

Zeitschrift: PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse
Herausgeber: Pro Senectute Suisse
Band: - (2006)
Heft: 2: Ce qui lie les générations

Artikel: Evaluer la qualité des offres de formation
Autor: Richner Rossi, Sabine
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-789476>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 04.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



photo: Tres Camenzind

SAVOIRS SPÉCIALISÉS

Evaluer la qualité des offres de formation

Les offres de formation font de manière récurrente l'objet de questions au sujet de leur qualité qui n'est toutefois pas si facile à évaluer.

Sabine Richner Rossi – directrice de l'École de gérontologie appliquée (SAG: Schule für Angewandte Gerontologie)

De nos jours, il n'est plus envisageable d'aborder de nombreux sujets sans penser à la qualité. Que l'on travaille dans le domaine de la production industrielle ou dans un autre domaine de prestations de service, on doit réfléchir à la manière dont nous assurons, garantissons et optimisons la qualité de nos offres.

Il n'est donc pas étonnant qu'en automne 2005, de nombreux responsables de la

formation pour les organisations de Pro Senectute ont exprimé leur souhait de mettre en place un système d'assurance de la qualité pour le domaine de prestations «formation». Le groupe de travail constitué à cet effet est en train d'élaborer un tel système depuis janvier 2006, en menant une réflexion approfondie.

Je ne souhaite pas traiter ci-après des systèmes de qualité, ni des avantages et des inconvénients de chaque modèle de certification. Je vais par contre contribuer à la réflexion globale en me concentrant sur des questions d'une importance primordiale, en particulier dans le domaine de la formation.

Le terme de «qualité» est encore toujours en grande partie transposé du système de normalisation industriel dans les

processus de prestations de service et de formation mais on oublie toutefois souvent la qualité spécifique de ces derniers. La normalisation industrielle vise à minimiser les erreurs; on parle alors de «tolérances de fabrication». Or dans le domaine de la formation, ce sont les personnes qui apprennent qui sont les protagonistes du processus d'apprentissage. De ce fait ce sont elles qui constituent le «produit» et non pas le «cours» ou le «séminaire»!

La formation n'est pas une marchandise

Le processus devient une interaction unique en son genre, individuelle et spécifique au groupe, entre toutes les personnes impliquées dans le groupe de cours ou d'apprentissage – avec des résultats individuels et de qualités différentes. Les participants aux cours et aux séminaires n'acquièrent donc pas un «produit fini». Les objectifs des offres de formation sont bien plus de renforcer l'individu et de valoriser le gain d'apprentissage personnel et ils déterminent la qualité principale des ces offres.

Pour des prestataires comme Pro Senectute cela signifie que la qualité des cours dans le processus de formation ne peut pas faire l'objet d'une mesure quantifiable et objectivable. Le déroulement des processus d'apprentissage et les objectifs atteints par chacun des participants ne dépendent jamais uniquement des chargés des cours, ni du matériel d'enseignement. En revanche, chaque participante ou participant, en tant qu'individu, mais aussi tout le groupe, influence de manière déterminante le processus d'apprentissage – et dès lors également le résultat.

Quelques caractéristiques

Pour conclure, faisons toutefois remarquer que certaines caractéristiques principales d'une entreprise prestataire de services s'appliquent à l'organisation d'offres de formation, dont notamment des critères de qualité évidents pour les offres, tels que: la satisfaction du client, la qualification des responsables de cours, l'adéquation des offres, l'organisation, l'information, le rapport prix-prestation ou la mise en place des conditions cadre – pour n'en citer que quelques-uns.