



Concept et assurance qualité du CSFO en matière de formation continue

Approuvé par la commission spécialisée "formation continue" le 23.2.2010

Table des matières

1	Introduction	2
2	Mission du CSFO	2
3	Public cible	3
4	Rôle de la direction	3
5	Rôle des commissions	4
5.1	Rôle de la commission spécialisée.....	4
5.2	Rôle des commissions régionales	4
6	Elaboration et mise en œuvre du programme de formation continue.....	5
6.1	Collecte d'inputs	5
	Enquête auprès des chefs des offices d'orientation	5
	Enquête auprès des collaborateurs des offices d'orientation	5
	Enquête auprès d'autres partenaires	5
	Inputs provenant du CSFO	5
6.2	Formulation des propositions	6
6.3	Mise au point du programme.....	7
	Chances de réalisation.....	7
	Planification brute.....	7
	Choix des responsables de séminaire et des formateurs ainsi que des lieux d'accueil	7
	Répartition des rôles	8
	Publication du programme	9
6.4	Communication et marketing.....	9
	Marketing de lancement.....	9
	Marketing de suivi	9
6.5	Gestion des inscriptions	9
6.6	Mise en œuvre.....	10
6.7	Evaluation.....	10
7	Assurance qualité.....	11
7.1	Planification et conception des offres en matière de formation continue	11
7.2	Mise en œuvre des offres en matière de formation continue.....	11
7.3	Evaluation des manifestations	13
8	Annexes	

1 Introduction

Le CSFO est une institution de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP) active dans le domaine de la formation professionnelle et de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Il fournit des prestations de services dans des domaines qui, selon la loi fédérale sur la formation professionnelle, relèvent des cantons.

Dans le domaine de la formation continue, le CSFO reprend une partie de la tâche des cantons en contribuant « à assurer la formation continue des spécialistes de l'orientation professionnelle universitaire et de carrière, des spécialistes de l'information et de la documentation » (art. 3 des statuts du CSFO).

De manière générale, les prestations dans le domaine de la formation continue s'inscrivent dans le cadre structurel du CSFO :

a) Le budget et le financement

L'assemblée plénière de la CDIP approuve le budget et fixe les montants des contributions cantonales, dont ceux alloués à la formation continue.

b) Le programme de travail

Le CSFO travaille sur la base d'un programme de travail annuel. Il contient de manière succincte les objectifs spécifiques à atteindre pour la formation continue.

c) Les organes du CSFO

Les organes centraux du CSFO sont le conseil de surveillance (organe stratégique), la direction (responsable de la gestion opérationnelle) et les commissions et sous-commissions (suivi spécialisé). Les statuts prévoient explicitement une commission spécialisée consultative pour le domaine de la formation continue (avec une représentation équitable des régions linguistiques).

De manière spécifique, la manière de travailler et les prestations dans ce domaine s'appuient sur des principes et des concepts de qualité propres à la formation continue. Ce présent document les présente de manière synthétique.

2 Mission du CSFO

Dans le « Mandat de prestation 2008-2011 », la CDIP confie au CSFO **la coordination des offres de formation** continue pour les spécialistes cantonaux de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière¹. Le CSFO a donc comme mission la préparation, la réalisation, la communication ainsi que le suivi qualitatif et administratif des offres de formation continue. Les offres de formation doivent répondre à quatre objectifs généraux :

- tenir compte des besoins actuels ;
- préparer aux changements de demain ;
- relever d'une approche cohérente à l'échelon national ;
- et s'adapter aux spécificités culturelles et linguistiques des cantons.

Pour s'acquitter de cette mission, le CSFO travaille avec des partenaires appropriés (la CDOPU, les instituts de formation, etc.). En cas de besoin, des accords de coopération sont visés.

¹ Le CSFO ne coordonne pas les offres de formation pour le canton du Tessin qui, par conséquent, ne contribue pas au financement de la formation continue. Toutefois, le CSFO et le canton du Tessin veillent à un échange d'information régulier au niveau stratégique dans le cadre de la commission spécialisée. Le CSFO facilite également des échanges au niveau opérationnel avec le Tessin et soutient la réalisation d'offres de formation continue en langue italienne.

3 Public cible

Les offres de formation continue du CSFO s'adressent en priorité aux collaborateurs² des offices cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, à savoir

- les psychologues conseiller-ère-s en orientation ;
- les documentalistes ;
- le personnel administratif (par rapport à des compétences spécifiques comme l'accueil ou la transmission d'information de base).

