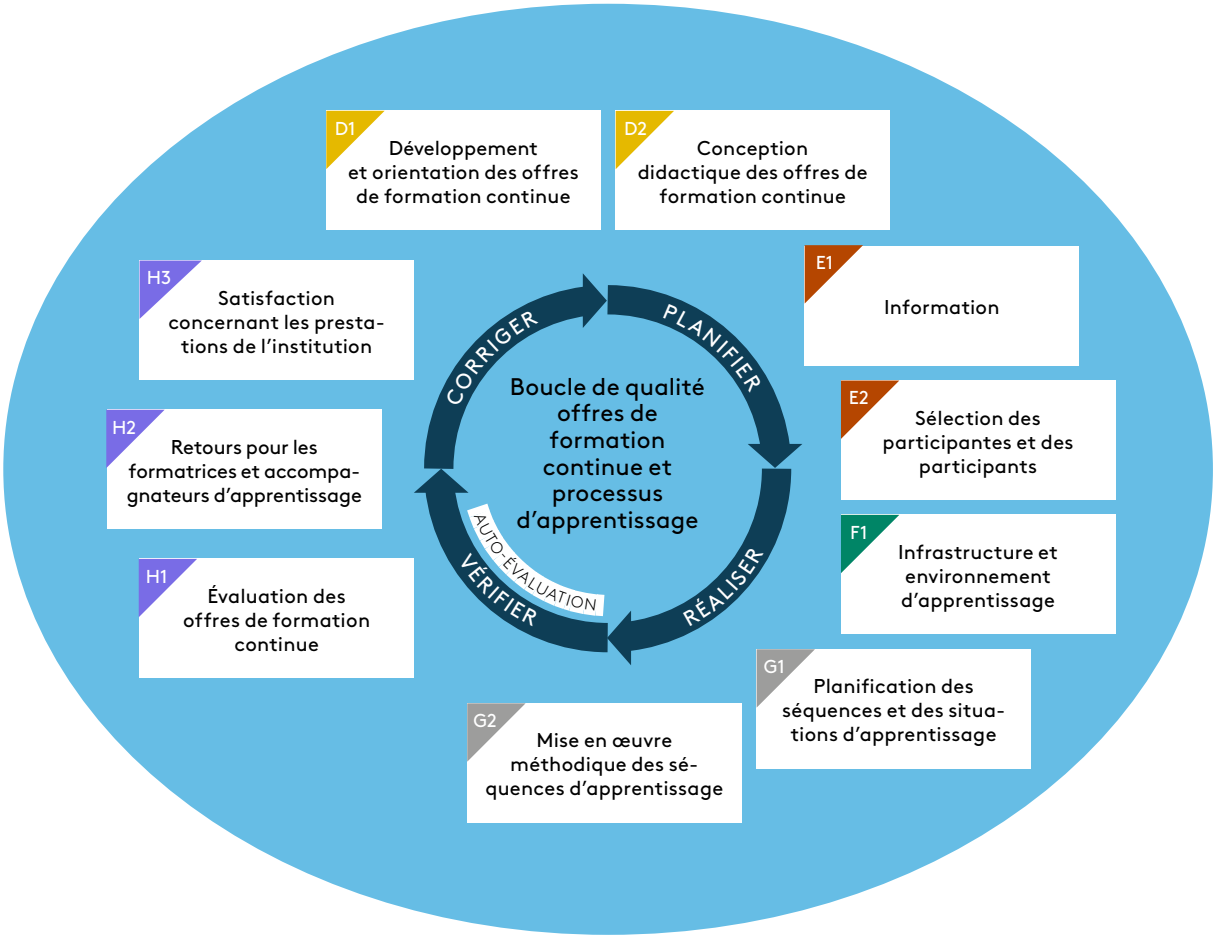


Fig. 4:
Boucle de qualité offres de formation continue et processus d'apprentissage

1.2.3 Structure des critères

Chaque critère de la norme de qualité se compose des éléments suivants :

Identification du critère

- Principe auquel le critère est attribué
- Titre du critère
- Facteur de réussite
- Objectif du critère

Exigences essentielles

Cette partie permet de présenter les exigences fondamentales qui constituent ce critère. La liste ne mentionne que les exigences essentielles et n'est donc pas exhaustive.

Preuves de la conformité avec les exigences

Cette partie répertorie les documents requis ou permettant d'apporter la preuve de la conformité. Une distinction est faite entre les preuves obligatoirement requises et les autres documents possibles.

Assistance pour la mise en œuvre pratique

Des notes sur la compréhension du critère, des indicateurs pour remplir les exigences et des explications pratiques sont présentés dans la directive.

2 Critères et exigences

2.1

PRINCIPE A : DIRECTION

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

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

Facteur de réussite
Tenir compte du contexte et des parties prenantes

Objectifs du critère
La direction de l'institution 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.

Exigences essentielles
La direction de l'institution de formation continue :

- présente une description du contexte, incluant l'ensemble des éléments impactant l'orientation et l'activité de l'institution ;
- cultive et développe une communication transparente avec les différentes parties prenantes, en particulier avec les publics cibles pertinents, les mandataires, les entreprises ainsi que les groupes d'intérêt dans le domaine concerné de la formation continue ;
- prend en compte les exigences des parties prenantes pertinentes concernant la qualité des offres de formation continue ;
- observe les évolutions et les tendances dans le domaine de la formation continue et de la société.

Les possibilités de coordination sont cohérentes par rapport au contexte décrit :

- les objectifs stratégiques de l'institution de formation continue se rapportent à son contexte spécifique ;
- l'offre de formation continue et les programmes sont développés et adaptés en fonction de l'analyse de l'environnement ;
- il y a un échange régulier au sein de l'institution de formation

continue sur l'orientation de l'offre et les facteurs de contexte avec toutes les personnes concernées.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Analyse des parties prenantes et/ou de l'environnement
- Objectifs stratégiques de l'institution

Autres documents possibles
- Positionnement de l'offre de l'institution sur le marché de la formation continue
- Analyses de marché

A2

CRITÈRE A2 : CHARTE ET PRINCIPES DIRECTEURS SUR LE PLAN ANDRAGOGIQUE

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

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.

Exigences essentielles
La charte de l'institution de formation continue :
- montre la façon dont l'institution de formation continue se perçoit ainsi que l'orientation à la fois interne et externe ;
- décrit les valeurs et attitudes fondamentales de l'institution ainsi que la culture organisationnelle recherchée ;
- soutient la mise en œuvre de la vision et de la mission ;
- est ancrée dans l'organisation et renouvelée périodiquement.

Les principes directeurs sur le plan andragogique :
- se basent sur une conception de l'homme et de la formation et sur les connaissances actuelles en matière d'apprentissage ;
- montrent les conceptions de l'institution de formation continue en matière de bon apprentissage et enseignement dans la formation des adultes ;
- contiennent des principes didactiques et des lignes directrices

concrètes permettant de concevoir des cadres d'apprentissage efficaces avec les adultes ;
- sont vécues au quotidien dans le cadre de l'organisation et des processus de formation continue, et mis en œuvre de façon systématique ;
- font l'objet d'un contrôle et d'un développement réguliers.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Charte de l'institution de formation continue
- Principes directeurs andragogiques relatifs à la conception de l'apprentissage et à l'orientation didactique

---

A3

CRITÈRE A3 : ORGANISATION

Facteur de réussite

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

Objectifs du critère

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

Exigences essentielles

La direction de l'institution de formation continue :
- précise les orientations pour les structures organisationnelles ;
- définit les tâches et responsabilités dans les descriptifs de fonctions ou de rôles ;
- représente les structures de l'organisation de manière compréhensible ;
- élabore des directives pour les processus décisionnels dans l'organisation ;
- détermine les tâches et le fonctionnement des organes de direction ;
- favorise une communication décloisonnée entre les différents domaines de l'organisation en recourant à des formes et instruments appropriés ;
- assure l'examen et le développement continus des formes organisationnelles ainsi que la stabilité nécessaire.

Les formes d'organisation et de projet :

- sont adaptées au contexte, aux objectifs, à l'offre de formation et aux ressources de l'organisation ;
- encouragent l'inclusion des expériences et des compétences des collaboratrices et collaborateurs et des personnes mandatées de différents domaines et fonctions ;
- permettent un équilibre entre le développement continu et les mesures permanentes visant à stabiliser l'organisation.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- Vue d'ensemble de la structure de l'organisation, p. ex. organigramme
- Toutes les descriptions de fonctions et de rôles
- Directives pour la prise de décision

Autres documents possibles

- Lignes directrices pour les unités organisationnelles ou les structures de projet

---

A4

CRITÈRE A4 : GESTION DES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

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.

