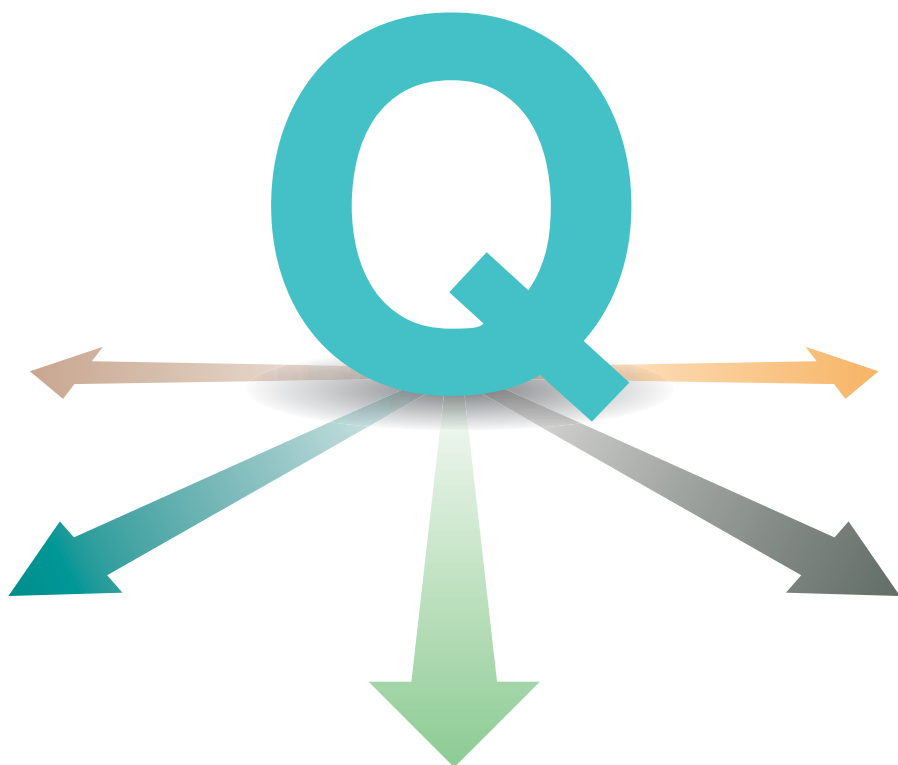




Assurer la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

Le rôle de l'accréditation des prestataires d'EFPP



Assurer la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

Le rôle de l'accréditation des prestataires d'EFP

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne
sont disponibles sur Internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg:
Office des publications de l'Union européenne, 2012

ISBN 978-92-896-0833-6
ISSN 1608-7089
doi: 10.2801/91619

© Centre européen pour le développement de la formation professionnelle, 2012
Tous droits réservés.

Designed by Fotone - Greece
Printed in the European Union

Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop) est le centre de référence de l'Union européenne pour la formation et l'enseignement professionnels. Nous livrons des informations et des analyses sur les systèmes et les politiques de formation et d'enseignement professionnels, ainsi que sur la recherche et la pratique dans ce domaine. Le Cedefop a été créé en 1975 par le règlement (CEE) n° 337/75 du Conseil.

Europe 123, 570 01 Thessaloniki (Pylea), GRÈCE
Adresse postale: PO BOX 22427, 551 02 Thessaloniki, GRÈCE
Tél. +30 2310490111, Fax +30 2310490020
E-mail: info@cedefop.europa.eu
www.cedefop.europa.eu

Christian F. Lettmayr, *Directeur faisant fonction*
Hermann Nehls, *Président du Conseil de direction*

Avant-propos

Cette étude s'inscrit parmi les activités de recherche du Cedefop centrées sur l'analyse de deux mécanismes mis en place pour l'assurance qualité dans l'EFP (enseignement et formation professionnels): les normes et objectifs de résultat d'une part, l'accréditation de l'autre. Les autorités usent d'objectifs pour mesurer l'efficacité de la mise en œuvre de ressources en constante diminution et vérifier si les systèmes et les prestataires d'EFP fournissent les services convenus. Les normes de performance ou de résultat applicables à chaque apprenant relèvent généralement de cadres nationaux des certifications ou de référentiels régionaux et sont fixées par les autorités nationales/régionales, souvent en coopération avec les partenaires sociaux. Des récompenses ou des sanctions peuvent être appliquées aux prestataires d'EFP selon qu'ils atteignent ou non les objectifs. Dans le second cas, ils peuvent se voir retirer l'accréditation, ce qui les empêche de recevoir des financements ou de dispenser des formations reconnues au niveau national ou régional. À l'inverse, ceux qui atteignent toujours les objectifs bénéficient d'une reconnaissance publique et, dans certains pays, de financements supplémentaires.

Il en ressort que les normes/objectifs de résultat et l'accréditation sont en étroite corrélation. Tous deux reposent sur une évaluation externe par référence à des règles clairement définies, mais les normes précèdent l'accréditation puisque c'est avant de recevoir l'accréditation que les prestataires d'EFP sont évalués en vertu de normes et critères prédéfinis. Telle est la raison pour laquelle le Cedefop, après avoir examiné les normes dans une perspective comparative (Cedefop, 2008a), se penche maintenant sur l'accréditation.

Cette étude traite de l'accréditation des prestataires d'EFP opérant dans le cadre de systèmes nationaux ou sectoriels d'EFP et examine quels sont les liens entre l'accréditation et l'assurance qualité. Elle s'intéresse à l'accréditation tant des prestataires que des programmes d'EFP, et vient compléter l'étude exploratoire publiée par le Cedefop en 2009 (Cedefop, 2009).

L'accréditation est la procédure par laquelle une instance faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme est compétent pour effectuer des tâches spécifiques. L'accréditation d'un prestataire d'éducation ou de formation est la procédure de contrôle qualité visant à la reconnaissance et à l'approbation

officielles du prestataire par l'autorité législative ou professionnelle compétente après vérification de la conformité à certaines normes prédéfinies (Cedefop, 2008c). Cette reconnaissance peut être conférée par les autorités publiques ou, dans le cas de l'accréditation sectorielle, par un organisme professionnel sectoriel, souvent une organisation représentative des prestataires d'EFP qui opèrent dans le secteur et la branche en question. Cette reconnaissance officielle a des conséquences claires pour les prestataires d'EFP, puisqu'elle peut régir leur accès à des financements publics. Les accréditations prononcées par les secteurs et leurs organisations confèrent le droit de délivrer les certificats qu'ils reconnaissent. Ces accréditations constituent la réponse aux nombreuses voix qui s'élèvent pour réclamer des normes européennes dans la formation, ainsi qu'une reconnaissance des certifications favorisant la mobilité transnationale des travailleurs.

L'échantillon de recherche de la présente étude comprend sept États membres (Danemark, Allemagne, France, Hongrie, Italie, Roumanie et Royaume-Uni/Angleterre) et quatre dispositifs sectoriels (services bancaires et financiers, hôtellerie et restauration, soudage et passeport de compétences informatique européen dans le secteur des TIC). L'analyse comparative a révélé que, malgré des différences considérables entre les pays et les secteurs, voire au sein d'un même pays, les objectifs et les procédures d'accréditation sont à tel point semblables que l'on a pu définir un prototype de processus d'accréditation, qui sans aucun doute contribue à la valeur ajoutée de l'étude. Un autre résultat important porte sur le renforcement de la coopération, observé dans plusieurs pays, entre l'EFP et l'enseignement supérieur en matière d'accréditation. S'il est trop tôt encore pour dégager des conclusions, on voit s'amorcer une tendance s'inscrivant dans la mise en place de l'espace européen de l'éducation, celui-ci s'appuyant sur le cadre européen des certifications et les cadres nationaux correspondants élaborés par les pays d'Europe dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie.

L'étude a également révélé que la coopération européenne en matière d'EFP entre les autorités responsables de l'accréditation s'est intensifiée, puisque nous sommes sur la voie de la reconnaissance des accréditations de prestataires et programmes d'EFP délivrées par des organismes d'autres pays, mais par référence aux mêmes normes que celles appliquées dans le pays du prestataire. Cela permettra aux prestataires d'EFP de solliciter l'accréditation d'agences étrangères d'accréditation, possibilité déjà ouverte aux établissements d'enseignement supérieur. On ne saurait dire encore si nous nous dirigeons vers des fusions d'organismes d'accréditation, car

les politiques divergent considérablement dans ce domaine. Certains pays encouragent la concurrence entre de nombreuses agences, tandis que d'autres passent d'un système à agences multiples et à niveaux multiples vers un système simplifié.

En tout état de cause, il est probable que la mise en œuvre du règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008a), même si celui-ci vise particulièrement la commercialisation des produits, aura des répercussions sur l'agencement institutionnel des systèmes d'accréditation existants. Quelle que soit l'évolution qui se produira en la matière, ce sont la réputation de l'organisme d'accréditation et les procédures auxquelles il recourt qui continueront de représenter la principale garantie de qualité pour les prestataires tout comme pour les apprenants.

L'expérience acquise depuis 1970 montre que le temps est venu de faire de l'accréditation un moteur d'amélioration – et non pas simplement d'assurance – de la qualité de l'EFP. Une stratégie systématique d'accréditation dans l'EFP, intégrée dans la structure existante de coopération européenne en matière d'assurance de la qualité (EQAVET) et fournissant un ensemble complet de critères propres à impulser dans les établissements d'EFP une gestion interne efficace de la qualité, pourrait contribuer à cette réorientation de l'accréditation vers la qualité.

Cette étude s'inscrit dans le contexte des travaux sur les certifications menés ces dernières années par le Cedefop. Elle montre que la valeur d'une certification – pour la poursuite des études ou de la formation et/ou pour l'emploi – est tributaire de sa crédibilité auprès de chacun de ses utilisateurs et dans l'ensemble de la société. Cette crédibilité étant directement influencée par la qualité et la réputation des prestataires d'éducation et de formation, c'est une fonction éminente qui revient à l'accréditation, instrument clé qui, attestant de la conformité aux critères définis, contribue au renforcement de la confiance mutuelle et à l'amélioration de l'offre de formation.

Christian Lettmayr
Directeur faisant fonction

Remerciements

La présente étude, menée en 2009-2010, est le fruit d'un effort d'équipe et reflète les contributions de Tina Bertzeletou, experte senior du Cedefop chargée de la coordination et de la supervision du projet, et d'un consortium de recherche sous la direction de l'INBAS GmbH, *Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik* (Institut de la formation professionnelle, de la politique du marché du travail et de la politique sociale) (¹), avec le concours d'un comité consultatif composé de Hermann Schmidt, ancien directeur du *Bundesinstitut für Berufsbildung* (BIBB, Institut fédéral de la formation professionnelle) en Allemagne, de Bob Mansfield, expert international britannique en EFP, et du professeur Erwin Seyfried, de la *Fachhochschule für Wirtschaft und Recht Berlin* (Institut universitaire d'économie et de droit de Berlin).

Une équipe d'experts nationaux et sectoriels a réalisé le travail de terrain: Birgit Achterberg s'est chargée des études de cas au Danemark et du secteur des services bancaires et financiers, Emilia Barone a analysé le dispositif de la région de Lombardie/Italie, Elena Cilia a étudié le PCIE (passeport de compétences informatique européen), Dimitra Ioannou a travaillé sur le cas de la Roumanie, Petra Lippegas sur celui de l'Allemagne, Katalin Molnar-Stadler a rendu un rapport sur la Hongrie, Richard Rooke a examiné le système du Royaume-Uni/Angleterre, Birgit Voigt a analysé le secteur du soudage et celui de l'hôtellerie et de la restauration avec l'assistance de Birgit Rasehorn, INBAS. La coordination de l'équipe était assurée par Erwin Seyfried, qui a en outre rendu compte des deux cas portant sur le système d'accréditation français.

Le Cedefop tient à remercier de leur engagement les partenaires du projet, en particulier les nombreux interlocuteurs qui dans le cadre des interviews ont prodigué soutien et conseils, les représentants des ministères, des agences gouvernementales et des associations sectorielles, ainsi que les prestataires

(¹) Les travaux ont été réalisés dans le cadre du marché n° 2008-0169/AO/ECVL/TB/Quality-in-VET/021/08 Lot 2.

de formation publics et privés qui ont participé aux interviews et apporté leurs connaissances et leur expérience lors des visites sur les lieux.

Nos remerciements vont à Loukas Zahilas, du Cedefop, qui a révisé l'ensemble du rapport et dont les propositions ont fortement contribué à l'améliorer.

Enfin, nous tenons à remercier nos collègues du Cedefop Christine Nychas et Alessia De Martino pour leur soutien technique.

Table des matières

Avant-propos	1
Remerciements	4
Synthèse	12
1. Introduction	27
2. Portée de l'étude et méthodologie	29
2.1. Objectifs et interrogations de l'étude de recherche	30
2.2. L'échantillon	33
2.3. Méthodologie	37
3. Démarches nationales d'accréditation de l'EFP	39
3.1. Danemark	39
3.1.1. Contexte de l'EFP	39
3.1.2. Système d'accréditation	41
3.1.2.1. Cadre de qualité	41
3.1.2.2. Organismes d'accréditation	44
3.1.3. Accréditation des prestataires d'EFP	46
3.1.3.1. Critères d'accréditation	46
3.1.3.2. Processus d'accréditation	48
3.1.4. Résultats et impacts de l'accréditation	49
3.1.5. Évaluation du système d'accréditation	50
3.2. Allemagne	52
3.2.1. Contexte de l'EFP	52
3.2.2. Système d'accréditation: organisme d'accréditation et agences d'accréditation	53
3.2.3. Accréditation de prestataires d'EFP	56
3.2.3.1. Critères d'accréditation	57
3.2.4. Résultats et impacts de l'accréditation	59
3.2.5. Évaluation du système d'accréditation	61

3.3. France	63
3.3.1. Contexte de l'EFPI	63
3.3.2. EFPI – Lycée des métiers (LDM)	65
3.3.2.1. Contexte	65
3.3.2.2. Système de labellisation dans l'EFPI	66
3.3.2.3. Labellisation des prestataires d'EFPI	67
3.3.2.4. Résultats et impacts du système de labellisation dans l'EFPI	70
3.3.2.5. Évaluation du système de labellisation dans l'EFPI	72
3.3.3. CVET – GretaPlus	73
3.3.3.1. Contexte dans l'EFPC	73
3.3.3.2. Système de labellisation pour prestataires d'EFPC	73
3.3.3.3. Labellisation des prestataires d'EFPC	74
3.3.3.4. Résultats et impacts de GretaPlus	77
3.3.3.5. Évaluation du système de labellisation dans l'EFPC	78
3.4. Hongrie	79
3.4.1. Contexte de l'EFPI	79
3.4.2. Système d'accréditation	81
3.4.2.1. Cadre de qualité	81
3.4.2.2. Organisme d'accréditation	83
3.4.3. Accréditation des prestataires d'EFPI	84
3.4.3.1. Critères d'accréditation	85
3.4.3.2. Processus d'accréditation	87
3.4.4. Résultats et impacts de l'accréditation	88
3.4.5. Évaluation du système d'accréditation	91
3.5. Italie	95
3.5.1. Contexte de l'EFPI	95
3.5.2. Système d'accréditation	96
3.5.2.1. Organismes d'accréditation	97
3.5.2.2. Critères d'accréditation	98
3.5.2.3. Procédure d'accréditation	99
3.5.3. Résultats et impacts de l'accréditation	100
3.5.4. Système de classement	101
3.5.5. Évaluation du système d'accréditation	103
3.6. Roumanie	104
3.6.1. Contexte de l'EFPI	104

3.6.2. Système d'accréditation	105
3.6.2.1. Cadre de qualité	106
3.6.2.2. Organismes d'accréditation	108
3.6.3. Accréditation des prestataires et programmes d'EFPP	109
3.6.3.1. Autorisation et accréditation	109
3.6.3.2. Processus d'accréditation	111
3.6.3.3. Autoévaluation des prestataires d'EFPP et gestion interne de la qualité	112
3.6.4. Résultats et impacts de l'accréditation de la formation des adultes	114
3.6.5. Évaluation du système d'accréditation	115
3.7. Royaume-Uni	116
3.7.1. Contexte de l'EFPP	116
3.7.2. Système d'accréditation et organismes d'accréditation	118
3.7.2.1. Organismes certificateurs	123
3.7.2.2. Critères de reconnaissance des organismes certificateurs	123
3.7.2.3. Exemples d'organismes d'accréditation et/ou certificateurs	125
3.7.3. Autoévaluation des prestataires d'EFPP et gestion interne de la qualité	129
3.7.4. Résultats et impacts de l'accréditation	132
3.7.5. Évaluation du système d'accréditation	133
4. Exemples sectoriels d'accréditation dans l'EFPP	135
4.1. Secteur des services bancaires et financiers	135
4.1.1. Contexte de l'EFPP	135
4.1.2. Système d'accréditation et cadre de qualité	136
4.1.3. Accréditation des prestataires d'EFPP	138
4.1.3.1. Critères d'accréditation	139
4.1.3.2. Gestion de la qualité	140
4.1.4. Résultats et impacts de l'accréditation	141
4.1.5. Évaluation du système d'accréditation	142
4.2. Passeport de compétences informatique européen (PCIE)	143
4.2.1. Contexte de l'EFPP	143
4.2.2. Système d'accréditation	146
4.2.3. Accréditation des centres de test	146
4.2.3.1. Processus d'accréditation	147
4.2.3.2. Gestion interne de la qualité	148

4.2.4. Résultats et impacts de l'accréditation	150
4.2.5. Évaluation du système d'accréditation	150
4.3. Secteur de l'hôtellerie et de la restauration	151
4.3.1. Contexte de l'EFPP	151
4.3.2. Système d'accréditation et organismes d'accréditation	153
4.3.3. Accréditation des prestataires d'EFPP	154
4.3.4. Résultats et impacts du système de licence/de l'accréditation	157
4.3.5. Évaluation du système d'accréditation	159
4.4. Secteur du soudage	159
4.4.1. Contexte de l'EFPP	159
4.4.2. Système d'accréditation et organismes d'accréditation	161
4.4.3. Accréditation des prestataires d'EFPP	162
4.4.4. Résultats et impacts de l'accréditation	166
4.4.5. Évaluation du système d'accréditation	167
5. Comparaison analytique des résultats	168
5.1. L'accréditation dans l'EFPP – État des lieux	168
5.2. Motivation de la mise en œuvre de l'accréditation	169
5.3. Cadres de qualité	174
5.3.1. Cadres de qualité nationaux	174
5.3.2. Cadres de qualité sectoriels	177
5.4. Critères d'accréditation	178
5.5. Processus d'accréditation	182
5.6. Accréditation et gestion de la qualité	187
5.7. Résultats et impacts de l'accréditation	191
5.8. Enjeux	196
6. Tendances communes et stratégies d'avenir	198
6.1. Processus d'accréditation	198
6.2. Critères d'accréditation	199
6.3. Accréditation et employabilité	199
6.4. L'accréditation dans l'EFPP et dans l'enseignement supérieur	203
6.5. Reconnaissance commune de l'accréditation dans l'UE	205
6.6. L'accréditation et la qualité dans l'EFPP	206
6.6.1. Une meilleure qualité pour les prestataires d'EFPP	207
6.6.2. Une meilleure qualité pour les systèmes d'EFPP	208
6.6.3. Orienter l'accréditation sur l'amélioration de la qualité	209

