



SDBB | CSFO

Concept et assurance qualité du CSFO en matière de formation continue

Approuvé par la commission spécialisée "formation continue" le 23.2.2010
Révisé le 22.11.2011

Table des matières

1	Introduction	2
2	Mission du CSFO	2
3	Public cible	3
4	Rôle de la direction	3
5	Rôle de la commission spécialisée et des groupes de travail	4
	5.1 Rôle de la commission spécialisée	4
	5.2 Rôle des groupes de travail régionaux	4
6	Elaboration et réalisation du programme	5
	6.1 Collecte d'inputs	5
	Analyse des besoins auprès des chefs des offices d'orientation	5
	Analyse des besoins auprès des collaborateurs des offices d'orientation ...	5
	Enquête auprès d'autres partenaires	5
	Inputs provenant du CSFO	5
	6.2 Formulation de propositions.....	6
	6.3 Elaboration du programme	7
	Chances de réalisation	7
	Planification brute	7
	Choix des intervenants 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	10
	6.5 Gestion des inscriptions.....	10
	6.6 Réalisation du programme.....	10
	6.7 Evaluation	11
7	Assurance qualité.....	11
	7.1 Elaboration des offres de formation continue.....	11
	7.2 Réalisation des offres de formation continue	12
	7.3 Evaluation des formations.....	13
8	Annexes	14

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 :

- **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.

- **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.

- **Les organes du CSFO**

Les organes centraux du CSFO sont le conseil de surveillance (organe stratégique), la direction (responsable de la gestion opérationnelle), la commission spécialisée (suivi spécialisé) et les groupes de travail (soutien lors de l'élaboration). 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 2012-2015 », 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, institutions 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 conseillers en orientation ;
- les spécialistes de l'information documentaire ;
- 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 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.

Collaborateurs

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.

- 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).
- 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 :
 - o le budget et les comptes de la formation continue sont équilibrés ;
 - o les recettes ne visent pas à produire un bénéfice ;
 - o le prix des cours est dépendant du nombre de participants 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 terme une politique des prix nationale.

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 de la commission spécialisée et des groupes de travail

Afin de répondre de manière adéquate à sa mission, le CSFO s'appuie sur la commission spécialisée « formation continue » et les deux groupes de travail régionaux.

5.1 Rôle de la commission spécialisée

La commission spécialisée travaille sur la base d'un règlement approuvé par le conseil de surveillance le 4 avril 2011 (cf. <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 spécialisée définit dans les lignes directrices le cadre général de la formation continue en se basant sur le « Profil de qualification des conseillers en orientation ».

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 (cf. <http://www.csfo.ch/dyn/179637.asp>).

Points forts

Chaque année, la commission spécialisée définit à partir des résultats de l'analyse des besoins, et en tenant compte du réservoir d'idées, des points forts nationaux à développer lors de l'élaboration du programme de formation continue. Les points forts sont clairement communiqués aux groupes de travail.

Cadre général pour les spécialistes de l'information documentaire

Le profil de compétences pour les spécialistes de l'information documentaire est en cours d'élaboration.

Journées nationales

La commission définit 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 les régions linguistiques. En principe, les journées nationales de l'orientation 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 groupes de travail régionaux

Les groupes de travail régionaux accompagnent le travail du CSFO et participent à la préparation du programme et à l'évaluation des prestations au niveau régional. Ils veillent à ce que l'application des lignes directrices et des points forts soit adaptée aux spécificités des régions linguistiques et pour le faire bénéficier d'une marge de manœuvre importante. Les groupes de travail travaillent sur la base d'un mandat.

6 Elaboration et réalisation du programme

6.1 Collecte d'inputs

Lors de l'élaboration des offres de formation, les prescriptions suivantes sont à respecter :

- les lignes directrices (cadre général) ;
- les profils de qualification et le présent concept (au niveau national) ;
- les analyses des besoins et les évaluations (annuelles) ;
- le réservoir d'idées (valable pour une période administrative de quatre ans).

Pour répondre aux exigences multiples envers la formation continue des spécialistes de l'orientation, le CSFO utilise différents canaux pour recueillir des inputs. Il s'agit de tenir compte tant des besoins des chefs d'office que des spécialistes de l'orientation. Le programme doit refléter les besoins du moment mais aussi anticiper les évolutions à venir.

