

### Table des matières

1. Introduction
2. Principes directeurs
3. Structures
4. Direction
5. Processus d'organisation
6. Processus opérationnels
  - 6.1 Direction
  - 6.2 Offre et marché
  - 6.3 Cours
  - 6.4 Soutien

## 1. Introduction

Définir	standard eduQua
<b>Décrire dans le manuel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validité</li> <li>Lois, normes</li> </ul>	<b>16. / Assurance et développement de la qualité</b>
<b>Tâches, garantir le respect des exigences</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler les lois une fois par année</li> </ul>	<b>Indicateurs, outils de contrôle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les lois et règlements (chartes) pertinents sont connus et pris en compte</li> </ul>

## 2. Principes directeurs

Définir	standard eduQua
<b>Décrire dans le manuel ou référencer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vision</li> <li>Mission institutionnelle</li> <li>Principes andragogiques</li> <li>Groupes cible principaux / profil des clients</li> <li>Catégories d'offres</li> </ul>	<b>17. Charte institutionnelle et principes directeurs sur le plan directeur</b>  <b>1. Offre</b>
<b>Tâches, garantir le respect des exigences</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer à l'externe la mission institutionnelle et les principes andragogiques.</li> <li>Appliquer les valeurs et principes de la mission institutionnelle et des principes andragogiques.</li> <li>Evaluer régulièrement la mission institutionnelle et les principes andragogiques.</li> </ul>	<b>Indicateurs, outils de contrôle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback des participants</li> <li>Observation</li> <li>Résultat des évaluation des cours et des offres de formation</li> </ul>

## 3. Structures

Définir	standard eduQua
<b>Décrire dans le manuel ou référencer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation, organigramme</li> <li>Diagramme des fonctions</li> <li>Fonctions ou rôles clé</li> </ul> <b>Références</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Offres d'emploi</li> </ul>	<b>19. Organisation</b>
<b>Tâches, garantir le respect des exigences</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiser régulièrement l'organigramme et les fonctions définies.</li> <li>Par la transposition des fonctions définies, la mise en place des développements eduQua est assurée.</li> </ul>	<b>Indicateurs, outils de contrôle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoévaluation</li> </ul>

#### 4. Direction

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organes directeurs (présidence, participants, objectifs, périodicité)</li> <li>• Communication à l'interne et à l'externe (partenaires définis, règles du jeu, principes de fonctionnement)</li> </ul>	<p><b>18. Instruments de pilotage</b></p>
<p><b>Tâches, garantir le respect des exigences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanger régulièrement avec les formateurs sur le contenu et les applications du système de qualité ainsi que sur les offres de formation.</li> <li>• Soigner le contact avec les partenaires et régler les différends.</li> </ul>	<p><b>Indicateurs, outils de contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction des formateurs</li> <li>• Satisfaction des partenaires</li> </ul>

#### 5. Processus d'organisation

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte des processus</li> <li>• Amélioration continue (boucles de régulation – leçons, offres de formations / autoévaluations)</li> <li>• Compréhension des processus, déroulement, outils d'aide</li> <li>• Gestion des documents</li> </ul> <p><b>Références</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèles avec CI/CD</li> </ul>	<p><b>16. Assurance et développement de la qualité</b></p> <p><b>16. Contenu</b></p>
<p><b>Tâches, garantir le respect des exigences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système de management de la qualité mis en place est intégré et vécu par les responsables de l'institution et utilisé pour son pilotage.</li> <li>• Une grande partie de la direction est impliquée dans la mise à jour et le développement du système de management de la qualité.</li> </ul>	<p><b>Indicateurs, outils de contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un/e responsable de la qualité est nommé/e</li> <li>• Sur l'existence d'un système de gestion de la qualité documenté</li> <li>• Le système est sans cesse amélioré à tous les niveaux (enseignement, offres, entreprises).</li> </ul>