7. Conclusions et recommandations	212
7.1. Organismes prestataires d'EFP	212
7.2. États membres et organismes d'accréditation	213
7.3. Organisations faïtières sectorielles d'accréditation	215
7.4. oopération européenne	215
Glossaire	217
Liste des abréviations et acronymes	229
Bibliographie	233
Adresses Internet utiles	244

Liste des tableaux et graphiques

Tableaux

1	Pays sélectionnés et portée de leurs dispositifs d'accréditation dans l'EFP	35
2	Secteurs sélectionnés et portée de l'accréditation dans l'EFP	36
3	Interviews menées – Pays	37
4	Interviews menées – Secteurs	39
5	Axes et mesures du cadre de qualité au Danemark	41
6	Critères d'accréditation au Danemark	47
7	Le référentiel GretaPlus	75
8	Critères d'accréditation dans le secteur du soudage	163
9	Analyse des cadres de qualité nationaux	176
10	Analyse des cadres de qualité sectoriels	178
11	Critères d'accréditation appliqués dans les pays	180
12	Critères d'accréditation appliqués dans les secteurs	181
13	Processus d'accréditation dans les pays	182
14	Processus d'accréditation dans les secteurs analysés	186
15	Exigences nationales pour les systèmes de gestion de la qualité	189
16	Exigences sectorielles pour les systèmes de gestion de la qualité	190
17	Atouts et faiblesses actuels, chances et menaces pour l'avenir	197

Graphiques

1	Règles de qualité dans le système danois d'EFP	43
2	Le système de classement appliqué en Lombardie	102
3	Évaluation interne des prestataires d'EFP en Roumanie	113

4	Chaîne d'apprentissage et de transmission de compétences après 19 ans au Royaume-Uni/Angleterre (à titre indicatif)	120
5	Structure organisationnelle de la Skills Funding Agency au Royaume-Uni/Angleterre (à titre indicatif)	122
6	Structure organisationnelle de l'EBTN	137
7	Étapes du processus d'accréditation de l'EBTN	139
8	Le maintien de l'équilibre	143
9	PCIE – Organigramme	145
10	Assurance de la qualité dans le système PCIE	149
11	Catégories du système de points de renouvellement du CHE (AH&LEI)	156
12	Abrégé du système de points de renouvellement du CHE (AH&LEI)	157
13	Procédure d'accréditation dans le secteur du soudage (Allemagne)	165
14	Le processus de décision au Danemark	184
15	Opérationnalisation des critères d'accréditation au Danemark	201
16	Indicateurs de qualité dans le système danois d'EFPP	202

Synthèse

Depuis plus d'une dizaine d'années, les politiques et la coopération européennes dans le domaine de l'éducation et de la formation visent expressément à l'ouverture mutuelle des certifications, des institutions et des systèmes, afin de mieux concrétiser la liberté de circulation des apprenants et de leur permettre de bénéficier des possibilités de vivre, d'apprendre et de travailler à l'étranger.

Ce processus de changement a été engagé par une série d'initiatives politiques européennes portant sur l'enseignement supérieur, l'enseignement et la formation professionnels (EFP) et l'enseignement général. Certaines de ces initiatives représentaient un véritable changement de perspective et d'approche tant pour les professionnels que pour le public. C'est la raison pour laquelle les travaux sont encore en cours, ce qui souligne que leur achèvement relève d'une perspective à long terme.

Eu égard à la grande diversité des traditions et des approches en matière d'éducation et de formation professionnelle, les États membres dans leur ensemble ainsi que certains pays à titre individuel, par exemple l'Italie, l'Espagne, l'Allemagne et le Royaume-Uni, ont fait appel à l'assurance qualité pour promouvoir la transparence, la compréhension mutuelle et la confiance qui s'avèrent indispensables.

Cette étude menée en 2009-2010 a pour but d'analyser le rôle de l'accréditation des prestataires d'EFP dans le cadre de l'assurance qualité de la formation. Elle analyse certaines approches nationales et certains dispositifs mis en place au niveau des secteurs pour l'accréditation des prestataires et programmes d'EFPI et/ou d'EFPC, afin de cerner leurs éléments communs et leurs différences. L'accréditation d'un prestataire d'enseignement ou de formation est la procédure de contrôle qualité visant à la reconnaissance et à l'approbation officielles du prestataire par l'autorité législative ou professionnelle compétente après vérification de la conformité à certaines normes prédéfinies (Cedefop, 2008c).

L'étude fonde ses constats sur huit études de cas approfondies menées dans sept États membres et sur l'analyse de quatre systèmes sectoriels

d'accréditation. L'échantillon de recherche comprenait sept États membres: Danemark, Allemagne, France (avec des formules différentes pour l'EFPI et l'EFPC), Hongrie, Italie/Lombardie, Roumanie et Royaume-Uni/Angleterre. Les approches sectorielles de la qualité dans l'EFP ont porté sur les secteurs suivants: services bancaires et financiers, passeport de compétences informatique européen (PCIE) dans le secteur des TIC, secteur de l'hôtellerie et de la restauration, secteur du soudage.

Outre ces recherches documentaires poussées, l'étude a procédé par interviews avec des ministères ou des organisations sectorielles, des organismes d'accréditation et des organisations représentatives des prestataires d'EFP, mettant en œuvre la même méthodologie et la même panoplie d'instruments de recherche (questionnaires d'interviews).

L'accréditation telle que l'entend la présente étude est un outil d'évaluation mis en œuvre non pas par le prestataire d'EFP, mais par un organisme externe officiellement désigné ou reconnu à cette fin. Cette reconnaissance peut être conférée par les autorités publiques ou, dans le cas d'une accréditation sectorielle, par un organisme professionnel sectoriel.

État des lieux dans les pays et les secteurs

Au **Danemark**, la mise en œuvre d'un système d'accréditation a commencé et ne s'applique qu'aux nouveaux programmes d'EFP de niveau supérieur (CITE 5) (KVU). L'étude a porté sur les programmes KVU parce qu'il n'existe pas d'autre dispositif d'accréditation dans l'EFPI ou l'EFPC. Il est prévu d'étendre progressivement l'accréditation aux programmes existants d'ici à 2012. Si l'accréditation est centrée sur les programmes, certains prestataires dispensant ces programmes KVU font indirectement l'objet eux aussi d'un contrôle externe. Le cadre d'accréditation est fondé sur la participation des parties prenantes, le contrôle des résultats par référence à un ensemble d'indicateurs de qualité et la transparence des résultats obtenus. L'autoévaluation est un impératif légal pour les prestataires d'EFP, et leur système de gestion de la qualité fait l'objet d'une évaluation dans le cadre du processus d'accréditation. Ils doivent avoir un plan qualité, des procédures d'autoévaluation, un plan de suivi et un plan de diffusion publique des résultats. Le système d'accréditation suscite une appréciation positive de la part de la plupart des parties prenantes, en dépit des lourdes contraintes que la procédure impose aux prestataires candidats à l'accréditation. Sur trente demandes d'accréditation de nouveaux programmes d'EFP, vingt avaient été approuvées et dix rejetées en 2009.

En **Allemagne**, les prestataires d'EFPC opérant dans la formation continue des chômeurs à financement public sont tenus de mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité et doivent être accrédités par un organisme reconnu. Un système national unique d'accréditation n'opère que dans certains volets de l'EFPC (*Anerkennungs- und Zulassungsverordnung - Weiterbildung – AZWV*) parce que l'EFPC relève de la compétence des 16 *Länder*. De ce fait, les démarches d'assurance qualité et d'accréditation dans l'EFPC sont largement différentes. Le cadre de qualité de l'AZWV est fixé dans des lignes directrices et recommandations émises par un comité consultatif comprenant des représentants de l'État fédéral et des *Länder*, des partenaires sociaux, des prestataires d'EFPC, ainsi que des experts indépendants. Les impératifs qui y figurent comprennent l'orientation sur les clients, les méthodes visant à favoriser les processus individuels d'apprentissage, l'évaluation régulière des programmes de formation avec le contrôle du placement dans l'emploi, les structures de gestion de la qualité et les dispositifs d'amélioration. Une place éminente est accordée aux aspects liés à l'insertion des formés sur le marché du travail. Un système interne de gestion de la qualité constitue un critère essentiel d'accréditation. Un important résultat du cadre d'accréditation a consisté dans l'épuration du marché. Il y a environ 3 500 prestataires accrédités pour l'EFPC à financement public, alors qu'ils étaient environ 10 000 avant la mise en place du système. Le fait que 8 % environ des prestataires ont obtenu l'accréditation sans aucune objection témoigne sans doute de l'amélioration de la qualité.

L'exemple de la **France** procède d'une approche de la qualité appliquée à titre volontaire, qui s'adresse aux établissements d'EFPC publics déjà accrédités. Il existe deux labels de qualité distincts, tous deux délivrés par le ministère de l'éducation nationale: le label Lycée des métiers (LDM) pour l'EFPC et le label GretaPlus pour l'EFPC et l'EFPC. Un système de label diffère d'un dispositif d'accréditation, mais les procédures sont comparables puisqu'il faut avoir obtenu une accréditation pour se voir délivrer le label de qualité reconnu. Le cadre de qualité du label LDM est par définition centré sur les objectifs de qualité ou sur les domaines dans lesquels les établissements candidats doivent satisfaire à certains critères en élaborant leur propre «projet» spécifique. Les établissements d'EFPC candidats doivent construire leur profil professionnel et renforcer leurs partenariats avec l'économie régionale et les collectivités. La mise en œuvre d'un système interne de gestion de la qualité n'est pas expressément mentionnée. Jusqu'à présent, environ 20 % des lycées ont reçu le label LDM, mais le ministère de l'éducation entend faire passer ce taux à 50 %. Le cadre de qualité

du label GretaPlus est fondé sur la mise en œuvre de programmes de formation sur mesure, notamment stratégies de détection des besoins de formation des bénéficiaires, objectifs pédagogiques, organisation de la formation, accompagnement des apprenants et procédures d'évaluation appropriées. Les établissements candidats doivent justifier de la mise en œuvre d'un système interne efficace de gestion de la qualité. En 2010, 45 institutions sur 220 avaient obtenu le label de qualité GretaPlus. Le travail de développement et la communication paraissent mieux structurés et plus ciblés dans les établissements labellisés.

La **Hongrie** a créé une stratégie nationale de réforme de son système d'EFPI définissant les priorités nationales en matière d'apprentissage tout au long de la vie tout comme pour les institutions chargées de la mise en œuvre de la stratégie. Des efforts spécifiques ont été menés pour édifier un système cohérent d'accréditation pour l'EFPI et l'EFPC englobant en même temps les établissements d'enseignement supérieur. Le cadre de qualité hongrois mise fortement sur l'autoévaluation et la gestion interne de la qualité de la part des prestataires d'EFPI: ils doivent mettre en œuvre le cycle PDCA (planifier, développer, contrôler, ajuster), c'est-à-dire planifier, contrôler, évaluer et améliorer en permanence leurs activités. L'accréditation a eu de nettes répercussions sur les activités des institutions: quelque 1 200 institutions avaient été accréditées en 2010 et étaient à même de satisfaire aux exigences élevées de qualité, d'où une meilleure formation.

L'exemple de l'**Italie** est celui d'un système mixte comprenant un cadre national et différentes approches régionales d'accréditation des prestataires d'EFPI. Un ensemble de critères minimaux pour l'accréditation des prestataires privés d'EFPI sollicitant des financements publics a été mis en place au niveau national. Si l'accréditation est obligatoire pour les prestataires privés opérant dans l'EFPI et l'EFPC, elle est également requise des établissements publics d'enseignement désireux d'intervenir dans l'EFPI si telle n'est pas leur mission institutionnelle. Les gouvernements régionaux peuvent ajouter ou élargir des critères en fonction des besoins régionaux ou locaux. C'est aux gouvernements régionaux qu'il revient d'évaluer si les prestataires d'EFPI satisfont à ces exigences. Le cadre d'accréditation fait l'objet d'une interprétation et d'une mise en œuvre différentes d'une région à l'autre. C'est la région de Lombardie qui a été choisie pour l'étude. En détectant les prestataires qui obtiennent les meilleurs résultats et en introduisant un système de classement, la Lombardie vise à renforcer la concurrence entre les prestataires d'EFPI. Les candidats à l'accréditation doivent fournir des informations sur leur système de gestion de la qualité et être certifiés ISO 9001:2000.

En **Roumanie**, la mise en œuvre d'un cadre d'accréditation et d'assurance qualité s'inscrit dans le contexte de la modernisation du système d'EFPP, où la déréglementation menée par le gouvernement se traduit par une plus grande autonomie des prestataires. Le cadre national est basé sur le CCAQ ⁽²⁾ et comporte sept principes de qualité centrés sur la performance et la gestion de la qualité des prestataires d'EFPP. La mise en œuvre d'un système interne de gestion de la qualité n'est pas considérée comme une condition préalable à l'accréditation, mais il doit y avoir dans chaque organisation prestataire une commission d'assurance qualité et d'évaluation. Cette commission prépare un manuel de qualité, rédige un rapport d'autoévaluation et formule des propositions en vue d'améliorer la qualité. Le principal résultat du système d'accréditation a été l'établissement d'un registre national qui en 2010 comportait 2 883 prestataires autorisés, dont 468 publics, 2 362 privés et 53 publics-privés. Le système national opère dans une logique de marché. L'augmentation annuelle du nombre de programmes autorisés (18 % par an) et l'intérêt accru que suscite chez les partenaires sociaux le développement du système témoignent de l'amélioration de la qualité.

L'étude du **Royaume-Uni/Angleterre** fournit un exemple de transition d'une approche reposant sur une inspection vers une procédure d'accréditation ayant fonction de soutien, où les processus d'assurance et de mesure de la qualité sont adaptés à leur but. Elle est centrée sur le système d'accréditation qui fonctionne en Angleterre et, avec des différences mineures, également au pays de Galles. Le cadre de qualité du Royaume-Uni/Angleterre est en pleine mutation et rassemble l'élaboration des curricula, la mise en œuvre et l'évaluation de la formation en vertu de critères fixés par diverses agences. Le cadre national des certifications (NQF) est de toute évidence la principale référence; il stipule les contenus, le contrôle de qualité, l'inspection et l'évaluation dans le cadre de la formation. Une autoévaluation rigoureuse et une planification efficace des actions visant à apporter les améliorations nécessaires devraient faire partie intégrante des systèmes de gestion des prestataires. La production d'un rapport annuel d'autoévaluation est une condition préalable à l'accréditation. Un plan de développement devrait

(2) Cadre commun d'assurance de la qualité: un ensemble de principes, de lignes directrices et d'outils développés par le Forum européen sur la qualité dans l'EFPP (2001-2002) et le Groupe technique de travail sur la qualité dans l'EFPP (TWGQ, 2003-2005) dans le cadre du processus de Copenhague afin d'aider les États membres à promouvoir l'amélioration continue de la qualité des systèmes d'EFPP, les prestataires d'EFPP à améliorer la qualité de l'offre de formation, et les individus à acquérir de meilleures aptitudes et compétences. Le modèle de qualité a été révisé et inclus dans la recommandation CERAQ (2009) (Cedefop, 2011).

montrer comment le prestataire entend intervenir là où des améliorations sont nécessaires et exploiter les atouts. Les effets du système d'accréditation touchent une vaste audience, concernant en 2009/2010 plus de 2 000 écoles, 450 *colleges* et même une démarche de collaboration accrue dans l'ensemble du secteur universitaire.

Le secteur des **services bancaires et financiers** figure dans l'étude en raison de la forte demande de mobilité transnationale des employés du fait des fusions et reprises internationales, rendant nécessaires des normes d'envergure européenne en matière de formation et de reconnaissance des certifications. Le cadre de qualité mis en place par la European Banking Training Association est caractérisé par le fait qu'il est axé sur la délivrance de certificats par référence à l'évaluation d'acquis d'apprentissage arrêtés en commun par l'EBTN (le réseau européen de formation bancaire) et ses organisations affiliées et sur le recours à un modèle standard d'examen. Le cadre stipule en outre un système d'assurance qualité faisant appel à l'évaluation, la révision et l'actualisation régulières des procédures d'évaluation. La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité est une condition préalable à l'accréditation, et la production d'un rapport d'autoévaluation constitue un élément de la procédure d'accréditation. Le système de gestion de la qualité doit documenter les fonctions et les responsabilités de toutes les personnes intervenant dans l'évaluation des programmes. Au cours des quatre à cinq dernières années, quelque 7 500 certificats ont été délivrés par des institutions de formation accréditées, et la demande augmente.

Le **passport de compétences informatique européen (PCIE)** est un certificat délivré par un secteur extrêmement novateur où les certifications des employés changent en permanence du fait de l'apparition de nouveaux domaines d'activité. Le système d'accréditation ne couvre pas la formation, mais porte uniquement sur les tests et les centres de test. Même si les centres de test préparent leurs candidats, il n'y a pour ces activités ni assurance qualité ni accréditation. Le système du PCIE est uniquement voué à garantir la conformité et la transparence de la phase de test, qui doit évaluer les aptitudes des candidats indépendamment de leur formation. Les centres de test ne sont pas tenus de mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité. La Fondation ECDL a mis en place en son sein un système de gestion de la qualité et vise par son programme d'audit des opérateurs à transférer ses normes de qualité aux opérateurs. Le label PCIE est essentiellement un instrument de promotion commerciale conférant une meilleure crédibilité au certificat et contribuant à la stabilité du prestataire.

Dans le secteur **hôtellerie et restauration**, des normes communes de haute qualité et d'envergure européenne sont nécessaires pour former les employés à satisfaire aux attentes d'une clientèle internationale de plus en plus variée. À titre d'exemple d'un dispositif d'accréditation et d'assurance qualité, c'est le système de licence géré par une organisation professionnelle américaine qui a été analysé. Le cadre de qualité appliqué par le American Hotel & Lodging Educational Institute (AH&LEI) est centré sur la formation et la certification en vertu de critères portant sur les ressources humaines et matérielles. Les partenaires affiliés licenciés doivent recourir à des curricula communs et utiliser les matériels d'enseignement et d'apprentissage imposés. Le dispositif n'exige pas du prestataire de formation la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité. La qualité de la formation est au contraire assurée par l'AH&LEI, qui fournit le contenu et la structure des programmes de formation. Les prestataires qui sont partenaires affiliés licenciés de l'AH&LEI sont fortement compétitifs au niveau régional ou national.

Dans le **soudage**, un autre secteur d'ordre technologique représenté dans l'étude, ce sont des normes de qualité élevées qui sont appliquées en raison des réglementations européennes en matière de sûreté et de sécurité, et l'accréditation des formations joue un rôle de premier plan pour assurer la sécurité publique. Le cadre de qualité régissant l'accréditation des prestataires d'EFP stipule des normes relatives aux ressources humaines et matérielles du prestataire et impose la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité. Tous les prestataires doivent recourir à des curricula communs et à des matériels d'enseignement et d'apprentissage imposés. Un système de gestion de la qualité constitue une condition obligatoire préalable au lancement de la procédure d'accréditation, et les grandes fédérations nationales mettent à la disposition des prestataires d'EFP candidats à l'accréditation un manuel de mise en place d'un tel système. Le nombre de diplômes délivrés par la Fondation européenne pour le soudage (EWF) peut servir d'indicateur de la valeur et de la réputation du système d'accréditation. Le nombre cumulé de diplômes de l'EWF est passé de moins de 16 000 en 1995 à plus de 10 000 en 2007, ce qui indique une importante pénétration du marché de la part du système. Les prestataires peuvent pour leur promotion utiliser le nom et le logo de la fédération nationale et profiter de son excellente réputation.

