

## Le mot du président

Chers amis,,

Je veux d'abord vous remercier de la confiance que vous m'avez témoignée, lors de notre dernière assemblée générale, en m'élisant à la présidence de notre Société. Le défi est de taille : poursuivre avec succès le travail de mon prédécesseur, Claude Codsí, qui a orienté la Société et animé le conseil d'administration au cours des quatre dernières années. Sous sa gouverne, la Société a fait des progrès importants : révision des normes et des procédures d'accréditation et d'agrément, amélioration notable de la situation financière, réalisation de la Journée d'étude annuelle, en particulier celle tenue en octobre dernier, dont le succès, aux plans de la qualité des conférences et du niveau de participation, va croissant, obtention d'une subvention du ministère de l'Éducation pour la réalisation d'un projet de recherche-action en vue de l'utilisation du système des UEC par les commissions scolaires pour leurs activités de formation non créditées. À Claude et aux membres sortants du conseil d'administration, en votre nom : MERCI !

Le nouveau conseil d'administration s'est réuni à deux reprises depuis l'assemblée générale. Son programme pour 2004 se résume en un mot : **DÉVELOPPEMENT**. Un plan de développement biennal sera mis en place d'ici avril prochain. Il a comme but la propagation du système des UEC et vise trois objectifs spécifiques : l'accroissement de la notoriété de la Société, l'augmentation du nombre de membres, l'amélioration des services aux membres.

Le Conseil s'est prononcé en principe pour le recrutement d'un spécialiste pour travailler au développement de la Société.

Cinq comités se partagent la responsabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de développement. Le Comité d'accréditation et d'agrément, sous la présidence de Johanne Hébert, outre son mandat général d'analyse et de recommandation des demandes d'accréditation et d'agrément, verra à la préparation d'un processus de traitement des plaintes et d'un processus d'évaluation des demandes d'accréditation et d'agrément dans les régions éloignées.

Le Comité de développement et de recrutement, sous la responsabilité de Johanne Maletto, a comme mandat l'identification de membres potentiels, l'établissement de contacts et la sollicitation. Il assurera également la représentation de la Société dans certains événements (colloques, congrès, salons spécialisés, etc.). Il verra également à définir le mandat et le profil des compétences de la ressource spécialisée à être recrutée pour le développement de la Société. Enfin, il doit réaliser une enquête auprès des membres quant à leurs attentes envers leur Société.

Dominique Lapointe anime le Comité de la communication. Outre la publication du Bulletin, il faut voir à la traduction en anglais du *Manuel à l'intention des membres accrédités* et du dépliant publicitaire, revoir et tenir à jour le site WEB de SOFEDUC, élaborer une stratégie de relations avec les membres et le public, concevoir des outils publicitaires et d'information selon les besoins.

Le Comité des relations gouvernementales, relevant du président, est responsable des relations avec le ministère de l'Éducation et Emploi Québec et, au besoin, avec d'autres organismes publics.

La responsabilité de la Journée d'étude, qui aura lieu le 28 octobre prochain, aux HEC, est confiée à Antoinette Gimenez-Lambert. Ce comité voit à la définition du thème, au recrutement des conférenciers et à l'encadrement de l'organisation et du déroulement de la Journée.

Le projet de recherche-action, appuyé par le ministère de l'Éducation, relève du président. Toutefois, celui-ci sera conseillé, pour ce projet, par le Comité de développement et de recrutement et par celui des relations gouvernementales.

Outre les activités courantes, la responsable du secrétariat, Marie Boucher et la conseillère, Solange Trudeau, fournissent au Conseil d'administration une expertise et un soutien essentiels aux activités et au développement de notre Société. Les quelque 90 organisations membres de SOFEDUC possèdent des expertises dont la mise en commun, aussi modeste soit-elle, peut contribuer au développement de la qualité de la formation continue grâce au système des UEC.

Nous comptons sur votre contribution, soit au sein d'un des comités, soit dans un domaine ou sous une forme qui vous convient. Pour ce faire, veuillez communiquer avec Marie Boucher, au secrétariat de SOFEDUC, au (514) 849-2666, ou sofeduc@videotron.ca

Robert Loiselle  
Président

### Dans ce numéro :

<i>Les normes de qualité SOFEDUC: de la théorie à la pratique</i> .....	2
<i>Visites d'agrément et d'accréditation 2003•2004</i> .....	4
<i>Journée d'étude 2003</i> .....	5
<i>Les midis du CIRDEP 2004</i> .....	5

# Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique

Voici la suite d'une série de textes sur l'interprétation et l'application des normes de qualité requises pour l'émission des UEC. Nous souhaitons que les prochaines chroniques soient alimentées principalement par vos commentaires, questions, suggestions, exemples de bonne pratique, etc. Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'adresse électronique suivante : [solange.trudeau@videotron.ca](mailto:solange.trudeau@videotron.ca).