Exigences essentielles

La direction de l'institution de formation continue :

- précise le cadre de planification, de pilotage et de contrôle des activités et des prestations de l'institution de formation continue ;
- définit les objectifs en matière de qualité et d'organisation pour un horizon temporel défini ;
- intègre l'auto-évaluation selon les 19 critères eduQua dans le pilotage et la vérification des activités et services ;
- fournit les ressources et services nécessaires pour les activités de l'institution et pour assurer la qualité ;

- intègre les services de personnes mandatées externes, de sous traitants et d'organisations partenaires pour la planification, le pilotage et la vérification ;
- planifie des mesures d'amélioration continue sur la base des résultats de l'auto-évaluation et des autres instruments de pilotage et de vérification.

L'auto-évaluation complète des 19 critères eduQua :

- est effectuée chaque année et constitue une base importante de la planification, du pilotage et de la vérification ;
- montre la mise en œuvre et le respect des critères eduQua du point de vue de l'institution de formation continue ;
- prend en compte à la fois les exigences qualité spécifiées et ses propres objectifs de qualité ;
- inclut les besoins d'amélioration et les mesures de développement envisagées.

La vérification et l'évaluation des prestations de l'institution de formation continue comprend les résultats des vérifications internes et externes, des données, des faits, des chiffres clés ainsi que des valeurs empiriques pondérées.
Les élements d'entrée ou résultats suivants des vérifications internes et externes ainsi que les paramètres centraux indiqués doivent être contrôlés et démontrés :

- les résultats et les évaluations des audits externes réalisés par les instances de certification et les vérifications effectuées par les autorités publiques ou d'autres organismes spécialisés ;
- les résultats et les évaluations des audits internes ;
- les résultats de l'évaluation des offres de formation continue ;
- les résultats du traitement des plaintes et des réclamations ;
- l'évolution du nombre de périodes / participantes et participants ;
- le nombre de nouveaux cours réalisés ou de nouveaux programmes d'apprentissage mis en œuvre ;
- le taux de réinscriptions ;
- le taux d'abandons.

Les paramètres centraux suivants peuvent être contrôlés et démontrés :

- le nombre de cours planifiés par rapport aux cours réalisés ou de programmes d'apprentissage suivis ;
- le taux de réussite aux examens ;
- les parts de marché ;
- les chiffres clés de succès économique.

L'institution de formation continue définit et contrôle d'autres paramètres centraux qui sont pertinents pour elle ainsi que des facteurs déterminants pour l'évaluation des prestations.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Objectifs prioritaires et activités planifiés pour un horizon temporel défini
- Auto-évaluation des 19 critères eduQua
- Documentation des données ou résultats pertinents des vérifications internes et externes ainsi que des chiffres clés prédéfinis de l'année écoulée

Autres documents possibles
- Concept de controlling ou compilation des instruments de pilotage et de contrôle
- Balanced scorecard
- Résultats d'évaluations de l'offre

A5

CRITÈRE A5 : GESTION DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

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.

Exigences essentielles
La direction de l'institution de formation continue :
- prend en compte les risques et les opportunités organisationnels, technologiques, financiers et sur le plan du personnel ;
- identifie et décrit les risques et les opportunités pour le bon fonctionnement de l'institution et la qualité de ses services ;
- évalue les risques quant à la probabilité qu'ils se produisent et à l'ampleur possible des dégâts ainsi que les opportunités en fonction de leur importance ;
- surveille les risques pertinents et prend, si possible, des mesures préventives ;
- en cas d'événements présentant des risques, met en œuvre des mesures destinées à limiter les dégâts ;
- encourage une culture de l'erreur chez toutes les parties prenantes de l'organisation ;
- assure une gestion des finances conforme à la loi pour l'institution.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Liste et évaluation des risques et des opportunités
- Exemples de mesures préventives ou correctives
- Rapport de révision ou compte de résultat

Autres documents possibles
- Procès-verbaux de séances internes sur la manière d'aborder les risques et de tirer des enseignements des erreurs qui ont été faites
- Documentation du système de contrôle interne SCI

A6

CRITÈRE A6 : PILOTAGE DES DOCUMENTS ET PROTECTION DES DONNÉES

Facteur de réussite
Piloter l'information documentée, sauvegarder et protéger 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.

Exigences essentielles
Pilotage de l'information documentée
La direction de l'institution de formation continue :
- est responsable de l'information documentée requise pour un management efficace de la qualité ;
- organise la création et la mise à jour des preuves requises pour la norme ;
- pilote l'identification, la disponibilité et la conservation des informations documentées, ainsi que l'accès aux documents ;
- détermine et met à jour les connaissances nécessaires à la conformité des offres et des activités de formation continue avec les exigences légales et décrets officiels ;
- favorise de manière générale la collecte systématique et l'exploitation des connaissances au sein de l'organisation ;
- encourage l'utilisation des compétences et des expériences des collaboratrices et des collaborateurs.

Protection des données
L'institution s'appuie sur un règlement de protection des données orienté sur l'offre de formation continue spécifique. Les règlements et mesures prises par l'institution garantissent en particulier que :

- les droits de la personnalité des participantes et des participants sont protégés complètement ;
- les données personnelles sont protégées contre la perte et l'accès non autorisé ;
- les participantes et les participants peuvent consulter toutes les données les concernant ;
- les participantes et les participants ainsi que le personnel de formation continue sont informés de la protection des données ;
- les droits d'utilisation des supports pédagogiques et des supports de données utilisés sont respectés.

Sécurité des données
La direction de l'institution de formation continue :

- assure le classement, le stockage et la protection appropriée des informations documentées ;
- prend des mesures organisationnelles et techniques pour sécuriser les données ;
- informe toutes les personnes concernées sur l'utilisation sûre des équipements et du traitement des données.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- Lignes directrices sur la documentation de l'information et pour la conservation des connaissances dans l'institution de la formation continue
- Règlement sur la protection des données et le respect des droits de la personne
- Directive pour le traitement sécurisé des données dans l'institution

Autres documents possibles

- Fiche d'information sur la protection des données pour les participantes et participants

2.2

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

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.

Exigences essentielles
Le système de management de la qualité répond aux exigences suivantes :

- le développement de la qualité vise à promouvoir les potentiels et les points forts de toutes les personnes impliquées dans les prestations de formation continue conformément à la conception de la qualité ;
- l'assurance et le développement continus de la qualité ont lieu tout au long des boucles de qualité comportant des objectifs, pratiques, instruments, ressources et procédures d'évaluation définis ;
- la conception de la qualité et les objectifs qualité de l'institution de formation continue sont définis par écrit. Ils se basent sur la charte de l'organisme et sont connus de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs impliqués dans les formations continues ;
- les processus et procédures qui garantissent la qualité des offres de formation sont décrits de manière compréhensible et clairement présentés. Ils font l'objet d'un examen interne à intervalles planifiés ;
- l'atteinte des objectifs de qualité définis est rendue possible par le biais de projets et d'activités ainsi que par la mise à disposition d'instruments et de moyens auxiliaires appropriés ;
- les responsabilités, rôles et attributions sont définis ;

– les employées et employés de tous les secteurs et les formatrices et formateurs externes sont impliqués dans le travail concernant la qualité ;
– les processus de développement de la qualité sont dûment documentés et communiqués ;
– l'auto-évaluation annuelle selon les 19 critères eduQua fait partie intégrante du système de management de la qualité ;
– l'efficacité et la faisabilité du système de management de la qualité font l'objet d'un examen régulier, et les mesures et améliorations nécessaires sont définies et mises en œuvre de manière continue.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
– Concept de qualité ou présentation du système de management de la qualité
– Documentation d'un projet qualité mis en œuvre et évalué
– Auto-évaluation complète selon le modèle

En guise de solution de rechange, si un système de management de la qualité certifié est en place, les documents suivants peuvent être remis :
– Certificat
– Dernier rapport d'audit ou d'évaluation
– Justificatif de l'orientation du système de management de la qualité utilisé sur les offres de formation continue
– Auto-évaluation complète selon les 19 critères eduQua

2.3

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

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 accompagnateurs 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.

Exigences essentielles
Le personnel de formation continue, interne et externe :
- satisfait aux exigences définies en matière de la profession et de la formation des adultes ;
- atteste avoir les diplômes reconnus requis, une expérience professionnelle spécifique et des formations continues ou être en train de suivre une formation initiale ou continue.

Lors de la première certification :
- au moins une personne ou au moins 10 % des formatrices et des formateurs qui enseignent ou accompagnent l'apprentissage plus de 150 heures par an doivent être titulaires d'un Certificat FSEA de formatrice/formateur ou analogue ;
- les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage sans qualification spécifique pour la formation d'adultes qui mettent en œuvre des offres d'apprentissage sont dûment encadrés par une personne ayant les compétences en formation d'adultes (au moins Brevet fédéral de formatrice, formateur d'adultes ou analogue).