## 6. Processus opérationnels

### 6.1 Direction

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principes directeurs</li> <li>Directives pour les enquêtes de satisfaction de la clientèle</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus opérationnels</li> <li>Directives pour le contrôle</li> </ul> <p><b>Références</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs à court et long terme</li> <li>Plan des tâches récurrentes</li> <li>Autoévaluation-eduQua selon l'annexe D.2</li> <li>Exigences et outils définis</li> <li>Développement annuel des leçons/participants</li> </ul>	<p><b>16. Assurance et développement de la qualité</b></p> <p><b>21. Satisfaction de la clientèle</b></p> <p><b>22. Contrôles et améliorations</b></p>
Tâches, garantir le respect des exigences	Indicateurs, outils de contrôle
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler l'atteinte des objectifs, évaluer les écarts et prendre des décisions et les appliquer.</li> <li>Traiter les suggestions et plaintes rapidement et de manière constructive.</li> <li>Gérer de manière amicale l'annulation des cours.</li> <li>Mettre en œuvre le concept de contrôle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordre du jour (atteinte des objectifs, rétrospective, planification)</li> <li>Procès-verbaux (Info, décisions, etc.)</li> <li>Le système est sans cesse amélioré à tous les niveaux (enseignement, offre, entreprise).</li> <li>Potentiel d'amélioration reconnu par la satisfaction de la clientèle et les contrôles.</li> <li>Suite du développement du système de gestion et ses outils d'aide avec un effet positif.</li> <li>satisfaire les 22 standards eduQua</li> </ul>

## 6.2 Offre et marché

### 6.2.1 Développement et mise à jour de l'offre

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un modèle institutionnel ancré pour l'application des objectifs</li> <li>• Exigences de qualité sur la conception du contenu.</li> <li>• Exigences de qualité relatives à la forme et la réalisation de contrôle des acquis oraux et écrits ou réflexions sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage.</li> <li>• Dispositions pour les examens finaux et intermédiaires ou travaux évalués, ainsi que les réflexions y relatives</li> <li>• Directives pour l'évaluation de l'offre (critères d'évaluation définis, données ciblées, information et sources comme base d'évaluation, etc.)</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de développement (procédure pour l'amélioration des besoins des participants, procédure pour l'évaluation)</li> </ul> <p><b>Référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle Curriculum</li> <li>• Genres des documents définis avec les objectifs d'apprentissage</li> <li>• Règlements d'examen et de promotion</li> <li>• Checklists et modèles pour l'évaluation de l'offre</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offre</li> <li>2. Objectif d'apprentissage</li> <li>3. Contenu</li> <li>4. Contrôle des acquis +titres</li> <li>5. Evaluation des offres de formation</li> </ol>
Tâches, garantir le respect des exigences	Indicateurs, outils de contrôle
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisir les besoins de formation</li> <li>• Contrôler et actualiser périodiquement le curriculum</li> <li>• Harmoniser les objectifs d'apprentissage dans tous les documents.</li> <li>• Classer les contenus d'apprentissage selon les directives (utile et plaisant).</li> <li>• Planifier et organiser les examens selon les directives</li> <li>• Planifier et organiser les offres de formation.</li> <li>• Donner les résultats des évaluations des offres de formation ainsi que les mesures prises aux participants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offre correspond aux besoins et attentes des participants et/ou aux mandataires.</li> <li>• Le nombre de participants augmente grâce aux offres de formation adéquates</li> <li>• Les objectifs d'apprentissage sont basés sur le modèle institutionnel ancré</li> <li>• Les participants seront questionnés sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage</li> <li>• Les documents de cours et moyens auxiliaires soutiennent efficacement les participants dans leur processus d'apprentissage</li> <li>• Les examens sont transparents, crédibles, justes et adaptés au niveau des participants et orientés vers la pratique</li> <li>• Les offres de formation correspondent à l'image de l'institution (crédibilité, système des valeurs, etc.)</li> <li>• Potentiel d'amélioration reconnu par les offres d'évaluation</li> <li>• Poursuite du développement des offres de formation et les outils d'aide avec un effet positif.</li> </ul>

**6.2.2 Publicité et RP**

<b>Définir</b>	<b>standard eduQua</b>
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base pour la mise à jour du site internet</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directives pour la description de l'offre</li> </ul> <p><b>Référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site internet (vue des offres de formation, charte institutionnelle, charte andragogique, directives, objectifs de l'institution, secteur d'activités, taille, personne de contact et responsable)</li> <li>• Documentation d'inscription</li> </ul>	<p><b>6. Informations concernant les institutions de formation</b></p> <p><b>7. Informations concernant les offres de formation</b></p>
<b>Tâches, garantir le respect des exigences</b>	<b>Indicateurs, outils de contrôle</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le site internet est régulièrement mis à jour</li> <li>• Publier le descriptif de l'offre selon les directives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients et participants sont satisfaits : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du site internet (contenu, structure, etc.)</li> <li>○ des informations relatives aux offres de formation</li> </ul> </li> <li>• Les termes comme par exemple cours, leçon, etc sont spécifiés et toujours utilisés de la même manière.</li> <li>• Les clients reçoivent des informations concernant la valeur du diplôme (reconnaissance par une association professionnelle, par une branche, au niveau suisse, etc.).</li> </ul>