Chaque année, quelques offres de formation continue s'adressent spécifiquement aux enseignants alémaniques qui traitent du choix professionnel³.

Les collaborateurs des offices cantonaux AI, des offices de la formation professionnelle ou de l'emploi ainsi que les conseillers en orientation indépendants peuvent également s'inscrire à des offres du CSFO dans la mesure où il y a des places disponibles.

4 Rôle de la direction

La direction du CSFO définit et met à disposition les **ressources** nécessaires afin d'assurer avec efficacité sa mission dans les limites du budget. Elle assume l'entière responsabilité des tâches de **communication** liées aux prestations de la formation continue. Le directeur du CSFO est en dernier ressort responsable de la gestion opérationnelle des prestations relevant de la formation continue.

Ressources humaines

Le directeur engage le personnel scientifique et administratif nécessaire afin d'assurer les prestations de manière adéquate. Il nomme un responsable pour chaque région linguistique. Il veille à ce que le personnel constitue une « *unité* », favorisant des synergies entre les différentes parties linguistiques.

Ressources financières

La formation continue est financée d'une part par des contributions cantonales et d'autre part par les recettes des cours.

- a) Les contributions cantonales sont déterminées par la CDIP et le montant annuel est fixe pour toute la durée d'une période administrative de quatre ans (qui correspond également à la durée du mandat de la CDIP).
- b) Le prix des cours est déterminé chaque année par la direction du CSFO afin de parvenir à un équilibre financier sur la période administrative. Les principes appliqués sont les suivants :
 - le budget et les comptes de la formation continue sont équilibrés ;
 - les recettes ne visent pas à produire un bénéfice ;
 - le prix des cours est dépendant du nombre de participant-e-s et du type de cours.

Le prix des cours doit encore tenir compte de particularités régionales. Les différences héritées du passé sont trop importantes pour être comblées rapidement. Toutefois, le CSFO vise à introduire une politique des prix nationale à partir de 2012.

² Afin de faciliter la lecture, et bien que nous soyons partisans de l'égalité entre femme et homme, nous avons décidé de ne pas nous conformer à une rédaction épiciène

³ En Suisse romande, aucune offre n'est organisée par le CSFO pour les enseignants.

5 Rôle des commissions

Afin de répondre de manière adéquate à sa mission, le CSFO s'appuie sur la commission spécialisée consultative « formation continue » et ses deux sous-commissions régionales, une pour la Suisse allemande et l'autre pour la Suisse romande.

5.1 Rôle de la commission spécialisée

La commission spécialisée travaille sur la base d'un mandat approuvé par le conseil de surveillance le 12 mars 2007 (voir <http://www.csfo.ch/dyn/176162.asp>). Elle évalue l'offre et le fonctionnement de l'unité formation continue en tenant compte de la satisfaction des cantons et des participants.

Lignes directrices pour la formation continue en orientation

La commission définit dans « Les lignes directrices » les compétences à développer dans le cadre de la formation continue des psychologues conseillers en orientation professionnelle, universitaire et de carrière en se basant sur le profil de compétences validé par la CDOPU. La Commission distingue des éléments liés au contenu (découlant du profil de compétences) et des aspects transversaux et formels touchant l'ensemble de la formation continue.

Les lignes directrices sont actualisées tous les quatre ans et, après présentation et discussion avec la CDOPU, soumises pour approbation au conseil de surveillance du CSFO. Il s'agit d'un document public mis en ligne sur le site du CSFO

- Lignes directrices 2008-2011 (<http://www.csfo.ch/dyn/179637.asp>)

Points forts annuels

Chaque année, la commission spécialisée définit à partir des lignes directrices les points forts nationaux à développer lors de l'élaboration du programme de formation continue. Les points forts sont clairement communiqués aux sous-commissions.

Cadre général pour les spécialistes de l'information et de la documentation

Comme il n'existe pas encore de profil de compétences pour les spécialistes de l'information et de la documentation, la commission s'assure qu'il y ait une offre suffisante et cohérente. Elle confie aux sous-commissions la mission de définir le cadre général pour chaque région linguistique.

Journées nationales

La commission définit également la stratégie générale par rapport aux journées nationales de l'orientation. Elle en définit le thème général. L'objectif est de favoriser un échange entre toutes les régions linguistiques. En principe, les journées nationales ont lieu toutes les années impaires. La réalisation relève de la compétence du CSFO.