Lors de la recertification :

- au moins 80 % des formatrices et des formateurs qui enseignent ou accompagnent l'apprentissage plus de 150 heures par an doivent au moins être titulaires d'un Certificat FSEA de formatrice/formateur ou analogue ou être en train de suivre une formation continue ou de perfectionnement ;
- les nouvelles formatrices et nouveaux formateurs qui enseignent ou accompagnent l'apprentissage plus de 150 heures par an doivent être titulaires du Certificat FSEA de formatrice/formateur ou analogue au plus tard dans les trois ans suivant le début de leur activité ;
- les formatrices et formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage sans qualification spécifique pour la formation d'adultes qui enseignent moins de 150 heures par an doivent être dûment encadré(e)s par une personne ayant les compétences en formation d'adultes (au moins Brevet fédéral de formatrice, formateur ou analogue) lors de la mise en œuvre d'offres d'apprentissage.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- Profils de qualification pour le personnel de formation continue
- Liste de toutes les formatrices et tous les formateurs ainsi qu'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

---

C2

CRITÈRE C2 : MESURES DE DÉVELOPPEMENT ET FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

Facteur de réussite

Favoriser le perfectionnement des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et acccompagnateurs 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 lui permet de se perfectionner régulièrement. Les formatrices et formateurs ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs réfléchissent à leurs

pratiques et les développent en continu.

Exigences essentielles
La promotion du développement du personnel de formation continue, interne et externe, par l'institution :

- est basée sur un concept de formation interne ou une planification concrète ;
- repose sur la collecte des besoins généraux et particuliers de développement de l'institution et des besoins du personnel de formation continue ;
- prend en compte les évolutions actuelles dans le domaine enseigné, sur les plans didactique et personnel ;
- soutient le développement des compétences relatives aux nouveaux médias des formatrices et formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs faisant appel aux technologies ;
- comporte des programmes appropriés pour l'échange et les conseils entre les formatrices et les formateurs et les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage ;
- se fait par le biais d'évènements de formation continue interne ou externe régulière ;
- encourage les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage à réfléchir à leurs propres pratiques sur la base des retours d'informations de participantes et participants, collègues, accompagnatrices et accompagnateurs et supérieurs hiérarchiques.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- Concept de formation initiale et continue interne ou planification concrète d'évènements de formation continue et de temps d'échanges pour le personnel
- Liste des formations continues externes et internes visitées 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

Autres documents possibles

- Procédure définie ou instruments pour relever les besoins généraux et particuliers en matière de formation continue
- Procès-verbaux des activités d'encadrement internes et des temps d'échanges

2.4

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

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 des publics cibles. Les concepts comprennent des compétences définies ou des objectifs et des thèmes.

Exigences essentielles
L'orientation des offres de formation continue :

- se rapporte à une nécessité de formation continue déterminée au champ d'action du groupe cible ;
- se réfère aux évolutions et exigences sociétales et techniques ;
- prend en compte les besoins des publics cibles ou les exigences des mandants ;
- concorde avec la stratégie d'offre et les points forts de l'institution de formation continue ;
- est axée sur des compétences ou des objectifs définis à atteindre ou des thèmes précis ;
- tient compte des concepts généraux et des directives pertinentes ;
- applique les principes institutionnels concernant la conception didactique ;
- est présentée dans un concept de formation continue.

La définition des compétences ou objectifs visés :

- se rapporte à des situations d'action et à un contexte de vie actuels ;
- se fonde sur un modèle orienté sur les compétences et ressources ou sur des principes institutionnels de formulation de compétences ou objectifs.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Concepts d'offres de formation continue
- Procédures ou instruments permettant de déterminer les besoins généraux et particuliers des publics cibles

Autres documents possibles
- Modèle orienté sur les compétences et ressources ou lignes directrices de l'institution relatives aux compétences ou objectifs
- Exemple d'un profil de compétences et de ressources

D2

CRITÈRE D2 : CONCEPTION DIDACTIQUE DES OFFRES DE FORMATION CONTINUE

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 définies.

Exigences essentielles
La conception didactique :
- fait partie intégrante d'un concept de formation continue et se réfère au cadre défini et à l'orientation de l'offre en termes de contenu ;
- montre l'idée didactique de base et les décisions essentielles pour la construction didactique de l'offre de formation continue avec des justifications ;
- contient une vue d'ensemble des parties de l'offre de formation continue ou une planification générale.

Les contenus de formation :
- tiennent compte des prérequis des publics cibles ;
- se rapportent aux compétences ou aux objectifs définis ;
- sont en phase avec la réalité professionnelle et pertinents pour les participantes et les participants et leur pratique ;
- sont structurés de manière judicieuse sur le plan didactique.

Les modules d'apprentissage :

- sont en rapport dans leur forme et leur succession avec les niveaux de compétences ou les objectifs à atteindre ;
- sont adaptés au public cible et permettent des parcours d'apprentissage individuels ;
- sont fondés sur les principes didactiques ;
- permettent un échange didactique efficace entre tous les participantes et les participants dans le cadre de formes d'apprentissage sociales ;
- reposent sur des réflexions de nature didactique en rapport avec les formes d'apprentissage analogues, purement basées sur la technologie ou mixtes.

Les formes et cadres d'apprentissage :

- tiennent compte des principes directeurs didactiques de l'institution ou de l'offre de formation continue ;
- permettent des processus d'apprentissage efficaces et individuels ;
- font le lien avec la pratique ou la situation réelle des participantes et des participants ;
- sont conçus pour que les participantes et les participants puissent progressivement prendre en main leur apprentissage ;
- s'appuient, aux cadres d'apprentissage numériques, sur des médias d'apprentissage et des réflexions didactiques spécifiques.

Les formes d'évaluation des progrès et des acquis :

- se rapportent aux compétences à acquérir et aux objectifs à atteindre pendant la formation continue ;
- portent sur des contenus pertinents et sur la pratique ainsi que sur les besoins individuels des participantes et des participants ;
- permettent l'évaluation formative du processus d'apprentissage ;
- sont adaptées aux adultes et incluent une possibilité d'auto-évaluation et d'évaluation par des tiers ;
- sont basées sur des lignes directrices concernant la forme du retour d'information aux participantes et participants et de la confirmation des acquis de l'apprentissage.

Les formes sommatives de contrôle des acquis :

- sont transparentes en termes de contenus d'apprentissage, performances attendues, réalisation, critères d'évaluation, évaluation ;
- sont clairement structurées et ont un contenu cohérent, et les consignes ne comportent pas d'ambiguïté ;
- posent des problèmes à résoudre à différents niveaux de capacité ;
- visent un haut niveau de validité, fiabilité, objectivité, comparabilité, égalité des chances, économie et faisabilité.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Concepts d'offres de formation continue
- Lignes directrices didactiques spécifiques pour les unités d'apprentissage et les formes d'apprentissage dans des domaines spécifiques de l'offre

Autres documents possibles
- Directives pour les formes de l'évaluation du succès d'apprentissage, concept d'examen

2.5

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

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.

Exigences essentielles
Les informations concernant l'institution de formation continue :
- sont à jour, compréhensibles et facilement accessibles ;
- comportent des éléments importants concernant l'institution, l'organisme responsable, le domaine d'activité, le mandat de formation et les principes directeurs sur le plan andragogique ;
- indiquent les interlocuteurs à contacter ;
- communiquent sur les coopérations existantes.

Les descriptions des offres de formation continue :

- contribuent à la transparence des compétences à acquérir et des objectifs à atteindre ;
- présentent clairement les contenus et formes d'apprentissage ;
- fournissent des informations sur l'organisation des formations comme les modules, dates, heures et lieux comme aussi sur les formatrices et les formateurs ainsi que les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissages ;
- donnent des informations sur l'accessibilité pour les personnes handicapées ;
- informent de manière exhaustive sur les coûts et les contributions éventuelles ;
- indiquent les supports d'apprentissage et les équipements nécessaires ainsi que les exigences techniques ;
- présentent le cadre juridique, comme les possibilités de recours et les conditions d'annulation, et informent clairement sur les conditions générales.

Les descriptions des offres de formation continue visant à l'obtention de diplômes :

- indiquent les reconnaissances et diplômes pouvant être obtenus, comme par exemple la reconnaissance par une association professionnelle, par une branche, au niveau fédéral ;
- décrivent de manière claire et transparente le public cible et les conditions d'admission ;
- informent sur les conditions d'obtention des diplômes formels, comme les investissement en temps, examens intermédiaires, procédures de qualification.

Pour les offres de formation comportant une part importante de médias ou de formes d'apprentissage numériques :

- les exigences que doivent remplir les participantes et les participants en matière d'infrastructure technique ainsi que les compétences requises ou souhaitées sont clairement indiquées.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- Aperçu des offres de l'institution de formation continue
- Exemples de descriptions d'offres de formation continue
- Conditions générales
- Description de la procédure d'inscription pour les offres visant à l'obtention de diplômes

Autres documents possibles

- Charte institutionnelle et description des principes directeurs sur le plan andragogique

E2

CRITÈRE E2 : SÉLECTION DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS

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 participants à l'offre de formation.

Exigences essentielles
Les prestataires de formation continue :
- présentent de manière claire et compréhensible l'orientation de l'offre concernée ainsi que les publics cibles ;
- définissent les prérequis ainsi que les compétences et objectifs visés ;
- proposent un conseil personnalisé aux personnes intéressées ;
- indiquent dans l'offre la gestion des prérequis individuels et des objectifs de formation ;
- définissent des processus d'admission appropriés pour les cours de niveau ou pour des cursus de longue durée, comme les tests d'admission, entretiens d'admission, évaluations.

