

## D-M3: Développer la qualité de l'offre de formation

Compétence opérationnelle <b>Les candidats au module évaluent des processus andragogiques et organisationnels et exercent une gestion de la qualité à long terme.</b>	
Compétences	Ressources
<p><b>Choisir et appliquer des systèmes de gestion de la qualité</b>                      Les responsables de formation choisissent des systèmes d'assurance qualité adéquats pour des situations déterminées et des niveaux différents (offres, processus d'apprentissage, processus administratifs et organisationnels). Ils appliquent les mesures d'assurance qualité choisies ou prescrites de manière cohérente ou assurent le suivi et la coordination de cette application.</p> <p><b>Développer et évaluer des concepts pour l'évaluation d'offres de formation</b>                      Les responsables de formation développent des concepts et des outils pour l'évaluation d'offres de formation, en tenant compte d'éventuelles directives et usages ainsi que des prescriptions formulées dans les systèmes d'assurance qualité. Les évaluations touchent différents niveaux (input, output, transfert, etc.) et paramètres (efficacité, valeur ajoutée, etc.), elles sont ciblées, efficaces et adéquates. Les responsables de formation contrôlent périodiquement l'adéquation des procédures et les outils d'évaluation et leur apportent les modifications nécessaires à leur amélioration.</p>	<p><b>Connaissances</b> (par rapport au contexte, lignes directrices, théories, modèles et méthodes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Contexte de société</i> : orientation dans les domaines de la culture, de l'économie et de la société, tendances actuelles</li> <li>– <i>Système de formation</i> : structures de formation et structures de la politique de la formation en Suisse et en Europe, tendances actuelles</li> <li>– <i>Contexte de la formation</i> : structures de contextes pécifiques (associations, OdAs organisations du monde du travail, etc.) en particulier ceux qui sont en rapport avec des structures de formation et de qualification, tendances et développements actuels</li> <li>– <i>Conditions cadres</i> : exigences institutionnelles et standards ainsi qu'objectifs stratégiques à long terme</li> <li>– <i>Théories et modèles</i> : Connaissances de base de l'évaluation (niveaux d'évaluation, données fixes et variables, pertinence des données, etc.), de systèmes d'assurance qualité (caractéristiques, exigences, outils et standards), notions de base du <i>controlling</i> et indicateurs budgétaires importants, théories sur la génération de valeur ajoutée</li> <li>– <i>Méthodes et procédures</i> : outils pour sonder la satisfaction des clients, les résultats d'apprentissage et les succès dans le transfert, élaboration de questionnaires et évaluation des résultats</li> <li>– <i>Paramètres et critères d'évaluation</i> en rapport avec des systèmes et des outils d'évaluation</li> <li>–</li> </ul>

### Exercer un contrôle qualité à long terme

Les responsables de formation donnent périodiquement une appréciation des résultats des évaluations et prennent des mesures d'amélioration. Lors de la définition des mesures, ils pondèrent différents facteurs (urgence, conditions de réussite, répercussion sur le système, coûts, etc.) et sont à même de justifier leurs priorités.

### Aptitudes (aptitudes cognitives, habiletés pratiques, capacités relationnelles)

- *Aptitudes cognitives* : classer des systèmes d'assurance qualité et évaluer leur adéquation dans des contextes spécifiques, penser à des systèmes et à des alternatives, évaluer des données d'évaluation, les classer et établir des priorités, interpréter des informations et identifier les actions nécessaires à entreprendre, pondérer différentes opinions et se forger sa propre opinion
- *Démarche* : suivre des procédures et des processus et les documenter conformément à différentes exigences, développer et évaluer des concepts pour l'évaluation (p. ex. par rapport à leur adéquation), développer et évaluer des outils d'évaluation (p. ex. par rapport à leurs objectifs, input et résultats), évaluer des processus par le biais d'une observation (participative et extérieure), mener des études efficaces sur les clients (auprès de participants et de commanditaires), planifier des recherches statistiques et actualiser des statistiques, s'informer sur un thème de façon ciblée et mesurée
- *Know-how didactique* : introduire des innovations dans des procédures et en assurer le suivi, informer et former des collaborateurs

### Collaborer dans des projets interinstitutionnels et des commissions

Les responsables de formation collaborent lors de coopérations et de projets de développement avec d'autres organisations ou institutions. Ils s'engagent dans des projets et des initiatives qui ont pour but de favoriser la formation de base et la formation continue ainsi que la participation des adultes à la formation. Ils établissent des contacts avec les associations de branches et/ou d'intérêts ou ils travaillent activement au sein de ces associations, en particulier dans des commissions qui s'occupent de questions concernant la formation ou qui ont des liens directs avec les processus de formation et de qualification. Ils participent à des interventions dans la politique de la formation et à des processus de formation de l'opinion.

- *Capacités NTIC* : présenter des résultats d'enquête et des statistiques (feuilles de calcul, représentations graphiques), recherche d'information efficace sur Internet
- *Capacités relationnelles et d'empathie* : motiver des collaborateurs à assumer une attitude favorisant la qualité, soigner les contacts personnels avec des collègues et des personnes appartenant à d'autres contextes professionnels, assumer sa fonction avec flexibilité et efficacité dans la collaboration suprainstitutionnelle et vers l'extérieur

### Comportements

- gestion constructive des échecs
- procédure systématique
- transparence (p. ex. dans l'information à l'intérieur de l'organisation)
- rigueur (p. ex. dans l'emploi de standards) contenue par l'usage du bon sens
- absence de préjugés et ouverture (p. ex. dans la lecture et l'interprétation de données d'évaluation)

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- attitude d'estime à l'égard de collaborateurs, commanditaires et participants à la formation</li><li>- attitude d'analyse vis-à-vis de ses propres faiblesses et erreurs et de celles d'autres personnes</li><li>- attention à la qualité</li><li>- assurance et confiance</li><li>- curiosité</li><li>- attitude coopérative</li><li>- initiative</li></ul> |
|--|--|