Des journées nationales de la documentation sont organisées toutes les années paires. La préparation et la réalisation sont confiées au CSFO.

5.2 Rôle des commissions régionales

Les sous-commissions accompagnent le travail du CSFO et participent à la préparation du programme et à l'évaluation des prestations au niveau régional. Elles veillent à ce que l'application des lignes directrices et des points forts soient adaptées aux spécificités des régions linguistiques et pour le faire bénéficier d'une marge de manœuvre importante. Les sous-commissions travaillent sur la base d'un mandat approuvé par la commission.

6 Elaboration et mise en œuvre du programme de formation continue

6.1 Collecte d'inputs

La formation continue des spécialistes de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière doit répondre à des exigences multiples. C'est pourquoi le CSFO utilise différents canaux pour recueillir des inputs qui l'aideront à mettre au point son programme de formation continue. Il s'agit de tenir compte tant des besoins des chefs d'office, des spécialistes de l'orientation que des partenaires impliqués dans le domaine de l'orientation dans une mesure appropriée. Le programme doit refléter les besoins du moment mais aussi anticiper les évolutions à venir.

Enquête auprès des chefs des offices d'orientation

Les chefs des offices d'orientation sont consultés une fois par année. L'opération a lieu en décembre en Suisse romande et en février en Suisse alémanique. Dans ce cadre, ils sont invités à se pencher de manière approfondie sur les besoins de leurs collaborateurs en matière de formation continue et à faire des propositions concrètes en vue du prochain programme. Si nécessaire, l'unité Formation continue peut étendre l'enquête en prenant le pouls tant des offices centraux que régionaux.

Enquête auprès des collaborateurs des offices d'orientation

Une collecte d'inputs se déroule simultanément auprès des spécialistes travaillant dans les offices d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Cette consultation peut être lancée par le biais des médias spécialisés PANORAMA, par un mailing ou sur la page d'accueil du CSFO (<http://www.sdbb.ch/dyn/2442.asp>).

Les évaluations faites à l'issue des séminaires constituent une autre source d'inputs importante. Ces évaluations contribuent à garantir la qualité des manifestations. Elles permettent aussi aux besoins de s'exprimer en matière de formation continue ou de perfectionnement.

Enquête auprès d'autres partenaires

En Suisse alémanique, les personnes qui ont dirigé des séminaires durant les deux années précédentes sont contactées pour faire part de leurs expériences. Ces personnes sont particulièrement bien placées pour évaluer les besoins en matière de formation continue ou de perfectionnement, en particulier lorsqu'elles ont travaillé à plusieurs reprises avec des spécialistes de l'orientation ou de la préparation au premier choix professionnel dans le cadre d'un même cours. Les feedbacks provenant des formateurs sont importants aussi pour la Suisse romande.

Des idées intéressantes pour façonner l'offre en matière de formation continue dans le domaine de l'orientation peuvent aussi jaillir de contacts formels et informels avec les présidents des commissions spécialisées du CSFO, avec des représentants des associations, des OrTras, ou avec des expert-e-s du domaine recherche et développement, car ceux-ci sont en mesure de fournir un point de vue extérieur critique.

Inputs provenant du CSFO

Au sein de l'unité Formation continue, il s'agit de veiller en particulier à ce que les changements à venir et les évolutions futures soient pris en compte. Des thèmes et des intervenants intéressants peuvent être identifiés dans des magazines spécialisés (*Bilanz*, *Psychologie heute*, etc.), des rapports de recherche, des comptes rendus de conférence ou à l'occasion d'émissions de télévision ou de radio.

Un **workshop interne du CSFO** se déroule chaque printemps. Des représentants des unités Information + Editions, Médias on-line et Procédures de qualification y mettent en commun leurs réflexions dans le domaine de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière

et de la formation professionnelle. Des offres en tandem ou communes à plusieurs unités peuvent ainsi être discutées (information orale ou formation en complément d'une production documentaire).

En Suisse romande, les membres de la sous-commission Formation continue joue un rôle crucial dans la collecte d'inputs. Ils sont chargés chaque année d'évaluer les besoins du canton qu'ils représentent et de formuler des propositions concrètes sur cette base.