Analyse des besoins auprès des chefs des offices d'orientation

Les chefs des offices d'orientation sont invités chaque année au mois de novembre à se pencher de manière approfondie sur les besoins de leurs collaborateurs en matière de formation continue et à faire des propositions concrètes pour le prochain programme.

Analyse des besoins 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 est lancée par un mailing, par le biais des médias spécialisés PANORAMA, ainsi que sur le site web du CSFO.

Les évaluations faites à l'issue des séminaires constituent une autre source d'inputs importante. Ces évaluations ne contribuent pas uniquement à évaluer la qualité des formations, mais permettent aussi de formuler des besoins en matière de formation continue.

Enquête auprès d'autres partenaires

Les intervenants sont invités à faire part d'éventuelles thématiques qu'ils pourraient traiter dans de futures formations continues. Ces personnes sont bien placées pour évaluer les besoins en matière de formation continue, en particulier lorsqu'elles ont travaillé à plusieurs reprises avec des spécialistes de l'orientation.

Des idées intéressantes pour façonner l'offre en matière de formation continue peuvent aussi jaillir de contacts formels ou informels avec les présidents des commissions spécialisées du CSFO, avec des représentants de domaines professionnels voisins tels que les offices AI ou les offices de l'emploi, avec des représentants des associations professionnelles, des OrTras, ou avec des expert-e-s du domaine recherche et développement.

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, des rapports de recherche, des comptes rendus de conférences ou à l'occasion d'émissions de télévision ou de radio.

Des contacts informels avec les autres unités du CSFO renforcent les synergies entre l'orientation et la formation professionnelle et permettent de discuter d'éventuels offres communes (formations permettant de se familiariser avec des produits imprimés ou en ligne du CSFO).

Les membres des groupes de travail jouent également un rôle crucial dans la collecte d'inputs grâce à leur expérience du terrain et de la formation continue.

6.2 Formulation de propositions

Des **propositions thématiques** sont formulées à partir des inputs rassemblés et discutées dans le cadre des groupes de travail. Les critères à respecter sont les suivants :

- les lignes directrices sont respectées ;
- les points forts fixés pour l'année sont respectés ;
- une proposition au moins s'adresse spécifiquement à chacun des groupes cibles, en tenant compte de leur fonction et de leurs tâches spécifiques ;
- les propositions sont variées en termes de forme, durée, domaines de compétences traités et de taille.

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

Forme	Durée	Domaines de compétences*	Nbre de participants	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 bref
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 d'approfondissement, certaines connaissances doivent déjà être acquises
Offres spéciales	Au moins 1 jour	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
Prestations du CSFO	Au moins 1/2 journée	Présentation de produits ou prestations du CSFO	Variable selon les objectifs et le contenu	Exemple: eDoc
Journées nationales	Au moins 1 jour		Variable selon les objectifs et le contenu	
A la carte	Au moins 1 jour	Pour des besoins qui ne peuvent pas attendre ou sur demande externe	Variable selon les objectifs et le contenu	Exemple : approfondissement de certaines thématiques pour des publics spécifiques

* cf. « Profil de qualification des conseiller-ère-s en orientation professionnelle, universitaire et de carrière ». Le profil de compétences des spécialistes de l'information documentaire est en cours d'élaboration (état : novembre 2011).

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

Forme	Durée	Domaines de compétences*	Nbre de participants	Remarques
Formations certifiantes	Au moins 4 jours	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/
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	
Journées nationales	Au moins 1 jour	Compétences fondamentales Compétences complémentaires Compétences techniques transversales Compétences sociales et personnelle	Variable selon les objectifs et le contenu de la formation	
Prestations du CSFO	Au moins ½ journée	Familiarisation avec des prestations ou des produits du CSFO	Variable selon les objectifs et le contenu	Exemple : eDoc

Les groupes de travail examinent les propositions et les adoptent après les avoir discutées et hiérarchisées. Ce **processus de négociation** prend du temps. Le mener à bien est la tâche principale des groupes de travail.

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 l'élaboration du programme annuel de formation continue.

6.3 Elaboration du programme

Chances de réalisation

La responsable 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 de manière approfondie ;
 - o la formation est portée par des « locomotives » (intervenants de 1^{er} plan, partenaires connus) ;
- rentabilité (rapport coûts/bénéfices) ;
- probabilité de dédoublement ou que la formation fidélise le client ;
- possibilité de réaliser le cours en partenariat.

