

Table des matières

■ C2 - La qualité dans la formation continue selon la FSEA (Aliche.ch)	3
<i>Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)</i>	3
<i>Adult Learning Information Center (ALICE)</i>	3
■ Concepts clés de la dimension C3	12

□ C2 - La qualité dans la formation continue selon la FSEA (Aliche.ch)

La folie, c'est se comporter de la même manière et s'attendre à un résultat différent. Albert Einstein.

□ Informations rapides

- Page parente : [C 2 Qualité](#)
- Page compétence : [Compétence C Evaluer](#)



C2 - Développer et garantir sa propre qualité d'enseignement/d'apprentissage

□ Matrice des Préoccupations

La formation continue joue un rôle majeur dans l'économie et la société ainsi que dans le système de formation. La loi sur la formation continue (LFCo) de 2017 a pour but de promouvoir en Suisse l'accès à tous les adultes aux offres de formation continue.



Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

La loi sur la formation continue (LFCo) de 2017 a pour but de promouvoir en Suisse l'accès à tous les adultes aux offres de formation continue. Elle définit en outre des principes importants pour assurer et développer la qualité.

La responsabilité en incombe essentiellement aux prestataires de la formation continue.

Les prestations de la FSEA bénéficient du soutien du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) dans le cadre de la convention de prestations.

Adult Learning Information Center (ALICE)

□ Gros plan sur la qualité dans la formation continue

objectif général de promouvoir la qualité en formation continue

Institutions du groupe de travail:

- Agence Suisse d'accréditation et d'assurance qualité AAQ
- Association Modèle F
- Association Suisse de Normalisation SNV (ISO)
- Fédération suisse pour la formation continue FSEA (eduQua)
- Insertion Suisse (IN-Qualis)
- Miduca SA
- Réseau romand pour la Qualité en Formation des Adultes (RQFA)
- SAQ Swiss Association for Quality (EFQM)
- Secrétariat d'Etat à la Migration SEM (fide)
- Société suisse des employés de commerce, Dualstark

Réseau romand pour la Qualité en Formation des Adultes RQFA (Suisse romande)

Journée nationale sur la qualité

<https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/focus-qualite/>

[□ Gestion de la qualité dans l'institution de formation continue](#)

