

Le mot du président

Chers membres,

Je vous souhaite une belle rentrée pleine de projets et de réalisations !...

Pour notre part, depuis le mois de mai dernier, notre projet de recherche subventionné par le ministère de l'Éducation est bien enclenché. Tant au niveau des commissions scolaires et des Cégeps qu'à celui des organismes communautaires, des rencontres préliminaires ont eu lieu entre différents responsables de ces instances et notre consultant. À cette occasion, un nouveau document promotionnel expliquant les avantages des UEC a été produit et présenté aux différents intervenants. Au premier abord, l'accueil fait au système des UEC est positif. La prochaine étape va consister à examiner concrètement, avec les différents acteurs, les impacts, avantages et contraintes de la mise en application du système des UEC dans ces différents secteurs. Un premier rapport d'étape a été déposé cette semaine au ministère de l'Éducation et nous vous tiendrons au courant des développements ultérieurs.

Je voudrais aussi vous annoncer que j'ai informé le Conseil d'administration en juin dernier, après avoir passé 9 ans au sein du CA de SOFEDUC et 4 ans à titre de président, que je n'accepterai pas d'autre mandat comme président de SOFEDUC. Une analyse de mon emploi du temps et de mon implication dans différents champs m'amène à prendre ce type de décision.

Avec la révision récente de la cotisation, le remaniement de notre matériel promotionnel, la revue de notre site Web et la subvention obtenue du ministère de l'Éducation, SOFEDUC se porte bien. À d'autres maintenant de porter le flambeau.

Mon mandat actuel se termine le 3 octobre 2003 et j'assumerai toutes mes responsabilités jusque là.

Je voudrais en terminant souligner la collaboration, l'implication et l'appui reçu tout au long de ces années par les membres bénévoles du Conseil d'administration ainsi que par l'équipe de soutien.

Je continuerai toujours d'appuyer, dans la mesure de mes moyens, la cause de SOFEDUC.

Au plaisir de vous rencontrer lors de notre Journée d'étude et de notre assemblée générale qui se tiendront le 3 octobre prochain.

Claude Codsi
Président

Dans ce numéro :

<i>Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique</i>	2
<i>Appel de candidatures</i>	3
<i>Visites d'agrément et d'accreditation 2002•2003</i>	3
<i>Commandites pour la journée</i>	4
<i>Journée d'étude</i>	5-6

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

UNE DÉMARCHE QUALITÉ, COMMENT S'Y PRENDRE...

Bon nombre de nos membres se questionnent sur « *comment s'y prendre* » pour respecter, au sein de leur organisation, la norme 9 de SOFEDUC intitulée « *Système d'amélioration continue* ».

Nous allons tenter, dans le texte qui suit, de vous présenter les **éléments essentiels d'une démarche d'amélioration de la qualité** et par la suite **comment l'intégrer dans votre quotidien**.

Comme le disait si bien Edward D. Deming, une des personnalités qualité les plus célèbres dans le monde « *il n'y a pas d'amélioration sans mesure* ». Les référentiels internationaux utilisent plus souvent le mot performance que le mot qualité. Ici, au Québec, nous utilisons souvent le mot performance et aussi le terme démarche d'amélioration continue quand nous nous adressons à tous les secteurs d'activités économiques.

Le premier pas d'une démarche d'amélioration est sans contredit la *réalisation d'un diagnostic* afin d'y répertorier ses forces et ses faiblesses. Tout médecin que vous consultez, après avoir écouté quelques minutes votre demande, se met à vous poser des questions. Les réponses à ses questions

lui permettront de formuler un diagnostic et de vous suggérer une solution. Les questions du médecin surprennent parfois parce qu'elles semblent s'éloigner de notre propre perception du problème. Par contre, celles-ci découlent d'une vaste compréhension de l'organisme humain qui est composé de différents systèmes ayant entre eux des relations multiples. C'est le même processus pour faire le bilan de santé de son unité organisationnelle. Nous vous suggérons de visiter le site www.balise.ca du gouvernement du Québec pour choisir parmi les différents outils de diagnostic celui qui conviendrait le mieux à votre situation.

Cet exercice permettra de connaître ses forces et ses points d'amélioration, d'y prioriser les actions les plus rentables et d'y établir un véritable *plan d'action basé sur des faits*.

Une fois le diagnostic réalisé, l'équipe de gestion de l'unité responsable doit transformer les éléments d'amélioration choisis en *objectifs accessibles*. Un objectif décrit clairement le résultat que l'on veut atteindre. Par exemple, augmenter le taux de satisfaction de notre clientèle à 85% d'ici le 30 juin 2004. Il est mesurable et vérifiable à une date déterminée. Un souhait d'amélioration qui ne serait pas traduit en objectif ressemblerait à un vœu pieux. Il vaut mieux déterminer des objectifs humbles mais réalistes et accessibles. Lorsqu'ils sont atteints, d'autres objectifs leur faisant suite,

selon les résultats du diagnostic, pourront être fixés. Le succès obtenu face à un objectif deviendra une motivation pour travailler à en atteindre d'autres.