Planification brute

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

Choix des intervenants⁴ ainsi que des lieux d'accueil

La recherche des intervenants s'engage sur la base du concept élaboré pour les formations. Pour procéder à un choix adéquat, il est nécessaire de disposer d'un réseau

⁴ Par „intervenant“, nous entendons toute personne qui contribue au contenu et intervient lors d'une formation continue : conférencier, animateur, etc.

pluridisciplinaire, de références fiables et de bonnes connaissances des attentes du public cible.

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 une institution 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 intervenants varient selon le type de formation. Pour toutes les offres, la responsable de la formation continue élabore un concept brut. Le concept précise les contenus, les méthodes de travail et la durée de la formation. La formation est intégrée dans la planification annuelle à ce stade. Il s'agit par ailleurs de négocier les honoraires des intervenants 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 :

Types de formation	Planification brute	Planification fine	Réalisation	Animation
Cycles	Responsable de la formation continue	Intervenants, en collaboration avec la responsable de la formation continue	Intervenant principal, év. en collaboration avec autres intervenants	Intervenants
Journées d'information	Responsable de la formation continue	Intervenants, en collaboration avec la responsable de la formation continue	Intervenant principal, en collaboration avec autres intervenants	Intervenants
Séminaires	Responsable de la formation continue	Intervenants, en collaboration avec la responsable de la formation continue	Intervenant principal, év. avec autres intervenants	Intervenants
Prestations du CSFO	Collaborateurs du CSFO en collaboration avec la responsable de la formation continue	Collaborateurs du CSFO en collaboration avec la responsable de la formation continue	Collaborateurs du CSFO	Collaborateurs du CSFO
Journées nationales	Orientation : Groupe de travail composé des responsables de la FC et de membres de la commission spécialisée Documentation : Groupe de travail composé du vice-directeur et de spécialistes du domaine information documentaire	Orientation : Groupe de travail composé des responsables de la FC et de membres de la commission spécialisée Documentation : Groupe de travail composé du vice-directeur et de spécialistes du domaine information documentaire	Animateur, en collaboration avec tous les intervenants	Animateur
Offres spéciales	Responsable de la formation continue	Intervenants, en collaboration avec la responsable de la formation continue	Intervenant principal, év. en collaboration avec autres intervenants	Intervenants
A la carte	Mandataire en collaboration avec la responsable de la formation continue	Responsable de la formation continue, en collaboration avec les Intervenants	Intervenant principal, év. en collaboration avec autres intervenants	Intervenants

En Suisse alémanique, la responsable de la formation continue ne se rend qu'aux séminaires où elle endosse le rôle d'intervenant.

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

Forme	Planification brute	Planification fine	Réalisation	Animation
Formations certifiantes	Responsable de la formation continue et groupe de travail	Responsable de la formation continue et institution partenaire	Intervenant principal, év. en collaboration avec autres intervenants	Intervenants
Séminaires de réflexion et de développement des compétences	Responsable de la formation continue et groupe de travail	Responsable de la formation continue ou membre du groupe de travail en collaboration avec intervenants	Intervenants	Intervenants
Journées d'information	Responsable de la formation continue et groupe de travail	Responsable de la formation continue avec représentants d'institutions de formation, d'OrTras ou d'associations professionnelles	Intervenant principal, avec le soutien de la responsable de la formation continue	Intervenant principal ou responsable de la formation continue
Journées nationales	Orientation : Groupe de travail composé des responsables de la FC et de membres de la commission spécialisée Documentation : Groupe de travail composé du vice-directeur et de spécialistes du domaine information documentaire	Orientation : Groupe de travail composé des responsables de la FC et de membres de la commission spécialisée Documentation : Groupe de travail composé du vice-directeur et de spécialistes du domaine information documentaire	Animateur en collaboration avec tous les intervenants	Animateur
Prestations du CSFO	Collaborateurs du CSFO en collaboration avec la responsable de la formation continue	Collaborateurs du CSFO en collaboration avec la responsable de la formation continue	Collaborateurs du CSFO	Collaborateurs du CSFO

En Suisse romande, la responsable de la formation continue ou un membre du groupe de travail participent à toutes les formations pour régler les problèmes logistiques et d'organisation et apporter un soutien aux intervenants.