## UN OUTIL-CLÉ POUR LES ENTREPRISES DÉSIRANT SÉLECTIONNER LES MEILLEURES RESSOURCES EXTERNES EN FORMATION

Afin de doter leur organisation de compétences particulières ou simplement afin d'améliorer la performance de leur personnel, les gestionnaires ont souvent recours à des ressources externes en formation. Les interventions réalisées par celles-ci peuvent prendre plusieurs formes. De telles activités de formation en entreprise étalées sur 1/2 journée, voire quelques jours, s'avèrent une solution tout à fait adéquate.

Le défi posé aux entreprises est alors de pouvoir s'assurer de la qualité de cette formation. En effet, il ne serait pas très sage d'y avoir recours sans au préalable être en mesure d'évaluer la capacité de son fournisseur de formation à réaliser l'activité souhaitée et à atteindre les objectifs visés.

Afin d'instrumenter adéquatement les gestionnaires membres de son réseau, qui ont souvent exprimé un tel besoin, le Mouvement québécois de la qualité, en concertation avec SOFEDUC, a développé un nouvel outil intégrant les normes de qualité SOFEDUC. Il devrait permettre au mandant de la formation de s'assurer que tous les principes de base d'une formation réussie soient pleinement respectés. Selon nous, la proposition initiale de formation remise par le fournisseur de formation

s'avère un excellent point de départ pour connaître ses façons de faire car elle fait toujours état des moyens usuels mis en place afin de respecter les principes andragogiques de base.

Une telle proposition de faire donne au gestionnaire les moyens nécessaires pour discuter adéquatement des stratégies et des contenus proposés par ce fournisseur et servir de base éventuellement à l'élaboration d'une entente claire et à l'évaluation de la qualité du service rendu.

Afin d'aider tous les gestionnaires à réaliser cette évaluation d'une façon rigoureuse et en tenant compte de normes de qualité très exigeantes, le MQQ et SOFEDUC proposent la grille suivante pour apprécier à sa juste valeur toute proposition de formation en entreprise.

## Grille d'évaluation d'une proposition de formation en entreprise

### 1. Besoins de formation

OUI  NON

Le fournisseur de formation a le souci de vérifier la façon dont les besoins de formation ont été précisés dans l'entreprise: sont-ils des besoins ressentis (vg. sondage, entrevues) et/ou des besoins démontrés (vg. analyse de tâches, opinions de consultants) et/ou des besoins normatifs (vg. planification stratégique, consultation d'experts)?

Il formule toujours les besoins de formation en fonction des écarts à combler (manque ou insuffisance de connaissances et/ou d'habiletés et/ou d'attitudes).

### 2. Objectifs d'apprentissage

Le fournisseur de formation présente des objectifs d'apprentissage qui reflètent bien les besoins de formation identifiés.

Ses objectifs sont rédigés de façon claire, concise et mesurable (en terme d'action : compétence attendue, contenu à acquérir ou à développer).

Les objectifs énoncent ce qui est attendu des participants à la fin de la formation.

Les objectifs sont réalistes car ils tiennent compte de la durée de l'activité et du nombre de participants.

### 3. Compétences des formateurs

OUI  NON

Le fournisseur de formation est en mesure de démontrer ses qualifications et compétences :

- pour enseigner le contenu proposé.



- pour atteindre les objectifs pédagogiques poursuivis.



- pour varier les stratégies pédagogiques, le cas échéant.



- pour mesurer l'apprentissage réalisé.



- pour faciliter l'apprentissage chez des apprenants adultes



Il manifeste son ouverture aux mécanismes de rétroaction sur sa performance que l'entreprise souhaite implanter.



### 4. Contenus et stratégies de formation

Le fournisseur de formation est en mesure de choisir les contenus (informations factuelles et/ou savoir d'application pratique et/ou connaissances de synthèse) et les stratégies de formation (approche générale de transmission, moyens concrets de diffusion ou d'acquisition, styles d'apprentissage) en fonction des apprentissages visés.



Son approche tient compte de l'état actuel des connaissances dans le domaine couvert.



Il adapte sa stratégie en tenant compte des connaissances et des expériences des participants, son public-cible.



### 5. Évaluation des apprentissages

Les critères et les modalités d'évaluation utilisés par le fournisseur de formation permettent de bien mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques poursuivis.



Il utilise des outils d'évaluation variés (vg. questionnaires, études de cas, observations, rapports, auto-évaluation avec grille et sous supervision) qui tiennent compte des objectifs de départ, des particularités du milieu et se rapprochent des contextes réels d'utilisation des apprentissages visés.



Il vérifie les mécanismes de suivi mis en place par l'entreprise pour évaluer et soutenir la persistance des acquis.



### 6. Évaluation de l'activité de formation

Le fournisseur de formation a le souci de connaître les points de vue des participants et du gestionnaire demandeur quant à leur évaluation de l'activité de formation.



Il veille à identifier les points forts de la session et les éléments à améliorer en regard :

- des objectifs d'apprentissage.



- des contenus et stratégies de formation.



- des activités d'évaluation.



- de l'environnement (matériel, espace, temps, technologies).



- des formateurs.



- de la pertinence des apprentissages en rapport avec la situation de travail.

## 7. Processus de gestion et de suivi

OUI  NON

Le fournisseur de formation prévoit, dans sa planification, une rencontre-bilan avec le gestionnaire demandeur à la fin de l'activité et même durant son déroulement, si besoin.



