

EVALUATION DE LA QUALITE DES FORMATIONS

DES OUTILS A DISPOSITION DES PRESTATAIRES DE
FORMATION FINANCIERE ET BANCAIRE

1. METHODOLOGIE

PREAMBULE

1. CONTEXTE

Le projet d'évaluation de la qualité des formations est la dernière partie d'un ensemble d'actions entreprises pour assurer une adéquation entre les besoins des banques en matière de formation et l'offre de formation des instituts.

Les étapes de ce processus sont :

- Réalisation des référentiels de compétences par métiers
- Définition des besoins en formation à partir des référentiels de compétences
- Elaboration d'une carte des formations
- Evaluation de la qualité des formations

L'objectif final de ces quatre actions est de permettre à la Fondation Genève Place Financière de décerner des labels de qualité aux formations financières et bancaires qui répondent aux besoins de formation de la banque ainsi qu'au niveau de qualité défini par la branche.

Le présent document se concentre sur la dernière étape, à savoir l'évaluation qualitative des formations.

2. PRINCIPES DE BASE

Avant de définir les premiers éléments de cette évaluation, il a été nécessaire de poser certains principes qui vont servir de cadre à l'évaluation.

2.1. Tenir compte des certifications existantes

La Confédération a développé la certification EduQua et beaucoup de centres de formation ont entrepris la démarche qualité à travers EduQua. Il nous a paru important de ne pas s'écarter d'EduQua afin d'éviter aux centres de formation financière de devoir procéder à deux types d'évaluation, l'un reconnu par la Confédération et l'autre par le secteur bancaire. C'est pourquoi, notre évaluation qualitative reprend les éléments d'évaluation d'EduQua.

Cependant, EduQua s'attache principalement à l'évaluation qualitative des instituts de formation alors que notre démarche se concentre uniquement sur la formation. C'est pourquoi nous avons repris que les critères que nous jugeons vérifier la formation.

L'intention est de conclure avec les organismes de certification une reconnaissance de notre démarche afin que l'institut qui procède à notre évaluation soit dispensé d'évaluer ces mêmes éléments dans le cadre d'une certification EduQua.

Pour cela, la Fondation Genève Place Financière veut s'appuyer sur un accord de collaboration avec le Canton de Genève qui la reconnaît comme expert externe dans le cadre d'une formation financière et bancaire qui demande une reconnaissance cantonale.

2.2. Partir des objectifs

Peu d'instituts de formation appliquent une méthode d'objectifs pédagogiques. Nous avons pris comme postulat que les objectifs pédagogiques sont la base d'une approche qualité pour une formation. Notre méthode d'évaluation sera donc basée sur les objectifs du cours.

2.3. Créer des outils

Contrairement à EduQua dont la démarche consiste à demander aux instituts de formation de démontrer qu'ils ont mis en place des outils et des méthodes de contrôle de qualité, notre démarche est de mettre à disposition des outils d'analyse de qualité.

2.4. Rôle actif des étudiants

Les instituts de formation touchés par notre évaluation qualitative sont des centres de formation pour adultes. Il était donc important que l'étudiant soit partie prenante dans cette évaluation et aussi que les outils développés permettent aux étudiants de procéder à leur auto-évaluation.

2.5. Intégrer l'évaluation de la qualité des formations dans la démarche de la Fondation

L'évaluation de la qualité des formations ne doit pas être une démarche isolée. La Fondation ayant défini des besoins en formation pour plusieurs métiers, il est important que l'évaluation de la qualité se réfère à ces besoins en formation.

Il en est de même pour ce qui a trait aux filières à travers la carte des formations bancaires et financières réalisée par la Fondation.

3. PRESENTATION DE LA DEMARCHE

3.1. Les critères de qualité retenus

Pour suivre les principes présentés plus haut, tous les critères de qualités sont repris de ceux d'EduQua. Il s'agit essentiellement des critères liés à la qualité de la prestation de formation étant donné que notre démarche ne s'attache pas à l'institut de formation en tant que telle.

Les critères retenus se trouvent en annexe. Cette dernière reprend l'ensemble des critères de qualité EduQua dont ceux retenus par notre démarche se trouvent en bleu.

3.2. Définition des outils

Partant du principe qu'une formation de qualité repose sur la définition d'objectifs, la plupart des outils développés partent des objectifs pédagogiques du cours définis par l'institut de formation.

Mais aussi, les outils se basent sur les besoins en formation définis par la Fondation Genève Place Financière ainsi que la carte des formations établie également par la Fondation.