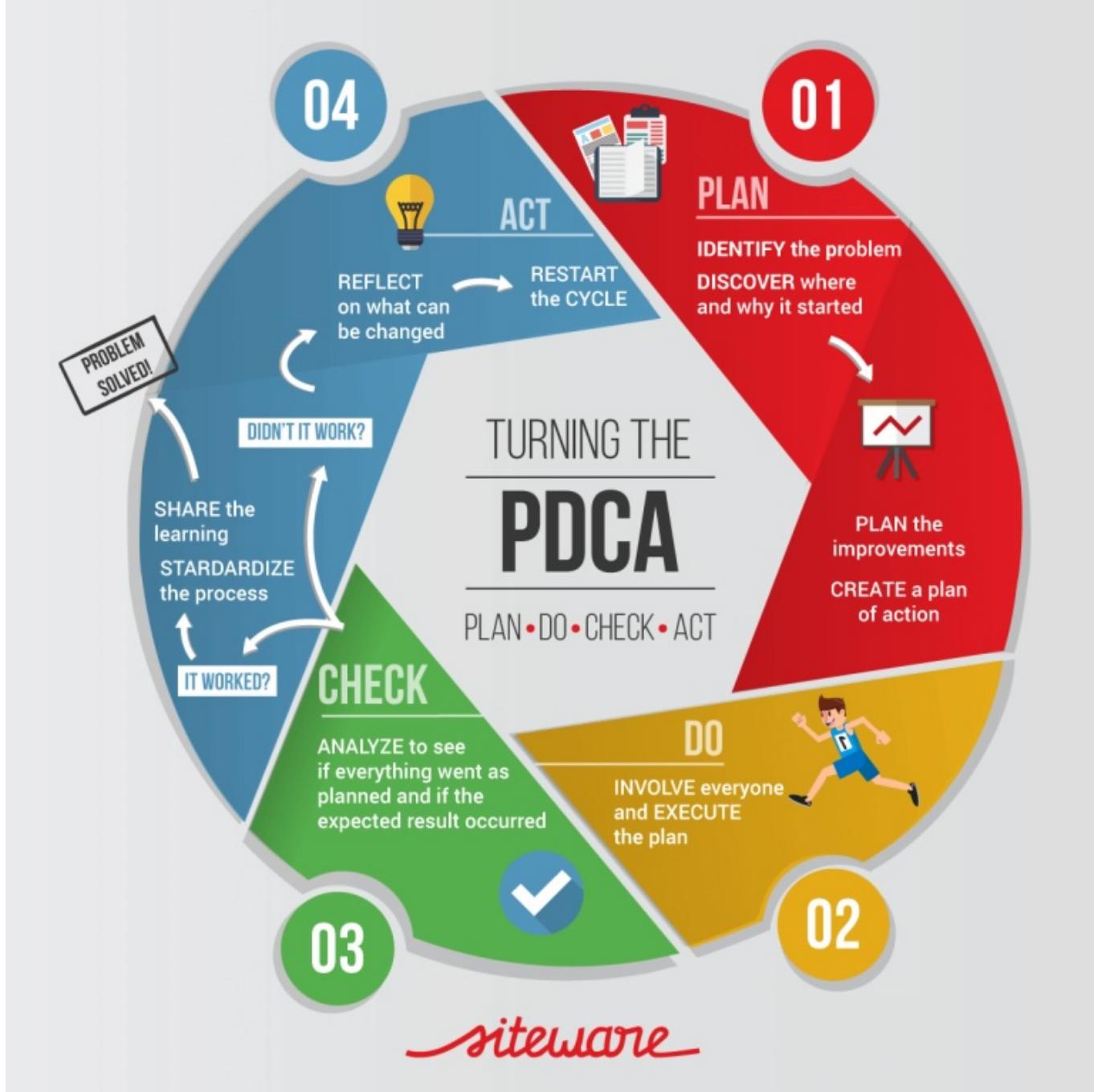
Développer des processus de qualité dans l'institution :

- L'objectif visé est l'amélioration continue des offres de formation avec la participation de l'ensemble des personnes concernées.

Rendre la qualité transparente vers l'extérieur :

- Tout prestataire de formation continue souhaitant mettre en place un système de gestion de la qualité doit montrer qu'il respecte les exigences définies en matière de qualité de l'institution et de l'offre et qu'il tient compte des exigences des clients et clientes ainsi que des autres parties prenantes.

La plupart des systèmes de gestion de la qualité s'appuient sur des « cercles de contrôle qualité basés sur le cycle PDCA de Deming (Plan-Do-Check-Act) selon William Edwards Deming.



Gestion quotidienne de la qualité au sein de l'institution de formation continue :

- Les instruments permettant d'auto-évaluer le niveau atteint
- Des audits internes sur les aspects de la qualité
- Mise en place et promotion d'une culture du feedback et de l'apprentissage et les utiliser pour développer les offres d'apprentissage
- Implication de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices dans la gestion de la qualité
- Des projets visant à instaurer une culture de la qualité dynamique et efficace

Les labels de qualité et les normes comme base :

deux approches fondamentalement différentes :

- Les normes certifiables aux exigences minimales définies, qui sont évaluées par des organismes de certification accrédités au moyen d'audits. Par exemple, eduQua et les normes de système de management ISO.

- L'auto-évaluation de son propre système de gestion de la qualité à l'aide d'un modèle-cadre et l'analyse comparative entre concurrents participant à un prix de la qualité. Par exemple, l'EFQM Excellence Award

[Aperçu des labels de qualité dans la formation continue](#)

- eduQua:2021 (Institutions de formation continue)

Le label de qualité le plus connu et le plus répandu dans le domaine de la formation continue en Suisse. Le certificat est valable trois ans. Le label eduQua comprend dix-neuf critères permettant d'évaluer les exigences au niveau de l'institut lui-même ainsi qu'aux niveaux de la gestion de la qualité, des offres de formation continue et des processus d'apprentissage. Son maintien est contrôlé par un audit intermédiaire annuel.