**6.3 Cours**

<b>Définir</b>	<b>standard eduQua</b>
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un relevé des procédures d'admission existantes et les modalités de leur utilisation. (Demande des participants)</li> <li>• Exigences de qualité pour les plans de formation et de cours</li> <li>• Concept didactique (si disponible)</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de sélection défini (entretien d'orientation, test d'introduction/de niveau, etc.)</li> <li>• Gestion des arrêts de formation</li> </ul>	<p><b>8. Sélection des participants</b></p> <p><b>9. Planification de la leçon</b></p> <p><b>10. Méthodes d'enseignement et d'apprentissage</b></p> <p><b>11. Moyens de formation et média</b></p> <p><b>12. Transfert d'apprentissage</b></p>
<b>Tâches, garantir le respect des exigences</b>	<b>Indicateurs, outils de contrôle</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir dans les retours des participants, la façon dont la matière apprise peut être transférée dans la pratique</li> <li>• Eclaircir les raisons d'un abandon de cours par un participant – du point de vue économique.</li> <li>• Planifier et mettre en œuvre à différents niveaux les mesures de transfert de pratique</li> <li>• Utiliser la planification de cours comme base d'une réflexion journalière du formateur (devoirs individuels, transfert dans la pratique, contrôle de l'apprentissage, mise en place d'un média spécifique)</li> <li>• Evaluer le transfert dans la pratique où cela semble possible et judicieux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants perçoivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la conception pédagogique comme variée et motivante</li> <li>○ les méthodes d'enseignement et d'apprentissage comme stimulant et utile</li> <li>○ l'utilisation des différents outils et média comme stimulant et utile</li> <li>○ les activités d'apprentissage individuelles comme motivant et suffisant.</li> </ul> </li> <li>• Une planification écrite du cours est disponible.</li> <li>• L'utilisation des médias est simple à utiliser.</li> <li>• Les participants sont capables de transférer dans la pratique la matière acquise.</li> </ul>

## 6.4 Soutien

### 6.4.1 Personnel

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directives concernant le profil de qualification et les compétences</li> <li>Directives pour l'amélioration des méthodes d'enseignement et d'apprentissage</li> <li>Concept de retours</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus RH (procédures de recensement en besoins personnels de formation continue et développement, procédures de recensement en besoins institutionnels de formation continue et développement)</li> </ul> <p><b>Référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil de qualification</li> <li>Concept de formations continues interne et externe</li> <li>Planification de visites de cours</li> <li>Aide-mémoire, fiches d'observation, checklists</li> </ul>	<p><b>13. Profil de qualification, compétences</b></p> <p><b>14. Activités de formation continue et travail de développement</b></p> <p><b>15. Retours (feedback) pour les formateurs</b></p>
Tâches, garantir le respect des exigences	Indicateurs, outils de contrôle
<ul style="list-style-type: none"> <li>Systématiquement contrôler et actualiser le profil de qualification.</li> <li>Systématiquement contrôler et actualiser les compétences.</li> <li>Les responsables s'assurent que des échanges ciblés de connaissances et d'expériences aient lieu et que les suggestions soient suivies.</li> <li>Planifier les visites de cours, les mettre en œuvre et en discuter</li> <li>Effectuer une observation collégiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données et documents actuels</li> <li>Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage sont effectifs et efficaces.</li> <li>L'institution connaît la tendance dans le domaine des méthodes d'enseignement et d'apprentissage.</li> <li>Collecte des besoins de formation individuels et communs.</li> <li>Preuve de la mise en pratique des visites de cours et des retours.</li> </ul>

### 6.4.2 Infrastructure

Définir	standard eduQua
<p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directives relatives aux médias</li> <li>Standards de qualité relatifs aux infrastructures et salles de cours</li> </ul> <p><b>Décrire dans le manuel ou référencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédure définie pour que la qualité de certains médias soit assurée.</li> </ul>	<p><b>11. Moyens de formation et média</b></p> <p><b>20. Standards de qualité relatifs à l'infrastructure et aux salles de cours</b></p>
Tâches, garantir le respect des exigences	Indicateurs, outils de contrôle
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'observation des standards de qualité relatifs aux salles de cours et à l'infrastructure est régulièrement contrôlée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les salles de cours sont propres.</li> <li>Les participants sont satisfaits des lieux de cours et des infrastructures.</li> </ul>