

Table des matières

C2 - Portfolio La qualité dans la formation continue (FSEA Aliche.ch)	3
--	---

C2 - Portfolio La qualité dans la formation continue (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](#)



UTILISER LE PDCA, LES 6 ÉTAPES DES 6 PAS Créez un workflow de qualité pour la conception de dispositif de formation



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

C2 Mettre en œuvre les mesures d'assurance qualité prescrites, développée et attestée

Définition de la qualité



Objectif cohérent et respecté

Pertinence des évaluations

Clarté et transparence de l'offre de formation

Qualité des supports

Engendre la fidélité

Qualité du dispositif de formation

Compétence du formateur

Cycle d'amélioration continu

Délivrance d'attestation

Certification et contrôle continu de la qualité



La qualité en formation ne se limite pas à la conformité aux attentes ou aux règles. Elle s'inscrit dans une démarche continue, fondée sur l'écoute, la transparence et l'amélioration.



REVOIR LE PF_C2 plus complet et créer un process mermaid

FAIRE APPARAITRE DANS LE TQ (CHECKLIST démontrer la qualité dans le TQ...)

Introduction

Pour moi, la qualité en formation ne se limite pas à la conformité aux attentes ou aux règles. Elle s'inscrit dans une démarche continue, fondée sur l'écoute, la transparence et l'amélioration. Cette réflexion s'appuie sur les ressources du FSEA (alice.ch) une découverte précieuse sur les normes de qualité dans les métiers de la formation.

1. Apprentissages et outils opérationnels

En explorant la compétence C2, j'ai réalisé que je n'avais aucune connaissance structurée sur ce sujet. Synthétiser les points clés me permet d'améliorer mes processus de conception et d'animation.

Je prévois d'intégrer dans mes prochaines formations :

- Le PDCA de Deming pour ancrer l'amélioration continue (C2),
- La check-list "avant de choisir une formation" pour valider la pertinence pédagogique dès la conception (A1),
- Les critères d'annonces transparentes (objectifs, méthodes, évaluations) pour clarifier l'offre (A1),
- Les normes d'excellence e-learning et le glossaire pour aligner mon vocabulaire sur les standards du secteur (C2).

Ces outils forment une "boîte de Pandore" dont je vais faire le tri progressivement, pour améliorer mes prestations. J'aime la précision et j'auto-évalue régulièrement mes actions de conception d'animation mais je manque d'un standard personnel de qualité. J'ai donc ajouté à ma to-do-list : intégrer une auto-évaluation à chaque étape. Bien que j'utilise la CNV et la PNL depuis 2015, je constate un manque de traçabilité des retours. Et je suis encore mal à l'aise pour demander du feedback en fin de formation, un biais en cours d'analyse.

2. Contexte institutionnel et contraintes normatives

Employée par une Banque Cantonale en tant qu'ingénierie système Unix, avec un temps partiel comme formatrice interne. Mon cadre est très spécifique : formations techniques, cloisonnées au sein du service des systèmes distribués, orientées résultats et évaluées en situation réelle. Contrairement à l'académie interne (catalogue structuré, formats variés), mes formations ne relèvent pas de son périmètre.

Elles sont soumises à deux niveaux de normes :

- FINMA (cadre bancaire, exigences réglementaires),
- ITIL (sécurité, audits, gestion des données sensibles).

Ces contraintes imposent rigueur documentaire, traçabilité et conformité. Je dois donc allier exigence technique et approche pédagogique.