- IN-Qualis:2018 (domaine des prestations d'insertion)

Remplace la norme antérieure SVOAM:2010 Son maintien est contrôlé par un audit intermédiaire annuel.

- Label fide (domaine de la deuxième langue pour les personnes migrantes adultes)

Il certifie des cours de seconde langue pour les personnes migrantes adultes.

- FQS (développement de la qualité des écoles sur la base de l'auto-évaluation)

FQS place la priorité sur l'auto-évaluation: c'est la responsabilité de chaque école de vérifier les critères qualités prédéfinis et d'optimiser leur activité, leur entreprise.

- aaq (hautes écoles)

Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité effectue, selon la Loi sur l'Encouragement et la coordination des Hautes Ecoles (LEHE), des accréditations institutionnelles dans l'espace suisse des hautes écoles. Ce label et ses procédures sont les conditions pour pouvoir porter l'une des trois appellations officielles « Université », « Haute école » et « Haute école pédagogique ».

- Modèle F (offre de formation flexible)

Atteste de la flexibilité de certaines filières d'études, permettant ainsi de concilier formation et famille, emploi, sport de haut niveau ou encore service militaire. Soutenue par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), cette certification est uniquement accordée en Suisse. Le certificat est valable 3 ans avec un audit annuel de maintien de certification.

- Autres modèles de qualité

Modèles spécifiques de management de la qualité pour les domaines de la musique, du sport, pour les écoles hôtelières ou encore pour la formation et la formation continue dans certaines branches (telles que les finances, la santé, la sécurité, etc.). Les associations de branches professionnelles pourront vous informer davantage.

Les modèles et normes internationaux

- ISO 9001:2015 (Système de management de la qualité)

ISO 9001 définit les exigences minimales pour un système de management de la qualité. La

certification est valable 3 ans et vérifiée par un audit annuel de maintien du label.

- ISO 21001:2018 (Système de management de la qualité pour les organismes de formation)

Basée sur la norme ISO 9001:2015 et remplace la norme ISO 29990. Système de gestion avec des normes générales pour les organisations de l'éducation formelle et non formelle.

- ISO 29993:2018 (Services d'apprentissage en dehors de l'enseignement formel)

Exigences relatives aux services d'apprentissage en dehors de l'enseignement formel. Il s'adresse à toutes les formes d'apprentissage tout au long de la vie (par exemple, la formation professionnelle et la formation en entreprise. Elle vise principalement à harmoniser différents éléments des services d'apprentissage, y compris la promotion, l'information des apprenant-e-s, l'analyse des besoins, la conception, l'évaluation et la notation. L'objectif est d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la transparence des services d'apprentissage.

- EFQM:2025 (Business Excellence)

Modèle européen de gestion de la qualité totale (TQM), qui fournit un cadre de gestion complet pour une évaluation et un contrôle holistiques de l'organisation. Le label est valable trois ans pour chaque niveau.

Source FSEA :

<https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/les-labels-qualite-dans-la-formation-continue/>

□ Normes de qualité pour les offres e-learning

Il est de plus en plus important pour les prestataires de formation continue de rendre visible à l'extérieur la qualité de leurs offres en ligne.

L'e-learning comprend les offres d'apprentissage en ligne (synchrone et asynchrones), les cours en ligne, les offres d'apprentissage mixtes et hybrides hors Massive Open Online Courses (MOOC)

Source :

<https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/normes-de-qualite-pour-les-offres-en-ligne/>

Directives européennes

- ENQA, Observation des aspects de l'assurance qualité des offres d'e-learning (2018)

Le guide aborde des thèmes importants tels que la centration sur l'apprenant, l'évaluation des acquis ou les compétences des formatrices et formateurs dans le contexte du e-learning. Les lignes directrices sont un bon exemple de la manière dont les normes de qualité existantes peuvent être complétées par de nouveaux indicateurs spécifiques au e-learning afin de développer de manière ciblée les contenus ainsi que les exigences et l'orientation de l'assurance qualité.