6.2 Formulation des propositions

Des **propositions thématiques** sont formulées à partir des inputs rassemblés en tenant compte des critères à remplir. L'offre en matière de formation continue est ensuite débattue avec les sous-commissions. Les critères à respecter sont les suivants :

- L'offre doit correspondre aux lignes directrices (période quadriennale 2008-2011)
- Elle tient compte de façon appropriée des points forts fixés pour l'année
- Elle s'adresse au public cible
- Elle inclue au moins une proposition s'adressant spécifiquement à chacun des groupes cibles, en tenant compte de leur fonction et de leur priorité de travail
- Les manifestations proposées sont variées par la forme, la durée, les domaines de compétences traités et la taille.

L'offre est structurée de la manière suivante en Suisse alémanique :

Forme	Durée	Domaines de compétences*	Taille du séminaire	Remarques
Cycles	Au moins 4 jours	Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelles	Au moins 12 personnes	Exemples: certificat FSEA coaching à court terme
Journées d'information	Au moins 1 jour	Compétences fondamentales Compétences complémentaires	Au moins 30 personnes	
Séminaires	Au moins 1 jour	Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelles	Au moins 6 personnes	Pour les cours de perfectionnement, certaines connaissances doivent déjà être acquises
Offres spéciales		Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelles	Variable selon les objectifs et le contenu de la formation	Exemples: formations certifiantes, congrès, symposiums, voyages d'études
Autres offres		Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelles	Variable selon les objectifs et le contenu de la formation	Exemple: journées nationales, formations à la carte, cours à la demande

* cf. Inventaire des compétences professionnelles du/de la conseiller/ère diplômé/e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière (document D). La CDOPU n'a pas encore élaboré l'inventaire des compétences professionnelles du spécialiste en information et documentation (état: août 2009)

L'offre est structurée de la manière suivante en Suisse romande :

Forme	Durée	Domaines de compétences*	Taille du séminaire	Remarques
Formations certifiantes	Au moins 4 jours (sur plusieurs années)	Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelle	12 à 20 personnes	Collaboration avec d'autres institutions de formation pouvant délivrer des diplômes/titres reconnus
Séminaires de réflexion et de développement des compétences	Au moins 1 jour	Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelle	12 à 25 personnes	
Journées d'information	Au moins 1 jour	Compétences fondamentales Compétences complémentaires	20 à 50 personnes	
Autres offres		Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelle	Variable selon les objectifs et le contenu de la formation	Journées nationales à la carte

Les sous-commissions Formation continue examinent les propositions et les adoptent après les avoir complétées et hiérarchisées. Ce **processus de négociation** prend du temps. Le mener à bien est la tâche principale des sous-commissions.

Les propositions retenues à ce stade ne seront pas toutes mises en œuvre. Certaines seront abandonnées après les clarifications et examens approfondis effectués lors de la mise au point du programme annuel de formation continue.

6.3 Mise au point du programme

Chances de réalisation

La direction de la formation continue commence par hiérarchiser les propositions sur la base des critères suivants :

- pertinence dans la pratique
- probabilité que l'offre de formation rencontre du succès. C'est le cas en particulier si :
 - o le thème abordé est dans l'air du temps ou n'a pas encore été traité à fonds
 - o la manifestation est portée par des « locomotives » (formateurs de 1^{er} plan, partenaires connus, responsables de séminaire appréciés des participants)
- rentabilité (rapport coûts/bénéfices)
- probabilité que le cours incitera à en suivre d'autres ou est de nature à fidéliser le client
- possibilité de réaliser le cours en partenariat

Planification brute

L'étape suivante consiste à esquisser le cadre des manifestations. Les objectifs sont fixés et les contenus possibles sont listés. Puis la durée de la formation est arrêtée. Le choix des méthodes de travail dépendra quant à lui de la forme et de la taille de la manifestation.

Choix des responsables de séminaire / des formateurs⁴ ainsi que des lieux d'accueil

La recherche des responsables de séminaire / des formateurs s'engage sur la base du cadre élaboré pour les manifestations. Pour procéder à un choix adéquat, il est nécessaire de disposer d'un réseau transversal, de sources fiables et de bonnes connaissances des attentes du public cible à l'égard des responsables de séminaire / des formateurs.