Éléments communs et différences

La mise en place des systèmes nationaux et sectoriels d'accréditation présentés dans ce rapport relève de bases similaires, mais d'intentions différentes. Les systèmes nationaux tendent à réguler le marché de l'offre de formation (surtout continue) et sont en corrélation avec diverses réformes des systèmes d'EFP privilégiant les individus/les apprenants. Par comparaison, l'institution de systèmes sectoriels d'accréditation vise plus directement à coordonner la transmission d'aptitudes et de compétences répondant à une demande sectorielle spécifique de personnels qualifiés au niveau européen et international. Si ces systèmes mis en place par les secteurs et leurs organisations professionnelles se réfèrent également à la formation continue, il s'agit pour eux surtout de faire en sorte que les normes requises pour la formation s'appliquent de façon uniforme dans l'ensemble du secteur, quel que soit le pays concerné. Les critères nationaux d'accréditation ne les concernent pas. En outre, il est fréquent qu'ils portent surtout sur les procédures de test.

Les systèmes tant nationaux que sectoriels d'accréditation sont caractérisés par des cadres juridiques et cadres de qualité solides et largement consolidés, qui sont constamment ajustés et adaptés dans leur méthodologie. Des informations détaillées sont mises à la disposition des prestataires d'EFP désireux de demander l'accréditation. Des aides à la constitution du dossier de demande sont largement accessibles via Internet, et les organismes d'accréditation diffusent en ligne à l'intention du public les résultats du processus d'accréditation.

L'accréditation est obligatoire au Danemark (pour les nouveaux programmes d'EFP de niveau supérieur) et au Royaume-Uni/Angleterre, tandis qu'elle est facultative dans d'autres pays, l'accréditation étant requise pour pouvoir bénéficier de financements publics. Cette exigence représente pour les prestataires une puissante incitation à obtenir l'accréditation. Dans certains pays l'accréditation est requise pour pouvoir délivrer des diplômes reconnus, ce qui est également le cas dans les secteurs. On l'a vu plus haut, les deux labels de qualité destinés en France aux établissements publics relèvent d'une formule volontaire, mais ils ne sont délivrés qu'aux prestataires d'EFP performants déjà habilités à opérer.

Il existe différents organismes appelés à délivrer l'accréditation. Ce sont en Italie les autorités régionales qui sont compétentes; en France, des comités spéciaux ont été mis en place sous la tutelle du ministère de l'éducation nationale; au Danemark, en Hongrie et en Roumanie, des

organismes gouvernementaux sont chargés de l'accréditation. En Allemagne, l'accréditation des prestataires d'EFPP relève d'une logique de marché avec actuellement 27 agences intervenant après avoir été reconnues par un organisme gouvernemental. Dans les secteurs analysés, l'accréditation est effectuée par l'organisation qui délivre aussi les diplômes professionnels et constitue un processus intégralement organisé par le secteur sans intervention d'organismes gouvernementaux. Toutes les organisations sectorielles ont mis en place pour évaluer les demandes d'accréditation des comités spéciaux composés d'experts des domaines technique et éducatif dans le domaine de formation concerné.

La durée moyenne du processus d'accréditation va de un mois (Italie) à 15 mois (France, Royaume-Uni). Il est partout de règle de faire connaître les institutions accréditées. Dans la plupart des cas, cette publication s'effectue sur le web, ce qui fait que les informations sont accessibles à tous. Par comparaison avec l'accréditation nationale, la procédure d'accréditation dans deux des secteurs analysés est brève. Elle dure entre 15 jours (PCIE) et six à douze mois (secteur de l'hôtellerie et de la restauration, secteur du soudage).

L'accréditation une fois délivrée est valable pendant une période allant de un à cinq ans, le cycle le plus court (un an) étant appliqué en Italie. Un renouvellement est obligatoire au bout de trois ans en Allemagne et pour le label GretaPlus en France; en Hongrie et en Roumanie, l'accréditation doit être renouvelée au bout de quatre ans, et le label LDM de France doit être renouvelé au bout de cinq ans. C'est dans le secteur du soudage que la période de renouvellement est la plus courte, puisqu'elle est de deux ans. Le renouvellement est associé à un contrôle intérimaire appelé «surveillance régulière». Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'accréditation est valable pendant une période de cinq ans; la période de renouvellement dans le secteur bancaire et pour le PCIE est de trois ans.

Résultats et impacts de l'accréditation

Considérés dans leur ensemble, les résultats des systèmes d'accréditation analysés montrent que les systèmes sont largement acceptés par les prestataires, qu'ils se sont imposés sur le marché et ont prouvé qu'il est possible de dispenser des formations selon des normes de qualité fixées à l'avance. On l'a déjà vu, la principale visée des systèmes d'accréditation analysés est d'assurer le respect de normes minimales dans l'EFPP. Les

prestataires peu performants disparaissent du marché, les prestataires qui ont obtenu l'accréditation peuvent voir leur crédibilité renforcée. Les cadres sectoriels favorisent les normes de qualité – sans intervention directe des autorités publiques – et la comparabilité à l'échelle européenne, qui n'existe pas encore mais dans laquelle on peut voir un enjeu futur.

En ce qui concerne l'accréditation, les systèmes nationaux et sectoriels analysés sont assez proches. Les principales étapes de la procédure d'accréditation sont largement les mêmes, elles sont récapitulées dans une séquence type de processus d'accréditation. Appliquée partout, cette séquence type pourrait devenir un élément d'une stratégie systématique commune à élaborer et à mettre en œuvre pour l'accréditation dans l'EFPP au niveau européen, intégrée dans la structure existante de coopération européenne en matière d'assurance qualité.

En recourant à un label de qualité, les exemples sectoriels démontrent la valeur ajoutée de l'accréditation dans l'EFPP, générant des impacts externes sur le monde de l'entreprise. Le PCIE est un exemple intéressant de marque. Dans les systèmes nationaux, il est rare qu'existent pour les prestataires performants des labels de qualité reconnus comme le label GretaPlus en France. Il y a là un énorme potentiel à exploiter pour renforcer l'attrait de l'EFPP.

Dans les cadres nationaux de qualité, les exigences applicables aux systèmes internes de gestion de la qualité ne sont souvent pas pleinement opérationnalisées. Les méthodes de collecte des données sont rarement spécifiées, alors que la collecte des informations est une condition indispensable de toute évaluation de la réalisation des objectifs de qualité et que tout effort sérieux d'amélioration de la qualité doit se fonder sur des informations fiables. L'exigence de mise en place d'une procédure de traitement des plaintes est un autre point faible. Sauf dans le secteur du soudage, les exigences formulées au niveau des secteurs pour les systèmes de gestion de la qualité sont moindres encore que celles spécifiées au niveau des pays. La diffusion des résultats et la participation des parties prenantes ne sont quant à elles aucunement problématiques.

Dans les approches sectorielles analysées, le nombre de critères d'accréditation est assez restreint, tandis que les systèmes nationaux d'accréditation recourent à une ample liste de critères par référence auxquels les prestataires sont évalués. Ces critères peuvent englober les questions de gestion financière aussi bien que le système comptable, les données sur l'infrastructure, les locaux, les équipements, les compétences des enseignants, des personnels techniques et administratifs. Les systèmes nationaux d'accréditation mettent davantage l'accent sur la réglementation

du processus de formation que les cadres sectoriels. Ils se concentrent pour l'essentiel sur les procédures d'examen et de test et sur la certification des individus. Toutefois, ils omettent totalement le processus d'apprentissage, et donc les besoins des apprenants. Les systèmes sectoriels, surtout ceux du système bancaire et du PCIE, sont peut-être trop ciblés et trop concis.

Dans de nombreux systèmes nationaux d'accréditation, l'orientation sur les intrants, c'est-à-dire sur les ressources mises en œuvre, continue de prévaloir et une moindre attention est portée à la mesure des résultats et des acquis. Ce constat confirme que la spécification de méthodes de collecte des données est plutôt négligée, ce qui entrave toute activité sérieuse de gestion de la qualité.

Les systèmes d'accréditation analysés ont pour principale fonction d'assurer le respect de normes minimales dans la mise en œuvre des formations. Ils n'impulsent que rarement une dynamique d'amélioration permanente de la qualité de la formation dans les organismes prestataires d'EFPP. Il est difficile de combiner ces deux fonctions: respect de normes minimales et amélioration permanente de la qualité de la formation. La plupart des systèmes d'accréditation analysés se limitent à certifier ce qui existe, sans guère prêter attention à l'amélioration. Il faut donc élargir leur portée pour y inclure une fonction d'amélioration.

Enjeux d'avenir

Le grand enjeu pour l'avenir consiste à développer l'accréditation pour en faire un moteur de l'amélioration de la qualité dans l'EFPP. En renforçant le soutien prodigué aux prestataires d'EFPP pour l'aménagement de leurs objectifs individuels de qualité et la mise en œuvre de critères de qualité, on contribuerait à atteindre cet objectif. Par ailleurs, les systèmes d'accréditation devraient privilégier davantage encore l'efficacité des systèmes de gestion de la qualité des prestataires d'EFPP. La focalisation accrue sur les résultats est un autre moyen d'améliorer la qualité des services de formation.

L'évolution des liens entre le secteur de l'EFPP et le système de l'emploi pourrait aider à mettre davantage l'accent sur les critères relatifs aux résultats et aux acquis. La participation des parties prenantes est un aspect capital des efforts à mener pour orienter plus fortement le processus d'accréditation et les critères appliqués sur les résultats de la formation. Une mesure plus systématique des résultats et des impacts de la formation est une autre approche pour améliorer la qualité de l'EFPP et l'employabilité des apprenants

d'EFP. Toutefois, des outils adéquats permettant aux prestataires d'EFP de recueillir les données pertinentes font souvent défaut, ce qui restreint la possibilité de procéder à des comparaisons avec d'autres prestataires.

Parmi les critères d'accréditation, les prestataires d'EFP devraient mettre à profit l'**ensemble d'indicateurs de qualité** stipulés dans la recommandation relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance qualité dans l'EFP ⁽³⁾. Cet ensemble d'indicateurs fournit une structure qui pourrait être étendue par l'adjonction d'autres indicateurs en fonction des circonstances spécifiques.

Les études de cas menées au Royaume-Uni/Angleterre, au Danemark et en Hongrie ont permis de distinguer certains développements intéressants en vue d'un resserrement des liens entre l'EFP et l'enseignement supérieur sur la voie de la création d'un cadre commun d'accréditation dans une perspective d'éducation et de formation tout au long de la vie.

Selon les dispositions prévues en Allemagne, au Danemark et en Hongrie, l'accréditation des prestataires d'EFP et des programmes d'EFP est normalement acceptée lorsque l'accréditation est délivrée par un organisme étranger qui a été reconnu dans un autre pays d'Europe sur la base des mêmes critères.

L'étude a cerné plusieurs éléments susceptibles de permettre d'axer davantage l'accréditation sur les aspects de la qualité dans l'EFP: resserrement des liens entre le secteur de l'EFP et le marché du travail, amélioration de la participation des parties prenantes, renforcement de la coopération régionale et de la priorité donnée à la mesure des résultats et des acquis, en même temps que promotion d'un ensemble pertinent d'indicateurs.

La gestion interne de la qualité de la part des prestataires d'EFP est l'un des principaux enjeux pour améliorer la qualité à leur niveau. Cet instrument permet aux prestataires de s'attacher eux-mêmes en permanence à la recherche d'une qualité meilleure, indépendamment de l'accréditation. La mise en œuvre d'un système interne efficace de gestion de la qualité devrait constituer un impératif *sine qua non* dans tout système d'accréditation. Mais il peut être difficile pour tous les systèmes d'EFP de spécifier ce qui est nécessaire pour qu'un système interne de gestion de la qualité fonctionne efficacement.

⁽³⁾ Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels. *Journal officiel de l'Union européenne*, C 155, 8.7.2009, p. 1.

Les systèmes d'accréditation actuels présentent un caractère d'ambiguïté entre l'aspiration de contribuer à la qualité dans l'EFP et leur fonction d'assumer ce qui existe. Les résultats de cette étude suggèrent, pour pallier à cette ambiguïté, une approche échelonnée d'accréditation des prestataires d'EFP. À un premier échelon d'accréditation de base, les prestataires d'EFP devraient démontrer qu'ils se conforment et s'attachent aux règles, normes et critères existants et établir ainsi qu'ils les assument. Pour les institutions de formation ayant obtenu l'accréditation en vertu de ces critères, des échelons supplémentaires d'excellence à gravir si elles le désirent pourraient être mis en place. Cette quête d'excellence devrait être expressément orientée sur la qualité. Les prestataires candidats à l'accréditation en vertu du cadre d'excellence devraient justifier de tendances durables à l'amélioration par référence à des indicateurs de résultat et d'acquis. À des échelons suivants d'un tel cadre d'excellence, la performance de ces prestataires pourrait faire l'objet d'une évaluation comparative nationale et internationale. Les prestataires les plus performants devraient être récompensés.

Conclusions et recommandations à l'adresse des parties prenantes

Les systèmes nationaux et sectoriels d'accréditation devraient encourager les prestataires d'EFP à :

- construire leurs propres objectifs de qualité indépendamment de l'ensemble standard de critères de qualité mis en œuvre dans le cadre du processus d'accréditation;
- scruter et réexaminer en permanence les résultats des évaluations afin de détecter les points faibles, d'instituer une gestion permanente de la qualité et d'organiser changement et amélioration.

Les organisations regroupant les prestataires d'EFP pourraient soutenir un échange d'expériences relatives aux systèmes internes de gestion de la qualité, aidant ainsi les prestataires à cerner les aspects essentiels, à apprendre les uns des autres et à rendre plus efficaces leurs systèmes de gestion de la qualité.

Les États membres devraient au sein de leurs cadres nationaux de qualité renforcer la participation des parties prenantes :

- les prestataires d'EFP et leurs organisations de branche devraient avoir voix au chapitre dans les organes de direction des organismes d'accréditation.

Ils devraient faire état d'expériences vécues par les prestataires candidats à l'accréditation, et exprimer leurs opinions sur les critères et normes mis en œuvre dans le cadre du processus d'accréditation;

- une plus grande importance devrait être accordée aux résultats et aux acquis des formations. Des instruments correspondants de mesure devraient être mis à la disposition des prestataires dans l'UE, leur permettant de recueillir des informations valides et viables et de procéder à des comparaisons et évaluations comparatives des résultats obtenus;
- un système d'incitations destiné aux prestataires d'EFP ayant assuré une bonne qualité de la formation et dont des mesures attestent d'une excellente performance devrait être mis en place;
- une meilleure visibilité des performances en matière de qualité devrait être assurée par la mise en œuvre et le renforcement d'activités correspondantes de marketing. La création d'un label de qualité pour les prestataires ayant obtenu l'accréditation contribuerait à rendre le secteur plus attractif;
- en renforçant la coopération entre organismes d'accréditation de l'EFP et de l'enseignement supérieur, les États membres pourraient déterminer les éléments communs et progresser sur la voie de l'établissement d'un cadre d'accréditation cohérent couvrant tous les volets de leur système éducatif sans négliger les spécificités de chaque secteur;
- la coopération européenne entre les États membres devrait aboutir à ce que la reconnaissance commune des certifications d'EFP ne soit plus limitée, mais devienne la règle dans toute l'Europe et tous les États membres.

Les organisations sectorielles ayant établi un système d'accréditation des prestataires d'EFP:

- pourraient s'engager dans un échange intersectoriel d'expériences pour discuter des différences et des points communs de leurs approches, les comparer et en tirer des enseignements mutuels;
- devraient être au courant des tendances et des développements des systèmes nationaux d'accréditation;
- certains systèmes sectoriels devraient moins privilégier l'évaluation et les procédures d'examen et prêter davantage d'attention au processus de formation et aux besoins des apprenants;
- les systèmes sectoriels devraient renforcer la dimension qualité dans leurs systèmes d'accréditation en encourageant les prestataires à mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité. Cet élément devrait devenir une condition préalable de l'accréditation.

La coopération et l'échange d'expériences à l'échelon européen:

- devraient inclure les organismes d'accréditation mis en place pour l'accréditation nationale ou sectorielle dans l'EFPP. L'établissement d'un réseau d'organismes d'accréditation englobant les services d'inspection devrait être envisagée;
- l'amélioration de la coopération européenne devrait préparer la voie à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie commune d'accréditation dans l'EFPP, intégrée dans la coopération européenne existante sur l'assurance qualité et consistant en plusieurs normes, lignes directrices, critères et instruments d'application facultative;
- les efforts pourraient se baser sur les éléments communs déterminés dans ce rapport;
- il sera nécessaire de poursuivre les recherches et les études sur les développements intervenant dans le domaine de l'enseignement supérieur. Les normes et lignes directrices communes d'assurance qualité mises en place dans ce domaine pourraient servir de modèle pour l'élaboration d'un cadre analogue dans le secteur de l'EFPP.

Introduction

L'augmentation des investissements publics et privés dans les ressources humaines et les systèmes éducatifs est l'une des grandes priorités de l'agenda de Lisbonne et du nouveau cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation (Éducation et formation 2020). Parmi d'autres objectifs, il s'agit de parvenir d'ici à 2020 à ce qu'en moyenne 40 % au moins des jeunes générations obtiennent un diplôme de l'enseignement supérieur et à ce que le taux d'abandon scolaire soit ramené à moins de 10 % (Commission européenne, 2010, p. 3). Cependant, l'augmentation des investissements dans les systèmes éducatifs ne se traduira pas automatiquement par un renforcement de leur efficacité et de leur efficience, même si les objectifs quantitatifs sont atteints. C'est là qu'intervient l'aspect de la qualité: «Cela requiert une amélioration de la qualité de notre éducation, le renforcement de la performance de notre recherche, la promotion du transfert d'innovation et de connaissances à travers l'Union, l'utilisation pleine et entière des technologies de l'information et de la communication et cela nécessite de transformer les idées innovantes en nouveaux produits et services afin de créer de la croissance, des emplois de qualité et de faire face aux défis sociétaux européens et mondiaux» (Commission européenne, 2010, p. 13).

Dans de nombreux États membres et de plus en plus souvent, l'accréditation est utilisée comme instrument de gouvernance afin d'assurer la qualité des institutions de formation ainsi que des programmes de formation. C'est ainsi par exemple que des systèmes d'accréditation sont en place en République tchèque, en Grèce, en Italie, au Luxembourg, au Portugal, en Roumanie, en Écosse, en Slovaquie et en Finlande. À Chypre, en Estonie et à Malte, un système d'accréditation est en cours d'élaboration. C'est dans ce contexte que le Cedefop a mené une étude dans le but de passer en revue et d'analyser le rôle de l'accréditation des prestataires d'EFOP dans le cadre de l'assurance qualité de l'offre de formation. Il a fallu, pour détecter ce qu'elles ont en commun et ce en quoi elles divergent, analyser les différentes approches nationales et sectorielles en matière d'accréditation. À partir d'une analyse d'un échantillon de cadres nationaux, régionaux et sectoriels existants pour l'accréditation et l'assurance qualité, l'étude a

défini un ensemble d'axes directeurs et de critères européens communs pour l'accréditation des prestataires d'EFP, mettant un accent particulier sur la fourniture d'outils de soutien aux prestataires désireux de faire une demande d'accréditation.

