



# BULLETIN

Volume 10, numéro 2

Septembre 2002

## Le mot du président...

Chers membres,

Face aux défis que nous avons identifiés pour SOFEDUC durant les prochains mois (à savoir notre positionnement dans la foulée de la Politique d'éducation des adultes ainsi que l'augmentation des ressources de la Société) nous avons posé, dans les dernières semaines, des gestes importants.

Concernant notre positionnement, nous avons présenté au Ministère de l'Éducation, à la mi-juillet, un projet de recherche impliquant le milieu des commissions scolaires, le tout en collaboration étroite avec la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys. La question que nous posons à travers ce projet de recherche est la suivante : dans quelle mesure le système des UEC (avec ses normes et son opérationnalisation actuelle au Québec) peut-il répondre à l'interpellation faite au milieu de la formation non créditée des commissions scolaires : assurer la qualité de la formation et contribuer à un système de reconnaissance des acquis ?

Après diagnostic et recherche nous pourrions, comme résultat de ce projet, produire un document opérationnel en matière de certification de la formation non créditée à l'intention des intervenants scolaires du Québec. Le budget présenté pour ce projet est de 56 650 \$. L'accueil informel que nous a fait le ministère de l'Éducation fut très positif. Après avoir fait le suivi de ce dossier, nous sommes en attente de la décision formelle du Ministère à cet égard. Il va sans dire que si ce projet est accepté il nous donnerait une notoriété importante et nous permettrait de nous positionner avantageusement dans d'autres champs d'intervention.

Concernant nos ressources, sur recommandation de notre trésorier et après avoir examiné notre situation financière dans

tous les sens, nous en sommes venus à adopter deux mesures. D'abord, dans une logique d'utilisateur payeur, nous allons facturer la visite d'agrément qui a lieu à tous les cinq ans. Ensuite, le nécessaire souci de l'équilibre budgétaire nous a amenés à recommander d'augmenter la cotisation annuelle des membres institutionnels qui n'avait pas été revue depuis sept ans (*Voir la note de M. Robert Loiseau ci-jointe concernant l'augmentation de cotisation proposée*). Cette proposition d'augmentation qui sera soumise à l'Assemblée générale du 3 octobre prochain, a été appuyée à l'unanimité par le Conseil d'administration et s'explique par le fait que nos revenus courants ne couvrent pas nos dépenses courantes et que notre santé financière actuelle s'explique par le seul fait du succès de notre journée d'études.

En fait, sans cette augmentation de la cotisation, nos ambitions de croissance du membership, auraient comme effet d'augmenter notre déficit !.....

Dans une situation d'équilibre de nos dépenses et revenus courants, les sommes dégagées par nos journées d'études pourront enfin servir au développement de notre Société.

Comme vous pouvez le constater, les gestes que nous posons depuis quelque temps sont importants. Ils vont assurer une saine gestion et un développement certain de SOFEDUC pour les années à venir.

Au plaisir de vous rencontrer et d'en discuter avec vous le 3 octobre prochain à l'occasion de notre journée d'études et de notre Assemblée générale.

*Claude Cotsi*  
Président

### DANS CE NUMÉRO :

<i>Le mot du président</i>	1
<i>La certification eduQua Suisse</i>	2
<i>À l'agenda ...</i>	3
<i>Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique</i>	4
<i>Nouveaux membres</i>	5
<i>Nouvelles du CA</i>	6

*Il y a quelques mois, un collègue suisse de Genève, Pier-Angelo Neri, rendait visite à SOFEDUC. Le texte qui suit a été rédigé à l'intention de nos membres. Pier-Angelo a profité de son séjour parmi nous pour comparer les normes SOFEDUC aux normes eduQua. À son avis, les normes des deux organisations sont présentées différemment, mais se recoupent pour l'essentiel. De plus, les normes SOFEDUC lui semblent revêtir un niveau élevé de précision. Cela dit, en Suisse, c'est l'institution qui est certifiée et non les formations offertes; les participants aux formations des organismes accrédités ne reçoivent pas d'attestations équivalentes aux UEC.*

*SOFEDUC entend poursuivre ses échanges avec l'organisme ProFormations.*

*Serge Wagner*

## LA CERTIFICATION *eduQua* EN SUISSE

*Pier-Angelo Neri, auditeur-qualité – ProFormations, Genève*

En Suisse, tant chez les autorités fédérales que cantonales, il existe une volonté véritable de promouvoir la qualité des prestations en matière de formation pour adultes. La Confédération et les cantons sont demandeurs de prestations de haute qualité, notamment pour les formations continues subventionnées. Les institutions de formation qui sollicitent directement ou indirectement des subventions publiques doivent répondre à des exigences précises de qualité, dont la conformité doit être certifiée par un organisme reconnu.