Conclusion

Création d'un processus de gestion de la qualité en lien avec le critère D2

Compétence D2 - Communiquer avec respect, écoute et co-construction

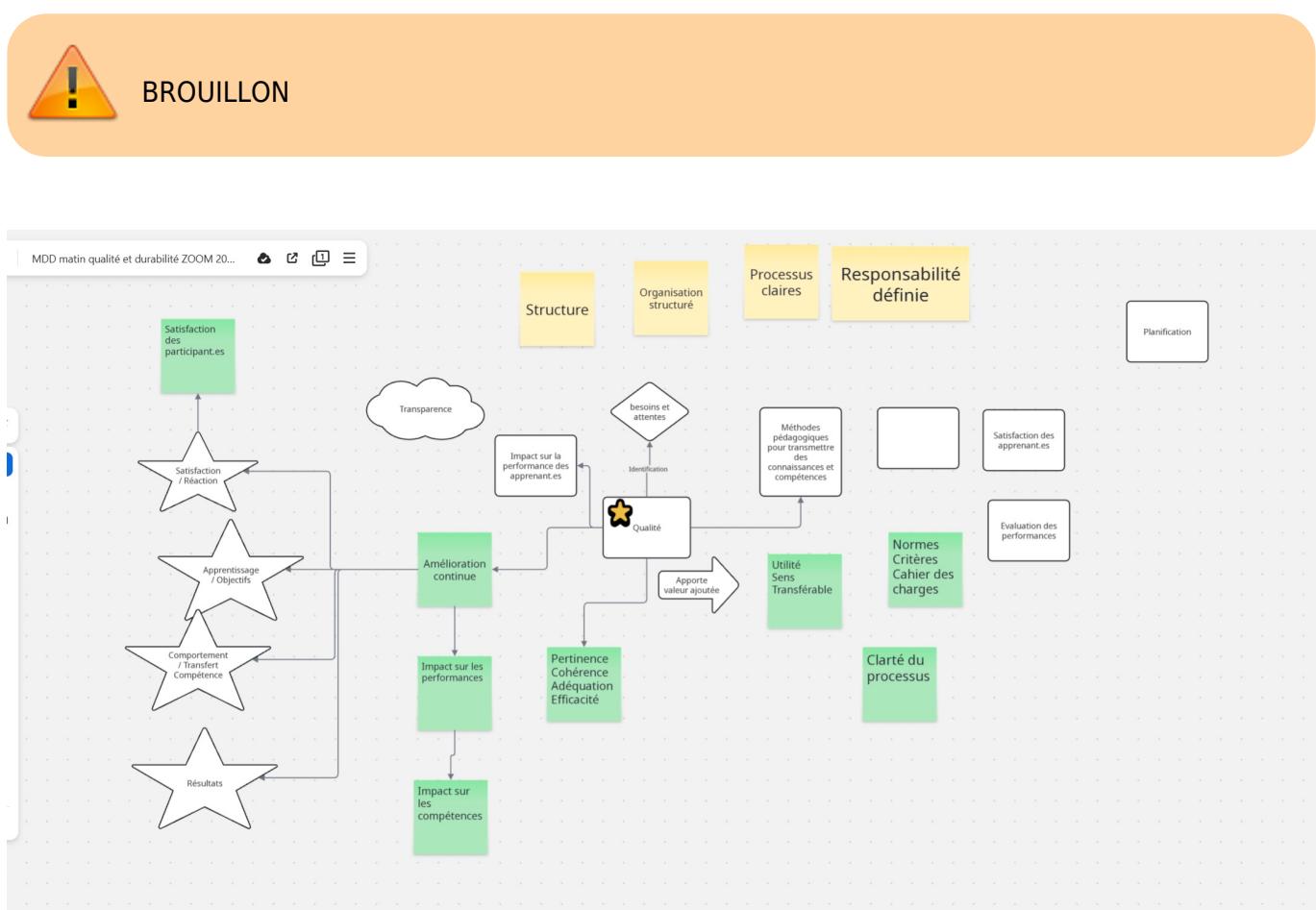
Processus : ⇒ Pourquoi et quoi

Etat présent = pourquoi

Problème de communication en interne des différents services qui collabore pour l'ouverture d'un restaurant.

Etat désiré :

Une communication plus qualitative entre les différents services qui collabore ensemble pour une ouverture optimale de nouveau restaurant.



La qualité en formation, pour moi est créer de la valeur durable : rigueur méthodologique, écoute des retours, ouverture à l'innovation. Elle se construit pas à pas, avec humilité. Mon prochain objectif : formaliser un standard personnel de qualité, en m'appuyant sur l'ingénierie de formation (Stroumza, 1997) et les 8 critères de qualité pour la qualification.