Portée de l'étude et méthodologie

Comme l'indique la synthèse, l'accréditation tel que l'entend la présente étude est un outil d'évaluation mis en œuvre non pas par les prestataires d'EFP eux-mêmes, mais par un organisme externe officiellement désigné ou reconnu à cette fin. Cette reconnaissance peut être conférée par les autorités officielles ou, dans le cas d'une accréditation sectorielle, par un organisme professionnel sectoriel. Les termes accréditation et certification sont souvent utilisés comme des synonymes, car ils caractérisent tous deux la vérification externe de normes de qualité. Mais conformément aux travaux menés par le Cedefop dans ce domaine, nous utilisons le terme d'accréditation lorsqu'il s'agit de prestataires et/ou de programmes d'EFP et le terme de certification lorsqu'il s'agit de personnes. Toutefois, dans la bibliographie internationale sur la qualité, l'accréditation des organisations est également appelée certification comme dans la série de normes ISO 9000, au titre de laquelle de nombreuses organisations sont certifiées. Lorsqu'on se penche sur les différences, on constate que l'accréditation et la certification des organisations présentent des axes légèrement différents. La certification se réfère au respect de normes, règles et critères de procédure tels que les définit un cadre méthodologique d'assurance qualité et de gestion de la qualité, comme dans la série de normes ISO 9000. L'accréditation englobe en outre la reconnaissance de la part d'un organisme professionnel ou public, prenant donc en compte d'autres aspects en plus des considérations d'ordre procédural. Dans le cas des systèmes publics d'accréditation, ces aspects peuvent porter sur l'adéquation d'un programme de formation pour le marché national ou régional du travail ou sur sa pertinence dans la poursuite de certains objectifs politiques tels que le développement des ressources humaines locales, tandis qu'en général, les approches sectorielles englobent les normes professionnelles telles qu'elles sont définies par l'organisation centrale concernée et ne se préoccupent pas d'aspects plus généraux.

Au niveau sectoriel, on observe en Europe des développements intéressants et ambitieux intervenant notamment dans la formation continue. Dans les cas analysés, l'accréditation est organisée par des organisations professionnelles de prestataires d'EFP et d'institutions opérant elles-mêmes dans un secteur donné. Dans ces secteurs et ces branches, les prestataires

d'EFP collaborent pour constituer les organisations qui les chapeautent, et qui assument alors la fonction d'organismes d'accréditation pour les prestataires qui opèrent dans les secteurs et les branches en question. Ces réseaux ou organisations sectorielles de prestataires d'EFP ont mis en place leurs propres systèmes et procédures d'accréditation et créent leurs propres labels de qualité sans intervention aucune d'organismes publics. Nous les avons inclus dans notre analyse pour, en les comparant aux approches nationales, mieux appréhender l'accréditation dans son ensemble.

2.1. Objectifs et interrogations de l'étude de recherche

D'une façon générale, l'objectif de l'accréditation d'un prestataire d'EFP ou d'un programme d'EFP est de certifier que le prestataire ou le programme en question satisfait à des exigences d'ordre professionnel ou public, à des normes de qualité prédéfinies et à certains objectifs politiques.

L'accréditation est organisée différemment dans les divers systèmes européens d'EFP, reflétant non seulement les traditions et les structures nationales, régionales et sectorielles d'EFP, mais également la nature et la situation actuelle des cadres de qualité nationaux ou sectoriels. Il existe toutefois un dénominateur commun dans toutes les activités liées à l'accréditation. Elles consistent en évaluations externes menées en fonction d'exigences prédéfinies (objectifs, critères, normes de qualité) pour l'EFP. Elles aboutissent à des jugements rationnels, et en fin de compte à une décision ayant certaines incidences pour le prestataire d'EFP et/ou la qualité de ses programmes de formation.

L'étude de l'accréditation des prestataires d'EFP s'intéresse aux aspects suivants:

- types d'accréditations/d'évaluations externes de prestataires d'EFP effectués dans les États membres et par certains secteurs;
- exigences, critères et indicateurs applicables à l'accréditation des prestataires d'EFP, le principal accent portant sur le caractère des indicateurs utilisés (intrants, processus, extrants, résultats, impacts);
- rapports entre autoévaluation interne/gestion interne de la qualité des prestataires d'EFP et accréditation externe;
- genre et degré du soutien méthodologique et organisationnel fourni aux institutions d'EFP désireuses de demander l'accréditation;

- rapport entre assurance qualité, gestion de la qualité et accréditation, et en particulier contribution de l'accréditation à la qualité globale des prestataires d'EFPP et à la qualité du système (national ou sectoriel) d'EFPP.

Si les choses varient entre les différents systèmes et les différentes procédures d'accréditation, la conception de l'accréditation n'en présente pas moins un ensemble de caractéristiques communes :

- l'accréditation porte sur la qualité des organisations prestataires d'EFPP (faisant l'objet de l'accréditation);
- le processus d'accréditation se conforme à des normes, réglementations et règles transparentes;
- l'accréditation est un processus de contrôle externe de qualité utilisé pour soumettre les organisations prestataires d'EFPP à un examen d'assurance qualité et ayant pour intention d'améliorer aussi la qualité, le degré de pertinence de ce dernier point devant toutefois être examiné dans cette étude;
- l'accréditation implique des conséquences clairement définies résultant de la suite formelle donnée à la demande du prestataire, qui en cas de décision positive aboutit à la reconnaissance formelle du prestataire (lui donnant entre autres le droit de délivrer des certifications);
- l'accréditation n'est pas une procédure menée une fois pour toutes; elle est au contraire conférée pour une période donnée et doit, pour conserver sa validité, être renouvelée.

En termes plus précis, l'étude porte sur le rôle joué par l'accréditation des prestataires d'EFPP pour assurer la qualité de l'offre de formation et de services. Le rapport entre l'accréditation et l'assurance qualité amène à clarifier les concepts de qualité et d'assurance qualité.

Le terme de «qualité» se réfère à une certaine caractéristique ou à un certain état d'un objet donné et exige donc toujours un point de référence. Le contenu de la qualité doit être défini par rapport au point de référence, qui dans cette étude est constitué par l'offre de formation et de services connexes. C'est ainsi que se trouvent d'emblée au premier rang les clients et leur satisfaction vis-à-vis des services offerts. À l'heure actuelle, de nombreuses définitions entendent par «qualité» l'observation de normes permettant de parvenir à une satisfaction durable des clients. D'autres définitions font état de notions similaires, par exemple en soulignant la réponse aux besoins des clients ou à leurs attentes. Le noyau commun de toutes ces définitions est le client, le produit ou les services fournis.

Il existe une autre série de définitions qui se concentrent sur l'observation de normes et règles requises pour fournir le produit ou le service à un bon niveau de qualité. C'est ainsi que la norme EN ISO 9000:2005 définit la qualité comme l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

On qualifie parfois cette conception de la qualité du terme de qualité technique, la conception axée sur le client étant appelée qualité relative. La qualité technique souligne que la production de produits ou la fourniture de services s'effectue conformément à des normes, réglementations et normes prescrites et que les produits ou les services sont utiles, convenables et adaptés. La qualité relative est un concept flexible, les clients ne constituant pas un groupe homogène. Les clients ont des besoins différents, des attentes diverses et des exigences individuelles, qui peuvent requérir un changement permanent incluant l'adaptation des normes, réglementations et règles de la part de l'organisation.

Les deux conceptions de la qualité ne sont pas contradictoires. Elles mettent simplement l'accent sur des aspects différents, tous deux importants et chacun complémentaire de l'autre. Il importera de prendre en considération la qualité technique et la qualité relative dans l'analyse du rôle de l'accréditation pour l'assurance qualité de l'offre de formation et de services dans l'EFPP.

Cette étude porte sur l'assurance qualité, et là encore on rencontre différentes conceptions et plusieurs termes tels que gestion de la qualité, assurance qualité, contrôle de qualité, évaluation de la qualité et amélioration de la qualité. Dans la pratique, ces termes peuvent souvent se substituer l'un à l'autre, mais ils n'en ont pas moins des acceptions légèrement différentes lorsqu'on les examine plus en détail dans une perspective scientifique. La gestion de la qualité est considérée comme un terme générique englobant tous les processus nécessaires pour créer et cibler des méthodes, règles et procédures propres à assurer la qualité dans une institution. La gestion de la qualité inclut les notions spécifiques des autres termes. L'assurance qualité s'efforce d'éviter les développements défavorables et vise au respect de normes imposées et à la prévention de la mauvaise qualité. Le contrôle de qualité est orienté sur la collecte d'informations en vue de corriger les développements défavorables, constituant donc une condition nécessaire pour la fixation de mesures d'assurance qualité. L'évaluation de la qualité va plus loin, se pré-occupant de la mesure des résultats et des acquis sur la base d'objectifs de qualité prédéfinis. Le terme d'amélioration de la qualité désigne la modification et l'amélioration permanentes des processus et de la performance en vue de s'acquitter mieux des objectifs de qualité (Cedefop, 2009, p. 9).

Cette étude menée en 2009-2010 couvre tant la pratique et la «théorie» de l'accréditation que le rôle qu'elle joue pour assurer la qualité technique et relative de l'offre de formation et de services dans l'EFP. La théorie a fait l'objet d'un travail de recherche et d'analyse documentaires, tandis que les implications, les expériences et l'évaluation des pratiques actuelles ont été appréhendées par des interviews menées dans le cadre d'études de cas tant nationales que sectorielles.

2.2. Échantillon

L'étude visait à analyser différentes approches de l'accréditation des prestataires d'EFP et des programmes d'EFP dans sept États membres de l'UE et dans quatre secteurs, afin de cerner leurs éléments communs et leurs différences. Les pays ont été choisis de façon à obtenir des exemples d'États membres de grande et de petite taille et d'États membres «anciens» et «nouveaux». L'accréditation dans l'EFP initial (EFPI) et dans l'EFP continu (EFPC) a été incluse là où existe un système interne de qualité des prestataires d'EFP, un élément qui actuellement fait largement défaut dans les politiques d'accréditation dans l'EFP. L'échantillon de l'étude englobait les pays et les secteurs indiqués ci-dessous.

Les systèmes nationaux d'accréditation analysés dans cette étude couvrent tant l'EFPI que l'EFPC, sauf pour le Danemark et l'Allemagne. Au Danemark, la mise en œuvre d'un système d'accréditation a commencé et ne s'applique qu'aux nouveaux programmes d'EFPI. Les programmes existants feront l'objet d'une accréditation progressive à partir de 2012. L'accréditation se concentre sur les programmes, mais certaines parties des organisations de prestataires d'EFP font aussi indirectement l'objet d'un examen externe.

En Allemagne, depuis juillet 2004 les prestataires d'EFP opérant dans la formation continue des chômeurs à financement public sont tenus de mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité et doivent être accrédités par un organisme reconnu selon le règlement de reconnaissance et d'homologation AZWV. Il convient de noter qu'un système national unique d'accréditation n'opère que dans ce volet du secteur de l'EFPC. L'EFPI n'est pas inclus dans cette étude, car comme indiqué dans la synthèse, il relève de la compétence des 16 *Länder* qui ont chacun leur propre approche de l'assurance qualité et de l'accréditation. L'analyse des approches des 16 *Länder* dépassait le cadre du budget et du calendrier de l'étude.

L'exemple français est inclus en raison d'une approche de la qualité appliquée à titre volontaire, ciblée sur les institutions d'EFP relevant des pouvoirs publics déjà habilitées à opérer. En France, il existe deux types distincts de labels de qualité pour l'EFPI et l'EFPC. Si un label de qualité diffère légèrement d'une accréditation, les deux approches ont été incluses dans cette étude, le label n'étant délivré qu'à l'issue d'un examen externe et d'une reconnaissance de l'organisation prestataire en vertu d'un cadre national de qualité. L'accréditation est une condition préalable à la délivrance d'un label de qualité.

L'Italie figure dans l'étude en tant qu'exemple d'un système mixte comprenant un cadre national et différentes approches régionales d'accréditation des prestataires d'EFP. Au niveau national a été mis en place un ensemble de critères minimal pour l'accréditation des prestataires d'EFP, les gouvernements régionaux pouvant ajouter ou élargir des critères en fonction des besoins régionaux ou locaux. C'est aux gouvernements régionaux qu'il revient d'évaluer si les prestataires d'EFP satisfont à ces exigences. Les procédures d'accréditation varient d'une région à l'autre. Comme pour l'Allemagne, l'analyse des 21 approches régionales de l'assurance qualité et de l'accréditation dépassait le cadre de cette étude. La région de Lombardie a été choisie parce qu'elle constitue un «cas intéressant»: en détectant les prestataires qui obtiennent les meilleurs résultats et en introduisant un système de classement, elle façonne une approche de l'accréditation qui, au lieu de se concentrer sur la satisfaction de normes minimales, encourage la concurrence entre les prestataires d'EFP et favorise l'amélioration de la qualité.

Au Royaume-Uni, les *colleges* et les prestataires doivent traditionnellement satisfaire à un grand nombre de mesures et de normes de qualité différentes avant de pouvoir être accrédités. Il en a résulté par le passé une culture de la conformité générant une bureaucratie excessive. Ces dernières années, plusieurs initiatives visant à dépasser cette approche ont été engagées, et on peut considérer le Royaume-Uni/Angleterre comme un exemple de transition depuis une approche reposant sur une inspection vers une procédure d'accréditation ayant fonction de soutien, où les processus d'assurance et de mesure de la qualité sont adaptés à leur but. L'exemple du Royaume-Uni est centré sur le système d'accréditation qui fonctionne en Angleterre et, avec des différences mineures, également au pays de Galles, tandis que le système écossais est si particulier qu'il ne peut faire partie du système analysé ici.

D'autres exemples de pays sont ceux de la Hongrie et de la Roumanie. Ces deux «nouveaux» États membres ont créé une stratégie nationale de

réforme de leurs systèmes d'EFPI, au titre de laquelle ils définissent des priorités nationales dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie et mettent en place les institutions chargées de la mise en œuvre de la stratégie. L'objectif de la stratégie est de soutenir l'élaboration d'une approche de la qualité en instaurant au niveau de la conception, de la méthodologie et de la planification les conditions de sa mise en œuvre. Des efforts spécifiques ont été menés pour édifier un système cohérent d'accréditation pour l'EFPI et l'EFPC englobant en même temps les institutions d'enseignement supérieur. En Hongrie, l'accréditation s'applique tant aux prestataires qu'aux programmes, mais l'étude de cas analysée ici porte uniquement sur l'accréditation des prestataires.

Tableau 1. **Pays sélectionnés et portée de leurs dispositifs d'accréditation dans l'EFPI**

	EFPI		EFPC	
	prestataires	programmes	prestataires	programmes
Danemark	x ⁽¹⁾	x		
Allemagne	-	-	x	x
France ⁽²⁾	x	x	x	x
Hongrie	x ⁽³⁾	x ⁽³⁾	x	x
Italie/région Lombardie	x	x	x	x
Roumanie	x	x	x	x
Royaume-Uni/Angleterre	x	x	x	x

(1) Des éléments de l'organisme prestataire sont couverts pour certains programmes.

(2) En France, il existe deux systèmes d'accréditation distincts pour l'EFPI et l'EFPC.

(3) Dans la mesure où des programmes pour adultes sont offerts.

Le choix des secteurs à analyser s'est avéré plus complexe que celui des exemples nationaux d'accréditation, malgré toutes les particularités de ceux-ci. Les critères utilisés pour choisir les secteurs à inclure dans l'échantillon portaient essentiellement sur l'impératif de normes de qualité élevées et de mobilité intra- ou intersectorielle.

Le secteur des services bancaires et financiers a été retenu comme un exemple de secteur présentant une forte demande d'intense mobilité transnationale des employés du fait des fusions et reprises internationales, rendant nécessaires des normes d'envergure européenne en matière de formation et de reconnaissance des certifications.

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration a été sélectionné parce que, en raison de l'intégration européenne et de la mondialisation, il doit desservir une clientèle internationale de plus en plus variée. Des normes communes de haute qualité et d'envergure européenne sont nécessaires pour former les employés à satisfaire aux attentes des clients.

Le passeport de compétences informatique européen (PCIE) a été retenu parce que ce certificat est délivré par un secteur extrêmement novateur (TIC) où les certifications des employés changent et évoluent en permanence du fait de l'apparition de nouveaux domaines d'activité.

Le secteur du soudage est le second exemple d'ordre technologique. Il a été retenu en raison des normes de qualité élevées imposées par les réglementations européennes en matière de sûreté et de sécurité. L'accréditation des formations joue un rôle de premier plan pour assurer la sécurité publique. Le soudage représente l'un des exemples les plus intéressants d'assurance qualité passant par l'accréditation organisée par des organismes professionnels au niveau international.

On ne peut opérer une nette distinction entre l'accréditation des organisations prestataires d'EFPI et l'accréditation des programmes que pour le secteur du soudage. Pour les deux grands types d'EFPI, seul le système d'accréditation appliqué dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration couvre tant l'EFPI que l'EFPC. Dans ce cas, l'accréditation et l'évaluation de la qualité du programme d'EFPI interviennent «automatiquement» puisque le prestataire d'EFPI doit mener un programme de formation conçu et régulièrement actualisé par l'organisme sectoriel d'accréditation. À l'inverse, les deux modèles d'accréditation qui suivent se préoccupent rarement de dispenser un programme de formation: dans le secteur des services bancaires et financiers, l'accréditation des prestataires de formation se concentre sur

Tableau 2. **Secteurs sélectionnés et portée de l'accréditation dans l'EFPI**

	EFPI		EFPC	
	prestataires	programmes	prestataires	programmes
Services bancaires et financiers			x	x ⁽¹⁾
PCIE			x ⁽²⁾	x ⁽²⁾
Hôtellerie et restauration	x	x ⁽³⁾	x	x ⁽³⁾
Soudage			x	x

(1) Centré sur la procédure d'examen.

(2) Couvre uniquement la procédure d'examen.

(3) Le prestataire doit mener le programme de l'organisme d'accréditation.

les procédures d'examen, et dans l'exemple du passeport de compétences informatique européen, l'accréditation permettant de devenir un centre habilité à délivrer le permis couvre uniquement la procédure d'examen.

2.3. Méthodologie

L'étude des exemples retenus a suivi une même approche. À partir des résultats des recherches documentaires menées sur chaque cas, des interviews personnelles ont été menées avec des représentants de ministères ou d'organisations sectorielles, avec des organismes assumant la responsabilité de l'accréditation des prestataires d'EFP dans le pays ou le secteur concerné et enfin avec des prestataires d'EFP eux-mêmes ou les organisations les regroupant. Lorsque cela était possible, le point de vue d'un expert indépendant connaissant le système en question a été appréhendé dans le cadre d'une interview afin d'obtenir des informations de référence. Les mêmes grilles d'interview ont été utilisées pour préparer et mener les interviews.