⁴ Par „formateur“, on entend toute personne qui contribue au contenu de la formation: enseignants, maîtres de conférence, responsables de cours, orateurs, instructeurs, personnel d'encadrement, etc. (Source: EduQua)

Les lieux de cours sont choisis d'après les objectifs de la formation. S'il s'agit de confronter les participants aux réalités du monde du travail et de la formation, il peut être indiqué d'organiser les cours dans une entreprise ou dans un centre de formation. Un lieu de cours décentralisé est susceptible de favoriser les échanges entre participants. Si les participants doivent travailler sur Internet ou que le cours inclut des séquences d'observation de situations réelles, les lieux doivent être choisis en conséquence (places équipées d'un ordinateur, vitres teintées).

Répartition des rôles

Les tâches des responsables de séminaire et des formateurs varient selon le type de manifestation. Pour toutes les offres, la direction de la formation continue élabore un concept brut en se basant sur le cadre défini et les objectifs fixés pour chaque manifestation. Le concept précise les contenus, les méthodes de travail et la durée de la formation. L'offre de cours est intégrée dans la planification annuelle à ce stade. Il s'agit par ailleurs de négocier les honoraires des responsables de séminaire et des formateurs et de fixer un plafond de dépenses pour l'engagement d'éventuels intervenants supplémentaires.

Les rôles sont répartis de la manière suivante en Suisse alémanique :

Forme	Planification brute	Planification fine	Mise en oeuvre	Animation
Cycles	Direction de la formation continue, en collaboration avec les responsables du séminaire	Responsables du séminaire, en collaboration avec la direction de la formation continue	Responsables du séminaire, en collaboration év. avec autres intervenants	Responsables du séminaire
Journées d'information	Direction de la formation continue, en collaboration avec les responsables du séminaire	Responsables du séminaire, en collaboration avec la direction de la formation continue	Responsables du séminaire, en collaboration avec d'autres intervenants	Responsables du séminaire
Séminaires	Direction de la formation continue, en collaboration avec les responsables du séminaire	Responsables du séminaire, en collaboration avec la direction de la formation continue	Responsables du séminaire, év. avec d'autres intervenants	Responsables du séminaire
Offres spéciales	Direction de la formation continue, en collaboration avec les responsables du séminaire	Responsables du séminaire, en collaboration avec la direction de la formation continue	Responsables du séminaire, év. avec d'autres personnes impliquées	Responsables du séminaire

En Suisse alémanique, la direction de la formation continue ne se rend qu'aux manifestations où elle endosse le rôle de responsable du séminaire ou de formateur.

Les rôles sont répartis de la manière suivante en Suisse romande :

Forme	Planification brute	Planification fine	Mise en oeuvre	Animation
Formations certifiantes	Direction de la formation continue ou membres de la sous-commission, en collaboration avec les formateurs	Direction de la formation continue (év. avec des institutions partenaires)	Formateurs	Formateurs
Séminaires de réflexion et de développement des compétences	Direction de la formation continue ou membres de la sous-commission, en collaboration avec les formateurs	Direction de la formation continue en collaboration avec les formateurs	Formateurs	Formateurs
Journées d'information	Direction de la formation continue ou membres de la sous-commission, en collaboration avec les formateurs	Direction de la formation continue avec l'intervenant principal	Intervenants, avec le soutien de la direction de la formation continue	Intervenant principal ou direction de la formation continue

En Suisse romande, la direction de la formation continue participe à toutes les manifestations. Elle y règle les problèmes logistiques et d'organisation et apporte son soutien aux formateurs.

Publication du programme

Le public cible est informé chaque année des nouvelles offres de formation continue lors de la publication du programme; les inscriptions sont alors ouvertes. En Suisse alémanique, les responsables de séminaire rédigent un projet de descriptif de cours. La direction de la formation continue s'occupe de la rédaction finale et de formuler les titres.

En Suisse romande, les textes sont rédigés par les formateurs, en collaboration avec la direction de la formation continue ou les membres de la sous-commission. Ils sont ensuite discutés et adoptés par la sous-commission.

6.4 Communication et marketing

Marketing de lancement

Les activités de promotion des manifestations atteignent leur apogée en octobre-novembre au moment du lancement du programme annuel. Le programme est envoyé aux personnes suivantes par la **poste**, avec une lettre d'accompagnement :

- chefs des offices d'orientation
- public-cible
- responsables de séminaire/formateurs
- organes du CSFO
- institutions de formation (enseignants dans le domaine de l'orientation et du choix professionnel)

Parallèlement, chaque offre est publiée sur **Internet**. Elles sont classées par ordre chronologique et par thème sur les sites suivants :

- www.weiterbildung.sdbb.ch
- www.formationcontinue.csfo.ch

Sur la page d'accueil, une note avertit les visiteurs que le programme annuel vient d'être publié sous www.sdbb.ch et www.csfo.ch dans la rubrique «Actualité» et un lien y mène.