1. Cadres théoriques et outils opérationnels J'ai beaucoup appris sur le sujet de la qualité et la compétence C2 « Développer et garantir sa propre qualité d'enseignement/d'apprentissage » en lisant les pages en lien sur Alice.ch. Je n'avais pas de connaissance sur cette compétence dans la sphère de la formation. J'ai beaucoup à apprendre, et synthétiser les points clés me permet d'améliorer mes processus de réflexion et de conception de formation. A ce titre, je prévoi d'intégrer les concepts ci-dessous durant l'élaboration de ma prochaine conception : · le PDCA de William Edwards Deming pour ancrer l'amélioration dans un processus itératif pour structurer les étapes de planification, d'exécution, de contrôle et d'ajustement (C2), · la check-list de "vérification avant de choisir une formation" pour valider, un outil pratique pour valider la pertinence pédagogique dès la phase de conception (A1), · les critères d'annonces transparentes (objectifs, méthodes, évaluations) (A1), avec vocabulaire avec les standards du secteur, favorisant ainsi une communication claire et professionnelle. · les normes de qualité et d'excellence pour les offres e-learning ainsi que le glossaire pour être aligné et pour renforcer la crédibilité des offres de formation(C2). Je vois toutes ces nouveaux modèles comme une boîte de Pandore dont il va m'être bénéfique d'en faire le tri tout en améliorant au fur et à mesure mes prestations. 2. Auto-évaluation et développement professionnel (compétence C2) Bien que j'utilise régulièrement des méthodes de feedback (CNV, PNL) depuis 2015, je constate un manque de systématisation : absence de traçabilité des retours, absence de standard personnel de qualité. Cette prise de conscience m'a conduit à intégrer une auto-évaluation à chaque étape du processus (conception, animation, évaluation), et non seulement en fin de parcours. Concernant la compétence C2, je me suis auto-évaluée à 2/4 avant la lecture de la page de qualité dans la formation continue. Il m'est apparu très clairement que j'avais surestimé mon savoir sur ce point. J'avais noté le manque de trace des demandes et retours de feedback des participants et des pairs. Étant certifiée praticienne PNL et formée à la CNV que je pratique depuis 2015, j'utilise régulièrement ce type d'outils de feedbacks dans ma pratique. Par contre, je me retrouve souvent gênée à demander du feedback en fin de formation, un point en cours de développement à travers mes biais. Je m'auto-évalue maintenant à 1/4 car j'aime la qualité et la précision du détail, ce qui fait que j'applique régulièrement une auto-évaluation de mes actions qu'elles soient de conception ou d'animation. Il me manque clairement la mise en place d'un standard de qualité personnelle, c'est ajouté dans la todo-list. Je vois toute l'importance d'amener l'auto-évaluation de la qualité à chaque étape d'action et pas seulement dans l'action de formation.

3. Contexte institutionnel et contraintes normatives En tant qu'ingénierie système et formatrice occasionnelle au sein de la Banque Cantonale Vaudoise, ma vision de la qualité en formation s'est construite à la croisée de deux mondes : l'exigence technique et procédurale du secteur bancaire, et la dimension relationnelle et pédagogique de l'apprentissage. Pour moi, la qualité n'est ni un simple label ni une liste de contrôle statique. C'est un système vivant et dynamique, une démarche d'amélioration continue qui relie de manière cohérente l'intention, la conception et l'impact. Au sein de la Banque Cantonale, où j'exerce en tant qu'ingénierie système et formatrice interne, la qualité est encadrée par des normes strictes : · FINMA (niveau bancaire), · ITIL (niveau système et sécurité des données). Ces contraintes imposent une rigueur documentaire, une traçabilité des actions et une conformité aux audits. Mes formations, très spécialisées (systèmes distribués), sont évaluées en situation réelle — ce qui exige une approche pragmatique, orientée résultats, tout en respectant les cadres normatifs. Au sein de la Banque Cantonale dont je suis employée comme ingénierie système Unix avec un temps partiel en tant que formatrice de mes pairs. La banque a une académie interne. Elle propose un catalogue structuré : formations métier bancaire (conformité, risques), compétences transversales (leadership, numérique), et intégration des nouveaux collaborateurs. Elle utilise des formats variés (présentiel, digital, blended learning). Ce centre de compétences interne axé sur le domaine bancaire repose sur une double exigence : répondre aux besoins opérationnels des métiers de la banque et aux exigences réglementaires strictes du secteur financier. Concernant le service de formation, je n'en fais pas partie car mon domaine est très spécialisé. Mes formations n'entrent pas dans ce cadre. Mes formations sont très spécifiques au métier d'ingénieur et sont donc cloisonnées

dans le cadre du service des systèmes distribués. Elles sont axées métier et applicables et évaluables directement en situation concrète, orientées résultats. Il se trouve plusieurs niveaux de norme de qualité. Au plus haut, nous sommes sous les normes et règles très strictes du domaine bancaire et donc sous l'organisme de la FINMA. Concernant le département des Systèmes distribués, nous sommes sous les normes et règles de la sécurité et des audits des données sensibles, nous respectons les processus ITIL.