3.3. Les outils

Ils sont au nombre de 8 :

1. Adéquation de l'offre de formation aux besoins
2. Filière de formation
3. Présentation de la formation
4. Prérequis
5. Objectifs et méthodes de la formation
6. Evaluation de la formation par les participants
7. Autoévaluation du formateur
8. Statistiques

Chaque outil (grille, tableau, évaluation) est précédé d'une fiche d'explication en cinq parties :

- a) Présentation de l'outil
- b) L'objectif de l'évaluation
- c) Les critères de pertinence de l'outil
- d) La méthode d'utilisation de l'outil
- f) La diffusion de l'outil

Le but de la fiche de présentation est d'assurer une transparence entre la Fondation qui développe ses standards de qualité et l'institut de formation qui sera amené à utiliser ces outils.

4. COMMENTAIRES SUR CERTAINS OUTILS

4.1. Adéquation de l'offre de formation aux besoins

Notre intention n'est pas que la formation réponde à 100% aux besoins définis par la Fondation Genève Place Financière. Une certaine liberté doit pouvoir être donnée au centre de formation. Globalement, nous estimons qu'au moins 80% des besoins doivent être couverts.

4.2. Les prérequis

Les prérequis sont importants pour assurer à la fois une classe homogène et aussi éviter des échecs. La qualité d'une formation ne se mesure pas au taux d'échecs mais au nombre des objectifs atteints par les participants à la formation.

Il est donc important de bien préciser les savoirs nécessaires pour commencer la formation en question. Il est aussi important pour le participant de pouvoir être en mesure de faire une auto-évaluation de ses prérequis.

4.3. Objectifs et méthodes de la formation

Partant de la remarque précédente, cet outil est le principal de l'évaluation qualitative. En effet, il permet à chaque participant de connaître le ou les objectifs du cours (ici, un cours est une présentation par un professeur). Ce tableau complété par le centre de formation, et remis à chaque participant au cours, permettra à ce dernier d'évaluer la qualité du cours en terme d'objectifs atteints mais aussi à procéder à une première auto-évaluation pour savoir s'il considère avoir atteint les objectifs du cours qu'il a suivi.

4.4. Evaluation de la formation par le participant au cours

Cette fiche d'évaluation, remplie à la fin de chaque cours, se réfère à la précédente. Le participant connaissant les objectifs d'un cours est mieux à même de pouvoir savoir si les objectifs prévus sont atteints.

La comptabilisation des résultats débouche sur une note qui permettra au participant de contrôler s'il a atteint les objectifs sur lesquels il sera testé.

Quant au centre de formation, il fera une moyenne avec les notes de tous les participants, ce qui lui permettra de vérifier si le professeur a atteint les objectifs fixés par le cours.

En fonction des résultats, le centre de formation devra définir des mesures de correction. Ces mesures de correction devront être immédiates afin de permettre aux participants d'atteindre les objectifs.

Toutes ces informations devront être à la disposition des participants pour assurer une transparence totale aux clients de la formation.

4.5. Statistiques

Là, également, les résultats de la statistique du cours, dans sa totalité, permet au centre de formation de pouvoir élaborer des mesures de correction si nécessaire. Dans ce cas, il s'agit de mesures non immédiates.

5. CONCLUSION

Nous sommes conscients que cette méthode d'évaluation de la qualité des formations demande un effort particulier de la part du centre de formation. La définition des objectifs ainsi que l'évaluation pour chaque cours est un travail important.

Si, par cette méthode, les centres de formation sont plus exigeants sur la définition des objectifs et prévoient dans leur approche l'intégration de mesures correctives immédiates et à moyen terme, nous estimons qu'une grande amélioration qualitative aura déjà été apportée.

Janvier 2004

INTRODUCTION

La Fondation Genève Place Financière, dans le respect de sa mission et des objectifs institutionnels formulés par son Conseil de fondation, propose aujourd'hui un outil modulaire permettant à chaque prestataire de formation impliqué dans des offres touchant le milieu bancaire d'entrer dans une démarche d'évaluation qualitative et d'amélioration continue.

Cette démarche de coopération s'appuie sur plusieurs éléments propres au concept de qualité en formation :

- le positionnement et la pertinence d'une offre de formation sur le marché
- la preuve de procédures d'évaluation et d'analyse des actions de formation
- la transparence des résultats obtenus
- la recherche constante d'amélioration

De plus, cet outil modulaire se focalise en priorité sur le rapport entre les objectifs de formation annoncés et l'atteinte de ces objectifs perçus par le client direct, à savoir le participant. Dans ce domaine de la formation, la Fondation Genève Place Financière est particulièrement soucieuse de la qualité des formations en termes de plus-value sur les compétences et de résultats sur les pratiques professionnelles.