Le programme de formation continue est annoncé aussi par l'ensemble de médias spécialisés PANORAMA (contribution rédactionnelle dans PANORAMAaktuell et PANORAMApost en Suisse alémanique et dans PANORAMAactualités en Suisse romande). Le texte mentionne le lien direct vers le programme et la possibilité de s'inscrire aux manifestations par voie électronique.

En Suisse alémanique, des contributions ou mêmes des suppléments sont publiées dans la presse spécialisée. A titre exceptionnel, des annonces peuvent aussi être publiées.

Si le public cible vient à être élargi, les activités de marketing doivent en tenir compte.

Marketing de suivi

Si des places sont encore disponibles à l'issue du délai d'inscription, que ce soit pour des dates prévues dès le départ ou pour des dates supplémentaires ajoutées pour faire face à la demande, des listes, mails et flyers sont envoyés aux personnes potentiellement intéressées par les formations concernées. Ces activités de marketing ponctuelles ont lieu entre mars et octobre en utilisant les canaux adéquats.

6.5 Gestion des inscriptions

Les personnes intéressées par une offre peuvent s'inscrire en remplissant le **bulletin d'inscription** qui est joint au programme annuel ou sur **Internet**. Le délai d'inscription échoit le 31 décembre. Les inscriptions sont saisies dans l'ordre d'entrée. Au moment de la saisie, il

est vérifié que les participants remplissent les conditions publiées. En Suisse romande, deux places par manifestation sont réservées à chaque canton jusqu'en fin d'année.

Une **liste d'attente** est tenue à jour pour les séminaires qui affichent complet. En cas de forte demande, des dates supplémentaires peuvent être prévues pour une manifestation. Son concept peut également être remanié si elle s'y prête. Lorsqu'un séminaire est organisé **plusieurs fois**, il est tenu compte de la provenance géographique des personnes inscrites pour choisir les lieux où ils se dérouleront. Une fois fixées, les différentes dates sont communiquées aux personnes intéressées qui doivent alors se réinscrire. En Suisse romande, les dates supplémentaires sont réservées aux personnes qui se sont inscrites le plus tard. Elles sont informées des nouvelles dates fixées.

Les participants reçoivent une **confirmation** et une **facture** à la mi-février au plus tard.

Il est rare que des séminaires soient **annulés** (environ un par an). Les personnes inscrites sont informées de l'annulation en début de l'année, peu après la clôture des inscriptions. La lettre qui leur est adressée leur propose de participer à d'autres manifestations similaires.

6.6 Mise en œuvre

Les derniers préparatifs en vue d'un séminaire se déroulent entre 4 à 6 semaines avant sa tenue. Il s'agit de régler tous les détails afin que la manifestation se déroule sans anicroche. Durant cette phase, des échanges intenses ont lieu avec les responsables de séminaire ou les formateurs.

Le programme détaillé est envoyé aux **participants**, aux responsables du séminaire et aux formateurs au moins 3 semaines avant la tenue de la manifestation. Le programme précise les modalités du séminaire (déroulement, contenu, méthodes de travail, lieu et date) et fournit des informations sur les responsables du séminaire/les formateurs. Il inclut aussi une liste des participants et un plan de situation. Si nécessaire, les participants reçoivent déjà de la documentation ou d'éventuels devoirs en vue de la manifestation. Lorsque la manifestation inclut des workshops à option, les participants en reçoivent une description. C'est souvent le cas lors de journées d'information en particulier. Les présentations et autres contributions déjà disponibles sont publiées sous www.sdbb.ch/materialien ou www.csfo.ch/documentation sous réserve de l'accord de leurs auteurs.

Le programme détaillé est aussi envoyé à **l'hôte de la manifestation**. Une lettre d'accompagnement rappelle ses engagements (restauration lors des pauses, équipement de la salle de séminaire, etc.) et précise le nombre de nuitées s'il s'agit de séminaires s'étendant sur plusieurs jours. Il arrive aussi que l'hôte organise le transport des participants entre la gare et le lieu du séminaire.