Dans le but de promouvoir la qualité des prestations en matière de formation continue des adultes, l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie et le Secrétariat d'état à l'économie ont mis en place, il y a deux ans, des normes de qualité : le référentiel « *eduQua* ». À ce référentiel est associée une procédure de certification, qui poursuit un triple but : garantir et développer la qualité des offres de formation continue sur la base de critères définis, instaurer une plus grande transparence pour le public concerné, fournir des bases de décision aux autorités, notamment dans le cadre d'octroi de subventions. Ainsi, la certification-qualité *eduQua* témoigne de la réelle qualité des prestations des institutions de formation continue, et de la qualification de leurs formateurs. Rappelons, pour mémoire, que les 85 % des prestataires de formation continue en Suisse sont des institutions privées.

Le référentiel *eduQua* est fondé sur six critères, analysés sur la base d'un faisceau d'indicateurs :

1. l'adéquation des formations aux besoins généraux du marché et aux attentes des clients, adultes en formation;
2. la solidité, l'efficacité et la transférabilité des connaissances et des compétences acquises;
3. la transparence et la clarté des informations concernant les offres de formation (conditions d'admission, prérequis, contenus, durée, méthodes pédagogiques, coûts, conditions de retrait, diplôme, etc.);
4. l'adaptation de l'environnement de formation (durée, rythme, encadrement, objectifs, nombre de participants, etc.) à un public d'adultes et l'adéquation du rapport qualité/prix;
5. les compétences et qualifications des formateurs, tant dans leur domaine d'enseignement qu'en matière de pédagogie des adultes;
6. la garantie et le développement de la qualité.

La procédure de certification s'appuie principalement sur un dossier; à l'aide d'un guide, l'institution de formation regroupe un certain nombre de documents qui sont autant de preuves, d'indicateurs témoignant de la qualité de son organisation et de ses prestations. L'organisme de formation continue s'inscrit ainsi dans une démarche d'auto-évaluation et transmet son dossier à l'une des instances de certification agréées par la Confédération. Il en existe actuellement quatre, deux organismes privés et deux émanant des pouvoirs publics. L'une d'entre elles, ProFormations, est une instance rattachée à l'administration cantonale genevoise. Placée sous l'autorité d'un Conseil constitué des partenaires sociaux, de l'État et de représentants d'établissements de formation continue, ProFormations est active dans l'ensemble de la partie francophone de la Suisse et soutenue par les autorités de sept cantons.

L'organisme de certification analyse le dossier et évalue la conformité au référentiel. Un premier rapport met en évidence, le cas échéant, les aspects non conformes, à clarifier. Un audit sur place (visite de l'institution et entretien avec ses responsables) complète l'analyse et un rapport final, précisant éventuellement les modalités des actions correctrices négociées avec l'institution, est soumis à une commission de certification. Si les conditions sont remplies, la certification *eduQua* est délivrée et l'institution de formation continue est autorisée à utiliser le label correspondant. Durant les trois années de validité de la certification *eduQua*, deux audits de suivi intermédiaires permettent de veiller à l'amélioration continue du fonctionnement de l'organisme.

La Confédération et les cantons investissent annuellement l'équivalent de près de 350 millions de dollars canadiens dans la formation continue; le perfectionnement professionnel est devenu un atout pour assurer et consolider une carrière. 40 % des adultes suivent au moins une formation par an; cela représente environ 1,9 million de personnes, qui suivent 2,7 millions de cours représentant 123 millions d'heures de formation. Depuis la crise de l'emploi de la dernière décennie, la formation des adultes a même acquis une fonction de prévention : en augmentant les compétences et la mobilité, elle améliore l'employabilité. Avec la certification *eduQua*, les pouvoirs publics se sont dotés

*En savoir plus ?*

***<http://www.ge.ch/proformations>***

*courriel : [pan.proformations@etat.ge.ch](mailto:pan.proformations@etat.ge.ch)*



## 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 ces 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.*

### LE FORMATEUR : PROCESSUS DE CERTIFICATION ET D'ENCADREMENT

*Ginette Sarrazin, Association des centres jeunesse du Québec  
Solange Trudeau, conseillère SOFEDUC*