Distance education courses. Distance education courses are those where no classes are held on campus – all instruction is conducted at a distance. Distance education courses may use a variety of delivery methods, such as video/audio conferencing and those which are internet- or print-based.

Online courses. A form of distance education where the primary delivery mechanism is the internet.

These could be delivered synchronously or asynchronously. All instruction is conducted at a distance.

Synchronous online courses. Courses where students and an instructor participate at the same time, but at separate locations other than an institutional campus. These courses may be delivered by video conferencing, web conferencing, audio conferencing, etc.

Asynchronous courses. Courses where students are not required to participate in sessions at the same time as the instructor. These may be print-based courses or online courses using a learning management system, for instance.

Online programmes. A fully creditable programme that can be completed entirely by taking online courses, without the need for any on-campus classes. These could be delivered synchronously or asynchronously.

Blended/hybrid courses. These are courses designed to combine both online and face-to-face teaching in any combination.

Other forms of distance and online education include:

OER (open educational resources). Materials that are offered freely for use by teachers and learners, i.e. without charge and with few or no restrictions on the way in which the material may be adapted and reused.

MOOCs (massive open online courses). Online courses that are designed for large numbers of participants, often offered for free and without any entry qualifications. They are distinguished from OERs in that they offer a full course experience and content that is not usually free to reuse.

Manuel E-xcellence :

Le guide d'E-xcellence : <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/e-xcellence-review/manual>

Glossary : <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/glossary>

Quick Scan : <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/quickscan>

Labels de qualité spécifiques au e-learning

- ISO/CEI 40180:2017 – Technologies de l'information :

qualité de l'apprentissage, de l'éducation et de la formation – Principes de base et cadre de référence Apprentissage assisté par ordinateur de l'enseignement et de la formation. Elle se compose principalement du cadre de référence qualité (CRQ) pour l'apprentissage en ligne, qui constitue un cadre commun pour décrire les caractéristiques clés de la qualité.

- ISO/CEI 19796-3 – Technologie de l'information : qualité de l'apprentissage, de l'éducation et de la formation – Méthodes de référence et mesures

La norme ISO 19796-1/3 est la première norme reconnue au niveau international dans le domaine de la formation initiale et continue avec e-learning. Elle prétend pouvoir décrire tout scénario d'e-learning et de blended-learning.

- Quality Matters Rubric Standards

- Label de qualité EB (EBQ)
- L'étude de 2015 a été réalisée par l'Association européenne des universités d'enseignement à distance (EADTU) à l'attention du Conseil international de l'enseignement ouvert et à distance (ICDE).

□ Présentation transparente des cours

Charte pour des annonces de cours transparentes

Ce que nous voulons réaliser ensemble :

- Nous nous engageons à faire des annonces de cours claires et transparentes. Nous améliorons ainsi la qualité de l'information des consommatrices et des consommateurs.
- Nous promouvons la comparabilité des cours et aidons ainsi le consommateur et la consommatrice de choisir la bonne option pour lui/pour elle.
- Nous voulons contribuer à une meilleure vue d'ensemble du marché de la formation continue. Nous nous engageons à mettre en place un système de formation novateur et accessible à tous.

<https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/annonces-de-cours-transparentes/charter-pour-des-annonces-de-cours-transparentes/>

Catalogue de critères pour des annonces de cours transparentes

https://alice.ch/app/uploads/2022/11/Annonce_de_cours_transparente_Transparente_Kursausschreibung_FR_01.pdf