En Suisse alémanique, les **responsables du séminaire** reçoivent tous les documents réglant l'organisation de la manifestation, les questionnaires d'évaluation, la liste des participants, les feuilles de décompte. Ils reçoivent aussi leur badge, celui des autres intervenants ainsi que ceux des participants s'ils sont au moins 40.

6.7 Evaluation

Les participants évaluent la manifestation en remplissant un questionnaire. Il leur est remis durant la manifestation par les responsables du séminaire ou la direction de la formation continue. Ceux-ci sont aussi chargés de collecter les questionnaires à la fin du séminaire, puis de les remettre à l'unité Formation continue du CSFO. Celle-ci en fait une synthèse et en discute avec les responsables du séminaire/les formateurs. La synthèse servira de base à un compte-rendu national. Ce processus vise à garantir la qualité de l'offre en matière de formation continue.

Des feedbacks oraux sont collectés en plus des questionnaires lors des manifestations qui accueillent peu de participants.

7 Assurance qualité

Des standards sont fixés en vue d'assurer la qualité de l'offre en matière de formation continue. Le CSFO prend les mesures nécessaires pour qu'elles soient appliquées. La qualité doit être au cœur des réflexions et de l'action de l'unité Formation continue lors de chaque étape (conception, mise en œuvre et évaluation de la manifestation).

7.1 Planification et conception des offres en matière de formation continue

Le CSFO veille au respect des principes suivants lorsqu'il planifie et met au point son offre de formations continue pour l'année :

- L'offre est en adéquation avec les **besoins** des spécialistes de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Ces besoins font l'objet d'analyses périodiques tant sous l'angle des chefs d'office que des spécialistes de l'orientation (cf. questionnaire d'évaluation des besoins de formation en orientation).
- Les **formateurs et les responsables de séminaire** sélectionnés sont compétents dans leur domaine, ils ont l'expérience pratique nécessaire et ils appliquent les principes méthodologiques et didactiques reconnus en matière de formation des adultes. La direction de la formation continue les convie à un entretien personnel et formule avec eux les objectifs des manifestations et leurs contenus didactiques.
- Les **responsables** des journées d'information sélectionnés sont de bons réseauteurs. Ils sont capables d'anticipation lors de la préparation de la journée et savent animer une manifestation avec autorité, retenue et clarté.
- La direction de la formation continue **encadre** ses formateurs sur le plan technique et pédagogique.
- Les principes d'enseignement reconnus en matière de **formation des adultes** sont appliqués lors des manifestations.
- Les formations visent à développer l'ensemble des **compétences opérationnelles** des participants (compétences techniques, méthodologiques, personnelles et sociales).
- La formation permet aux participants de relier la **théorie** (connaissances scientifiques et théoriques) et la **pratique** (connaissances et expérience professionnelles).
- Les formations sont orientées sur les objectifs et sur les participants.
- La manifestation doit produire un impact aussi durable que possible pour les participants. Les méthodes d'enseignement appliquées et les contenus enseignés doivent donc favoriser le **transfert d'apprentissage et de savoir**. Pour faciliter la préparation et le suivi de certaines manifestations, la documentation peut être consultée sur le site internet du CSFO. L'accès à ces pages est protégé par un mot de passe.

7.2 Mise en œuvre des offres en matière de formation continue

L'offre en matière de formation continue est annoncée au public cible par l'envoi du programme annuel et sur le site web du CSFO. Les descriptifs de cours doivent être formulés de manière claire et compréhensible. Ils incluent toutes les **informations importantes quant au contenu de la formation**, en particulier :

- les objectifs de la manifestation et le contenu enseigné
- le public cible visé
- les conditions d'admission et/ou les connaissances pré-requises

- les méthodes pédagogiques prévues
- le nombre maximum de participants ou la taille du séminaire
- informations sur les responsables du séminaire/les formateurs
- év. les examens prévus et la certification offerte

Les descriptifs de cours incluent aussi toutes les **informations administratives** nécessaires :

- date, lieu et heure
- prix et modalités de paiement
- conditions d'inscription et d'annulation

Sur demande, l'unité Formation continue fournit aux participants d'autres **informations** sur l'offre en matière de formation continue et les **conseille**.

La direction de la formation continue clarifie les aspects concrets de la manifestation avec les responsables de séminaire ou les formateurs 4 à 6 semaines avant sa tenue. Elle veille à ce que le programme détaillé corresponde aux objectifs et aux contenus annoncés lors de la publication du programme. Des ajustements peuvent aussi être faits en fonction des dernières tendances et de nouvelles évolutions.

