

Concept pour l'assurance qualité générale de la BDF:

Collaboration entre le SdC de la BDF – le GQ BDF – le Superuser

1. INTRODUCTION

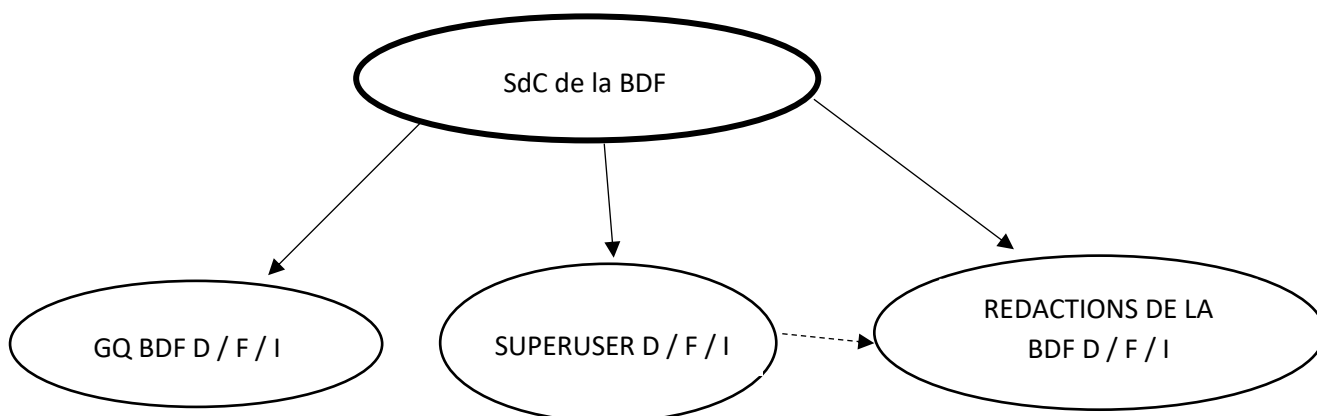
Le présent concept pour l'assurance qualité complète/concrétise les documents qui ont été développés jusqu'à présent pour la base de données des formations:

- Des directives de saisie ont été rédigées pour soutenir le travail des rédactions de la BDF
- Un règlement a été défini pour le Groupe Qualité BDF (GQ BDF)
- Un contrat a été créé pour chaque Superuser

Le concept pour l'assurance qualité décrit la collaboration entre les trois acteurs ayant un rôle pour l'assurance qualité de la BDF et définit leurs responsabilités et tâches respectives.

Les rédactions (env. 40 rédacteurs/trices DE / env. 30 rédacteurs/trices FR / 1 rédacteur IT) saisissent les différentes formations et institutions de leur canton selon les directives mises en place par le SdC et les ressources dont elles disposent dans leur canton pour le faire. Les rédactions de la BDF assurent la qualité de leurs propres fiches BDF, mais ne jouent pas un rôle dans l'assurance qualité générale de la BDF.

2. PRINCIPE SCHEMATIQUE



3. SERVICE DE COORDINATION DE LA BDF (= SdC de la BDF)

Membres

- Gaëlle Favre (Coordination des rédacteurs romands et tessinois, des membres du GQ BDF romand/tessinois et du Superuser romand/tessinois)
- Martina Freudiger (Coordination des rédacteurs alémaniques, des membres du GQ BDF alémanique et du Superuser alémanique)
- Roland Spycher (Interface avec la rédaction en chef d'orientation.ch)

Aperçu des tâches / du cahier des charges

Le SdC de la BDF gère le module de la BDF et a une position centrale pour toute décision à prendre concernant ce module. Il coordonne le travail de trois groupes distincts: le GQ BDF, le Superuser et les



rédactions de la BDF. Il forme les Superuser et organise plusieurs séances annuelles avec les trois différents groupes qu'il coordonne. Tous les mails lui sont adressés par le biais d'orientation@csfo.ch via un système de tickets. Il y répond en collaboration avec les Superuser.