Critère	Définition / Contenu	Type
I. Distinction générale		
Offre sans certification	Pas d'examen des objectifs de formation.	Obligatoire
Offre avec certification	Objectifs spécifiques vérifiés par un examen ; débouche sur un certificat reconnu.	Obligatoire
II. Informations sur l'institution		
Nom	Nom de l'institution de formation.	Obligatoire
Adresse	Rue, NPA/localité, téléphone (centrale), email, site Internet.	Obligatoire
Contact	Interlocuteur, téléphone direct, email.	Obligatoire
Distinctions / Reconnaissances	Labels qualité, autorisations, reconnaissances.	Obligatoire
Organe responsable	Informations sur l'organe, forme juridique, coopérations.	Obligatoire
Domaine d'activité	Selon liste AliSearch (coaching, administration, santé, informatique, etc.).	Obligatoire
Conception de la formation	Mission, approche pédagogique, domaines, public visé.	Obligatoire
CGV (Conditions générales de vente)	Délais d'inscription, annulations, frais administratifs, modalités de paiement.	Obligatoire
Portrait de l'institution	Description, organe responsable, dirigeants.	Facultatif
Logo	Logo de l'institution.	Facultatif
III. Informations sur l'offre - SANS certification		
Titre	Titre bref + objectif + compétences visées.	Obligatoire
Descriptif résumé	Résumé clair en quelques phrases.	Obligatoire
Contenu du cours	Descriptif compréhensible, langage adapté au public.	Obligatoire
Lieu de formation	Lieu(x) pour théorie et pratique.	Obligatoire

Critère	Définition / Contenu	Type
Animateur	Qualifications, CV, activités professionnelles.	Obligatoire
Unités de cours	Nombre et durée des unités.	Obligatoire
Temps de formation	Début, fin, structure, excursions.	Obligatoire
Taille du groupe	Nombre min. et max. de participants.	Obligatoire
Prérequis	Connaissances, aptitudes, expériences nécessaires ; vérification possible.	Obligatoire
Coûts	Frais d'inscription, matériel, examens, déplacements, licences, etc. (inclus/exclus).	Obligatoire
Date limite d'inscription	Date et délais.	Obligatoire
Modalités de paiement	À l'avance, semestriel, par module.	Obligatoire
Possibilités d'annulation	Avant/pendant le cours, conséquences financières, renvoi aux CGV.	Obligatoire
Matériaux à apporter	Ordinateur, outils, vêtements, etc.	Facultatif
Matériaux de formation utilisés	Liste du matériel pédagogique fourni/utilisé.	Facultatif
Partenaires / Coopérations	Indication des partenaires, liens éventuels.	Facultatif
Portrait du formateur	CV et photo.	Facultatif

IV. Critères supplémentaires - AVEC certification

Objectifs de compétences	Aptitudes techniques, sociales, méthodologiques à acquérir ; tâches/fonctions futures.	Obligatoire
Contenus	Contenus détaillés traités pour atteindre les objectifs.	Obligatoire
Groupe cible / Niveau d'entrée	Public visé, niveau (débutant, expert, etc.).	Obligatoire
Conditions d'admission	Certifications, expérience, langue, âge, santé, examens d'entrée, admission sur dossier, dispenses.	Obligatoire
Reconnaissance / Certification	Type : certificat prestataire/branche, diplôme, EPD, CAS, DAS, MAS, MBA.	Obligatoire
Positionnement	Cadre de référence, système modulaire, niveaux (ex. TIC, langues).	Obligatoire
Durée de formation	Heures de présentiel, apprentissage autonome, projets, stages, examens.	Obligatoire
Clause de présence	% de présence requis pour attestation, admission aux examens.	Obligatoire

Check-list pour les participants aux cours

Les questions à clarifier se basent sur les principes et critères eduQua:2021.

Avant de suivre un cours de formation continue, vous devriez clarifier les questions suivantes :

Description et contenu du cours

- La description du cours est-elle claire et concise, par exemple les objectifs d'apprentissage sont-ils définis et les conditions commerciales clairement décrites ?
- Est-ce que je trouve des informations sur le contenu du cours ?
- Celles-ci me suffisent-elles ?
- Les compétences et/ou les objectifs d'apprentissage à atteindre sont-ils décrits ?

Conditions préalables

Quelles sont les conditions préalables pour participer au cours ?

Est-ce que je les remplis ?

Validité et reconnaissance de la formation (attestation, certificat, diplôme)

Est-ce que je reçois une attestation, un certificat ou un diplôme à la fin de la formation ?

Sont-ils reconnus au niveau national ou international ?

Est-ce important pour moi ?

Est-ce que je reçois un diplôme académique ? (p.ex. Bachelor, Master, Doctorat). Il est important de clarifier où ce diplôme est reconnu.