Les exigences envers les participantes et les participants :
- sont présentées sans ambiguïté et de façon compréhensible ;
- différencient entre prérequis obligatoires et souhaités ;
- sont vérifiables ;
- peuvent également être vérifiées «sur dossier» lorsque des prérequis de formation sont demandés.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Profil des clientes et des clients de l'institution ou selon les domaines
- Concepts prérequis pour les offres de formation continue
- Documentation des processus d'admission et des formes de test utilisés

Autres documents possibles
- Directives pour conseiller les personnes intéressées
- Descriptions de l'offre

2.6

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

Facteur de réussite
Fournir une infrastructure appropriée 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.

Exigences essentielles
L'infrastructure d'apprentissage et les moyens techniques :

- participent au développement des compétences ou à l'atteinte des objectifs ainsi qu'au traitement du contenu de l'apprentissage ;
- permettent les formes d'apprentissage prévues et encouragent les processus d'apprentissage souhaités ;
- correspondent à la conception de l'apprentissage dans l'offre et à l'état actuel de la technique ;
- sont opérationnels et fonctionnent ;
- sont conformes aux prescriptions légales et aux exigences en matière de protection de la santé.

L'environnement d'apprentissage physique et virtuel :

- est aménagé pour promouvoir l'apprentissage ;
- favorise la mise en œuvre des exigences didactiques de l'organisation et des offres ;
- répond aux exigences de sécurité, santé, écologie et hygiène ;
- lors de manifestations présentielles, facilite les rencontres informelles, l'échange et la restauration pendant les pauses ;
- permet, en cas d'offres correspondantes, l'accès et la participation des personnes handicapées.

Les outils et moyens auxiliaires de l'environnement d'apprentissage faisant appel aux technologies :

- sont choisis selon des critères définis ;
- sont facilement accessibles, bien structurés et simples à utiliser ;

– facilitent l'échange d'informations et la collaboration entre les personnes concernées ;
– ont des manuels d'utilisation compréhensibles ;
– permettent d'assurer la confidentialité des données personnelles ;
– sont régulièrement entretenus ou mis à jour ;
– sont introduits en cas de nécessité auprès des participantes et participants, qui sont encadrés pour leur utilisation ;
– sont assurés par l'institution dans tous les lieux d'apprentissage sous la forme requise.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
– Directives pour les salles de cours et les espaces d'apprentissage virtuels ainsi que pour l'infrastructure d'apprentissage
– Concepts de formation continue
– Mesures de sécurité

Autres documents possibles
– Lignes directrices spécifiques pour le choix et l'utilisation d'environnements d'apprentissage faisant appel aux technologies

2.7

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

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.

Exigences essentielles
Les outils de planification des processus d'apprentissage :

- sont utilisés dans l'institution de formation continue selon des directives didactiques cohérentes ;
- contiennent des éléments didactiques essentiels pour déterminer des situations d'apprentissage ;
- indiquent les rôles des personnes concernées et leur marge de manœuvre didactique ;
- sont pertinents et compréhensibles pour les formatrices et les formateurs ainsi que pour les accompagnatrices et accompagnateurs de la séquence d'apprentissage.

La planification didactique des séquences et des situations d'apprentissage :

- prend en compte les directives conceptuelles ;
- est adaptée au niveau et aux besoins des participantes et des participants ;
- prend en compte les différentes phases d'apprentissage et favorise les processus d'apprentissage individuels ;
- permet la préparation des ressources, objectifs et contenus souhaités ;
- spécifie les contenus de formation ou les thématiques ;
- fait l'objet d'un suivi et d'un développement régulier.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Exemples de planification de séquences et de situations d'apprentissage
- Lignes directrices didactiques pour les instruments de planification

---

G2

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

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.

Exigences essentielles
Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, moyens didactiques et supports utilisés :
- sont basés sur les lignes directrices conceptuelles pour la construction didactique ;
- sont adaptés au type de contenus ainsi qu'aux compétences ou objectifs souhaités ;
- sont en adéquation avec le public cible et les capacités d'apprentissage des participantes et participants ;
- prennent en compte différentes caractéristiques et compétences d'apprentissage ;
- soutiennent l'appropriation autonome et active de contenus et d'exercices ;
- permettent une variété d'activités et d'expériences d'apprentissage ;
- amènent à une réflexion individuelle ou collective.

Les activités d'auto-apprentissage utilisées :
- tiennent compte des capacités individuelles et des différentes phases d'apprentissage ;
- permettent un apprentissage différencié ;
- comportent des parcours d'apprentissage motivants et diversifiés ainsi que des difficultés appropriées ;
- ont des consignes claires et sont encadrées pour favoriser l'apprentissage.

Lors de l'utilisation d'environnements et de médias d'apprentissage faisant appel aux technologies :

- les médias et méthodes d'apprentissage sont élaborés et testés sur la base d'un concept ;
- les objectifs d'apprentissage sont conçus avec différentes approches et exigences ;
- des processus d'apprentissage convenus, synchrones ainsi que flexibles, asynchrones sont possibles ;
- les processus de communication entre les participantes et participants sont encouragés et font l'objet d'un soutien ciblé ;
- les participantes et participants sont progressivement initiés aux formes d'apprentissage et aux médias.

Les méthodes et situations d'apprentissage prévues pour le transfert et l'assurance du succès d'apprentissage :

- sont intégrées avec pertinence dans le processus d'apprentissage ;
- permettent une application pratique ou sont en lien avec les activités quotidiennes ;
- comportent des exigences réalistes en matière de savoirs et de compétences ;
- peuvent également inclure des retours d'informations provenant des lieux de travail des participantes et participants ;
- sont évaluées en fonction des résultats et des expériences.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires

- 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
- Lignes directrices pour le développement et l'utilisation des moyens didactiques basés sur la technologie

Autres documents possibles

- Planifications des séquences et des situations d'apprentissage

2.8

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 : ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION CONTINUE

Facteur de réussite
Évaluer et améliorer les offres

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.

Exigences essentielles
L'évaluation des offres de formation continue :

- est systématique et régulière, la procédure et la méthode d'évaluation sont décrites et justifiées ;
- concorde avec les objectifs institutionnels et les lignes directrices andragogiques de l'institution de formation continue ;
- utilise des outils appropriés et complémentaires tels que, par exemple, enquêtes auprès des participantes et des participants, entretiens d'évaluation, visites d'observation, indicateurs statistiques ;
- se déroule en continu et à un moment pertinent durant, à la fin et après la session de formation ;
- comprend une présentation adéquate et une interprétation rigoureuse des résultats ;
- recense les points faibles et les points forts des offres et comporte des suggestions pour adapter et faire évoluer les offres en fonction des résultats ;
- tient compte de l'adéquation des cours aux besoins des participantes et des participants et des publics cibles ;
- intègre les élements d'entrée ou exigences externes des autorités et des parties prenantes ;
- permet d'examiner l'efficacité de l'apprentissage et la valeur de la qualification dans la pratique ;
- comprend l'information des participantes et des participants

et des autres groupes de contact sur les résultats et les conséquences ;
– est basé sur la compréhension de la qualité par l'institution de formation continue et constitue un élément essentiel des boucles de contrôle de la qualité.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
– Présentation des méthodes et instruments d'évaluation utilisés pour l'examen et le développement des offres de formation continue
– Documentation d'une évaluation effectuée avec ses objectifs, résultats et conclusions

Autres documents possibles
– Aperçu des sources de données utilisées par exemple statistiques des participantes et participants, taux de réussite
– Concept d'évaluation ou de qualité

H2

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

Facteur de réussite
Cultiver la culture du retour d'informations, 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.

Exigences essentielles
Les responsables de l'institution de formation continue :
– encouragent une culture constructive du retour d'informations qui permet d'examiner les aspects positifs et négatifs des formations continues proposées pour les faire évoluer ;
– comprennent le retour d'informations comme un outil de développement de la qualité ;
– clarifient les responsabilités ainsi que les questions de fiabilité

et de confidentialité dans le cadre du traitement du retour d'informations ;
- utilisent diverses formes de retour d'informations telles que, par exemple, retours des participantes et des participants, échanges entre collègues, visites d'observation, entretiens d'évaluation, intervisions ;
- encouragent la réflexion et la mise en œuvre des retours d'informations reçus par les collaboratrices et les collaborateurs ;
- définissent des objectifs et des procédures de retours d'informations ainsi que les parties qui y sont impliquées telles que des participantes et des participants, des spécialistes, des collègues, des personnes responsables.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Exemple d'une évaluation de cours ou de processus d'apprentissage avec retour d'informations à la formatrice, au formateur ou à l'accompagnatrice, à l'accompagnateur d'apprentissage
- Instruments de retour d'informations utilisés
- Compilation des visites de cours ou d'unités d'apprentissage de l'année écoulée

Autres documents possibles
- Concept d'évaluation ou du retour d'informations

H3

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

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.