Il manifeste son ouverture à transmettre à celui-ci toutes les données recueillies lors de l'évaluation de son activité de formation par les participants.



Il prévoit, dans son approche, de formuler un diagnostic intégrant toutes les données recueillies et de proposer un plan d'action, défini en objectifs accessibles, quant aux prochaines étapes à réaliser en vue de faciliter la gestion des prochaines activités de formation de l'entreprise.



Tel que mentionné, les principes andragogiques à la base de cette grille correspondent aux dix normes qualité SOFEDUC. Tous les membres accrédités SOFEDUC s'y conforment pleinement.

Le secrétariat SOFEDUC se fera un plaisir de remettre à tous les gestionnaires le désirant notre cahier de normes comprenant une description détaillée de chacune de celles-ci. De plus, vous pouvez consulter, dans les éditions récentes du bulletin SOFEDUC, notre chronique sur « Les normes de qualité SOFEDUC, de la théorie à la pratique ».

*Philippe Vézina,  
Mouvement québécois de la qualité et  
Solange Trudeau,  
conseillère*

# www.sofeduc.ca

La Société de Formation et d'Éducation Continue (SOFEDUC) (2001).

Normes de qualité en formation continue – Manuel à l'intention des membres accrédités.

Maletto, J. et Trudeau, S. (2003).

Une démarche qualité, comment s'y prendre... dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol. 11, no 3

Miller, F. et Trudeau, S. ((2002).

Le besoins de formation : comment les identifier? dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol.9, no 5.

Sarrazin, G et Trudeau, S. (2002).

Le formateur : processus de certification et d'encadrement dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol. 10, no 2.

St-Aubin, G. et Trudeau, S. ((2002). La formulation des objectifs de formation dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol. 10, no 1.

St-Aubin, G. et Trudeau, S. ((2003). L'évaluation des apprentissages dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol. 11, no 1.

Voyer, B. et Trudeau, S. (2003). L'établissement des contenus et stratégies de formation : quelques idées pour une pratique éclairée dans Bulletin SOFEDUC, Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique, vol. 11, no 2.

## Visites d'agrément et d'accréditation 2003-2004

Dans les six premiers mois de l'année, nous avons réalisé **8 visites**, soit **7 visites d'agrément** et **1 visite d'accréditation**.

Par ailleurs, pour la 2<sup>e</sup> partie de l'année en cours, nous planifions effectuer 13 visites d'agrément afin d'assurer le contrôle qualité auprès des membres accrédités SOFEDUC. Nous procéderons également à toutes les visites reliées aux prochaines demandes d'adhésion.

# Transfert des apprentissages en milieu de travail

La journée d'étude du 3 octobre dernier a suscité beaucoup d'intérêt.

En effet, un peu plus de 200 personnes s'y sont inscrites et le taux de satisfaction a été très élevé (90,11%).

- La conférence d'ouverture du professeur Robert Haccoun de l'Université de Montréal (voir la photo ci-dessous), portant sur le *Transfert des apprentissages et évaluation : une perspective moderne*, a été particulièrement appréciée par l'auditoire.



## Dernière journée d'étude — 3 OCTOBRE 2003



- L'intérêt a été fort soutenu et ce, tout au long de la journée. Nous tenons à remercier tous nos intervenants : voir la photo ci-dessus : de gauche à droite, le professeur **Haccoun**, **Vinh Nguyen** d'Agropur Coopérative, **Pierre Langlois** d'IBM-Bromont, **Michèle Perryman** de Perryman Francisci & Associés et, **Andrée Dupéré** d'Hydro-Québec (accompagnée de son équipe d'Hydro-Québec qui n'apparaît pas sur la photo). Pour plus d'informations, consulter notre site Web.

## Les midis du CIRDEP : Programme de séminaires 2004

(Centre Interdisciplinaire de recherche/développement sur l'éducation permanente)

<b>10 février</b> • 12 h 30 à 14 h	Colette Bernier - <i>École des relations industrielles, Université Laval</i>	Les PME et l'offre publique de formation au Québec
<b>17 mars</b> • 12 h 30 à 14 h	Colette Bérubé et Gaétan Beaudet - <i>École des sciences de la gestion, UQAM</i>	La demande éducative des entreprises aux collèges publics du Québec : explosion régionale des formations courtes et impacts dans le réseau FNEEQ (CSN)
<b>6 avril</b> • 12 h 30 à 14 h	Lucie Lamarche - <i>Département des sciences juridiques, UQAM</i>	Mettre en marché l'éducation continue : une stratégie conforme au droit à l'éducation ?

Toutes les activités ont lieu à la salle Laure Gaudreau, au local N-5050 - Pavillon de l'éducation de l'Université du Québec à Montréal UQAM - 1205, rue Saint-Denis, Montréal. ENTRÉE LIBRE, SANS RÉSERVATION. Apportez votre lunch.

Pour renseignements: Brigitte Voyer au 987-3000 poste 6540 Site du CIRDEP: <http://www.cirdep.uqam.ca>

**PROCHAINE JOURNÉE D'ÉTUDE • Le 28 octobre 2004**