Liste des hautes écoles accréditées en Suisse Hautes écoles suisses selon la LEHE :

<https://www.swissuniversities.ch/fr/themes/enseignement-et-etudes/hautes-ecoles-suisses-accreditees>

Les informations du SEFRI sur la protection et la reconnaissance des titres :

<https://www.sbfi.admin.ch/fr/protection-et-reconnaissance-des-titres>

Attention aux cours qui doivent mener à des professions pour lesquelles il existe une formation professionnelle initiale sanctionnée par un diplôme fédéral AFP ou CFC. S'il ne s'agit pas d'un diplôme reconnu par le SEFRI, clarifier quelles sont les chances professionnelles sans reconnaissance.

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/grundbildung?offset=0&max=60>

Coûts et conditions générales

Combien coûte l'ensemble de la formation ?

Le matériel pédagogique et les autres coûts sont-ils inclus ?

Sous quelles conditions puis-je me désister du cours ?

Est-ce que les conditions générales sont disponibles et est-ce que je les comprends ? (Délais d'inscription, possibilités d'annulation, délais de paiement, etc.)

Forme et structure

Les temps d'apprentissage sont-ils clairement décrits ? (Nombre d'heures de cours en présentiel, en ligne, en autodidacte)

Un enseignement hybride est-il prévu ?(Enseignement en ligne et en présentiel en même temps)

Est-ce que cela me convient ?

Informations sur les formateurs et les conditions générales

Est-ce que je trouve des informations sur les formateurs et leurs qualifications ?

Est-ce important pour moi ?

Est-ce que je trouve des informations sur le lieu et les locaux du cours ?

Sont-ils adaptés à mes besoins pour ce cours ?

- Puis-je les voir ?
- Est-ce que je trouve des informations sur la taille des classes ?
- Est-ce que je trouve des informations sur le matériel pédagogique ? Est-ce important pour moi ?

Assistance

- À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions ?
- Est-ce que je reçois des conseils en cas de besoin ?

Sources d'information :

- Site web du prestataire de cours / matériel d'information / renseignements téléphoniques
- Assister à une séance d'information ou, si possible, à un cours d'essai
- Références du prestataire de cours / recommandations de personnes ayant déjà suivi le cours
- Comparer différents prestataires de cours / plates-formes d'évaluation et de conseil en matière de cours
- Moteur de recherche pour trouver des cours :

<https://www.formationcontinue.swiss/>



“On n'apprend pas de l'expérience, on apprend en *réfléchissant* à son expérience.”
(John Dewey, 1938)

□ Concepts clés de la dimension C3

La qualité dans cette dimension est un processus dynamique d'auto-évaluation et d'ajustement, guidé par l'équilibre entre trois agendas (didactique, pédagogique, social) et matérialisé par des gestes professionnels précis (pilotage, atmosphère, tissage, étayage).

Dimension	Composantes
Agenda Didactique	Contenus, objectifs d'apprentissage, tâches, évaluation des acquis.
Agenda Pédagogique	Besoins individuels, styles d'apprentissage, motivation, différenciation.
Agenda Social	Dynamique de groupe, climat, règles, gestion des interactions, inclusion.

- Les 3 postures
- L'ajustement
- Le jeu des postures

□ Mes réflexions personnelles

entrer sur le contenu (D) et l'accompagnement (P).“*

□ Bibliographie

- ALICE (2023). Cadre de qualité pour la formation continue. <https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/>
- W. Edwards Deming (1900-1993) https://fr.wikipedia.org/wiki/W._Edwards_Deming
- Le guide d'E-xcellence : <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/e-xcellence-review/manual>
- Glossary : <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/glossary>

□ Navigation

← Retour à [C 2 Qualité](#) → [Compétence C Evaluer](#)

[carnet qualite](#), [C3](#), [qualite](#), [alice](#)

Auteur : [Votre Nom] | Version : 1.0

From:
<https://wiki.eugeniedecre.com/> - **Formation en Conscience**



Permanent link:
https://wiki.eugeniedecre.com/doku.php?id=carnet:c2_qualite:c2_alice

Last update: **2026/01/28 13:57**