Publication du programme

Le public cible est informé chaque année des nouvelles offres de formation continue lors de la publication du programme. En Suisse alémanique, les intervenants rédigent un projet de descriptif de cours. La responsable de la formation continue s'occupe de la rédaction finale et de formuler les titres.

En Suisse romande, les descriptifs de cours sont rédigés par les intervenants, en collaboration avec la responsable de la formation continue ou les membres du groupe de travail. Ils sont ensuite discutés et adoptés par le groupe de travail.

6.4 Communication et marketing

Marketing de lancement

Les activités de promotion des formations atteignent leur apogée début novembre au moment du lancement du programme annuel. Le programme est envoyé le 1^{er} novembre par la poste aux personnes suivantes, avec une lettre d'accompagnement :

- chefs des offices d'orientation ;
- public cible ;
- intervenants ;
- organes du CSFO ;
- institutions de formation (UNIL, enseignants dans le domaine de l'orientation et du choix professionnel).

Parallèlement, le programme est publié sur Internet :

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

Sur la page d'accueil et dans la rubrique «Actualité» du site web du CSFO (www.sdbb.ch et www.csfo.ch), une note avertit les visiteurs que le programme annuel vient d'être publié et un lien mène à la bonne page.

La parution du programme de formation continue est annoncée aussi par une contribution rédactionnelle dans PANORAMAactualités et PANORAMAaktuell. Le texte mentionne le lien direct vers le programme et la possibilité de s'inscrire aux formations par voie électronique.

En Suisse alémanique, des contributions ou mêmes des suppléments sont publiés dans la presse spécialisée. Certaines formations figurent également dans le calendrier des manifestations sur le site web de PANORAMA. 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

Les places disponibles à l'issue du délai d'inscription ou après avoir organisé des sessions supplémentaires sont communiquées aux personnes potentiellement intéressées. 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 formation 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 formation. 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 les dédoublements se dérouleront. Une fois fixées, les différentes dates sont communiquées aux personnes intéressées et la répartition se fait par le biais d'un sondage Doodle.

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 alors informées de l'annulation en début de l'année.

6.6 Réalisation du programme

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 formation se déroule sans anicroche. Durant cette phase, des échanges intenses ont lieu avec les intervenants.

Le programme détaillé est envoyé aux **participants** et aux intervenants au moins 3 semaines avant la tenue de la formation. Le programme précise les modalités du séminaire (déroulement, contenu, méthodes de travail, lieu et date) et fournit des informations sur les intervenants. 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 formation. Lorsque la formation inclut des ateliers à option, les participants en reçoivent une description et sont invités à s'inscrire aux ateliers qu'ils souhaitent suivre. C'est surtout le cas pour les journées d'information ou les journées nationales. Les présentations et autres

documents déjà disponibles sont publiés sur les pages sécurisées www.csfo.ch/documentation ou www.sdbb.ch/materialien, sous réserve de l'accord de leurs auteurs. Ils sont ensuite archivés.

Le programme détaillé est aussi envoyé à **l'hôte de la formation**. Une lettre d'accompagnement rappelle ses engagements (restauration lors des pauses, équipement de la salle de séminaire, etc.). Les nuitées pour les formations durant plusieurs jours sont réservées directement par les participants.

Les **intervenants** reçoivent toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la formation. En Suisse alémanique, ils reçoivent aussi les questionnaires d'évaluation, la liste de présence, la feuille de décompte, ainsi que les badges portant le nom de tous les participants et de tous les intervenants. En Suisse alémanique, les attestations de suivi de cours sont distribuées sur place par les intervenants pour les formations comptant moins de 20 participants. Pour les formations comptant plus de 20 participants, les attestations sont envoyées ultérieurement. En Suisse romande, la responsable de la formation continue ou un membre du groupe de travail distribuent les attestations à la fin du séminaire.

6.7 Evaluation

Les participants évaluent la formation en remplissant un questionnaire. En Suisse alémanique, les intervenants ont pour tâche de remettre les questionnaires à la fin de la formation, de les collecter et de les envoyer à la responsable de la formation continue. En Suisse romande, cette tâche est assumée par la responsable de la formation continue ou par un membre du groupe de travail. La synthèse est discutée avec les intervenants et sert de base à un compte-rendu national.

Pour compléter le point de vue des participants, les intervenants sont également invités à remplir un questionnaire qui leur est destiné.