Après avoir franchi les étapes cruciales de l'identification des besoins de formation (voir le Bulletin SOFEDUC d'avril 2002) et de la priorisation d'objectifs pédagogiques devant être formulés en langage pédagogique (voir le Bulletin SOFEDUC de juin 2002), le défi posé à tout organisme (individu ou groupe d'individus) pourvoyeur de formation est de s'assurer que le formateur ou l'équipe de formateurs possède les qualifications ou compétences requises pour bien effectuer la planification et la conduite des activités de formation devant répondre aux besoins identifiés. Pour ce faire, SOFEDUC recommande que soit mis en place un processus rigoureux de certification du formateur et ce, en tenant compte de la clientèle visée, pour évaluer les compétences quant au contenu de l'activité, aux stratégies de formation impliquées et à la compréhension des résultats attendus en rapport avec les besoins identifiés. Également, l'organisme responsable de la formation doit assurer à ses formateurs l'encadrement, le soutien et le développement requis.

Voici, à titre d'exemple, un tel processus de certification et d'encadrement de l'équipe de formateurs, soit celui qui se déroule à l'Association des Centres Jeunesse du Québec dans le cadre de leur *Programme National de Formation*.

#### **Certification et encadrement des formateurs du Programme National de Formation des centres jeunesse et des CLSC**

Intervenir auprès des enfants et des jeunes en difficulté ainsi que de leur famille est un travail à la fois délicat et exigeant. Des enfants, des familles qui méritent, d'abord et avant tout, que l'on soit centré sur leurs besoins et surtout bien équipé pour les accompagner dans leur développement. Actuellement au Québec, plus de 10 000 personnes se consacrent au bien-être de l'enfant, à la préservation et au développement des familles.

Afin de mieux soutenir tous les gestionnaires et les intervenants impliqués, l'Association des centres jeunesse du Québec et l'Association des CLSC et des CHSLD ont amorcé un Programme National de Formation (PNF) qui leur permettra de jouer pleinement leur rôle.

#### **Un programme national de formation comme une seconde nature**

Le PNF, comme nous avons convenu de l'appeler, c'est faire de la formation un outil de gestion et d'intervention vital au travail auprès des jeunes et des familles. Une formation adaptée aux besoins de la clientèle, centrée sur les compétences nécessaires pour y répondre et mise à niveau régulièrement. Le PNF, c'est une manière de travailler où ni le cadre, ni l'intervenant n'est laissé seul dans son développement professionnel.

#### **Une équipe de formateurs compétents et certifiés**

Un programme d'une telle envergure exige un choix minutieux des formateurs. Les intervenants sélectionnés sont tous des experts, gestionnaires et cliniciens reconnus dans leur champ de pratique. Ils proviennent tous des milieux d'intervention. Avant d'animer seul des activités de formation au PNF, ils doivent se former au programme et obtenir une certification. La maîtrise de la philosophie, des principes, des valeurs et des contenus de formation sont des compétences fondamentales et essentielles à développer. Précisons que la standardisation des activités de formation est la pierre angulaire du programme de formation. Les formateurs doivent être, par ailleurs, en mesure de faire des liens entre l'ensemble des formations dispensées au

*(Suite page 4)*

## Le formateur : processus de certification et d'encadrement (suite)

(Suite de la page 3)

programme et démontrer des habiletés particulières pour faciliter l'apprentissage chez des apprenants adultes. Ils doivent, en définitive, être capables de promouvoir une pratique clinique de qualité.

Le parcours menant à la certification est uniforme pour tous les formateurs. Leur formation est échelonnée sur sept blocs d'activités de formation. Chaque formateur chemine à travers la séquence suivante : participation à la formation (1<sup>er</sup> bloc), observation du formateur senior (2<sup>e</sup> bloc), coanimation avec le formateur senior (3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> blocs), coanimation avec un deuxième formateur en formation (5<sup>e</sup> bloc et 6<sup>e</sup> blocs) et finalement, un septième bloc de formation où le nouveau formateur anime seul alors que le formateur senior l'évalue. Le formateur anime graduellement toutes les sections d'une formation qui dure généralement trois jours. Une formation intitulée « formation des formateurs » complète le processus. Cette dernière aborde les notions relatives aux principes andragogiques de l'apprenant adulte, son rôle de communicateur et de facilitateur ainsi que l'utilisation judicieuse du matériel pédagogique.