La direction de la formation continue s'assure que les principes méthodologiques et didactiques reconnus en matière de **formation des adultes** seront appliqués, en particulier les suivants :

- Les formateurs et les responsables de séminaire tiennent compte du groupe dont ils ont la charge et appliquent des formes d'enseignement adaptées aux compétences des participants.
- Les participants doivent être considérés comme des sujets actifs qui prennent en main leur processus d'apprentissage.
- Des activités favorisant l'auto-apprentissage sont mises en œuvre (travaux de groupe, exercices, études de cas, débats, jeux de rôle, etc.). Différentes méthodes sont appliquées pour dynamiser la manifestation.
- Les connaissances et les expériences des participants sont intégrées dans un processus d'apprentissage itératif, ce qui leur permet de contribuer à la qualité de la manifestation.

Les participants reçoivent un **programme** détaillé de la manifestation environ 3 semaines avant sa tenue, ainsi qu'une liste des participants, des informations sur les formateurs ou les responsables du séminaire et un plan de situation.

Les **locaux accueillant la manifestation** doivent être équipés de façon adéquate. Le choix du lieu dépend du contenu enseigné et de la taille du séminaire. Il est veillé aussi à ce que les lieux soient répartis de façon optimale sur le plan géographique, qu'ils soient facilement accessibles en transports publics et qu'ils offrent un bon rapport qualité-prix.

Les responsables du séminaire ou la direction de la formation continue se rend systématiquement **sur place** pour s'assurer que les conditions convenues sont respectées. En cas de problème, ils conseillent et soutiennent le formateur en vue de le résoudre. Lors de manifestations se déroulant sur plusieurs jours, un débriefing est organisé à l'issue de la première journée pour tirer un bilan intermédiaire (points positifs, faiblesses à éliminer). Des mesures correctrices sont prises en commun si nécessaire.

A l'issue de la manifestation, une **attestation de suivi de cours** peut être remise aux participants (cf. attestations de suivi de cours). Elle contient les indications suivantes :

- nom et employeur du participant

- descriptif de la manifestation
- objectifs de la formation
- formateurs
- lieu et date
- durée
- signature du CSFO

En Suisse romande, l'attestation est remise d'office aux participants. En Suisse alémanique, les participants doivent en faire la demande. La participation à la manifestation peut aussi être inscrite dans le passeport formation.

7.3 Evaluation des manifestations

A l'issue des manifestations, **chaque participant** remplit un questionnaire dans lequel il évalue la qualité de la manifestation (cf. questionnaire d'évaluation). Le document peut être rempli anonymement. Les participants se prononcent en particulier sur les aspects suivants :

- satisfaction du participant
- compétences techniques des formateurs ou des responsables du séminaire
- qualités didactiques et méthodologiques des formateurs ou des responsables du séminaire
- degré de réalisation des objectifs fixés
- qualité du transfert et utilité pratique
- qualité du lieu de séminaire
- organisation de la manifestation
- autres suggestions
- suggestions de thèmes à traiter à l'avenir lors de séminaires de formation continue

Le questionnaire doit être formulé de manière claire et compréhensible. Chaque critère est assorti d'une échelle d'évaluation. Les résultats sont analysés sur une base unifiée. Ils sont discutés avec les responsables de séminaire ou les formateurs.

Les **responsables de séminaires et les formateurs** sont aussi questionnés pour compléter le tableau (cf. catalogue de questions aux responsables de séminaire / formateurs).

Une fois par an, les **employeurs** (chefs des offices cantonaux) sont interrogés sur leur degré de satisfaction (cf. catalogue de critères pour l'enquête auprès des employeurs).

Tous les acteurs concernés sont ainsi questionnés, ce qui garantit une évaluation complète de l'offre en matière de formation continue.

Ces évaluations sont qualitatives. Des informations quantitatives sont collectées aussi :

- nombre de participants (au total et par manifestation)
- distribution des participants par canton (au total et par manifestation)
- ventilation par groupes cibles
- nombre de manifestations (par type de manifestation)
- nombre de participants-jours
- manifestations dédoublées et annulations

Les résultats qualitatifs et quantitatifs sont discutés dans les sous-commissions. La commission spécialisée s'en sert comme instruments d'assurance qualité. Les résultats sont

pris en compte dans la planification des manifestations ultérieures (mesures d'amélioration, changements souhaitables).