Et voilà, c'est le départ pour une démarche d'amélioration continue structurée et systémique qui vous permettra d'augmenter votre efficacité, mobilisera vos ressources à l'atteinte de vos objectifs et finalement assurera la satisfaction de votre clientèle puisqu'ils seront au cœur de votre service.

*Johanne Maletto,
Mouvement Québécois de la Qualité
en collaboration avec
Solange Trudeau, conseillère*

Dion, S. et al. (2002). La gestion de la formation. Emploi Québec.

La Société de Formation et d'Éducation Continue (SOFEDUC) (2001). Normes de qualité en formation continue – Manuel à l'intention des membres accrédités.

Mouvement Québécois de la Qualité (éd.) 2002. Le QUALimètre – Le système de mesure de la performance des organisations (adapté du référentiel Malcolm Baldrige).

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.

APPEL DE CANDIDATURES

Vouée à la promotion de la qualité de la formation et de l'éducation continue, VOTRE Société sollicite votre participation. Nous vous offrons de contribuer activement à la vie de SOFEDUC via l'une ou l'autre de ses instances:

1•LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les postes d'administrateurs (au nombre de 9) sont comblés lors de l'Assemblée générale qui se tient à l'automne (l'assemblée générale annuelle aura lieu le vendredi, 3 octobre prochain). Les mandats sont d'une durée de deux ans. La moitié des postes est sujet à élection annuellement (4 postes sont actuellement disponibles). Le CA se réunit au rythme d'une fois par mois, à l'exception de la période de l'été.

2•LE COMITÉ D'ACCREDITATION ET D'AGRÉMENT

Le comité d'accréditation et d'agrément se réunit 4 à 5 fois par année (s'y ajoutent, au besoin, quelques consultations par voie électronique). Sa tâche principale consiste à superviser l'analyse des dossiers reliée aux demandes d'adhésion à notre société ainsi que celle reliée aux visites d'agrément effectuées périodiquement auprès de nos membres et cela, en vue de transmettre ses recommandations au CA. Ces dossiers sont préalablement traités par la conseillère de SOFEDUC qui dépose au comité un rapport-bilan suite à chacune des visites réalisées par l'un ou l'autre des visiteurs de la société.

- Le CAA recherche l'ajout de **2 nouveaux membres**.

Si vous désirez poser votre candidature, voici nos coordonnées :

Téléphone : **514-849-2666**
(secrétariat : Marie Boucher)

Télécopieur : **514-844-1315**
Courriel : marie.boucher@videotron.ca

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

Solange Trudeau, conseillère
SOFEDUC
514-383-5847
solange.trudeau@videotron.ca

Visites d'agrément et d'accréditation 2002-2003

Pour assurer le contrôle de la qualité auprès de ses membres, SOFEDUC procède à une visite d'agrément auprès de ses *membres accrédités*, à tous les cinq ans, dans le but de discuter du processus d'amélioration continue avec la (ou les) personne responsable du service de formation et également, de vérifier le respect des normes d'attribution des UEC SOFEDUC. Au cours de la dernière année (du 1er juin 2002 au 31 mai 2003), *14 visites d'agrément* ont ainsi été réalisées par notre équipe de sept visiteurs.

Ces derniers ont également procédé à *10 visites d'accréditation* au cours de l'année et il en a résulté l'addition de **8 nouveaux membres accrédités** à SOFEDUC. Soulignons également que **3 nouveaux membres affiliés** se sont joints à notre société.

À TOUS LES MEMBRES DE SOFEDUC

Commandites pour la Journée

Transfert des apprentissages en milieu de travail

Notre journée de perfectionnement annuelle est une occasion unique, regroupant près de 200 spécialistes, conseillers, formateurs et décideurs pour approfondir ce thème, échanger entre collègues et partager les réflexions d'experts en la matière.

LES COMMANDITES

Nous vous proposons d'associer votre organisation à cette grande réussite qu'est notre **Journée d'étude** en vous procurant une commandite sous la forme d'un encart dans la pochette des participants.