Exigences essentielles
Les services administratifs et organisationnels de l'institution ont une approche client :
- les informations nécessaires à l'utilisation des offres de formation continue sont accessibles et orientées client ;
- les questions et préoccupations de la clientèle sont prises en compte et rapidement traitées ;
- les locaux, plateformes et espaces d'apprentissage sont conçus

et aménagés de façon conviviale ;
- les services liés à l'offre de formation et les rôles des personnes de référence sont clairement communiqués aux participantes et participants ;
- la procédure de réclamations et de plaintes est bien définie; celles-ci sont traitées rapidement ;
- les suggestions et critiques sont bien accueillies par l'institution qui s'occupe activement d'apporter des améliorations ;
- les compétences du personnel en contact avec la clientèle sont encouragées par des mesures de développement et des formations continues.

La satisfaction de la clientèle est évaluée régulièrement :
- la satisfaction concernant les prestations de services administratifs et organisationnels est vérifiée à l'aide d'outils appropriés et de critères correspondants ;
- l'évaluation des résultats et les responsabilités des mesures d'amélioration sont clairement définies.

Preuves de la conformité avec les exigences

Preuves nécessaires
- Exemples de résultats de sondages auprès de la clientèle et de mesures d'amélioration
- Outils d'évaluation utilisés
- Description des moyens et de la gestion des réclamations

Autres documents possibles
- Relevés et évolution de la satisfaction de la clientèle au cours des trois dernières années

3 Annexe

3.1 GLOSSAIRE

A

ACCOMPAGNATRICE, ACCOMPAGNATEUR D'APPRENTISSAGE

Les accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage sont des personnes au bénéfice d'une formation didactique, qui soutiennent les individus dans leurs processus d'apprentissage personnels en les aménageant et en les favorisant de manière spécifique. Elles et ils accompagnent les participantes et les participants dans les situations d'apprentissage autonomes et les cadres d'apprentissage basés sur la technologie.
Cf. >FORMATRICE, FORMATEUR

ANALOGUE

Analogue est synonyme de comparable, correspondant. Un diplôme analogue signifie donc un certificat comparable, résultant d'une formation initiale ou continue comparable.

ANDRAGOGIE

Science relative à la formation des adultes

AUDIT

L'audit est la procédure de contrôle et d'audition auprès d'une ou dans une institution afin de vérifier la conformité et l'efficacité du système de management de la qualité mis en œuvre sur la base d'exigences normatives, de mettre à jour d'éventuelles non-conformités ainsi que de donner des suggestions d'amélioration.
Dans le cadre d'eduQua, on distingue deux formes d'audit :

- l'audit externe, dont la responsabilité et la réalisation incombent à une institution externe, p. ex. l'instance de certification ;
- l'audit interne, qui est réalisé par l'institution de formation continue sous sa propre responsabilité, si nécessaire avec la participation de spécialistes externes.

Cf. >EXAMEN DES DOCUMENTS

AUDIT INTERMÉDIAIRE

Audit servant à contrôler et à conserver la certification. Le premier audit intermédiaire a lieu dans un délai de 12 mois après l'audit de certification, le deuxième audit intermédiaire dans les 9 à 15 mois suivant le premier audit intermédiaire. Après la première recertification, les audits intermédiaires ont lieu une fois par année civile.

AUDIT PRÉALABLE

L'audit préalable est la vérification et l'audition d'une institution de formation continue précédant la procédure de certification à proprement parler. Son but est de prendre la mesure de la situation et d'évaluer les lacunes en matière de réalisation des exigences eduQua.

AUDITRICE, AUDITEUR

Collaboratrice/collaborateur ou mandataire d'une instance de certification disposant des compétences requises pour contrôler la réalisation des critères et exigences eduQua par une institution de formation. C'est elle/lui qui effectue les audits de certification ou intermédiaires.

AUTO-ÉVALUATION
En tant qu'instrument de direction, l'auto-évaluation est une estimation de la qualité appuyée sur des données et effectuée individuellement, portant sur les domaines essentiels auxquels se rapportent les 19 critères eduQua. L'auto-évaluation permet à l'institution de formation continue d'examiner chaque année les exigences eduQua à atteindre ainsi que les objectifs de qualité fixés et de planifier le développement futur.

B

BASES INSTITUTIONNELLES
Documents, concepts, conventions internes ou externes ainsi que prescriptions, etc. qui sont déterminants dans l'orientation des processus, mesures, activités et offres de formation continue de l'institution.

BESOIN DE FORMATION CONTINUE
Le besoin de formation continue repose sur une lacune vécue en matière de connaissances, d'aptitudes et de capacités dans une situation professionnelle ou de la vie quotidienne et le souhait d'une personne ou d'un groupe de la combler par une mesure de formation continue. Les besoins de formation continue résumés et objectivés des groupes font partie de la nécessité de formation continue.

BOUCLE DE QUALITÉ
La boucle de qualité décrit de quelle manière l'organisation définit des objectifs en matière de qualité, les procédures, instruments, ressources, projets de qualité et activités, destinés à la réalisation des objectifs, et avec quelles procédures d'évaluation la réalisation des objectifs est vérifiée et quelles conséquences pour la suite du développement en sont tirées. La boucle de qualité est un élément central du système de management de la qualité. Elle est décrite dans le concept de qualité.

C

CADRE D'APPRENTISSAGE
Cadre déterminé et caractéristiques définies pour un processus d'apprentissage prévu. Le cadre d'apprentissage englobe l'installation et les références dans un espace d'apprentissage analogique ou numérique ainsi que l'accent sur les médias d'apprentissage choisis.

CERTIFICATION
La certification désigne une procédure qui confirme le respect de critères donnés et d'exigences de qualité par une institution de formation. La vérification et l'attestation sont réalisées par une instance de certification accréditée selon ISO/IEC 17021-1 pour systèmes de management.

CERTIFICAT FSEA DE FORMATRICE/FORMATEUR
Les deux certificats sont les suivants:

- Le certificat FSEA « Formatrice/formateur – Animation de sessions de formation FFA CF-AF » (anciennement certificat FSEA formateur/formatrice d'adultes)
- Le certificat FSEA « Formatrice/formateur – Accompagnement individuel FFA CF-AI» (anciennement certificat FSEA de formteur/formatrice de pratique)

CHAMP D'APPLICATION
Le champ d'application de la certification désigne les offres et les domaines de la formation continue du prestataire pour lesquelles le certificat eduQua est valable.

CHAMP DE FOCALISATION

La focalisation est l'élément central d'un point de vue, d'un intérêt ou d'une activité. Le champ de focalisation définit les domaines principaux du point de vue ou de l'activité. En ce qui concerne eduQua, le champ de focalisation démontre les domaines de la formation d'adultes qui sont visés par le label.

CHARTE

La charte d'une organisation décrit son but, la manière dont elle se conçoit ainsi que ses valeurs et la façon dont elle les met en œuvre. Une bonne charte permet aux collaboratrices et collaborateurs de s'orienter, de s'identifier avec l'organisation et s'avère motivante. Vis-à-vis de l'extérieur, la charte transmet une image positive. Elle fait donc partie du travail de relations publiques.

CHIFFRE-CLÉ

Une valeur observable qui constitue une donnée quantitative, une mesure ou un indicateur. Ce chiffre-clé peut également avoir un aspect statistique, tel qu'une moyenne, ou être lié à une valeur de référence, comme un nombre de participants ou de périodes.

CLIENTÈLE

Les clientes et les clients d'une institution de formation continue sont :

- les visiteuses et visiteurs et les utilisatrices et utilisateurs des offres de formation continue ; il peut s'agir de particuliers ou de groupes de personnes ainsi que d'institutions (entreprises, associations, organismes administratifs, etc.) ;
- au sens large du terme, les employeuses et employeurs des participantes et participants sont aussi des clientes et des clients.

COMPÉTENCES

La compétence désigne la capacité d'action d'une personne. Les compétences s'entendent comme des aptitudes permettant d'agir de manière organisée, créative, réussie et responsable dans des situations non définies. Les compétences n'englobent pas seulement les connaissances et aptitudes techniques, mais aussi les compétences transversales, fréquemment qualifiées des compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

CONCEPT DE FORMATION CONTINUE

Un concept de formation continue est un projet structuré et un plan écrit pour une offre de formation pour adultes. Il définit les aspects de contenu, didactiques, financiers et de l'organisation de l'offre développée. Un concept de formation continue peut aussi désigner le regroupement de toutes les offres de formation continue d'une organisation ou dans un domaine particulier.

CONCEPT DE QUALITÉ

Le concept de qualité décrit le cadre pour l'assurance et le développement continu de la qualité d'une organisation. Un concept de qualité englobe en particulier les points suivants :

- compréhension et objectifs de l'organisation en matière de qualité ;
- description d'une boucle de qualité au moyen de laquelle l'organisation définit de quelle manière elle définit ses objectifs et les méthodes pour les réaliser, comment elle évalue les résultats obtenus et met en œuvre les conséquences ;
- responsabilités et personnes interlocutrices.