Les différentes fiches présentées dans le document "outils" sont conçues comme des outils directement utilisables par les instituts de formation (téléchargeables sur le site www.edubank.ch) de manière à rendre compte de la qualité produite au sein des offres actuellement disponibles sur le marché. Dans le cas où des instituts de formation possèderaient des outils équivalents, impliqués au sein de démarches d'analyse et de contrôle qualité de même nature et de même envergure que celles proposées ici, les prestataires pourraient présenter alors leurs outils « maison » ainsi que les résultats obtenus.

L'esprit de notre démarche est réellement de permettre à ceux qui le désirent ou qui en ont besoin de construire et/ou renforcer une démarche qualité centrée sur les objectifs de formation et leurs réalisations. Pour ceux qui sont déjà dotés de tels outils, l'équivalence sera alors établie sur la base de documents remis à la Fondation Genève Place Financière.

En finalité, la Fondation Genève Place Financière assurera la promotion des formations dites de « qualité » (formations impliquées dans la transparence et l'amélioration continue de leurs performances) auprès des banques de la place et des entreprises adjacentes. Le processus est ouvert, permettant à toute institution d'y entrer à sa guise, et doit être permanent (reproduit pour chaque édition d'une même formation).

Les prestataires de formation doivent trouver dans cet outil d'évaluation qualitative un support de « benchmarking » relayé par la Fondation Genève Place Financière, stratégie aujourd'hui incontournable face à un marché de plus en plus compétitif.

Les critères sélectionnés pour notre démarche qualité recouvrent l'ensemble du processus de formation :

- depuis son apparition sur le marché (pertinence, positionnement, réponse aux besoins)
- en passant par la présentation de la formation (informations, objectifs formulés, méthodes d'enseignement)
- jusqu'à l'analyse en fin de parcours (satisfaction, atteinte des objectifs, auto-évaluation des formateurs, statistiques)

L'outil modulaire est conçu comme une « boîte à outils » rendant disponibles différentes fiches ou tableaux d'analyse qui nécessitent d'être remplis afin de documenter toutes les informations relatives au processus de formation mis en œuvre.

La présentation de l'évaluation de la qualité est présentée dans deux documents :

1. La méthodologie
2. Les outils

Ce document décrit la méthodologie à suivre pour l'utilisateur des outils présentés dans le second document et également accessible sur le site internet www.edubank.ch.

Huit outils spécifiques sont présentés :

1. Adéquation de l'offre de formation aux besoins
2. Filière de formation
3. Présentation de la formation
4. Prérequis
5. Objectifs et méthodes de la formation
6. Evaluation de la formation par les participants
7. Autoévaluation du formateur
8. Statistiques

MODE D'EMPLOI

Dans le cadre de notre démarche qualité, quatre étapes sont proposées :

- Etape 1 : Prise de connaissance de l'outil et de ses différents volets

Pour chacun des huit outils, une fiche de présentation est disponible listant les objectifs, les critères de qualité ainsi que les modalités spécifiques d'usage. L'ensemble couvre tous les secteurs de l'ingénierie de formation, soumis aux exigences de pertinence, de transparence et d'efficacité.

- Etape 2 : Identification d'outils équivalents en votre possession et d'outils originaux à intégrer dans votre démarche qualité

Il est probable que des institutions de formation possèdent leurs propres outils d'information et d'assurance qualité. Dans ce sens, la Fondation Genève Place Financière est soucieuse d'établir des collaborations reposant sur l'expérience de chacun des partenaires. À cette fin, dans le cas où des outils équivalents à ceux proposés ci-après existent, ils seront pris en considération dans le dossier, à concurrence d'être validés par la Fondation.

- Etape 3 : Documentation des informations et des éléments de preuves

Sur la base des documents propres à l'institution de formation et/ou ceux issus des formulaires ad hoc disponibles ci-après, un dossier spécifique à chaque offre de formation est constitué. Selon la structure de la formation (nombre de modules, nombre de sessions, etc..) autant de formulaires que d'éléments constitutifs de la formation doivent être générés (principalement pour les rubriques 1, 5 et 8).

- Etape 4 : Remise du dossier à la Fondation Genève Place Financière pour analyse et diffusion sur les espaces prévus à cet effet

Une fois le dossier constitué, il est remis à la Fondation Genève Place Financière dans sa version « papier » pour analyse et dans sa version « électronique » pour archivage. Comme il ne s'agit pas d'une certification au sens procédural du terme, la réédition de chaque offre de formation entraîne une démarche d'évaluation qualitative « en routine ».