Le tableau 3 présente les interviews menées dans les pays retenus. Pour chaque pays, il était prévu de relever les points de vue des principales parties prenantes du processus d'accréditation: le ministère, l'organisme d'accréditation et un prestataire d'EFP ou une organisation regroupant des prestataires. Lorsque cela était possible, le point de vue d'un expert indépendant en EFP a lui aussi été inclus. Dans la pratique, l'application de cette formule méthodologique générale a dû être assouplie. En France, par exemple, il n'y a pas d'organisme permanent d'accréditation; un examen externe des prestataires d'EFP demandant le label de qualité est effectué par différents groupes d'experts, dont certains sont désignés par le ministère de l'éducation.

Tableau 3. Interviews menées – Pays

	DK	DE	FR	HU	IT	RO	UK/EN
Ministère	x	x	x	x	x ⁽¹⁾	x	
Organisme d'accréditation	x	x	-	x	x ⁽¹⁾	x	x
Organisations (de branche) d'EFP	x	x	x	x	x		x
Experts		x		x			x

(¹) Ministère régional, qui est en même temps l'organisme d'accréditation.

Le rôle joué dans l'accréditation par les organisations sectorielles correspond au rôle joué par les ministères dans les systèmes nationaux d'accréditation. Des représentants d'organisations sectorielles ont donc été interviewés pour les études de cas sectorielles. À la différence de la plupart des modèles nationaux, l'organisme d'accréditation n'est pas une institution spéciale, mais simplement une commission de branche ou même une commission spécifique au sein de l'organisation sectorielle. Pour inclure dans l'étude une autre perspective sur ces accréditations sectorielles, des interviews supplémentaires ont été menées avec des représentants d'organisations prestataires d'EFP et/ou des experts indépendants dans un secteur particulier.

Tableau 4. Interviews menées – Secteurs

	Services bancaires et financiers	PCIE	Hôtellerie et restauration	Soudage
Organisation sectorielle	x	x	x	x
Organisme d'accréditation	x	x	x	x
Organisation prestataire d'EFP		x		x
Experts	x	x	x	x

Approches nationales d'accréditation de l'EFP

3.1. Danemark

3.1.1. Contexte de l'EFP

Le système danois d'EFP est fondé sur le principe de la formation duale (alternance de périodes scolaires et de périodes de formation en entreprise), la participation des partenaires sociaux à tous les niveaux et le principe de l'apprentissage tout au long de la vie. L'EFPI et l'EFPC sont intégrés pour assurer la cohérence entre les certifications et les niveaux de compétence en concordance avec l'élaboration du cadre national des certifications (Ministère danois de l'éducation, 2008; Cedefop, ReferNet, 2009a). Aujourd'hui, le système est fortement modularisé et flexible. Il offre la possibilité tant de poursuivre des études que d'obtenir des certifications partielles. L'objectif politique général est d'en faire un système inclusif (pour maintenir les taux d'abandon à un faible niveau). La priorité politique actuelle consiste à renforcer l'interaction et la cohérence entre l'EFPI et l'EFPC en définissant des objectifs en termes de compétences à acquérir. L'EFPC se concentre sur l'acquisition de compétences étroitement liées à l'emploi et aux tâches professionnelles des participants à l'EFPC. Une collaboration extensive a été engagée entre prestataires d'EFPC et entreprises, et des cours d'EFPC sont souvent dispensés dans l'entreprise. L'EFPC s'adresse en premier lieu aux travailleurs non qualifiés ou peu qualifiés. La formation professionnelle comprend des programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP), des programmes de formation sociale et sanitaire ainsi que des programmes relevant de l'agriculture, de la sylviculture, des études maritimes, etc. Ces programmes d'EFPC durent de deux à cinq ans, la durée la plus typique étant de trois ans et demi à quatre ans. Les programmes d'EFPI sont des programmes «en sandwich» où un enseignement théorique et pratique en établissement d'enseignement professionnel (30 à 50 % des horaires) alterne avec une formation pratique dans une entreprise ou organisation accréditée (50 à 70 % des horaires).

En ce qui concerne l'approche de la qualité dans l'EFP, la principale caractéristique est que les prestataires d'EFPC disposent d'une large autonomie pour adapter l'EFP qu'ils dispensent aux nécessités et aux demandes

locales. L'assurance qualité figure sur l'agenda politique du Danemark depuis le début des années 1990, qui a vu l'introduction d'un nouveau cadre de gouvernance basé sur une allocation par étudiant, le «taximètre». Ce cadre visait à améliorer la réactivité et l'efficacité générales du système d'EFPP en encourageant les prestataires d'EFPP à réagir de façon plus autonome et plus rapide aux changements induits sur le marché du travail par les mutations d'ordre technologique, organisationnel et sociétal.

Les procédures d'assurance qualité sont intégrées dans le système d'EFPP grâce au dialogue permanent entre toutes les parties prenantes à tous les différents niveaux du système et à la faible distance qui sépare, sur le plan tant culturel que géographique, ceux qui occupent des postes de responsabilité. Le Danemark est un petit pays, les acteurs se connaissent et coopèrent dans l'ensemble du système, et il règne entre eux un climat de grande confiance mutuelle.

La qualité de l'enseignement et de la formation a été lancée et renforcée en deux étapes successives dénommées «vagues». Au cours des années 1990, l'assurance et le développement de la qualité ont été systématiquement rendus obligatoires pour tous les prestataires d'EFPP, et l'objectif politique général de la «première vague» était de mettre en place un système de qualité pour une autoévaluation et un suivi systématiques au niveau de chaque prestataire. Parallèlement, le rôle de l'inspection et de l'évaluation externe a été réduit jusqu'à la fin des années 1990. Au cours de la «deuxième vague» qui a démarré en 2000, le contrôle des résultats a gagné en importance: six indicateurs de qualité ont été définis pour l'ensemble du système éducatif et le contrôle externe du système a été renforcé dans son ensemble. La vérification externe, explicitement appelée accréditation, a commencé en 2004, lorsque l'Institut danois de l'évaluation a accrédité des programmes de formation dans l'enseignement supérieur et inclus l'accréditation de centres de formation permanente (CVU), aboutissant au label de qualité «college universitaire» depuis 2005.

L'accréditation est légalement obligatoire depuis le 1^{er} avril 2008. Il y a chaque année deux cycles d'accréditation: l'un à l'automne, l'autre au printemps. À l'automne 2008 ont été déposées les premières demandes relatives à de nouveaux programmes de formation. Une fois prise une décision finale sur ces demandes, les demandeurs et des experts ont été invités à évaluer le processus, ce qui a amené à des changements mineurs des lignes directrices. Le deuxième cycle de demandes a commencé en mars 2009. Pour les programmes de formation existants, le premier cycle d'accréditation était prévu de 2009 à 2010 et un deuxième cycle de 2010 à 2012.

3.1.2. Système d'accréditation

L'accréditation des programmes d'EFPI et de l'offre d'EFPI est imposée par la loi depuis 2007 (en vigueur depuis avril 2008) pour les nouveaux programmes de formation (par exemple agent immobilier), pour les programmes de formation existants (par exemple technicien dentaire) et pour les formations dispensées par une école ou une académie. Il n'y a pas jusqu'à présent d'accréditation explicite des prestataires d'EFPI, mais de façon indirecte les critères applicables aux institutions sont vérifiés en relation avec l'accréditation de l'offre de formation.

Les nouveaux programmes de formation doivent être accrédités avant de pouvoir commencer. L'initiative de la demande d'accréditation relève la plupart du temps d'une coopération de plusieurs écoles. À l'automne 2008, le premier cycle d'accréditation s'est engagé, suivi au printemps 2009 par le deuxième. Les programmes existants seront accrédités par étapes, le premier processus d'accréditation vient de commencer (formation d'infirmière) et il est prévu que tous les programmes de formation existants auront été accrédités en 2012, y compris les programmes de formation de cycle court menés dans les «académies» (KVVU) correspondant aux programmes d'EFPI d'autres pays d'Europe.

3.1.2.1. Cadre de qualité

Il n'y a pas d'approche nationale unique de la qualité, mais le ministère de l'éducation a défini neuf axes, principes et mesures communs au niveau du système et différentes approches au niveau tant du système que des prestataires.

Tableau 5. Axes et mesures du cadre de qualité au Danemark

Participation des parties prenantes
Principes directeurs nationaux communs
Contrôle des résultats
Normes de qualité
Approbation, contrôle et inspection ministériels
Tests et examens
Transparence et ouverture
Évaluations par l'Institut danois de l'évaluation
Coopération et enquêtes internationales

Source: Ministère danois de l'éducation, 2008b.

Ils s'appliquent à l'intégralité du système éducatif, mais se voient conférer un poids différent et prennent différentes formes dans différents volets du système. Pour le système d'EFP, il conviendrait d'ajouter une dixième mesure: le financement de projets d'innovation et de développement.

L'approche danoise de la qualité est basée sur le CCAQ (cadre commun d'assurance de la qualité), qui a été spécifié de manière différente pour l'EFPI et l'EFPC. Le contrôle des résultats en tant qu'orientation stratégique générale a gagné en importance au cours du temps. En réponse à cet objectif politique, le ministère de l'éducation a introduit six indicateurs de qualité pour la mesure des résultats et des acquis:

- (a) résultats aux tests et examens,
- (b) taux de réussite,
- (c) durées d'accomplissement des programmes,
- (d) taux et périodes de décrochage,
- (e) taux de transition vers d'autres programmes éducatifs,
- (f) taux de transition vers le marché du travail.

Pour l'EFPI, les six indicateurs sont considérés comme pertinents, tandis que dans l'EFPC, seuls les taux de réussite jouent un rôle pour les modules d'EFPC de courte durée.

Alors que pendant les années 1990, on mettait l'accent surtout sur le processus et sur la façon de motiver les prestataires à mettre en place des systèmes d'assurance et de développement de la qualité, on tend désormais à promouvoir la qualité par des incitations. Les prestataires d'EFP doivent atteindre des objectifs politiques spécifiques pour recevoir les financements prévus. Dans l'EFPI, ce principe correspond à l'optimisation des ressources. Le ministère de l'éducation précise des domaines prioritaires et propose aux prestataires des financements supplémentaires s'ils atteignent un certain nombre d'objectifs dans ces domaines. C'est ainsi qu'en 2004, quatre domaines prioritaires ont été définis pour la qualité:

- le développement systématique de la qualité pour les apprenants dans les *colleges*, notamment en se concentrant sur l'aptitude et la flexibilité;
- le développement des compétences stratégiques des enseignants, notamment afin de les motiver à actualiser et renouveler leurs compétences professionnelles et à recourir à de nouvelles formes d'apprentissage et de travail, par exemple les compétences pédagogiques utilisant les technologies de l'information;
- la professionnalisation de la gestion des écoles;
- le renforcement des liens entre les *colleges* et les entreprises et la communauté locale.

À la fin de l'année, les *colleges* rendent compte des activités menées en matière de qualité, et des résultats obtenus, pour demander des subventions qualité. Ces informations doivent être publiées sur le site web de l'institution, et un rapport (questionnaire) doit être transmis au ministère.

L'autoévaluation est devenue un impératif légal. Tous les prestataires d'EFPI doivent avoir un système de gestion de la qualité et un plan qualité ainsi que des procédures d'autoévaluation dans huit domaines prioritaires, un plan de suivi et un plan de diffusion publique des résultats.

Les règles relatives à la qualité dans l'EFPI s'appliquent également à la formation en entreprise, des comités professionnels assumant la responsabilité de l'assurance et du développement permanents de la qualité en collaboration avec des comités éducatifs locaux. Le ministère se concentre sur la partie scolaire des programmes d'EFPI, la formation en entreprise relevant de la compétence des partenaires sociaux.

Dans l'EFPC, une «politique de l'offre» a été introduite. Depuis janvier 2004, les prestataires sont tenus de formuler une politique stipulant comment l'institution assurera la satisfaction des besoins du marché du travail régional dans le cadre de ses objectifs budgétaires. Cette «politique de l'offre» constituera une condition préalable à l'attribution de financements.

Les prestataires d'EFPC sont également tenus de mettre en place un système de gestion de la qualité, de formuler un plan de suivi et un plan de diffusion et de procéder à des autoévaluations régulières. Le graphique 1 récapitule les règles relatives à la qualité dans l'EFPI et les obligations respectives d'autoévaluation et de développement de la qualité auxquelles les prestataires d'EFPI doivent satisfaire.

Graphique 1. Règles de qualité dans le système danois d'EFPI

A: Le *college* d'EFPI doit avoir un système de qualité

B: Le *college* d'EFPI doit avoir une procédure d'autoévaluation et de développement de la qualité dans huit domaines spécifiques

C: Le *college* d'EFPI doit avoir un plan de suivi fondé sur l'autoévaluation et le publier

Source: Ministère danois de l'éducation, 2008b.

Pour l'EFPI, le ministère joue un rôle important au niveau tant de l'autorisation que de l'inspection:

- il confère aux établissements le droit de dispenser des programmes d'EFPI spécifiques; les prestataires doivent remplir un certain nombre de conditions, faute de quoi l'autorisation peut être retirée;

- il contrôle en permanence les prestataires/l'offre d'EFPI, en collectant systématiquement des données sur les résultats de l'enseignement (admissions, flux d'étudiants, taux de réussite, notes, emploi, etc.) et les finances;
- il inspecte les aspects juridiques, financiers et pédagogiques de l'EFPI. Le processus d'inspection se décline sous diverses formes et se base sur plusieurs éléments, parmi lesquels des recherches documentaires et des analyses de données sélectionnées ainsi que des réunions et/ou des visites d'institutions sélectionnées avec des *colleges* et comités professionnels spécifiques.

L'inspection de la qualité des établissements professionnels par le ministère comprend les informations suivantes: rapports annuels, sites web et données sur les taux de réussite, les taux de décrochage, les notes et les taux de transition vers l'emploi et l'enseignement supérieur. Pour les programmes de formation initiale duale (*erhvervsuddannelser* – EUD), un système d'autorisation basé sur des critères de qualité a été mis en œuvre. Les entreprises désireuses de former des jeunes doivent recevoir l'approbation d'un comité professionnel (*faglig udvalg*) en vertu d'un plan de critères de qualité en 10 points. Les règles relatives à la qualité dans l'EFPI font l'objet d'une définition légale (*).

3.1.2.2. Organismes d'accréditation

Il existe un organisme d'accréditation pour tous les programmes éducatifs supervisés par le ministère de l'éducation: l'Institut danois de l'évaluation (*Danmarks Evalueringsinstitut* – EVA). Pour les programmes d'enseignement supérieur, qui relèvent du ministère des sciences, c'est un autre organisme d'accréditation qui est compétent: *ACE Denmark* – l'Institut danois d'accréditation.

L'EVA a été créé en 1999 en tant qu'organisme indépendant externe pour l'assurance et le développement de la qualité dans la formation et l'éducation. Il assume la responsabilité de l'évaluation de tous les domaines de l'éducation au Danemark, depuis l'école primaire jusqu'à l'enseignement supérieur relevant du ministère de l'éducation. Chaque année, l'EVA présente un plan d'action exposant les évaluations et autres activités prévues pour l'année à venir. Le ministère assure la conformité du plan avec les objectifs stipulés pour l'EVA. La tâche de l'EVA consiste à évaluer l'éducation et la formation,

(*) Pour un extrait en langue anglaise de l'ordonnance n° 1518 du 13/12/2007, chapitre 2: Assurance de la qualité dans l'EFPI, voir Ministère danois de l'éducation, 2008b, Annex 2: Quality rules.

les évaluations des activités générales des institutions éducatives ne pouvant être effectuées qu'avec l'approbation préalable du ministère de l'éducation.

Selon le décret-loi de juillet 2008 sur l'accréditation, l'EVA :

- exerce ses fonctions en conformité avec les normes adoptées par les ministres européens de l'éducation;
- met en place des commissions comprenant des experts professionnels externes en vue de l'élaboration de rapports d'accréditation;
- publie sur son site web un guide des conditions à remplir pour l'accréditation et une proposition de formulation des critères et principes présidant à la mise en place des commissions d'experts et des rapports d'accréditation transmis au Conseil d'accréditation;
- transmet au Conseil d'accréditation un rapport d'accréditation formulant, sur la base de l'évaluation de la commission d'experts, une recommandation positive ou négative;
- examine, à la demande du Conseil d'accréditation, si un programme de formation accrédité ou une offre de formation accréditée continue de satisfaire aux critères d'accréditation;
- assume la fonction de secrétariat technique du Conseil d'accréditation et participe aux réunions du Bureau où les décisions d'accréditation sont discutées.

En vertu de ce décret-loi, d'autres agences d'assurance qualité internationalement habilitées qui satisfont aux normes européennes peuvent également établir un rapport d'accréditation sur la base duquel le Conseil d'accréditation, qui est l'institution de tutelle de l'accréditation au Danemark, statuera sur la demande d'accréditation. Les membres du Conseil d'accréditation sont nommés par le ministre des sciences; le Conseil a pour mission d'évaluer la qualité des rapports d'accréditation de l'EVA (en les comparant avec les rapports de l'ACE) et de prendre la décision finale. En outre, il est responsable de l'assurance qualité du travail de l'EVA, tandis que le contrôle financier de l'EVA est effectué par le ministère de l'éducation. L'EVA est en contact permanent avec l'ACE, l'organisme d'accréditation du ministère des sciences, l'objectif étant d'avoir dans la mesure du possible des critères, procédures et normes comparables.

Parallèlement à plusieurs relevés internes d'assurance qualité, l'EVA recueille les constats de partenaires externes et de clients. L'EVA applique un système de gestion de la qualité différent des spécifications de l'EFQM (Fondation européenne pour la gestion de la qualité) ou des normes ISO. En 2008, l'EVA a réévalué son système d'assurance qualité et formulé un nouveau cadre pour les constats externes, qui prend en compte la diversité

des projets et adapte en conséquence les méthodes et instruments utilisés pour les constats.

3.1.3. Accréditation des prestataires d'EFP

3.1.3.1. Critères d'accréditation

Les critères d'accréditation ont été élaborés par l'EVA en coopération avec toutes les parties prenantes intéressées. Une phase pilote faisant appel à la participation des associations de prestataires d'EFP a donné lieu à une évaluation qui a abouti à la série actuelle de critères. L'accréditation de nouveaux programmes de formation et/ou de nouvelles offres de formation repose sur sept critères, celle des offres de formation existantes sur 17 critères.

Pour les nouveaux programmes de formation, la qualité du contenu de la formation fait partie du critère «objectif des acquis d'apprentissage»:

- les objectifs de la formation doivent parfaitement correspondre à la demande relative au programme de formation en question;
- les objectifs doivent être décrits conformément au cadre (danois) des certifications;
- la pondération et les priorités des éléments de la formation doivent correspondre à l'objectif de la formation et être formulées dans le Système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS);
- les éléments pratiques de la formation doivent être appropriés vis-à-vis des autres éléments de la formation.

Pour les programmes de formation accrédités devant être proposés par un nouveau prestataire de formation (nouvelle offre de formation), il doit en outre être établi qu'il existe des places de formation pratique en nombre suffisant, que les connaissances et l'environnement professionnel nécessaires pour dispenser la formation sont disponibles et que le prestataire a mis en place un dispositif d'assurance qualité systématique.