Chaque formateur du PNF bénéficie d'une supervision individuelle, de coaching individuel et en sous-groupe tout au long du processus de certification. Une évaluation de la performance des formateurs est prévue après chaque formation et afin de maintenir leur certification, ces derniers doivent atteindre leurs objectifs individuels de développement et dépasser un seuil minimal de performance. Laquelle atteinte des objectifs est systématiquement évaluée en juin de chaque année.

En dernier lieu, les formateurs sont aussi assignés, outre leurs modules de formation, à différents dossiers connexes afin d'assurer la mise à jour de leurs connaissances à l'égard des différents aspects ou problématiques de notre intervention auprès des enfants, des jeunes et de leur famille.

Le processus de certification et d'encadrement des formateurs d'un programme impliquant autant de professionnels se doit d'être très rigoureux et très systématique. Soulignons que les responsables de programmes de formation davantage habitués à répondre aux besoins d'une clientèle plus restreinte doivent s'inspirer de cette façon de procéder afin d'assurer la certification et l'encadrement de leurs formateurs.

1. *La Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC) (2001). Normes de qualité en formation continue – Manuel à l'intention des membres accrédités.*
2. *The International Association for Continuing Education and Training (IACET) (2000). Criteria and guidelines for continuing education and training programs: the CEU and other measurement units.*

***N'oubliez pas***

**Votre JOURNÉE D'ÉTUDE**

**3 octobre 2002**

**LA QUALITÉ EN FORMATION :  
UNE QUESTION DE NORMES ?**

***Inscrivez-vous !***

Renseignements : [marie.boucher@videotron.ca](mailto:marie.boucher@videotron.ca)



## NOUVEAUX MEMBRES

SOFEDUC a accueilli, depuis notre dernier bulletin, cinq nouveaux membres. Nous souhaitons donc une bienvenue chaleureuse à ces nouveaux partenaires qui possèdent, eux aussi, le souci de l'excellence en formation continue.

Voici, en quelques lignes, ce qui caractérise, à mon sens, chacune de ces entreprises :

- ✓ **RÉSEAU ACIER PLUS**, une division du **Groupe CANAM MANAC inc.**, a été mis sur pied en 1995. Elle comprend 155 employés et 118 membres. Sa mission est de développer des liens d'affaires entre Canam Manac et les membres-clients de la société (1 500 clients environ sur un potentiel de 3300 fabricants en Amérique du Nord) en offrant ses produits et services. Le **RAP** a créé l'Université de l'acier en 1998. Son mandat est de recruter, former et effectuer le placement des ressources humaines compétentes (concepteurs) chez les membres fabricants du Réseau : spécialisation post-collégiale ou post-universitaire. Un 2<sup>e</sup> volet de la formation consiste en la mise à jour continue des concepteurs de charpentes déjà à l'emploi des membres. L'Université de l'acier a dispensé un total de 39 232 heures de formation en 2001.
- ✓ **L'ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC** est une corporation sans but lucratif comprenant 16 employés, 23 formateurs à temps complet et 34 à temps partiel. L'ACJQ organise formellement des formations **DEPUIS** 1994 principalement autour de l'utilisation de l'inventaire concernant le bien-être de l'enfant en lien avec l'exercice des responsabilités parentales: l'I.C.B.E. L'Association est également responsable et cela, depuis 1999, de la mise sur pied du Programme national de Formation (PNF). Ce programme s'appuie sur une grille d'évaluation des besoins individuels de formation (ÉBIF) à partir d'un inventaire de connaissances et d'habiletés à acquérir pour les gestionnaires et les intervenants des centres jeunesse et des CLSC.
- ✓ **L'ÉCOLE DES SCIENCES DE LA GESTION DE L'UQAM**, fondée en 1969, vient de mettre sur pied la **Direction des programmes en partenariat et du perfectionnement**. Les services offerts par cette nouvelle direction sont de deux ordres : des programmes de formation crédités en partenariat avec des entreprises, des associations professionnelles, des instituts de formation et d'autres universités; des sessions de perfectionnement non créditées destinées aux cadres, gestionnaires et professionnels des entreprises, des associations et des organisations publiques et parapubliques. Pour l'année 2001-2002, 31 sessions ont été offertes et 400 clients ont été rejoints.
- ✓ **ENSEIGNEMENT RH QUEVILLON**, incorporée en juin 1994, offre des services de formation et de consultation pour supporter les organisations dans leur démarche visant à réduire le problème de violence en milieu de travail. Pour ce faire, l'organisme s'est notamment porté acquéreur d'un programme américain de formation, APIC, Approche Préventive et Intervention Contrôlée, et l'a adapté au marché québécois. Cette entreprise offre ses programmes, d'une durée de 2 à 5 jours, principalement auprès des intervenants en salle d'urgence et en psychiatrie. Elle offre également ses services en Europe.
- ✓ **EPR INTERVENTION INC.** est une firme privée de consultation et de formation en développement des entreprises. Elle est constituée en compagnie depuis avril 1997. Elle possède une stratégie de formation qui s'imbrique davantage dans un plan global d'intervention visant à résoudre des problèmes de communication et de développement de compétences. Elle œuvre principalement dans les secteurs manufacturier et services sociaux.