CONCEPTION DIDACTIQUE
Prescriptions et planification pour la sélection des modules et des formes d'apprentissage et pour l'aménagement de processus d'apprentissage efficaces dans les offres de formation continue au niveau des concepts de formation.

CONDITIONS GÉNÉRALES
Clauses contractuelles formulées à l'avance et définies pour un grand nombre de contrats individuels concrets. Ces conditions générales sont délivrées unilatéralement par l'institution de formation continue et ne sont partie intégrante du contrat que si la cliente ou le client les a acceptées de façon valable.

CONTEXTE
Cadre de référence d'un mot ou d'une action respectivement d'une institution et ses activités.

COURS DE NIVEAU
Offres de formation continue posant des exigences différentes aux participantes et participants et réparties selon des catégories.

CRITÈRE EDUQUA
Caractéristique de différenciation relative à des thèmes spécifiques pour l'évaluation de l'assurance et du développement de la qualité d'une institution de formation continue et de ses offres. Chaque critère eduQua est attribué à un principe eduQua et contient les exigences de qualité essentielles pour cette caractéristique.

D

DESCRIPTION DE COURS
Communication ou information (par écrit) relative à une offre de formation particulière. Les personnes ou organisations intéressées peuvent s'annoncer pour participer à l'offre écrite ou pour la commander.

DIRECTION D'UNE ORGANISATION
La direction est généralement comprise comme l'influence ciblée sur le vécu et le comportement des individus et des groupes au sein des organisations et se distingue du management en tant que gestion d'entreprise. Au sens général, le terme de la « direction » peut aussi qualifier la direction générale de l'organisation. Cf. >MANAGEMENT

DIRECTIVE
Une directive est un ensemble de mesures prioritaires d'action à mettre en œuvre par une institution ou un organisme. Toutefois, il ne s'agit généralement pas d'une réglementation formelle et légale. La dimension obligatoire et la signification varient et dépendent, entre autres, de la reconnaissance de l'émettrice et émetteur de la directive.

E

ENVIRONNEMENT
L'environnement d'une organisation désigne le cadre social et économique dans lequel elle s'inscrit et qui l'influence.

ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE
Ce terme qualifie les conditions extérieures et didactiques qui influencent

l'apprentissage. En font partie le lieu de l'apprentissage, le cadre utilisé, le matériel et les tâches à effectuer, mais aussi l'aménagement des situations d'apprentissage.

EXAMEN DES DOCUMENTS

L'examen des documents présentés et des informations écrites constitue une partie importante de l'audit. La portée et l'importance de l'examen des documents varient en fonction des différents types d'audit.

- Dans le cadre de la première certification, l'examen des documents correspond à l'audit d'étape 1 : la conformité du système de management de la qualité SMQ à la norme eduQua:2021 est verifiée. Ensuite l'audit étape 2 ou l'audit sur site permet de vérifier l'efficacité et la mise en œuvre du SMQ.
- L'audit intermédiaire (maintien de la certification) consiste à vérifier certaines informations par rapport aux documents qui servent de base à l'audit sur place.
- La recertification (renouvellement du certificat) est également axée sur l'audit sur site. La portée de l'examen préalable des documents dépend notamment du degré d'évolution de l'institution de formation continue et du contexte.

EXIGENCE EDUQUA

Les exigences sont les directives auxquelles il faut se conformer pour réaliser un objectif défini ou imposé par certaines conditions. Les exigences essentielles définies dans la norme eduQua pour chaque critère correspondent à la norme minimale en ce qui concerne la qualité à atteindre. Les institutions de formation continue peuvent également formuler leurs propres exigences.
Cf. >PREUVES

F

FACTEURS DE SUCCÈS

Les facteurs de succès sont les causes ou les éléments essentiels pour le succès d'une activité afin d'atteindre un objectif.

FEED-BACK / RETOUR D'INFORMATION

Dans la communication, le feed-back est synonyme de « rétroaction » ou, dans ce manuel, de « retour d'information » et se déroule constamment entre les personnes qui communiquent. Un feed-back formel est un retour d'information entendu et donné dans le respect de critères spécifiques. Les retours d'information sont centraux dans l'évaluation et le développement des offres de formation continue et peuvent concerner différents niveaux :

- le comportement d'une personne ;
- les traits distinctifs d'une offre de formation continue ;
- les caractéristiques de la réalisation d'une unité d'apprentissage ;
- autres caractéristiques.

FORMATRICE, FORMATEUR

La norme utilise le terme de formatrice et de formateur pour désigner de manière générique les enseignants, chargés de cours, conférenciers, personnes avec un rôle d'accompagnement ou spécialistes dans des séquences d'apprentissage.
Cf. >ACCOMPAGNATRICE, ACCOMPAGNATEUR

I

INDICATEURS
Un indicateur montre l'expression d'une certaine caractéristique d'un objet considéré sous une forme quantitative ou qualitative.
INFRASTRUCTURE D'APPRENTISSAGE
L'infrastructure d'apprentissage englobe les conditions-cadres physiques ou électroniques comme l'environnement spatial et les moyens techniques, qui soutiennent et permettent l'apprentissage par les individus.

INSTANCE DE CERTIFICATION
Institution accréditée par le Service d'accréditation Suisse (SAS) qui réalise la procédure de certification chez une institution de formation continue sur la base de la norme eduQua en vigueur et qui prend la décision de certification.

INSTITUTION DE FORMATION CONTINUE
Organisation ou entreprise active dans le domaine de la formation continue des adultes.

L

LIGNE DIRECTRICE
Une ligne directrice est une instruction recommandant une action sans caractère contraignant. Ainsi, contrairement aux directives, qui sont plus contraignantes, les lignes directrices sont comprises comme une aide à la décision pour une action ou une procédure adéquate.

M

MANAGEMENT
Direction, organisation et planification de toutes les activités de l'entreprise en vue d'atteindre les objectifs de celle-ci.

MANAGEMENT DES RISQUES
Le management des risques englobe les activités d'identification, d'analyse, de quantification et d'évaluation des risques ainsi que la manière prévue de les aborder et de les mener à bien. Les risques en lien avec les institutions de formation continue peuvent être des situations et des événements qui influencent négativement la pérennité, les offres et les activités de l'institution.

MANDANTE, MANDANT
Personne ou organisation qui achète ou commande une prestation de formation à une institution de formation continue.

MESURES DE CORRECTION
Il s'agit des mesures visant à supprimer les écarts par rapport à la norme (non-conformités) lorsqu'un critère défini n'est pas réalisé. Une distinction est faite entre écarts minimes (mineurs) et importants (majeurs).
Cf. >NON-CONFORMITÉ

MESURES DE DÉVELOPPEMENT
Activités ou dispositions planifiées qui servent à améliorer ou à modifier une situation dans une institution ou une offre de formation continue. Dans le cadre d'eduQua, les mesures de développement visent en particulier le développement des compétences des formatrices et des forma-

teurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs d'apprentissage.

MESURES DE FORMATION CONTINUE

Les mesures de formation continue désignent toutes les séquences, situations et programmes d'apprentissage ainsi que les cours organisés pour des adultes dans le cadre de la formation continue. Cette notion fait référence aux activités d'apprentissage concrètes au niveau de la mise en œuvre.

MESURES DE PRÉVENTION

Mesures visant à réduire la probabilité de voir des événements risqués se produire ou à minimiser les dégâts dans le cas où de tels événements se produisent.

MODÈLE DE COMPÉTENCES ET DE RESSOURCES

Les offres de formation continue sont souvent fonction des compétences et des ressources à atteindre. Il faut pour cela comprendre l'évolution des compétences et avoir une idée de la structure des compétences, ressources ou des objectifs visés. Souvent, ces éléments sont décrits dans les modèles de compétences et de ressources directeurs. Exemples de tels modèles: modèle de compétences et de ressources, modèle de compétence d'action, modèle triplex.

MODULES D'APPRENTISSAGE

Les modules d'apprentissage sont des formats définis sur le plan temporel, local et du contenu ou des structures d'apprentissage au sein desquelles des processus d'apprentissage peuvent se dérouler. Il peut s'agir par exemple de manifestations exigeant la présence des participantes et participants, d'études autonomes, de séminaires hebdomadaires, d'ateliers.

N

NÉCESSITÉ DE FORMATION CONTINUE

La nécessité de formation continue décrit la différence entre les compétences et ressources dont disposent les groupes de personnes et les exigences futures en matière de savoir, d'aptitudes et de compétences de ces personnes sur leur place de travail ou dans la vie quotidienne.

NON-CONFORMITÉ, MINEURE/MAJEURE

La non-conformité (ou un écart) décrit une différence par rapport aux exigences eduQua, constatée dans le cadre d'un audit. Elle entraîne une action corrective.