Les critères relatifs à la satisfaction des clients ou aux acquis d'apprentissage ne peuvent être appliqués qu'aux programmes de formation existants. Les demandeurs d'accréditation doivent fournir différents indices clés, par exemple le taux de diplômés s'engageant dans un emploi correspondant ou dans une formation continue, les taux d'abandon et les notes finales des apprenants. En outre, ils doivent présenter et expliquer les activités d'évaluation interne et externe, y compris l'évaluation par les apprenants et l'évaluation des acquis d'apprentissage au moyen d'examens.

Tableau 6. Critères d'accréditation au Danemark

Nouveau programme de formation	Mise en œuvre de nouveaux programmes de formation	Mise en œuvre de programmes de formation existants
		Emploi (diagrammes clés) (1)
Pertinence et demande	Nécessité d'un dispositif de formation et contact avec des employeurs potentiels	Sur la base des tendances de l'emploi et de la profession
		Sur la base des développements dans l'emploi et la profession
		Contact avec des employeurs potentiels
Acquis d'apprentissage		Acquis d'apprentissage
		Évaluation des acquis d'apprentissage
	Places de formation pratique	Formation pratique
Aménagement des éléments de la formation (2)	Aménagement des éléments de la formation	Contenu et aménagement
	Fondement de connaissances (sur la base du bagage de connaissances)	Sur la base des développements dans les connaissances scientifiques
	Contexte professionnel (2)	
	Équipements et ressources	Équipements et ressources
	Assurance qualité	Assurance qualité systématique et permanente
		Assurance qualité de la formation pratique
		Assurance qualité de l'internationalisation
		Personnel enseignant (4)
		Prévention du décrochage
		Réalisation des objectifs d'apprentissage (notes finales)
		Internationalisation

(1) Les diplômés doivent à un certain degré occuper un emploi correspondant ou suivre une formation continue. L'EVA définit avec la commission d'experts un seuil que l'institution présentant la demande d'accréditation doit atteindre.

(2) Exigences appropriées pour l'accès, éléments de formation adaptés en rapport avec les programmes de formation permettant l'accès, éléments de formation pratique adéquats, possibilité pour les apprenants de suivre la formation en partie à l'étranger pendant la durée normale de la formation.

(3) Ce critère porte sur l'existence de formations pertinentes connexes (quant au contenu et au champ professionnel). Si ce n'est pas le cas, un plan d'établissement d'un contexte adéquat doit être soumis.

(4) La qualité du personnel enseignant porte sur les connaissances théoriques, techniques, pédagogiques aussi bien que sur les connaissances professionnelles pratiques.

L'autoévaluation systématique et permanente des prestataires d'EFPP constitue un critère, et l'existence d'un système interne efficace de gestion de la qualité est une condition requise pour l'accréditation. Les spécifications des dossiers de demande sont bien structurées et formulent des critères et des indicateurs pour la gestion interne de la qualité, si bien que la demande elle-même peut être considérée comme une activité d'autoévaluation.

3.1.3.2. *Processus d'accréditation*

L'EVA met à la disposition des demandeurs des instructions détaillées pour le processus d'accréditation. Ces instructions contiennent les éléments essentiels, des descriptions détaillées des définitions, les questions auxquelles une réponse doit être apportée, des observations utiles et la liste des documents requis et des tableaux à fournir. Les instructions relatives à l'accréditation des programmes de formation existants comportent également un chapitre concernant les visites sur les lieux. Les demandeurs reçoivent une lettre décrivant l'objectif de la visite, son déroulement et les participants prévus. Le processus d'accréditation des dispositifs de formation existants est constitué des étapes suivantes:

- réunion d'information pour toutes les institutions demandant une accréditation;
- l'institution demandeuse élabore son dossier de demande avec la documentation correspondante et transmet le tout à l'EVA par voie électronique;
- en même temps, l'EVA nomme une commission d'experts constituée de trois ou quatre experts et informe de sa constitution le prestataire d'EFPP; celui-ci peut présenter des objections. La commission d'experts doit couvrir trois domaines de connaissance et d'expérience: le domaine spécifique du marché du travail, le domaine professionnel en question et les connaissances et l'expérience pédagogiques. Les experts sont mis au courant par l'EVA du processus d'accréditation;
- la commission d'experts et l'EVA étudient le dossier de demande et l'ensemble du matériel additionnel; au besoin, ils sollicitent auprès du demandeur des renseignements supplémentaires. Il revient également à l'EVA d'assurer la cohérence des évaluations des différentes commissions d'experts;
- la commission d'experts et l'EVA se rendent sur le site de l'institution demandeuse, dont ils effectuent une visite dans l'optique particulière du critère «équipements et ressources». Des interviews avec la direction, les apprenants et les enseignants ainsi qu'avec les responsables de la formation pratique sont menées en vertu d'un guide structuré;

- l'EVA rédige un rapport d'accréditation basé sur l'évaluation de la commission d'experts. Le rapport comporte une évaluation et un avis explicatif sur la satisfaction de chaque critère ainsi qu'une recommandation générale préconisant au Conseil d'accréditation une décision favorable, favorable sous conditions ou de rejet. Le rapport doit être approuvé par la commission d'experts;
- le demandeur reçoit le rapport d'accréditation et a la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs matérielles. Il a également le droit de présenter des objections au rapport;
- l'EVA finalise le rapport d'accréditation, le transmet au Conseil d'accréditation et le publie sur son site web;
- le Conseil d'accréditation prend sur la base du rapport d'accréditation une décision favorable, favorable sous conditions ou de rejet.

Le processus d'accréditation des nouveaux programmes de formation et des nouvelles offres de formation est similaire, mais les prestataires demandant une accréditation doivent envoyer leurs propositions tout d'abord au ministère de l'éducation, qui décide si le programme est conforme aux objectifs politiques pour le secteur considéré. Le ministère donne aussi son approbation finale une fois émise la décision du Conseil d'accréditation. Pour la première période d'accréditation instituée à l'automne 2008, le ministère a en règle générale entériné la décision d'accréditation. L'approbation finale est plutôt un instrument politique de contrôle.

Un site web accessible au public présente les avis du ministère. Les motifs d'une évaluation positive ou négative ne sont pas publiés, mais uniquement communiqués au prestataire d'EFP.

En vertu de la loi, la durée du processus d'accréditation ne devrait pas excéder trois mois, et tel est normalement le cas. Néanmoins, lors de la mise en place d'un nouveau programme, il faut compter dix mois environ jusqu'à l'approbation finale du gouvernement.

3.1.4. Résultats et impacts de l'accréditation

Sur 30 demandes d'accréditation de nouveaux programmes éducatifs présentées en 2008, 20 ont été approuvées et 10 rejetées. La plupart des demandes relatives à de nouvelles offres de formation concernant des programmes existants ont été approuvées, quelques-unes seulement étant rejetées.

Il n'est pas délivré de label de qualité spécial aux institutions dont la demande d'accréditation a fait l'objet d'une décision favorable. L'accréditation équivaut à la reconnaissance par les pouvoirs publics, et seuls les programmes

de formation accrédités et les dispositifs de formation couverts par la loi sont permis. Le prestataire est autorisé à dispenser la formation accréditée et les apprenants ont la certitude que le dispositif de formation répond aux normes de qualité imposées par la loi. Des améliorations visant à l'amélioration de la qualité ne sont émises qu'indirectement dans le cadre de l'accréditation, le rapport d'accréditation décrivant les éventuelles faiblesses qui motivent un rejet ou une accréditation sous conditions.

Depuis 2000, les prestataires d'EFPC sont tenus de mener des évaluations comparables de tous les programmes d'EFPC qu'ils dispensent. Un outil national d'autoévaluation a été élaboré à cet effet ⁽⁵⁾ et constitue désormais un élément obligatoire des stratégies des prestataires en matière de qualité. L'objectif visé est de mesurer à la fois la satisfaction des participants et les acquis d'apprentissage, et la satisfaction des entreprises dont les salariés ont suivi des modules d'EFPC. Il s'agit d'un outil flexible dans lequel il est possible d'insérer des questions optionnelles aux niveaux régional et local pour prendre en compte d'autres aspects intéressants certaines parties telles que les prestataires et les conseils régionaux. L'avantage de ce système est qu'il permet d'obtenir des données quantitatives agrégées sur la qualité dans l'EFPC au niveau national. Le système d'accréditation est complété par d'autres outils d'assurance qualité ⁽⁶⁾.

3.1.5. Évaluation du système d'accréditation

En 2010, l'évaluation du système d'accréditation du Danemark était chose difficile, puisqu'il en était encore à sa phase de mise en œuvre et que les seules expériences disponibles étaient celles de l'accréditation de nouveaux programmes éducatifs. Le système a fait l'objet d'une expérimentation lors d'une phase pilote, à laquelle l'organisation regroupant les institutions éducatives a apporté son concours. Les prestataires de formation qui ont participé à la phase pilote ont fait l'objet d'une enquête à l'issue du premier cycle et se sont pour la plupart déclarés satisfaits du processus; les experts exprimaient eux aussi un avis positif. Le processus a été simplifié et adapté pour une meilleure faisabilité. À l'avenir, tous les demandeurs

⁽⁵⁾ Pour en savoir plus, voir: www.viskvalitet.dk (en danois; il est nécessaire de s'inscrire et d'ouvrir une session).

⁽⁶⁾ Le système d'évaluation en ligne (www.viskvalitet.dk) est obligatoire pour les prestataires d'EFPC. Il existe au Danemark un réseau d'évaluation comparative appelé ESB (évaluation, coopération, évaluation comparative), mis en place en 2003. À l'automne 2008, 70 écoles environ étaient membres du réseau. Il a pour mission d'aider ses membres à développer et à mettre en œuvre une culture de l'évaluation tant au sein de chaque institution que parmi les institutions. Le comité directeur du réseau ESB est composé de représentants de tous les types d'institutions éducatives.

d'accréditation auront accès à une base centrale de données contenant toutes les informations sur le marché du travail nécessaires pour la demande d'accréditation, par exemple le nombre d'employés dans un secteur donné.

La plupart des prestataires de formation sont satisfaits des instruments disponibles à l'appui de la demande d'accréditation. Certains ont estimé que les critères étaient difficiles à comprendre et ils n'étaient pas certains d'y satisfaire. À l'issue de discussions avec les fédérations de prestataires, le système actuel a été confirmé. On a par ailleurs suggéré que les associations de prestataires de formation publient des exemples de bonnes et de mauvaises demandes.

Une évaluation plus approfondie du système d'accréditation, faisant appel à toutes les parties prenantes, est prévue par l'EVA. De son point de vue, un avantage du processus d'accréditation actuel est qu'il est en prise directe sur la formation dispensée aux apprenants, tandis qu'il semble désavantageux que l'institution elle-même avec ses capacités d'organisation et de gestion ne soit pas directement prise en compte. L'expert de l'EVA interviewé a proposé d'inclure à l'avenir l'accréditation de l'organisation prestataire.

En principe, les résultats de l'accréditation devront être utilisés par le ministère de l'éducation pour définir les politiques en matière d'EFP, mais il est trop tôt encore. Du point de vue du ministère, le processus est clair et transparent pour les demandeurs d'accréditation. Des dates limites sont fixées pour le dépôt des demandes, et le démarrage des programmes de formation s'effectue selon un calendrier clair une fois l'accréditation obtenue. Il est plus facile de concevoir et de mettre en œuvre de nouvelles offres de formation, ce processus entraînant une élaboration plus rapide des programmes éducatifs. La prise en compte par les prestataires de formation de l'assurance qualité dans leur travail quotidien constituant une préoccupation générale, cet aspect attire de plus en plus l'attention. Il est important également que l'approbation soit basée sur une évaluation externe; auparavant, elle était simplement prononcée par le ministère. Grâce au nouveau processus d'accréditation, il est facile de statuer sur les demandes puisque, grâce à la standardisation des exigences et des critères, toutes les demandes font l'objet d'une évaluation comparative.

Selon le ministère de l'éducation, l'élargissement de l'accréditation est prévu pour les programmes de formation du ministère de la défense, les programmes de formation maritime du ministère du travail, les programmes de formation de la police et les programmes de formation danois à l'étranger (par exemple en Chine). L'exportation des programmes de formation danois pour les apprenants étrangers revêt un intérêt politique. Les entreprises

danoises recherchent déjà du personnel étranger, mais désirent trouver des salariés formés selon le système danois. Pour l'accréditation à l'étranger, il est prévu de recourir à d'autres organismes d'accréditation que l'EVA.

Contrairement à l'EFPC, où l'accréditation des programmes existants devait commencer en 2012, pour la plupart des programmes d'EFPI l'accréditation n'a pas été mise en œuvre, et rien n'indiquait en 2010 qu'il serait prévu d'introduire une accréditation pour ces programmes. Si tous ces programmes d'EFPI doivent faire l'objet d'une approbation et que des efforts considérables ont été menés par le gouvernement danois pour mettre en œuvre des instruments d'assurance qualité, ce sont les parties prenantes locales et sectorielles qui exercent la principale influence sur la planification, la réalisation et l'assurance qualité de ces programmes, et ils ne font pas encore l'objet d'une accréditation.

3.2. Allemagne

3.2.1. Contexte de l'EFPI

On peut distinguer en Allemagne trois sous-systèmes. Le système dual d'EFPI, où l'essentiel de la formation se déroule dans des entreprises tandis que l'enseignement théorique est dispensé dans des écoles professionnelles, est régi par la loi sur la formation professionnelle (BBlG) et le code de l'artisanat (HwO). Une réglementation nationale d'appoint stipule le titre professionnel, la durée de la formation, le profil professionnel, les exigences et dispositions générales applicables aux curricula et aux examens. La mise en œuvre de la formation est contrôlée par les chambres professionnelles, qui mènent les examens intermédiaires et finaux en vertu de normes comparables à l'échelon national. Parallèlement à ce sous-système, il existe un système (comparativement moins important) de formation professionnelle scolaire, qui fonctionne sous la responsabilité des autorités scolaires intervenant en vertu de la législation fédérale ou de celle des *Länder*. Le troisième sous-système couvre de nombreux programmes d'enseignement et de formation pré-professionnels, qui ne sont pas sanctionnés par une certification officiellement reconnue mais peuvent aboutir à l'obtention d'un diplôme scolaire ou de plusieurs «modules de certification» légalement reconnus (Cedefop, ReferNet, 2009b).

Tous ces éléments de l'EFPI sont strictement encadrés par des réglementations au niveau des *Länder*, et il n'existe pas pour ces volets de l'EFPI de système unique d'accréditation. Nous l'avons dit, l'étude se concentre

sur l'EFPC, où l'on peut également distinguer trois sous-systèmes (Moraal, 2007). Le plus important (avec une part de près de 48 % des dépenses) est la formation en entreprise, financée et organisée largement par les entreprises elles-mêmes. Les apprenant eux-mêmes assument 40 % des dépenses du secteur de l'EFPC. Le troisième sous-système couvre les politiques actives du marché du travail, où les dépenses publiques correspondent à 12 % environ de l'ensemble du marché de l'EFPC, et c'est pour ces activités de formation continue financées sur fonds publics qu'il existe depuis 2004 un système national d'accréditation, institué par des dispositions régissant la reconnaissance et l'homologation dans l'enseignement et la formation: l'*AZWV (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung – AZWV (2004))*. C'est donc sur ce volet d'envergure relativement réduite de l'EFPC que l'étude s'est centrée.

Les origines de cette réglementation remontent à la réunification allemande, alors que l'EFPC connaissait dans les régions de l'Est une expansion énorme et (de l'avis d'un interlocuteur lors d'une interview) servait de panacée aux problèmes sociaux. Une «industrie de l'EFPC» s'est déployée, absorbant des deniers publics en grande quantité. En réaction à cette évolution, un catalogue d'homologation des prestataires stipulant des exigences pour l'autoévaluation, le contrôle et la mesure des résultats a été émis en 1997. Il ne correspondait toutefois qu'aux réformes des «services modernes sur le marché du travail» basées sur les propositions de la Commission Hartz (Hartz et al., 2002), obligeant les prestataires à mettre en place un système interne d'assurance qualité. Par ailleurs, l'*AZWV* devait renforcer la transparence de la formation financée sur fonds publics et en améliorer la qualité, notamment en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience.

Au titre des réformes Hartz, un candidat à l'EFPC peut recevoir de l'agence locale pour l'emploi un chèque formation spécifiant les objectifs et la durée de la formation. Le chèque est valable trois mois et doit être utilisé dans un certain périmètre régional. Les intéressés choisissent un prestataire de formation approprié, qui a son tour facture ses services à l'agence locale pour l'emploi. Les services ne sont toutefois pris en charge par l'agence pour l'emploi que si le prestataire de formation et le programme de formation considéré ont été accrédités.

3.2.2. Système d'accréditation: organisme d'accréditation et agences d'accréditation

Il existe en Allemagne un système d'accréditation en deux étapes consistant en procédures dites de certification et d'accréditation. Dans le cadre

réglementaire, l'évaluation externe des prestataires d'EFP et de leurs cours de formation est appelée «certification» et «homologation», les organismes appelés à mettre en œuvre le processus d'homologation sont appelés «agences de certification» (*Zertifizierungsstellen*) ou «agences compétentes» (*fachkundige Stellen*). Pour mener leurs activités, ces agences doivent tout d'abord être «accréditées» par l'Agence fédérale de l'emploi (*Bundesagentur für Arbeit*, le service public de l'emploi), qui assume ainsi la fonction d'organisme global d'accréditation (*Anerkennungsstelle*)⁽⁷⁾. Cet organisme désigne en tant qu'évaluateurs des experts externes.

L'organisme d'accréditation dispose à son appui d'un comité consultatif qui émet des recommandations pour la mise en œuvre pratique de l'accréditation et de la certification. Le comité consultatif est composé de neuf membres dont six représentent respectivement les *Länder*, les syndicats, les associations patronales, l'association des prestataires, le ministère fédéral de l'éducation et de la recherche et le ministère fédéral de l'emploi et des affaires sociales, les trois autres étant des experts indépendants. Les organisations regroupant les prestataires d'EFP nomment leurs représentants selon le principe de la rotation annuelle.

L'accréditation des agences est fondée sur l'évaluation de documents et leur vérification par des visites sur place. Elle est limitée à trois ans. L'accréditation peut être demandée pour l'ensemble du territoire fédéral, pour un secteur industriel ou éducatif spécifique ou pour une région donnée. Les agences d'autres États membres de l'Union européenne ont les mêmes droits pour autant qu'elles aient été accréditées en vertu d'une procédure équivalente.

Ce processus d'accréditation est décrit en détail dans le «Guide de l'accréditation des agences compétentes» émis par le comité consultatif. Le guide stipule les règles et les étapes de la procédure et fait partie du manuel d'assurance qualité de l'organisme d'accréditation. Dans leur demande d'accréditation, les agences doivent fournir un descriptif de leur structure organisationnelle interne (forme juridique, organigramme, effectifs), de leur système d'accréditation/certification à mettre en œuvre (manuel de gestion de la qualité, instructions de travail, règles et exigences relatives à l'approbation, spécimens de contrats et modèle de certificat)⁽⁸⁾.