4. Perspectives d'amélioration Pour répondre à ces exigences, je m'inspire de l'ingénierie de formation (Stroumza, 1997) et des 8 critères de qualité pour la qualification (pertinence, clarté, cohérence, adaptabilité, etc.). L'objectif est d'aligner ma pratique sur ces standards tout en restant agile et centrée sur les besoins des apprenants. Conclusion La qualité en formation est un travail d'artisan : elle demande rigueur méthodologique, écoute des retours et ouverture à l'innovation. Elle ne se décrète pas — elle se construit, étape par étape, avec humilité et curiosité. Mon prochain objectif est de formaliser un standard personnel de qualité, intégrant les retours, les auto-évaluations et les normes sectorielles. En résumé, j'ai beaucoup à apprendre. L'étape suivante est d'étudier l'article fourni « Ingénierie de la formation » de J. Stroumza (1997). Et pourquoi pas utiliser les 8 critères de qualité pour le travail de qualification. Merci pour ces partages.

Finalement, la qualité en formation est pour moi l'art de créer de la valeur durable. C'est l'alliance entre la rationalité de l'ingénierie, qui modélise et structure, et l'écoute du formateur, qui s'adapte et fait grandir. C'est un équilibre à cultiver sans cesse, où chaque critère – pertinence, efficacité, cohérence, acceptabilité – est un phare pour guider l'action et transformer une transmission de savoir en une véritable expérience d'apprentissage. La prochaine étape ? Appliquer concrètement les huit critères de Stroumza pour qualifier et améliorer mes propres dispositifs, faisant ainsi le lien constant entre la théorie exigeante et la pratique vivante de la formation.

La qualité comme cadre, contrainte et cohérence (point de vue de Ken) La qualité est perçue comme une forme de contrainte, au sens positif du terme : elle garantit un certain niveau de standing. La question centrale devient alors celle du niveau d'exigence que l'on souhaite fixer en matière de qualité. Cette exigence joue un rôle encadrant. Elle impose un cadre, introduit de la contrainte, mais permet en retour de créer de la cohérence dans les dispositifs de formation. Des outils comme les questionnaires EduQua en fin de cours illustrent cette approche structurante. Un autre enjeu soulevé est la tension entre l'« aura » d'une formation (son image, sa reconnaissance) et sa pertinence réelle pour les participant·e·s. La qualité ne peut se limiter à une apparence ou à un label ; elle doit aussi se mesurer à l'utilité et au sens de la formation.

Aide à amener et démontrer la qualité dans le TQ

Mon auto-positionnement selon les critères Aliche

J'ai évalué ma pratique sur 5 domaines (échelle de 1 à 5) :

Domaine Auto-évaluation Justification Plan d'amélioration

Conception 4 Forte expérience mais manque de systématisation Utiliser davantage le modèle ADDIE

- Animation 4,5 Points forts : adaptabilité, écoute Documenter davantage mes pratiques
- Évaluation 3,5 Bonne maîtrise formative, à renforcer sur le sommative Former aux outils d'évaluation certificative
- Environnement d'apprentissage 4 Attention portée aux conditions matérielles et psychologiques Développer l'apprentissage numérique hybride
- Développement professionnel 4 Formation continue régulière Participation à des communautés de pratique

Les institutions de formation qui se conforment aux critères EduQua :

<https://alice.ch/app/uploads/2022/11/eduQua-2021-norme-de-qualite.pdf>

→ Norme EduQua 2021, p. 5

- ... 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.

□ Bibliographie

- ALICE (2023). Cadre de qualité pour la formation continue <https://alice.ch/fr/qualite/qualite-dans-la-formation-continue/>
- Stroumza, J. (1997). Ingénierie de la formation. Dans B. Michel et al. (Éds.), *Ingénierie, évaluation et qualité en formation : dispositifs et démarches d'analyse* Carouge : Université de Genève, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation. *(Cahiers de la Section des

sciences de l'éducation. Pratiques et théorie). Opensource : [Ingénierie, évaluation et qualité... | Archive ouverte UNIGE](<https://archive-ouverte.unige.ch/unige:18585>)

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

Navigation

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

[carnet qualite](#), [C3](#), [enseignement](#), [apprentissage](#), [réflexivité](#), [matrice préoccupations](#), [Jorro](#), [pilotage](#), [étagage](#)

Auteur : [Votre Nom] | Version : 1.0

From:

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

Permanent link:

https://wiki.eugeniedeclare.com/doku.php?id=portfolio:c2_qualite:c2_alice

Last update: **2026/01/30 13:45**