- Non-conformité mineure : petites lacunes dans la réalisation des exigences ou la mise en œuvre du système de management de la qualité. Les mesures correctives seront vérifiées lors de l'audit suivant.
- Non-conformité majeure (ou essentielle) : lacunes importantes dans la réalisation des critères et des exigences ou la structure et l'aménagement du système de management de la qualité. La certification ne peut avoir lieu que lors d'un audit suivant, une fois la non-conformité levée.

O

OBJECTIFS

Les objectifs relèvent les états visés à l'avenir, et qui doivent être atteints

au moyen d'activités et de mesures définies.

OFFRE DE FORMATION CONTINUE
Une offre de formation continue est une offre d'apprentissage structurée s'adressant à des adultes, dont la responsabilité est assumée par une institution de formation continue. En font partie les cours, séminaires, modules, programmes d'études, formations, programmes d'apprentissage en ligne, ateliers d'apprentissage, webinaires et autres formats.

ORGANISATION
Règlementation des responsabilités, des attributions et des interdépendances à l'aide desquelles une institution mène à bien les tâches qui sont les siennes.

ORGANISME RESPONSABLE
L'organisme responsable est une entité ou une institution mettant à disposition des moyens financiers, du personnel et du matériel pour la fourniture d'une prestation ou la réalisation d'activités, qui prescrit des bases formelles et organisationnelles ou qui exerce une fonction de surveillance.

ORIENTATION
Une offre de formation continue s'oriente d'après les prescriptions, exigences et besoins du public cible ou des donneurs d'ordre. Elle est conçue de manière à répondre le mieux possible à ces exigences. L'orientation de l'offre de formation continue est déterminée par les facteurs essentiels du concept de formation continue tels que groupes cibles, compétences opérationnelles ou objectifs généraux, ampleur, format et intégration dans le paysage de la formation.

P

PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS
Il s'agit des personnes qui suivent ou utilisent les offres de formation continue, p. ex. les apprenantes et les apprenants, les étudiantes et étudiants de cours de formation et de qualification, les personnes désireuses de se former.

PARTIES PRENANTES
Les parties prenantes sont tous les groupes de personnes internes et externes qui sont, actuellement ou à l'avenir, directement ou indirectement concernés par les activités d'une organisation ou d'une entreprise et qui ont des exigences pour la réussite des projets ou des activités de l'institution. Ils sont aussi nommés stakeholders.

PREUVES
Les preuves sont les justificatifs requis et possibles destinés à démontrer que l'exigence de qualité est remplie. Les documents fournis à titre de preuve permettent aux institutions de formation continue de montrer de quelle manière et dans quelle mesure une exigence minimale est réalisée pour chaque critère. Chez eduQua, deux catégories de preuves sont définies .

- Preuves nécessaires
  Celles-ci sont obligatoires pour toutes les institutions.
- Autres documents possibles
  Les institutions de formation continue peuvent, par le biais des documents complémentaires, mettre en évidence certaines de leurs priorités ou activités spécifiques.

PRINCIPES DIDACTIQUES

Principes s'appliquant dans une institution de formation continue en lien avec l'aménagement des processus d'apprentissage, la transmission de contenus d'apprentissage et le développement de compétences.

PRINCIPES DIRECTEURS SUR LE PLAN ANDRAGOGIQUE

Les principes directeurs sur le plan andragogique décrivent, souvent sous forme de lignes directrices, les attitudes de base, les valeurs et la compréhension propre à l'institution par rapport à l'apprentissage spécifique aux adultes ainsi que des rôles et des tâches des formatrices et des formateurs ainsi que des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage.

PRINCIPE EDUQUA

Principes généraux définissant les exigences centrales en matière de qualité et présentant l'orientation de la norme de qualité eduQua:2021.

PROCÉDURE D'ADMISSION

Procédure servant à vérifier que des personnes intéressées par une offre de formation continue sont adaptées à celle-ci.

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Il s'agit du terme générique utilisé pour désigner les formes structurées de vérification qui servent à contrôler et évaluer les compétences des personnes terminant une formation.

PROCESSUS D'APPRENTISSAGE

L'apprentissage est influencé par la biographie des individus et par leur situation de vie, de sorte qu'il s'entend comme un processus subjectif individuel. Le processus d'apprentissage comprend les opérations d'apprentissage et peut être divisé en différents actes et phases.
Le terme « processus d'apprentissage » est également utilisé comme synonyme de « séquences d'apprentissage ».

PROCESSUS DE QUALITÉ

Les processus de qualité sont les activités et déroulements définis par l'organisation pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée en matière de qualité. Il est déclenché par un besoin ou un moment précis et engendre un résultat.

PROFIL DE CLIENTES ET CLIENTS

Les clientes et les clients se distinguent par leurs caractéristiques démographiques telles que genre, âge, profession, etc. ainsi que leurs attributs tels que participation à des manifestations de formation continue, visites de séances d'information, participation à des forums en ligne, etc. Les profils de clientes et clients servent à définir plus précisément le public cible. Cf. >PUBLIC CIBLE

PROJET DE QUALITÉ

Les projets de qualité sont des actions coordonnées par l'organisation et qui se distinguent par les caractéristiques suivantes :

- elles sont uniques ;
- les objectifs visent le développement qualitatif de l'organisation ;
- elles impliquent plusieurs actrices et acteurs de l'organisation ;
- elles sont limitées dans le temps ;
- la méthode est compréhensible et systématique ;
- la mise en œuvre est pilotée et contrôlée ;
- les processus visant à réaliser les objectifs sont documentés ;
- la méthode appliquée est évaluée, tout comme la réalisation des objectifs.

PUBLIC CIBLE
Groupes de personnes pour lesquels les offres de formation continue sont développées et auxquels l'institution de formation continue s'adresse à titre de futures participantes et futurs participants.

R

RECOMMANDATIONS
Les recommandations ou mentions sont des informations montrant à l'institution les potentiels de développement et les risques. Leur traitement est de la responsabilité du prestataire. Le traitement des recommandations par l'institution de formation continue sera verifié lorsque le prochain audit (audit intermédiaire ou recertification).

RÈGLEMENT
Un ensemble de règles et de dispositions qui s'appliquent à un domaine de travail ou à un service spécifique, à un programme de formation continue spécifique ou à des activités spécifiques, par exemple dans le domaine du sport. Le règlement est un recueil complet et détaillé des règles valables dans ce domaine ou pour cette activité.

REMARQUES
Les remarques sont des propositions d'amélioration du système de gestion de la qualité ou sur des thèmes particuliers de la qualité et doivent être utiles à l'institution de formation continue. Il est du ressort de l'institution de savoir si ces dernières doivent être mises en oeuvre. Si cela n'est pas le cas, il n'y aura aucune incidence sur l'attribution du certificat.

RETRAIT DE LA CERTIFICATION
En cas de retrait, la certification est définitivement retirée et le certificat n'est plus valable.

S

SITUATION D'ACTION
Une tâche, question ou problématique professionnelle, technique, sociale ou privée concernant une situation concrète qui peut être abordée et surmontée grâce à l'application de connaissances ou d'aptitudes.

SITUATION D'APPRENTISSAGE
Une situation d'apprentissage est une unité de temps dans laquelle ont lieu des processus d'apprentissage liés les uns aux autres et conçus sous un angle didactique. Ce terme est utilisé ici au sens général pour qualifier les séquences d'apprentissage de formes très variées.

SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTES ET DES CLIENTS
Les sondages effectués auprès des clientes et des clients pour connaître leur degré de satisfaction par rapport aux tâches administratives et organisationnelles en lien avec les offres de formation continue qu'ils ont utilisées.

STRATÉGIE DE L'OFFRE
Procédure planifiée par un prestataire en lien avec la sélection et le développement d'offres, dans le but de réaliser les objectifs de l'entrepris. Cette stratégie est déterminante pour le genre et l'ampleur des offres de formation continue. Dans l'idéal, elle repose sur une clarification précise de la demande et des besoins.

SUR DOSSIER
Une procédure d'admission des participantes et participants à une offre de formation continue, où la décision prend en compte les compétences professionnelles acquises lors d'activités professionnelles ou privées et les attestations d'exigences formelles.

SUSPENSION DE LA CERTIFICATION
Une suspension signifie l'annulation temporaire de la validité du certificat et est prononcée par l'instance de certification en raison de non-conformités persistantes ou graves du système de management de la qualité ou pour d'autres raisons importantes. Si l'institution de formation continue corrige les lacunes dans le délai imparti, le certificat peut être rétabli.

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
Un système de management de la qualité est un système de direction pour définir les objectifs qualitatifs et les atteindre. Il est intégré à la stratégie de direction de l'institution et garantit une transparence élevée au niveau des déroulements et des effets.

T

TEMPS D'APPRENTISSAGE EN CONTACT
Le temps d'apprentissage en contact comprend toutes les heures d'apprentissage analogue et numérique de groupes entiers, de petits groupes et d'apprenantes et apprenants individuels avec un encadrement synchrone par des formatrices et formateurs ou des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage. Il comprend donc le temps d'apprentissage «classique» en face à face, y compris les travaux de groupe supervisés et les travaux individuels, ainsi que les webinaires guidés et les heures d'apprentissage des participantes et participants qui sont accompagnés numériquement. Le temps d'apprentissage comprend le temps d'apprentissage en contact ainsi que le temps d'auto-apprentissage organisé et individuel.