(7) Pour une meilleure correspondance avec les autres systèmes nationaux, c'est maintenant le terme «agence» qui sera utilisé ici pour les «agences de certification/agences compétentes» allemandes.

(8) cf. *Anerkennungsstelle der BA. Leitfaden zur Anerkennung fachkundiger Stellen*. Version 05, 20.10.2009. Disponible sur Internet: <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Vordrucke/A05-Berufi-Qualifizierung/Publikation/V-FKS-Antrag-Anerkennung-Leitfaden.pdf> [cité le 16.11.2010].

Un impératif majeur est que les agences doivent effectivement mettre en œuvre un système d'assurance qualité. Il doit s'agir d'un «système documenté conforme aux normes de l'assurance et du développement de la qualité» [AZWV § 2 (6)]. Depuis le 1.1.2008, la norme DIN EN ISO/IEC 17021 doit être appliquée pour l'accréditation et le renouvellement de l'accréditation. L'accréditation est conférée aux agences si les conditions suivantes sont remplies:

- des structures organisationnelles adéquates sont garanties et les ressources humaines et financières requises sont disponibles;
- l'institution ou des personnes mandatées possèdent l'expertise nécessaire à l'évaluation des prestataires de formation et des programmes de formation;
- elles sont indépendantes et fiables; les agences ne doivent pas avoir de liens d'ordre financier, personnel ou organisationnel avec les prestataires de formation qu'elles encadrent;
- elles appliquent les recommandations du comité consultatif;
- elles traitent de manière confidentielle tous secrets d'entreprise ou d'affaires dont elles viennent à avoir connaissance;
- elles utilisent un système reconnu d'assurance et d'amélioration de la qualité;
- elles ont mis en place une procédure de traitement des plaintes.

À partir de l'analyse des documents présentés et d'une visite sur les lieux, l'évaluateur de l'organisme d'accréditation élabore un rapport d'évaluation. Il est en outre procédé à une «véto-évaluation», c'est-à-dire une autre évaluation par une personne indépendante. La décision finale sur l'accréditation est prise par le responsable de l'organisme d'accréditation. Dans le meilleur des cas, la procédure d'accréditation des agences peut être menée en l'espace de deux semaines. L'agence compétente reçoit une notification de l'accréditation et un certificat. L'accréditation fait l'objet d'un audit annuel mené sur place. Au bout de trois ans, il doit être présenté une demande de nouvel audit.

À l'heure actuelle, ce sont à l'échelon national 27 agences de certification qui ont été accréditées. Il y a des services de certification opérant dans l'ensemble du pays, souvent accrédités par la TGA ⁽⁹⁾, qui effectuent des accréditations en fonction de différentes normes, et il y a des services de taille plus réduite dont les profils diffèrent. Ils sont tous en concurrence sur le marché et «ne coopèrent que dans la mesure où tous souhaitent des normes d'accréditation bien définies» (Sauter, 2006, p. 4). Des informations

(9) *Trägergemeinschaft für Akkreditierung* – Association allemande d'agrément.

sur les agences accréditées sont disponibles sur le site web de l'Agence fédérale pour l'emploi ⁽¹⁰⁾.

3.2.3. Accréditation de prestataires d'EFP

Les agences d'accréditation de prestataires d'EFP opèrent au nom de l'Agence fédérale pour l'emploi et à la demande du prestataire, et elles doivent s'assurer que le prestataire satisfait aux normes de qualité définies. Les prestataires peuvent trouver sur Internet des informations sur la procédure d'accréditation et une liste des agences certifiées. C'est le prestataire qui décide quelle agence il va charger de son accréditation.

Les agences vérifient si le prestataire (vérification des systèmes) et ses programmes de formation (vérification des programmes) satisfont aux exigences de qualité. À la demande du prestataire, un échantillon de référence proportionné au nombre total de formations proposées par le prestataire est considéré comme suffisant pour la vérification des programmes. Dans ce cas, l'agence vérifie le nombre de programmes de formation déclarés et fait une proposition de test aléatoire (objectif: pour moins de 30 mesures l'échantillon devrait être de 20 % du nombre total, au-delà de 30 c'est la racine du nombre total qui est extraite). Les visites sur le site du prestataire sont obligatoires, et lorsqu'un prestataire de formation exploite plusieurs filiales locales, l'agence de certification décide dans chacun des cas de l'ampleur de l'audit dans les différentes filiales.

Le comité consultatif a spécifié dans sa recommandation du 13 mars 2006 les conditions à remplir pour l'accréditation des prestataires d'EFP. Selon ces recommandations, les prestataires d'EFP doivent inclure dans leur demande d'accréditation les documents ou renseignements suivants:

- un énoncé de mission orienté sur la clientèle: profil de l'entreprise, définition des «clients», ce terme désignant tant les participants à la formation que les entreprises susceptibles d'employer les participants;
- prise en considération et intégration permanente des tendances du marché du travail dans la conception et la mise en œuvre des programmes de formation: analyse actualisée des segments du marché du travail pertinents pour les clients;
- définition d'objectifs commerciaux ainsi que d'objectifs d'enseignement et d'apprentissage et de leurs fondements méthodologiques, y compris méthodes d'évaluation des efforts de placement: élaboration d'un énoncé de mission, objectifs opérationnalisés pour le placement des participants;

⁽¹⁰⁾ Voir: <http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/index.jsp> [cité le 8.4.2011].

contrôle de la politique de qualité et des objectifs de qualité, objectifs d'enseignement et d'apprentissage;

- méthodes visant à favoriser les processus individuel de formation: méthodes de test et de détection des besoins individuels d'apprentissage; utilisation de méthodes d'enseignement appropriées; personnalisation de mesures d'appui individuel au niveau des processus d'apprentissage et instruments de suivi; mesures permettant d'améliorer les taux de présence des participants, de réduire les taux d'abandon et de mieux atteindre les objectifs de la formation;
- évaluation régulière des programmes de formation par des méthodes reconnues: suivi permanent des taux de présence et des taux de décrochage des participants; suivi des objectifs d'apprentissage, assurance qualité de la formation, suivi des taux de placement; exploitation des résultats de l'évaluation pour l'amélioration permanente de la conception et de la mise en œuvre de la formation;
- structure organisationnelle et gestion: organisation des structures et des procédures, organigramme, responsabilités, structures de communication, mécanisme de suivi et de contrôle (gestion de la qualité, procédures et processus commerciaux);
- réalisation d'audits internes de l'entreprise: système de suivi permanent des indicateurs, de la réalisation des objectifs et des processus par comparaison avec les performances prévues et par des audits internes – mettant particulièrement l'accent sur la satisfaction des clients, le personnel enseignant, les installations et les équipements techniques, les conditions contractuelles, la gestion du personnel et les programmes de formation, la documentation des programmes de formation, l'évaluation de la gestion;
- disposition à coopérer avec des experts externes pour le développement de la qualité;
- accord sur les objectifs, définition du degré de réalisation des objectifs; gestion des améliorations et du changement sur la base de données clés recueillies ou d'indicateurs.

3.2.3.1. *Critères d'accréditation*

Les critères d'accréditation sont fondés sur les normes DIN EN ISO ainsi que sur le catalogue des critères exigés des prestataires de formation émis par l'Agence fédérale pour l'emploi.

Pour les prestataires, ce sont les critères suivants qui sont applicables:

- capacité financière, compétence professionnelle et bonne réputation;

- prise en considération de la situation actuelle et des tendances du marché du travail et disponibilité de mécanismes d'appui pour le placement des participants;
- aptitude des gestionnaires, conseillers et enseignants à assurer la réussite de la mise en œuvre des programmes de formation;
- application d'un système interne d'assurance qualité.
Pour pouvoir être accrédités, les programmes de formation doivent satisfaire aux exigences suivantes:
- conception de la formation personnalisée selon les nécessités des participants potentiels;
- prise en considération des tendances du marché du travail et du développement régional;
- concept visant à un taux élevé d'emploi des participants;
- préparation des participants à une certification (ou à des modules de certification);
- certificat faisant état de la certification obtenue;
- ratio des coûts conforme aux principes d'efficacité et de rentabilité;
- durée de la formation limitée à ce qui est techniquement nécessaire;
- intégration d'unités d'apprentissage pratique dans la formation.

Définition de critères individuels

Un critère essentiel est l'existence d'une approche systématique de l'assurance qualité et du développement de la qualité. En mettant en place et en utilisant en permanence une gestion de la qualité, les prestataires doivent faire en sorte d'œuvrer vers une assurance et une amélioration permanentes de leurs programmes de formation. Le cadre de l'AZWV n'exige pas la mise en place d'un système bien défini de gestion de la qualité; il stipule toutefois que l'un des fondements d'un système d'assurance qualité reconnu est l'application de méthodes normalisées et reconnues telles que les normes DIN EN ISO 9000, 9001:2000 pour la certification, le modèle de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM) ou la «certification de la qualité orientée sur l'apprenant dans la formation continue (LQW)» ⁽¹¹⁾.

D'autres indicateurs clés pour les prestataires sont leur solidité économique ainsi que leur capacité technique et financière. À cet égard, la qualification et l'expérience de l'équipe de direction sont considérées comme des éléments essentiels des programmes de formation prometteurs.

⁽¹¹⁾ Voir p. 12 dans: <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/A05-Beruff-Qualifizierung/A052-Arbeitnehmer/Publikation/pdf/AZWV-Begrueundung.pdf> [cité le 15.2.2011].

Pour l'accréditation de tous les programmes de formation, le prestataire doit prouver que les installations de formation et les équipements techniques sont appropriés pour la réalisation des objectifs d'apprentissage.

En ce qui concerne la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage, les informations suivantes doivent être fournies: compétences techniques et pédagogiques des conseillers et du personnel enseignant, leur expérience pratique, leurs compétences méthodologiques et didactiques, leur expérience de l'enseignement des adultes, leur formation avancée et les résultats d'une enquête auprès des participants sur la qualité du personnel enseignant.

Les prestataires doivent faire en sorte que leurs programmes de formation soient orientés sur le marché du travail. Ils doivent donc démontrer leur coopération avec les entreprises, les associations professionnelles et l'agence locale pour l'emploi. Les contacts avec l'industrie devraient contribuer à organiser des stages en entreprise pour les participants. Le prestataire doit collecter et analyser les données relatives au marché du travail, déterminer des objectifs pour le placement des participants et évaluer les programmes de formation accomplis dans l'optique notamment des taux de placement et de l'utilité dans l'emploi. Un objectif de taux de placement à 70 % dans les six mois suivant l'accomplissement de la formation a été supprimé, l'une des raisons étant le souci d'éviter les effets d'écrémage.

Pour obtenir l'accréditation d'un programme de formation, un prestataire de formation doit en prouver la pertinence pour le marché du travail en fournissant des données et des documents sur la demande prévisionnelle, les emplois vacants, des analyses récentes du marché du travail et des informations détaillées concernant la demande sur le marché du travail.

Les prestataires d'EFPP doivent élaborer des méthodes d'appui au placement de leurs participants. Ceux-ci devraient avoir la possibilité d'évaluer le programme de formation ainsi que son utilité face à leurs possibilités d'emploi.

Les agences doivent relever les coûts des programmes de formation accrédités et les présenter à l'Agence fédérale pour l'emploi. Cette procédure comprend le calcul des coûts moyens basé sur les données présentées et est utilisée pour évaluer l'adéquation. Cette information demeure confidentielle et n'est pas communiquée aux prestataires.

3.2.4. Résultats et impacts de l'accréditation

La procédure d'accréditation des prestataires peut ne prendre que quelques semaines, notamment si le prestataire a déjà obtenu une certification; les certificats obtenus à l'issue d'une procédure similaire et en vertu de normes similaires sont pris en considération. C'est l'agence qui statue sur

l'accréditation. Elle peut donner au demandeur une possibilité de rattrapage au niveau des critères fixés ou définitivement rejeter la demande. L'accréditation obtenue est appelée certification et donne lieu à la délivrance d'un certificat de qualité dont la durée maximale de validité est de trois ans. Des audits annuels sont menés pour démontrer que le système de gestion de la qualité fonctionne efficacement.

Parmi les prestataires de formation, la création d'un système d'accréditation a entraîné une considérable sélection. Il y a actuellement environ 3 500 prestataires accrédités pour l'EFPC à financement public, alors qu'ils étaient environ 10 000 avant la réforme. Les principaux résultats du cadre d'accréditation ont donc été de dépurier le marché et de contribuer à une amélioration de la qualité, les «prestataires bâcleurs» se trouvant éliminés. Le renforcement de la concurrence parmi les prestataires d'EFPC démontre l'importance capitale du certificat pour l'accès au marché. Les prestataires font usage de leurs certificats comme instrument de promotion pour attirer de nouveaux groupes cibles ⁽¹²⁾.

L'amélioration de la qualité est également mise en évidence par le fait que dans l'ensemble du pays, moins de 8 % des prestataires ont obtenu l'accréditation sans aucune objection. Les représentants des prestataires de formation se plaignent parfois que différentes agences recourent pour leurs évaluations à différents barèmes. On considère en général que les agences possèdent un niveau élevé de compétence en ce qui concerne l'accréditation des prestataires d'EFPC. Certaines divergences ont néanmoins été observées dans l'évaluation de l'efficacité et du rapport coût-efficacité des programmes de formation. Un autre indice de la qualité est fourni par les audits sur les services du marché du travail effectués par le service d'audit de l'Agence fédérale pour l'emploi. Ce service a été mis en place en 2007 et mène des tests par échantillonnage pour appréhender la qualité des programmes de formation. En 2008, sur 255 programmes examinés dans l'EFPC, 60 ont donné lieu à des objections, soit environ 24 %. C'est là un taux extrêmement faible par rapport à d'autres services du marché du travail. Les procédures visant à assurer l'accès aux programmes ont fait l'objet de critiques leur reprochant d'être insuffisantes ou trop peu compréhensibles et de ne pas satisfaire aux spécifications requises.

Les objectifs clés du système d'accréditation sont d'assurer le placement du plus grand nombre possible de participants, de faire en sorte qu'ils

⁽¹²⁾ Voir par exemple: <http://www.sgd.de/fernstudium/staatliche-zulassung.php> [cité le 17.11.2010].

réussissent aux examens, qu'ils n'abandonnent pas la formation et d'une manière générale qu'ils soient satisfaits du programme de formation. Du point de vue des autorités publiques, l'accréditation est une garantie de bonne qualité et peut donc être considérée comme un élément de la protection des consommateurs.

Certains experts ont estimé qu'une accréditation fondée surtout sur la vérification des systèmes se traduit par l'amélioration et le contrôle de tous les processus qui contribuent au succès, mais n'est pas encore une garantie de qualité. Les associations de prestataires de formation ne distinguent aucune preuve d'amélioration de la qualité pédagogique – ni le contraire. Il faut en savoir plus sur la pédagogie et la politique du marché du travail pour promouvoir la qualité pédagogique. Un instrument susceptible d'améliorer l'attention portée aux services de formation est la norme ISO 29990:2010 «Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles - Exigences de base pour les prestataires de services».

Les résultats des accréditations sont recueillis par les agences de certification et transmis à l'organisme d'accréditation, où ils sont soumis à une analyse quantitative et qualitative. Les résultats font l'objet de discussions au comité consultatif, deux fois par an, avec la participation des agences.

3.2.5. Évaluation du système d'accréditation

Trois objectifs ont été fixés lors de la création du cadre d'accréditation: renforcement de la concurrence, augmentation de la transparence, amélioration de la qualité.

Au niveau des agences, une forme de concurrence a été introduite avec succès. Selon le ministère, il s'est avéré qu'il est possible de faire en sorte que l'accréditation et l'EFPC soient de bonne qualité sans intervention directe des autorités publiques. Pour les prestataires aussi, la concurrence s'est renforcée et l'allocation des crédits est facilitée aux pouvoirs publics par le meilleur contrôle des coûts et de la qualité. En même temps, les coûts et les efforts liés au processus d'accréditation ont rendu les programmes plus chers; il est donc probable que l'on n'a pas obtenu de réduction des coûts dans l'EFPC. Du fait de la nécessité d'obtenir une accréditation, le cadre d'accréditation a dans plusieurs interviews été qualifié de «générateur de fonds» pour les agences.

En ce qui concerne l'augmentation de la transparence pour les clients et de la comparabilité des programmes de formation, le résultat est moins positif. La Fondation Warentest, ayant testé les systèmes de gestion de la qualité des prestataires d'EFPC, est parvenue à la conclusion que «la transparence

est loin d'être en vue»⁽¹³⁾. Il est difficile de procéder à une comparaison systématique de programmes de formation différents, mais le test a estimé qu'il était positif que le client puisse tirer au moins certaines conclusions quant à la qualité de la formation et à l'orientation client du prestataire.

Le cadre de l'AZWV devait élaborer un concept de qualité pour l'EFPC recourant à un financement public, comprenant l'obligation de mettre en place un système de gestion de la qualité. Les normes DIN ISO ont été déclarées partie intégrante du cadre d'accréditation; les procédures orientées sur les processus élargissent la perspective de l'approche traditionnelle orientée sur les intrants. À bien des égards, les normes ISO sont conformes aux exigences de l'AZWV; le cadre de l'AZWV va cependant au-delà des processus organisationnels et porte sur les caractéristiques liées au marché du travail, à l'efficacité et au rapport coût-efficacité de la formation.

Pour les prestataires dépourvus de système de gestion de la qualité, il est probable que leur organisation structurelle et fonctionnelle s'est améliorée. Le test susvisé doutait de la réussite de la mise en œuvre des systèmes de gestion de la qualité, notamment parce qu'il est difficile de mesurer l'impact d'un tel système (ibid.). L'utilisation d'un système de gestion de la qualité ne garantit pas une formation de bonne qualité, des contenus de formation ambitieux, des méthodes de formation adéquates et adaptées aux besoins des clients, un service parfait, des matériels de formation excellents, un environnement d'apprentissage idéal et des participants coopératifs (ibid.).

On estime qu'un atout particulier du cadre de qualité de l'AZWV est que ses exigences dépassent les systèmes standardisés de gestion de la qualité et qu'une compétence professionnelle en matière d'EFPC est requise des personnes menant les audits. Et comme les spécifications du cadre de l'AZWV correspondent à celles d'autres normes de qualité telles que les normes ISO ou celles de la gestion de la qualité dans l'éducation en Allemagne, *Bildungs-Qualitäts-Management* (BQM), l'accréditation peut bénéficier de synergies.

Les associations de prestataires de formation demandent une réduction de la bureaucratie. Elles n'en apprécient pas moins que des critères spécifiques portent sur la formation et l'emploi, et elles estiment positif le fait que les prestataires déjà certifiés sur la base d'une autre norme doivent apporter la preuve qu'ils satisfont aux exigences pédagogiques. D'autres

⁽¹³⁾ Stiftung Warentest. Test.de (2008). Disponible sur Internet: <http://www.test.de/themen/bildung-soziales/test/Qualitaetsmanagement-Transparenz-ist-nicht-in-Sicht-1531451-1531454/> [cité le 15.2.2011].

critiquent qu'aucune norme de gestion de la qualité n'ayant été définie, ce sont ainsi plusieurs «produits exotiques» de gestion de la qualité qui ont été élaborés, conçus spécialement pour l'EFPC mais non transférables à l'échelon international.