400 \$ PAR COMMANDITE – 10 COMMANDITES DISPONIBLES

Format :

DOCUMENT PROMOTIONNEL (FEUILLET OU BROCHURE)

12 FEUILLES MAXIMUM

Organisation

Nom et titre

Adresse

Téléphone

Télécopieur

Courriel

SOFEDUC

4384, rue de Bullion
Montréal (Québec)
H2W 2G1

Tél. : 514-849-2666
Télec. : 514-844-1315
Courriel : marie.boucher@videotron.ca

BULLETIN SOFEDUC

Les **prochains BULLETINS SOFEDUC** seront dorénavant *transmis par voie électronique*. Les personnes n'ayant pas de courriel sont priées de faire une demande au secrétariat en vue de recevoir une copie papier.

QUAND : Le 3 octobre 2002

OÙ : École des Hautes Études Commerciales (HEC)
3000, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Rez-de-jardin – Salle IBM
Une signalisation vous guidera sur place

Transfert des apprentissages en milieu de travail

La journée est animée par
Monsieur Bernard Demers,
D.G., Cégep de Granby Haute-Yamaska

GRANDE CONFÉRENCE D'OUVERTURE

Transfert des apprentissages et évaluation : une perspective contemporaine

• Robert Haccoun, professeur titulaire Université de Montréal

Le point de vue d'un chasseur de têtes

• Michèle Perryman, CRHA, Associée, Perryman Francisci & Associés

Le transfert intergénérationnel des compétences : l'expérience d'Hydro-Québec

• Andrée Dupéré, Hydro-Québec

Mesurer pour améliorer : notre focus

• Vinh Nguyen, Conseiller principal, développement organisationnel, Agropur Coopérative
• Maria Santoriello, Chef Service à la clientèle et télévente, Natrel

Quels sont les liens entre transfert des apprentissages et amélioration continue ?

• Pierre Langlois, Directeur, apprentissage et développement chez IBM

Retour

• Robert Haccoun – Avec l'ensemble des conférenciers

Notre journée de perfectionnement annuelle est une occasion unique, regroupant près de 200 spécialistes, conseillers, formateurs et décideurs pour approfondir ce thème, échanger entre collègues et partager les réflexions d'experts en la matière.

PROGRAMME

Journée d'étude du 3 octobre 2003
Société de formation et d'éducation continue

École des Hautes Études Commerciales (HEC) 3000, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Rez-de-jardin – Salle IBM
Une signalisation vous guidera sur place

Matinée – Café et croissants servis à partir de 7 h 30

8 h 30	Mot de bienvenue	12 h 00	Dîner
8 h 45	GRANDE CONFÉRENCE D'OUVERTURE <i>Transfert des apprentissages et évaluation : une perspective contemporaine</i>	13 h 30	<i>Mesurer pour améliorer : notre focus</i>
9 h 45	<i>Le point de vue d'un chasseur de têtes</i>	14 h 15	<i>Quels sont les liens entre transfert des apprentissages et amélioration continue?</i>
10 h 30	Pause	15 h 00	Retour
10 h 50	<i>Le transfert intergénérationnel des compétences : l'expérience d'Hydro-Québec</i>	16 h 15	Mot de la fin

INSCRIPTION

NOM	PRÉNOM	TITRE
ORGANISME		
ADRESSE		
VILLE	CODE POSTAL	
TÉLÉPHONE	TÉLÉCOPIEUR	COURRIEL
SIGNATURE		DATE

En signant la présente, j'autorise SOFEDUC à inscrire mes coordonnées (adresse, téléphone, télécopieur et courriel) sur une liste diffusée lors de la journée d'étude du 3 octobre 2003.

Retournez par la poste ou par télécopieur à :

SOFEDUC

ADRESSE POSTALE Tél. : 514-849-2666
4384, rue de Bullion Téléc. : 514-844-1315
Montréal (Québec) Courriel : sofeduc@videotron.ca
H2W 2G1

Un reçu sera retourné par la poste et vous servira de confirmation.

Un rabais de 10 % est accordé aux groupes de 5 personnes et plus (inscriptions simultanées). Toute substitution de personne est acceptée.

TARIFS D'INSCRIPTION

Cette activité est admissible en vertu de la Loi 90.

Veillez indiquer à quel groupe vous appartenez.

- Membre de SOFEDUC
- ou de l'ACDÉAULF(150+10,50+12,04) **172,54 \$**
- Étudiant(43+3,01+3,45) **49,46 \$**
- Non-membre.....(175 + 12,25 + 14,04) **201,29 \$**

TPS # R137962072 — TVQ # 1016671254 **DÎNER INCLUS**
Si vous êtes exempt de taxe, veuillez joindre un justificatif.

PAYABLE PAR CHÈQUE À L'ORDRE DE SOFEDUC
Ces tarifs seront majorés de 25 % après le 23 septembre 2003.

SOFEDUC n'acceptera aucune annulation ni remboursement à compter du 25 septembre 2003.

NOS COMMANDITAIRES PRINCIPAUX