1. ADEQUATION DE L'OFFRE DE FORMATION AUX BESOINS

OUTIL

Grille de comparaison entre les besoins définis par la Fondation Genève Place Financière et le contenu du cours (ou sa modularisation) établi par l'institut de formation.

OBJECTIFS

Assurer que les besoins en formation sont couverts par le contenu du cours et sans pour autant couvrir des matières non nécessaires.

Ajuster la modularisation de l'offre de formation en regard des différentes rubriques du référentiel de compétences, ou d'autres documents de référence le cas échéant.

Confirmer l'adéquation de l'offre de formation en regard du référentiel de compétences existant, ou d'autres documents de référence le cas échéant.

CRITERES

- Adéquation
- Pertinence
- Qualification dans la pratique professionnelle

MODALITES

À partir du formulaire ad hoc, indiquer pour chaque regroupement de savoirs issus du référentiel de compétences, les chapitres (ou modules) de formation correspondant aux besoins en formation du métier de la banque ou d'un secteur de pratique. Générer autant de tableaux que nécessaire afin de couvrir l'ensemble du périmètre de la formation.

DIFFUSION

→ Fondation Genève Place Financière

2. FILIERE DE FORMATION

OUTIL

Carte des formations de la Fondation Genève Place Financière

OBJECTIFS

Assurer le positionnement correct de la formation ainsi que son format

Garantir que la formation s'intègre dans une filière de formation professionnelle

Vérifier que le positionnement correspond aux objectifs du cours et aux prérequis

Prévenir les risques de redondances et/ou renforcer les besoins en formation dans des secteurs plus faiblement couverts

CRITERES

- Positionnement
- Adaptation
- Niveau de compétences

MODALITES

À partir du formulaire ad hoc, situer l'offre de formation sur la carte des formations et mentionner par des flèches son intégration dans une filière. S'assurer de la congruence de l'offre avec des formations de même niveau ainsi que la logique de progression au sein de la filière en question (formations antérieures, formations complémentaires).

DIFFUSION

➔ Fondation Genève Place Financière

3. PRESENTATION DE LA FORMATION

OUTILS

Fiche d'identification de la formation permettant la présentation de l'offre sur le site www.edubank.ch

OBJECTIFS

Uniformiser la présentation des offres de formation

Favoriser la transparence de l'information et la comparabilité des offres

Permettre aux clients potentiels d'évaluer la formation selon leur besoin en formation

CRITERES

- Transparence
- Clarté
- Accessibilité de l'information

MODALITES

À partir de la fiche ad hoc, décrire l'offre spécifique de formation selon les rubriques proposées de manière synthétique. Bien que vraisemblablement en possession d'un document de présentation propre à l'institut/organisme de formation, cette fiche est destinée à une diffusion standard sur le site www.edubank.ch

DIFFUSION

- Fondation Genève Place Financière
- Site www.edubank.ch

4. PREREQUIS

OUTIL

Grille de présentation des compétences requises pour suivre la formation et du type d'encadrement prévu pour les participants

OBJECTIFS

Situer le niveau de complexité de la formation

Permettre aux clients potentiels d'évaluer l'adéquation de leur niveau de formation et de leurs compétences actuelles en regard des exigences de la formation

Prévenir les échecs liés au mauvais positionnement de la formation et/ou à une mauvaise orientation des clients

CRITERES

- Accessibilité
- Transparence
- Orientation

MODALITES

À partir du formulaire ad hoc, décrire les prérequis de formations antérieures et les compétences à la fois professionnelles (liées à la pratique d'un métier) et scolaires (liées au processus même de formation) attendus afin de placer les participants en position d'adéquation avec le niveau de complexité de la formation. Cette démarche inclut le type d'encadrement pédagogique prévu par l'institut/organisme de formation à destination des participants (référents, tuteurs, regroupements, permanence, contacts, forums, etc...).

