

ÉTUDE SUR LA FORMATION CONTINUE 2019/2020

# Conseil dans la formation continue

IRENA SGIER | PHILIPP SCHÜEPP |  
ERIK HABERZETH | STEFANIE DERNBACH

Résultats du sondage annuel auprès  
de prestataires de la formation continue –  
version abrégée

# Management Summary

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

## Conseil en formation continue

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Données structurelles du marché de la formation continue**

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

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

## L'ÉTUDE

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

---

## ÉCHANTILLON ET MÉTHODOLOGIE

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

#### Mentions légales

##### Auteurs

Irena Sgier, Soziologin lic. phil., Vizedirektorin SVEB. Arbeitsschwerpunkte: System und Strukturen der Weiterbildung, Professionalisierung, Digitalisierung, Zukunft der Weiterbildung.  
[irena.sgier@alice.ch](mailto:irena.sgier@alice.ch)

Philipp Schüepp, Politikwissenschaftler MA, Wissenschaftlicher Mitarbeiter SVEB. Arbeitsschwerpunkte: Weiterbildungsstatistik, non-formale Abschlüsse, Weiterbildung in KMU.  
[philipp.schueepp@alice.ch](mailto:philipp.schueepp@alice.ch)

Erik Habertzeth, Prof. Dr., PH Zürich, Professur für Höhere Berufsbildung und Weiterbildung, Abteilung Hochschuldidaktik und Erwachsenenbildung; Arbeitsschwerpunkte: Lehr- und Lernforschung, berufliche und betriebliche Weiterbildung, System, Recht und Politik der Weiterbildung, höhere Berufsbildung.  
[erik.habertzeth@phzh.ch](mailto:erik.habertzeth@phzh.ch)

Stefanie Dernbach, Dipl. Pädagogin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin SVEB. Arbeitsschwerpunkte: Weiterbildungsmonitoring, Weiterbildung in KMU, Professionalisierung  
[stefanie.dernbach@alice.ch](mailto:stefanie.dernbach@alice.ch)

##### Mise en page

Ursina Völlm, Martina Walthert

##### Disponible chez

[www.alice.ch/shop](http://www.alice.ch/shop)

##### Droits d'auteur

Auprès de la FSEA. Reproduction avec mention de la source autorisée à des fins non commerciales.

##### Données bibliographiques

*Original :*

Sgier, Irena /Schüepp, Philipp/Habertzeth, Erik/Dernbach, Stefanie (2020): Beratung in der Weiterbildung. Ergebnisse der jährlichen Umfrage bei Weiterbildungsanbietern (Weiterbildungsstudie 2019/2020). Zürich: SVEB & PHZH.