TEST DE NIVEAU
Un test de niveau permet aux personnes intéressées ou aux participantes et participants futurs de démontrer les compétences dont elles/ils disposent et sur lesquelles reposent d'autres activités de formation. Les tests d'évaluation sont réalisés dans les cours de niveau afin de répartir les participantes et participants entre les différentes classes.

V

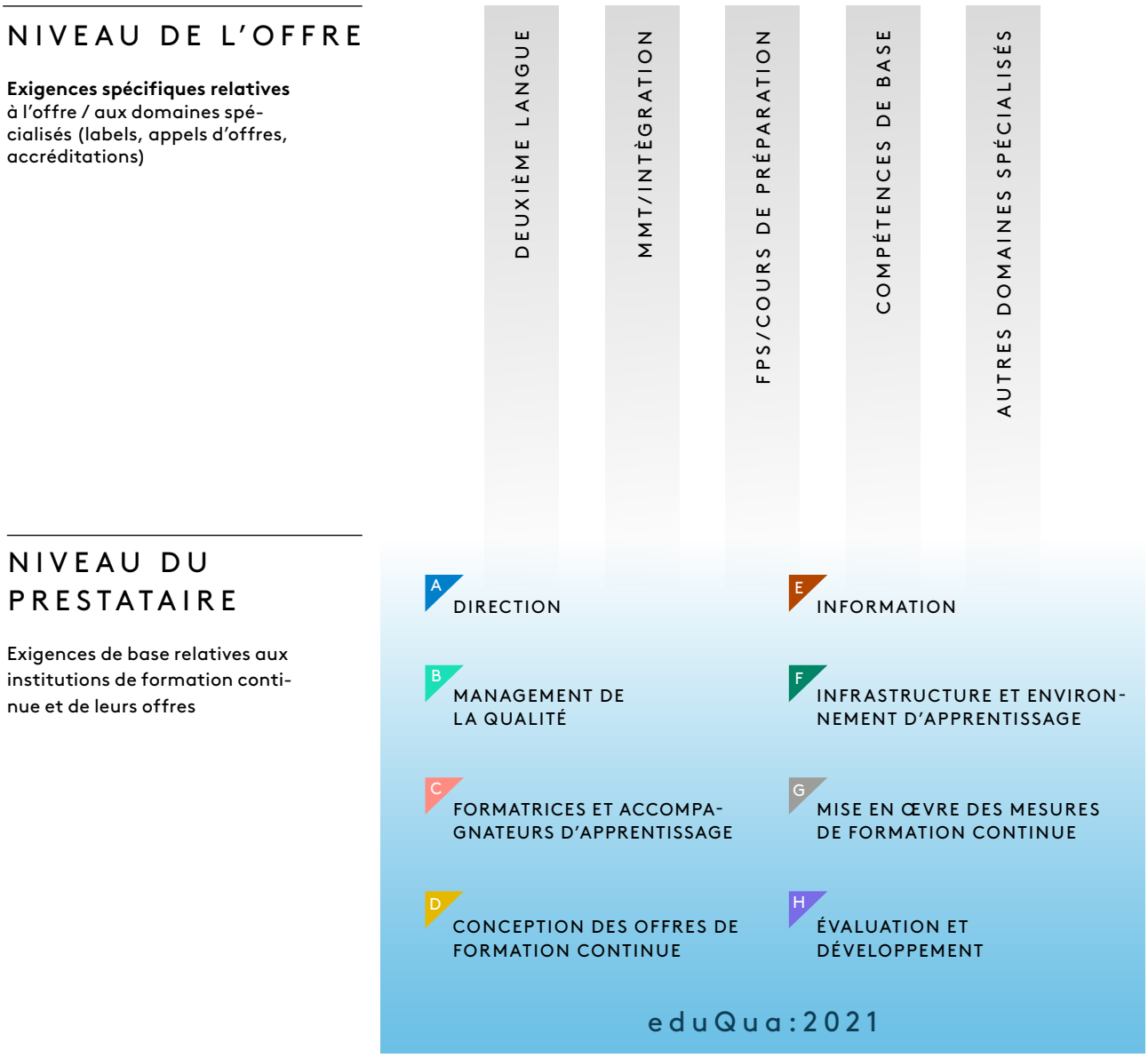
VISITE D'OBSERVATION
Une visite d'observation est en principe la visite à une personne formatrice dans une unité d'apprentissage, effectuée ou accompagnée par une autre personne. On distingue deux variantes :

- visite à une personne formatrice qualifiée et expérimentée dans le but de sa propre formation ;
- visite d'une personne expérimentée à un(e) collègue ou d'une supérieure, d'un supérieur à une collaboratrice ou un collaborateur dans le but de lui donner des retours qualifiés sur l'unité d'apprentissage observée.

3.2 PERMÉABILITÉ D'EDUQUA:2021 AVEC D'AUTRES LABELS DE QUALITÉ

Contexte et objectifs

eduQua:2021 s'entend comme un label de qualité national pour les institutions de formation continue, quel que soit le domaine dans lequel elles sont actives, et comprend des exigences qualitatives fondamentales en matière de direction et de système de management, mais aussi d'offres de formation continue et de processus d'apprentissage. En Suisse, on trouve différents autres labels, normes et principes de qualité spécifiques à l'offre et aux domaines spécialisés, pertinents aux prestataires de domaines particuliers de la formation continue.



Pour les prestataires avec différentes certifications au niveau de l'institution et de l'offre, ainsi que pour les structures de soutien publiques, il est central de clarifier les interfaces entre les labels et les normes, d'éviter les doublons et, dans la mesure du possible, de veiller à la reconnaissance mutuelle.

En tant qu'organe responsable de la présente norme eduQua, la FSEA a analysé le rapport entre les labels de qualité spécifiques à l'offre en coopération avec leurs organes responsables ou secrétariats respectifs afin de clarifier la perméabilité entre les offres.

1) Rapport entre eduQua:2021 et IN-Qualis:2018

	EDUQUA:2021	IN-QUALIS:2018
ORIENTATION DES DEUX LABELS	Système de management de la qualité pour les prestataires d'offres de formation continue dans tous les domaines Niveau direction/système de management et niveau offres de formation et processus d'apprentissage	Système de management de la qualité pour les organisations dans le domaine de l'intégration au marché du travail, avec parties générales et modules pour les différentes offres
ORGANISME RESPONSABLE	Fédération suisse pour la formation continue FSEA	Insertion Suisse IS
RECONNAISSANCE MUTUELLE, SUBSTITUTION BILATÉRALE	Parties/principes A Direction et B Management de la qualité	Module A Management et organisation (module obligatoire)
DOCUMENTS DE PREUVE	Les documents de preuve concernant cette partie sont reconnus mutuellement.	
PROCÉDURE DE CERTIFICATION	Audit par des organes de certification; procédure combinée possible, réduction de la charge de travail et des coûts.	
RECONNAISSANCE PAR UNE SEULE PARTIE, SUBSTITUTION UNILATÉRALE	Pas de reconnaissance d'une seule partie d'un module IN-Qualis du côté d'eduQua	La certification eduQua est reconnue comme équivalente au module C4, formation (module à choix, obligatoire).
INTERFACES POUR D'AUTRES PARTIES DE LA NORME	Pas d'interfaces significatives	

2) Rapport entre eduQua:2021 et label Fide

	EDUQUA:2021	LABEL FIDE
ORIENTATION DES DEUX LABELS	Système de management de la qualité pour les prestataires de formation continue dans tous les domaines Exigences fondamentales aux institutions de formation continue et à leurs offres de formation	Le label fide certifie des offres dans le domaine de la deuxième langue pour les personnes migrantes adultes Standards D Didactique, O Organisation des offres et C Cantons et instances mandantes
ORGANISME RESPONSABLE	Fédération suisse pour la formation continue FSEA	Secrétariat d'État aux migrations SEM
RAPPORTS ENTRE LES DEUX LABELS	La relation entre les deux labels est décrite par les deux organismes responsables comme complémentaire.	
PROCÉDURE DE CERTIFICATION	Procédures distinctes, différentes	
DÉMARCATION	Exigences fondamentales dans les domaines de la direction/gestion de la qualité, offres de formation continue et processus d'apprentissage	Exigences spécifiques en matière de didactique et d'organisation des offres
POINTS DE CONTACT ET INTERFACES	Quelques points de contact, quelques interfaces, p. ex. pour l'aspect « Évaluation des offres de formation continue »	
SYNERGIES	Les doubles contrôles sont évités; certains documents de preuve sont utilisés par les deux parties.	
DOCUMENTS DE PREUVE	– Concept de formation continue – Descriptions de fonctions et de rôles – Documentation d'une évaluation	– Concept de cours pour une offre à certifier – Profils de postes, descriptions de fonctions – L'évaluation est documentée

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, avril 2025

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