DIFFUSION

- ➔ Fondation Genève Place Financière
- ➔ www.edubank.ch

5. OBJECTIFS ET METHODES DE LA FORMATION

OUTIL

Tableau synoptique des objectifs d'apprentissage et des stratégies pédagogiques (méthodes d'enseignement et autoformation)

OBJECTIFS

Assurer que les objectifs et méthodes de chaque module (respectivement chaque session) sont définis

Garantir la cohérence des objectifs entre eux pour l'ensemble de la formation

Confirmer l'atteinte des objectifs par les méthodes et l'autoformation proposées

Favoriser l'alternance et la variété de modalités de formation, respectant la nature des savoirs et compétences enseignés

CRITERES

- Adéquation pédagogique
- Alternance et diversité
- Efficacité

MODALITES

À partir du tableau ad hoc, décrire pour chaque module de la formation (respectivement pour chaque session) les objectifs d'apprentissages (« capacité(s) de l'apprenant au terme de la formation ») et les méthodes pédagogiques proposées ainsi que les supports de formation selon les nomenclatures établies. Générer autant de tableaux que nécessaire afin de couvrir l'ensemble du périmètre de la formation.

DIFFUSION

- Fondation Genève Place Financière
- Participants aux cours

6. EVALUATION DE LA FORMATION PAR LES PARTICIPANTS

OUTILS

Questionnaire de perception d'efficacité remis aux participants

Grille de synthèse des scores

Tableau de régulations qualité (commentaires)

OBJECTIFS

Vérifier auprès des participants que les objectifs de la formation sont atteints

Mesurer le niveau de qualité générale de la formation selon les clients

Identifier et planifier des cibles d'amélioration

CRITERES

- Satisfaction
- Efficacité
- Prestations de qualité

MODALITES

Remettre aux participants le formulaire ad hoc de manière à documenter leurs perceptions d'efficacité et de satisfaction selon le gradient de notation à quatre niveaux. Une fois les données récupérées, les introduire dans la matrice de calcul des scores de manière à obtenir une moyenne par rubrique ainsi qu'une note finale pour la formation. En cumulant les scores (approche quantitative) et les commentaires (approche qualitative), un bilan est élaboré donnant lieu à l'identification des cibles de développement en vue d'une édition future. Il est attendu, pour augmenter au maximum la transparence, que les résultats de ce questionnaire soient remis dans les plus brefs délais aux participants de la formation ainsi qu'au professeur.

DIFFUSION

- Questionnaire : ➔ Participants aux cours
- Grille de synthèse : ➔ Participants aux cours
➔ Formateur
➔ Fondation Genève Place Financière
- Commentaires : ➔ Fondation Genève Place Financière

7. AUTOEVALUATION DU FORMATEUR

OUTILS

Questionnaire de perception d'efficacité remis au(x) formateur(s)

Grille de synthèse des scores

Tableau de régulations qualité (commentaires)

OBJECTIFS

Vérifier auprès du/des formateur(s) que les objectifs de la formation sont atteints

Mesurer le niveau de qualité générale de la formation selon les intervenants

Identifier et planifier des cibles d'amélioration

CRITERES

- Satisfaction
- Efficacité
- Prestations de qualité

MODALITES

Remettre au(x) formateur(s) le formulaire ad hoc de manière à documenter leurs perceptions d'efficacité et de satisfaction selon le gradient de notation à quatre niveaux. Une fois les données récupérées, les introduire dans la matrice de calcul des scores de manière à obtenir une moyenne par rubrique ainsi qu'une note finale pour la formation. En cumulant les scores (approche quantitative) et les commentaires (approche qualitative), un bilan est élaboré donnant lieu à l'identification des cibles de développement en vue d'une édition future. Il est attendu, pour augmenter au maximum la transparence, que les résultats de ce questionnaire soient remis dans les plus brefs délais au(x) formateur(s) concerné(s). Générer autant de formulaires que nécessaire afin de questionner l'ensemble des intervenants de la formation.

DIFFUSION

- Questionnaire : ➔ Formateurs
- Grille de synthèse : ➔ Formateurs
➔ Fondation Genève Place Financière
- Commentaires : ➔ Formateurs
➔ Fondation Genève Place Financière

8. STATISTIQUES

OUTILS

Grille de résultat des réussites et échecs pour chaque module de la formation

Grille de résultat des réussites et échecs pour la formation dans son ensemble

OBJECTIFS

Connaître les taux de succès, d'échec et d'abandon pour la formation

Identifier le niveau de difficulté de la formation et sa pertinence en regard des compétences attendues pour le métier

Prévenir les excès de difficultés et/ou les excès de non-exigence

CRITERES

- Niveau d'exigence
- Equité
- Adéquation

MODALITES

À partir des grilles ad hoc, décrire pour chaque module de la formation (respectivement pour l'ensemble de la formation) les taux de réussite, d'échec et d'abandon avec les analyses qui en découlent. Générer autant de grilles que nécessaire pour couvrir l'ensemble des modules de la formation.

DIFFUSION

- Fondation Genève Place Financière
- Participants aux cours
- Formateurs