Tâches en rapport avec le GQ BDF et les Superuser

- Le SdC de la BDF se réfère au GQ BDF pour la clarification des directives et pour le contrôle, sous forme d'échantillons, de la mise en œuvre des contenus généraux des directives (voir le point 4).
- Le SdC de la BDF transmet au Superuser les tâches qu'il a à effectuer, c'est-à-dire corriger, directement dans l'Admin, les erreurs rencontrées selon un cahier des charges donné. Le SdC de la BDF prodigue au moins une fois par année une petite formation au Superuser pour que ce dernier soit à jour sur les nouveautés (voir le point 5).
- Le SdC répond aux différentes demandes des rédactions de la BDF ou de personnes externes qui ne peuvent pas être répondues par les Superuser.

4. GROUPE QUALITE DE LA BDF (= GQ BDF)

Remarque: le contenu suivant a pour but de compléter et de concrétiser le règlement du GQ BDF.

Membres

- Romandie/Tessin: Carole Bertacco (Vaud) / Françoise Garcia Georges (Neuchâtel) / Roberto Savarino (Tessin) / Félicia Neurohr Touvet (Valais)
- Suisse alémanique: Gabriela Breitenfeld (Bâle ville), Ruth Habermacher (Berne), Ruth Seiler (Lucerne), Regula Waldesbühl (Saint-Gall), Iris Zimmermann (Zurich), Pascale Zufferey (Schwytz)

Conditions-cadres

Le GQ BDF soutient et conseille le SdC de la BDF dans sa fonction de coordination de la BDF. Cette fonction s'exerce dans un domaine très large et les solutions qui sont développées pour la BDF doivent

- ...être utiles pour tous les cantons
- ...être utiles pour les trois régions linguistiques
- ...être utiles pour tous les types de formation et pour tous les diplômes de la BDF
- ...être techniquement réalisables
- ...pouvoir être compatibles avec Swissdoc
- ...être compatibles avec les objectifs d'or.ch vu comme un tout (par exemple, la représentation des liens, etc.)
- ...être compatibles avec tous les autres modules d'or.ch (par exemple, les filières d'études ou ePerspektiven)
- ...être compatibles avec les développements planifiés futurs d'or.ch

Les évaluations, les retours et les propositions du GQ BDF doivent être discutés en profondeur par le SdC de la BDF, analysés selon les critères mentionnés et, si nécessaire, développés au niveau conceptuel. Tous ces critères doivent être remplis afin que les solutions ou les souhaits soient mis en œuvre. Les retours obtenus des deux groupes du GQ BDF sont rassemblés et discutés par le SdC de la BDF qui prend la décision finale en fonction de la majorité obtenue.

Aperçu des tâches / du cahier des charges

Le GQ BDF analyse les directives, donne son avis sur des points demandés par le SdC de la BDF et fait des contrôles des données de la BDF sous forme d'échantillons. Le GQ BDF ne répond pas directement aux rédactions et il transmet toute demande au SdC de la BDF via orientation@csfo.ch afin que ce dernier ait une vue d'ensemble des différents problèmes rencontrés par les rédactions de la BDF.

Tâches et cahier des charges concrets

- 1) Le GQ BDF fait au SdC de la BDF des propositions d'adaptation des directives. Le SdC les valide ensuite.
Exemple: en 2017, les membres du GQ BDF ont donné leur avis sur la première version des directives.
- 2) Le GQ BDF répond à des demandes faites par mail par le SdC de la BDF.



Exemple: demande faite par mail en novembre 2017 sur les cours d'appui et les bilans de compétences dans la BDF.

- 3) Le GQ BDF procède à des contrôles aléatoires, sous forme d'échantillons, sur la mise en œuvre **des contenus généraux** des directives (chapitres 1 à 5, 7.2 à 7.4). Par exemple:
 - Contrôler que les directives soient valables pour tous les types de formation.
 - Comparer les fiches selon les règles de saisie A, B et C: observer, par exemple, si le BA HES en psychologie et le BA UNI en psychologie sont comparables et sont saisis selon la règle de saisie A.
 - Comparer les formations en fonction des diplômes (par exemple, les diplômes de langues sont saisis de manière comparable, etc.).
 - Contrôler s'il existe des formations qui durent moins de 2 jours.
- 4) Le GQ BDF prend part à des séances qui ont lieu au moins 1x par année. Les séances servent à l'échange entre le SdC de la BDF et le GQ BDF sur différents sujets en rapport avec la BDF (directives de saisie, développement de la BDF, développement de l'affichage Internet, développement de l'Admin, etc.).