*Solange Trudeau, conseillère SOFEDUC*

**Ne manquez pas :**

### Colloque de l'ACDÉAULF

ASSOCIATION CANADIENNE D'ÉDUCATION DES ADULTES DES UNIVERSITÉS DE LANGUE FRANÇAISE

## L'ACCESSIBILITÉ DES ADULTES À L'UNIVERSITÉ

### LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Université du Québec à Montréal, Jeudi et vendredi **17-18 octobre 2002**

Renseignements : [acdeaulf@groupeformaxe.qc.ca](mailto:acdeaulf@groupeformaxe.qc.ca)

# NOUVELLES DU CA

## POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Texte à paraître dans un prochain numéro.

## FRAIS DE VISITES D'AGRÈMENT ET D'ACCREDITATION

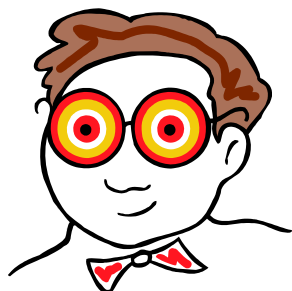
À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2002, chaque visite quinquennale d'agrément est facturée 350 \$ au membre institutionnel visité. Une proposition sera soumise à la prochaine assemblée générale en vue de fixer la cotisation annuelle à 450 \$.

## MEMBRES HONORAIRES

Le Conseil a reconnu, pour la première fois, des membres honoraires pour services rendus à la promotion et au développement de la Société. Les noms des nouveaux membres seront dévoilés lors de la Journée d'étude.

## PROJET DE RECHERCHE-ACTION

Un projet de recherche-action a été présenté au ministère de l'Éducation du Québec. Ce projet vise à évaluer la pertinence de l'utilisation des UEC par les commissions scolaires comme outil de reconnaissance et de contrôle de la qualité de la formation non créditée dispensée par les commissions.



Qu'aimeriez-vous voir dans votre  
Bulletin ?

Le Bulletin veut évoluer.....

Faites-en votre Bulletin !

N'hésitez pas à proposer vos suggestions ou idées  
au secrétariat.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION 2002

#### PRÉSIDENT

**CLAUDE CODSI**  
EDUMICRO inc

#### VICE-PRÉSIDENTE

**JOHANNE MALETTO**  
MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

#### TRÉSORIER :

**BERNARD DEMERS**  
CÉGEP DE GRANBY-HAUTE-YAMASKA

#### SECRÉTAIRE :

**ROBERT LOISELLE**  
ORDRE DES INGÉNIEURS DU QUÉBEC

#### ADMINISTRATEURS :

**FRANCINE BOUDREAU**  
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**JACQUES BOURDON**  
NAV CANADA

**FRANÇOIS LAVALLÉE**  
WYETH

#### REPRÉSENTANT DE L'ACDÉAULF :

**SERGE WAGNER**  
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

#### CONSEILLÈRE :

**SOLANGE TRUDEAU**



*N'oubliez pas votre assemblée générale  
après la journée d'étude, à 16 h 30  
dans l'auditorium des HEC*

4384, rue de Bullion  
Montréal (Québec) H2W 2G1  
Téléphone : 514-849-2666  
Télécopie : 514-844-1315  
Courriel : marie.boucher@videotron.ca

Retrouvez-nous sur notre site  
Web :  
[www.sofeduc.ca](http://www.sofeduc.ca)