Des feedbacks oraux sont collectés en plus des questionnaires lors de formations 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 (élaboration, réalisation et évaluation des formations continues).

7.1 Elaboration des offres de formation continue

Le CSFO veille au respect des principes suivants lorsqu'il élabore son offre de formations continues pour l'année :

- L'offre est en adéquation avec les **besoins** des spécialistes de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière.
- Les **intervenants** choisis sont compétents dans leur domaine, ont l'expérience pratique nécessaire et appliquent les principes méthodologiques et didactiques reconnus en matière de formation des adultes. La responsable de la formation continue les convie à un entretien personnel et formule avec eux les objectifs des formations et leurs contenus.
- Les **animateurs** des journées d'information 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 responsable de la formation continue **encadre** ses intervenants sur le plan technique et pédagogique.

- Les principes d'enseignement reconnus en matière de **formation des adultes** sont appliqués lors des formations.
- Les formations visent à développer l'ensemble des **compétences opérationnelles** des participants (compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales).
- Les formations permettent 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.
- Les formations doivent 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 formations, 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 Réalisation des offres 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 formation et le contenu enseigné ;
- le public cible ;
- 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 intervenants ;
- év. les examens prévus et la certification proposée.

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 responsable de la formation continue clarifie les aspects concrets de la formation avec les intervenants 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 responsable 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 intervenants tiennent compte du groupe dont ils ont la charge et appliquent des formes d'enseignement adaptées aux compétences des participants.
- Les participants sont 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 formation.
- 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 formation.

Les participants reçoivent un **programme** détaillé de la formation environ 3 semaines avant sa tenue, ainsi qu'une liste des participants, des informations sur les intervenants et un plan de situation.

Les **locaux accueillant la formation** 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.

La responsable de la formation continue ou les membres du groupe de travail s'assurent sur place que les conditions convenues sont respectées. En cas de problème, ils conseillent et soutiennent l'intervenant en vue de le résoudre. Lors de formations 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 formation, une **attestation de suivi de cours** est remise aux participants (cf. annexe « attestation de suivi de cours »). Elle contient les indications suivantes :

- nom et employeur du participant ;
- titre de la formation ;
- objectifs de la formation ;
- intervenants ;
- lieu et date ;
- durée ;
- signature du CSFO.

7.3 Evaluation des formations

A l'issue des formations, **chaque participant** remplit un questionnaire dans lequel il évalue la qualité de la formation (cf. annexe « Evaluation par les participant-e-s »). Le document peut être rempli anonymement. Les participants se prononcent en particulier sur les aspects suivants :

- satisfaction du participant ;
- compétences spécifiques des intervenants ;
- qualités didactiques et méthodologiques des intervenants ;
- degré de réalisation des objectifs fixés ;
- qualité du transfert et utilité pratique ;
- qualité du lieu de séminaire ;
- organisation de la formation ;
- autres suggestions ;
- suggestions de thèmes à traiter lors de futures formations continues.

Le questionnaire est formulé de manière claire et compréhensible. Chaque critère est assorti d'une échelle d'évaluation. Les résultats sont analysés sur une base unifiée et sont discutés avec les intervenants.

Les **intervenants** sont aussi questionnés pour compléter le tableau (cf. annexe « Evaluation par les intervenant-e-s »).

Une fois par an, les **employeurs** (chefs des offices cantonaux) sont interrogés sur leur degré de satisfaction (cf. annexe « Évaluation de l'offre de formation continue par les chef-fe-s d'office »).

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 formation) ;
- répartition des participants par canton ;
- nombre de formations (par type de formation) ;
- nombre de participants/jours ;
- nombre de dédoublements et d'annulations.

Les résultats qualitatifs et quantitatifs sont discutés dans les groupes de travail. La commission spécialisée s'en sert comme instruments d'assurance qualité. Les résultats sont pris en compte dans la planification des formations ultérieures (mesures d'amélioration, changements souhaitables).

8 Annexes

1. Questionnaire d'évaluation des besoins de formation en orientation (adapté chaque année)
2. Evaluation par les participant-e-s (juin 2010, révisée en février 2012)
3. Evaluation par les intervenants (juin 2010, révisée en février 2012)
4. Évaluation de l'offre de formation continue par les chef-fe-s d'office (juin 2010, révisé en octobre 2011)
5. Attestation de suivi de cours (février 2010, révisée en février 2012)