5. SUPERUSER

Membres

- Félicia Neurohr Touvet (FNT), pour la partie romande.
- Gabriela Breitenfeld (GB), pour la partie alémanique.
- Roberto Savarino (RS), pour le Tessin, s'occupe de toutes les tâches en italien (RS est le seul rédacteur italien de la BDF)

Aperçu des tâches / du cahier des charges

Le Superuser a un rôle opérationnel et s'occupe des détails de la saisie des données de la BDF. Il vérifie et corrige les contenus selon **les demandes du SdC de la BDF**. Ces demandes peuvent également provenir à la suite du travail fait par le GQ BDF qui aurait vu plusieurs erreurs lors d'un contrôle général. Les erreurs seraient alors confiées au Superuser. Le Superuser traite les mails que les utilisateurs et les spécialistes transmettent via l'adresse orientation@csfo.ch. Il est également formé par le SdC de la BDF pour que les principales bases soient acquises et pour qu'il puisse retransmettre les informations correctes aux spécialistes qui feraient la demande d'être formés.

Tâches et cahier des charges concrets

- 1) Le Superuser contrôle de manière concrète, selon les demandes du SdC de la BDF, la saisie des données (par exemple, l'attribution correcte des numéros Swissdoc, des diplômes, etc.). Il corrige le cas échéant les données dans l'Admin et informe dans un document annexe tous les cas dont il n'est pas sûr et pour lesquels il a le moindre doute. Le SdC de la BDF contrôle ce document et retransmet un feedback au Superuser qui poursuit, si besoin, les modifications.
- 2) Système de tickets LiveAgent: transfert d'e-mails provenant de rédacteurs, de personnes externes et/ou d'institutions de formation souhaitant modifier une fiche de la BDF et transmission des questions aux rédacteurs concernés. Les Superuser sont en mesure de répondre aux demandes qui sont clairement réglementées par les directives. Lorsqu'ils ne sont pas sûrs ou que les règles ne sont pas encore suffisamment claires, les demandes sont directement transmises au SdC de la BDF. Aucune interprétation des directives n'est possible. Seul ce qui est écrit dans les directives est repris par les Superuser. Exemple: À quel type de formation appartient un CAS ? Quelle est la priorité des cours ? etc. Le Superuser répond: « La réponse se trouve dans les directives, à la page XY. »
- 3) Formation: les nouveaux rédacteurs sont, dans un premier temps, formés par les collègues du canton dans lequel ils travaillent. Dans un second temps, s'il y a besoin de plus d'explications, le Superuser est là pour répondre à ce besoin. Le Superuser rencontre directement les nouveaux rédacteurs ou échange avec eux par téléphone, Skype, TimeViewer, etc. Il clarifie avec eux durant une demi-journée les compétences manquantes, répond à leurs questions, etc. et saisit avec eux une formation et une institution dans l'Admin.



- 4) Diverses autres tâches données par le SdC de la BDF (par exemple, suppression et modification des formations ayant comme diplôme attribué « Autres titres »)

6. PLANIFICATION DU TRAVAIL DE CHAQUE GROUPE

GQ BDF

- Au moins 1x par année, séance entre le SdC et les membres du GQ BDF
- Au moins 1x par année, transmission de tâches à effectuer
- Au moins 1x par année, transmission de demandes par mail, sondage par mail

Superuser

- Au moins 1x par année, transmission de tâches à effectuer
- Au moins 1x par année, échange entre le Superuser et le SdC de la BDF

Rédactions de la BDF

1x par année, séance (formation et présentation) avec les différentes rédactions de la BDF