Outre ce point de vue, plusieurs personnes interviewées ont indiqué espérer que l'AZWV devienne un instrument plus puissant qui aille au-delà du volet de l'EFPC régi par les chèques formation.

Le débat public critique l'agencement institutionnel du système d'accréditation. Au lieu de désigner l'Agence fédérale pour l'emploi comme organisme d'accréditation assumant la responsabilité globale, il aurait mieux valu confier ces tâches à une autorité externe. L'exclusion des institutions publiques aurait contribué à éviter une bureaucratie foisonnante pour l'accréditation dans l'EFPC (Roos, 2008, p. 179). On estime qu'une nouvelle loi fédérale mettant en œuvre le règlement (CE) n° 765/2008 (Parlement européen et Conseil de l'Union européenne, 2008a), portant sur l'établissement d'un cadre légal pour la systématisation et l'harmonisation de l'accréditation en Europe, influera à l'avenir sur les décisions et tendra à mettre en place une agence nationale unique d'accréditation en Allemagne.

3.3. France

3.3.1. Contexte de l'EFPC

À l'issue du premier cycle du secondaire qu'ils suivent de 11 à 15 ans dans un collège, les élèves peuvent en France choisir pour le second cycle du secondaire entre trois voies différentes: la voie générale, la voie technologique ou la voie professionnelle. Ces trois voies mènent à différents baccalauréats, qui tous permettent d'accéder à l'enseignement supérieur. La voie générale prépare la plupart des élèves qui obtiendront le baccalauréat général à suivre des études universitaires. La voie technologique prépare les élèves au baccalauréat technologique, après lequel ils poursuivront une formation supérieure technologique courte (généralement deux ou trois ans) dans une université ou une école supérieure. La voie professionnelle prépare les élèves à l'insertion sur le marché du travail et aboutit aux certifications suivantes: certificat d'aptitude professionnelle (CAP) ou baccalauréat professionnel (Bac pro). «Ces dernières années, environ 37 % des élèves de 3e de collège s'orientent vers la voie professionnelle [...], dont 26,5 % en lycée professionnel, 3,7 % en lycée professionnel agricole et 6,7 % en apprentissage; les autres poursuivent leur cursus.» (Cedefop, 2008b, p. 30;

Cedefop, Refernet, 2009c). Le baccalauréat professionnel ouvre l'accès à l'enseignement supérieur au même titre que tout autre baccalauréat. Certains élèves s'engagent en fait dans la voie de l'obtention, au bout de deux ans, d'un brevet de technicien supérieur, ce qui leur permet d'acquérir des qualifications, des compétences et des savoir-faire dans un environnement ciblé sur le travail en lycée professionnel ou par la voie de l'apprentissage.

La formation professionnelle initiale peut revêtir deux formes en France:

- l'enseignement professionnel sous statut scolaire, qui a lieu dans un lycée professionnel ou lycée professionnel agricole ou une section d'enseignement professionnel implantée en lycée d'enseignement général et technologique ou polyvalent;
- l'apprentissage, où l'apprenti, lié à l'entreprise par un contrat de travail, se forme par alternance dans une entreprise et dans un centre de formation d'apprentis (CFA). C'est traditionnellement dans l'artisanat que cette forme de formation est la plus répandue.

Pour pouvoir exercer une activité de formation professionnelle continue, c'est-à-dire utiliser les fonds y afférents, les organismes de formation doivent se déclarer auprès de l'administration compétente. À l'exception de cette formalité, le marché de la formation est libre et concurrentiel. Plus de 45 000 organismes de formation sont déclarés, mais seuls 7 500 d'entre eux exercent cette activité à titre principal (Cedefop, 2008b, p. 25). Les organismes privés de formation comprennent des organismes à but non lucratif, des organismes privés à but lucratif et des formateurs indépendants. Les organismes publics et parapublics de formation comprennent:

- les établissements dépendant du ministère de l'éducation nationale: les Greta (groupements d'établissements) et le Centre national d'enseignement à distance (CNED);
- les organismes dépendant d'autres ministères comme le ministère de l'enseignement supérieur, le ministère de la santé, le ministère de l'agriculture avec les centres de formation agricole, le ministère chargé de l'emploi avec l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA);
- les organismes liés aux chambres d'agriculture, de commerce et d'industrie, des métiers.

Tous ces organismes peuvent accueillir tout public de formation professionnelle continue: demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs indépendants, particuliers.

Le renforcement de l'orientation sur la qualité est l'un des grands impératifs du système français de formation professionnelle, et diverses initiatives ont

été prises afin de doter le système d'EFPI de critères de qualité. Au niveau national, la loi organique d'août 2001 relative aux lois de finances (LOLF) a introduit une culture de résultats, de plus grande sagesse des dépenses et d'amélioration de l'efficacité de l'action publique par l'établissement d'indicateurs de performance. Par ailleurs, plusieurs institutions produisent des statistiques et des études qui permettent d'évaluer l'efficacité des politiques mises en œuvre. Au niveau régional, certains conseils régionaux se sont dotés de «chartes qualité» qui sont signées avec les prestataires d'enseignement et de formation professionnels. Chaque région établit sa propre politique en concertation avec les acteurs locaux (partenaires sociaux, État, autorités territoriales) et élabore un plan de développement de la formation professionnelle pour coordonner différents volets de l'offre d'EFPI.

Au niveau des prestataires de formation, divers labels qualité ont été introduits en France afin de certifier la qualité des organismes de formation tant initiale que continue. Deux approches de la qualité élaborées par le ministère de l'éducation nationale ont été retenues pour cette étude, l'une pour l'EFPI et l'autre pour l'EFPC. Il s'agit du label Lycée des métiers pour la formation initiale et du label GretaPlus pour la qualité dans la formation continue. Ces deux labels sont facultatifs et visent à l'accréditation d'organismes d'EFPI, mais pour GretaPlus il revient à l'institution de définir si l'accréditation doit couvrir tous ses éléments et ses programmes ou seulement certains domaines de formation.

3.3.2. EFPI – Lycée des métiers (LDM)

3.3.2.1. Contexte

Les établissements d'enseignement auxquels le label Lycée des métiers a été délivré englobent plusieurs types d'EFPI: formation professionnelle initiale, formation par apprentissage, formation continue des adultes et validation des acquis de l'expérience (VAE). Ils préparent à des diplômes professionnels (CAP, baccalauréat professionnel). Le lycée des métiers n'est pas un nouveau type de lycée, les établissements labellisés conservent leur statut juridique. Le statut de LDM peut être obtenu par les lycées professionnels et les lycées polyvalents s'il s'agit d'établissements publics ou bien d'établissements privés opérant sous contrat avec le ministère de l'éducation. Un lycée ne dispensant qu'une formation technologique ou générale ne peut être labellisé LDM que s'il établit une convention de partenariat avec un lycée professionnel.

Le label LDM qualifie certains établissements qui offrent une palette étendue de formations et de services adaptés aux besoins des marchés régionaux. Il met en évidence une offre de formation professionnelle dont l'identité est construite autour d'un ensemble cohérent de métiers, accueille des publics variés (statut scolaire, apprentis, étudiants, adultes). Les prestataires doivent aussi engager des partenariats avec les employeurs locaux et régionaux et les milieux professionnels.

Le label LDM a été inscrit dans le code de l'éducation aux articles D 335-1 à D 335-4 ⁽¹⁴⁾, qui définissent les critères nationaux obligatoires ainsi que la procédure de mise en œuvre de la labellisation.

3.3.2.2. *Système de labellisation dans l'EFPI*

Le label de qualité LDM, assez récent, permet d'identifier des pôles régionaux de compétences en matière de formation professionnelle et/ou de fourniture de certains services de placement. Créé en 2001 à l'initiative du ministre de l'éducation sur l'idée de l'identification professionnelle des établissements de formation, il était guidé par quatre grands objectifs :

- promouvoir les filières éducatives de formation professionnelle;
- entraîner l'ensemble du réseau régional des établissements d'EFPI vers l'excellence;
- renforcer la synergie entre les voies de formation professionnelle et technologique;
- clarifier l'offre de formation académique et la rendre plus cohérente.

Enfin, l'initiative du label LDM visait aussi à accroître la qualité pédagogique et éducative des établissements pour en faire des instruments essentiels de la certification et de l'insertion professionnelle des jeunes et des adultes dans la perspective de l'apprentissage tout au long de la vie.

Depuis son institution en 2001, la démarche du LDM a évolué en plusieurs vagues. En 2003, l'accent est mis sur la nécessité de parcours individuels flexibles, les LDM sont encouragés à développer des rapports durables et des services avec des entreprises de leur région, et les critères nationaux de labellisation sont ainsi assortis de spécificités locales.

En 2005, le nombre de critères à remplir pour obtenir le label LDM est porté de quatre à neuf et les procédures de labellisation sont fixées par la loi. En 2007, le ministre de l'éducation engage un renouvellement du secteur de la formation professionnelle et fait de la démarche du LDM un levier de

⁽¹⁴⁾ Voir: <http://eduscol.education.fr/D0154/ref.htm> [cité le 15.2.2011].

modernisation; un nouvel objectif fixe à 800 le nombre d'établissements devant être labellisés fin 2010.

Alors que le développement du label LDM constitue une priorité nationale encouragée par le ministre de l'éducation, l'obtention du label demeure une démarche volontaire de la part des prestataires d'EFPI. Le processus de labellisation LDM est géré par le recteur d'académie, qui est la structure administrative de gouvernance de tous les établissements éducatifs d'une région donnée. Il y a en France 30 académies, chacune dirigée par un recteur qui est le représentant du ministère de l'éducation nationale.

3.3.2.3. *Labellisation des prestataires d'EFPI*

C'est le cabinet du recteur qui assume la responsabilité du processus de labellisation LDM. Il encourage certains établissements d'EFPI de son académie à solliciter la labellisation et lance une campagne à cet effet. Une équipe de labellisation reçoit les candidatures et sera chargée ultérieurement du suivi des résultats et des projets des lycées labellisés. Le processus de labellisation est mené par un groupe d'audit qui rend compte à l'équipe de labellisation puis au recteur, lequel délivre le label de qualité aux institutions qui satisfont aux critères. Le label n'est donc délivré qu'aux établissements d'EFPI qui répondent activement à un ensemble de critères de labellisation définis au niveau national et précisés au niveau de chaque académie. Le ministre de l'éducation, au niveau national, publie la liste des lycées labellisés.

Critères de labellisation

Le cahier des charges national définit neuf critères de délivrance du label LDM. Un établissement qui ne répond pas à lui seul à tous les critères peut établir des conventions de partenariat avec d'autres établissements. L'ensemble de la démarche LDM considère le partenariat comme une modalité majeure. Quatre critères de labellisation sont énoncés par la loi.

1. L'établissement candidat doit proposer une gamme de programmes de formation professionnelle dont l'identité est construite autour d'un ensemble cohérent de métiers. Il s'agit de métiers d'un même secteur professionnel (par exemple vente dans différentes branches), ou de métiers connexes (par exemple protection environnementale du paysage, de l'eau, de la mer) ou complémentaires (par exemple métiers de la maintenance et services de vente automobile).
2. Un LDM doit préparer à toute une gamme de diplômes et titres, depuis le CAP et le baccalauréat professionnel jusqu'aux diplômes d'enseignement

supérieur tels que le brevet de technicien supérieur. Cela n'implique pas que tout établissement sollicitant le label doit proposer lui-même des diplômes d'enseignement supérieur. Le recteur d'académie est invité à associer les lycées professionnels à des écoles supérieures susceptibles d'admettre les élèves qui ont obtenu le baccalauréat professionnel.

3. Les établissements candidats doivent accueillir des publics de statuts différents: élèves, adultes en formation continue, apprentis et étudiants. Là encore, les différentes offres peuvent être assurées par un réseau d'établissements dont les programmes de formation sont complémentaires.
4. Des services de validation des acquis de l'expérience doivent être offerts. Tout établissement candidat au label LDM doit disposer d'au moins une personne formée à dispenser conseils et soutien aux candidats demandant ce type de service.

Cinq critères supplémentaires sont fixés par décret ministériel.

5. Existence de partenariats avec les collectivités territoriales, les milieux professionnels ou des établissements d'enseignement supérieur. Ces partenariats sont au cœur de la démarche de labellisation.
6. Mise en place d'actions destinées aux enseignants et aux élèves de collège visant à améliorer l'orientation des collégiens et les conditions de leur accueil dans les formations professionnelles. Une stratégie de création et de développement des outils et de l'expertise correspondants doit être élaborée avec d'autres institutions territoriales.
7. Ouverture européenne ou échanges avec les pays étrangers. Il s'agit de mettre en valeur la dimension internationale des établissements par des périodes d'apprentissage à l'étranger pour les élèves ou par des échanges avec l'étranger sur des thèmes culturels, linguistiques et professionnels, tant par la mobilité effective que par le recours à des outils tels qu'Internet, visioconférences, courriel, contacts avec des représentants d'entreprises étrangères implantées en France.
8. Offre de services d'hébergement. Ce critère ne signifie pas que l'établissement doit obligatoirement posséder un internat, mais autorise des solutions externes d'accueil dans des internats d'autres établissements.
9. Dispositif d'aide à l'insertion professionnelle ou de suivi des publics sortant de formation. Les établissements candidats doivent étudier le marché du travail et établir des contacts avec les entreprises locales, participer à des enquêtes sur le placement pour valider et adapter leurs programmes en fonction de la demande.

Les établissements qui ne répondent pas à eux seuls aux critères du cahier des charges peuvent obtenir le label à condition d'établir des conventions

de partenariat avec un ou plusieurs établissements qui leur apportent les compléments nécessaires.

Ces neuf critères ont pour objectif général de valoriser la démarche qualité des établissements candidats, de renforcer la qualité des services pour les employeurs, les salariés et les élèves, d'améliorer la qualité de la formation et d'appuyer l'insertion dans l'emploi.

Processus de labellisation

Au-delà du cahier des charges, le processus de labellisation est souple. En général, les recteurs d'académie désignent un membre du groupe académique pour instruire le dossier, mais les académies peuvent adopter différentes stratégies quant au pilotage de l'initiative, aux modalités organisationnelles, aux méthodes et outils de suivi et de contrôle et au type de soutien fourni aux établissements candidats.

Pour commencer, le recteur institue et préside un groupe académique LDM associant des membres des corps d'inspection territoriaux et du conseil régional, des partenaires sociaux, des chefs d'établissement, des enseignants, des formateurs et des parents d'élèves. Le groupe académique est chargé d'adapter le cahier des charges national aux particularités territoriales et organisationnelles de l'académie, d'accueillir les demandes de labellisation présentées par les établissements, d'instruire ces demandes et d'aider ainsi les candidats à répondre aux critères de labellisation. Il lui revient aussi d'accompagner la mise en place des projets des établissements candidats et de dresser un diagnostic de leurs performances en coopération avec des organismes pédagogiques. Dans le cadre de ce diagnostic, il vérifie la conformité avec le cahier des charges national. Ce diagnostic est également considéré comme une étape spécifique de l'amélioration de la qualité et doit donc examiner les atouts et objectifs de progression de l'établissement candidat. Le diagnostic est transmis au recteur, qui prend la décision de délivrance du label LDM.

Le recteur transmet au ministre de l'éducation nationale la liste des établissements pour lesquels il a décidé la délivrance du label. Cette liste est alors publiée au Bulletin officiel de l'Éducation nationale ⁽¹⁵⁾. C'est également au ministre qu'il revient de contrôler la légitimité des décisions sur les demandes de labellisation LDM.

Le label LDM est délivré pour une période de cinq ans et peut être renouvelé. Les établissements labellisés doivent présenter un rapport annuel

⁽¹⁵⁾ La liste des établissements labellisés LDM figure à : <http://eduscol.education.fr/pid23571/liste-des-lycees-des-metiers.html> [cité le 29.1.2011].

d'avancement de leurs projets d'amélioration de la qualité de leurs services. Ceux qui ont du mal à atteindre leurs objectifs de qualité bénéficient d'un soutien de la part du groupe académique.

3.3.2.4. Résultats et impacts du système de labellisation dans l'EFPI

L'initiative LDM a été lancée en 2001. Les premières années ont vu les établissements d'EFPI ne lui accorder qu'un assez modeste intérêt, qui toutefois a récemment gagné en dynamisme: 696 lycées professionnels ou polyvalents avaient en décembre 2009 reçu le label Lycée des métiers ⁽¹⁶⁾ suite à une campagne lancée en 2007 par le ministère de l'éducation nationale pour atteindre en 2010 un objectif de 800 LDM, soit la moitié des lycées français. Cet objectif quantitatif serait probablement atteint, mais certains objectifs de qualité demandaient une attention accrue.

Les relations d'un LDM avec les milieux professionnels en France

Extrait d'une interview de Bernard Plasse, proviseur du lycée Maximilien Perret d'Alfortville, académie de Créteil:

«La relation avec le monde de l'entreprise est particulière; ainsi le suivi des élèves par les professionnels est très serré, notamment à travers les stages en entreprise; les jeunes sont évalués, la pression de l'embauche éventuelle "à la sortie" est forte. La formation continue implique davantage encore des relations permanentes avec les entreprises – nous avons d'ailleurs une personne chargée des relations extérieures qui travaille au quotidien ce lien avec les professionnels.» (Ministère de la jeunesse, de l'éducation et de la recherche, 2003).

Le label LDM est une importante démarche de création d'une dynamique de qualité et d'excellence dans l'EFPI, de développement de nouveaux projets et partenariats et de promotion d'un souci du respect de critères de qualité communs. L'obtention du label LDM confère une valeur ajoutée à l'établissement vis-à-vis des élèves, des parents et des employeurs potentiels des apprenants. Renforçant les partenariats professionnels, la démarche du label LDM joue un rôle de passeport vers le monde des entreprises, favorisant à la fois l'adaptation des contenus des formations et l'insertion professionnelle des apprenants.

L'objectif spécifique de la démarche du label LDM, qui vise à construire l'identité professionnelle des établissements d'EFPI, n'a encore été atteint que par les prestataires qui proposent des programmes de formation très spécialisés dans des secteurs tels que l'hôtellerie et la restauration, le bâtiment ou l'automobile. Pour les autres établissements d'EFPI, notamment les lycées polyvalents, il est difficile de construire un profil professionnel bien tranché.

⁽¹⁶⁾ Ibid.

Certains établissements, surtout parmi ceux qui n'avaient guère d'expérience des partenariats, craignaient de faire l'objet de restructurations ou de fusions avec d'autres prestataires. Dans certains cas, l'idée de devenir un lycée des métiers ne bénéficiait pas d'un soutien suffisant des enseignants et des formateurs, qui avaient du mal à accepter le renforcement des liens avec le monde de l'entreprise tel qu'il est au cœur de la démarche du label LDM. Ceci peut être dû au fait que la formation des formateurs n'est pas inscrite parmi les critères nationaux de labellisation.

Le label LDM n'est pas suffisamment connu, notamment dans le monde extérieur au système éducatif, tandis qu'au sein de ce système, il ne s'inscrit pas suffisamment dans les pratiques des académies et des établissements d'EFP. Il n'existe toujours pas à l'échelon national de logo commun véhiculant le label LDM, ce qui montre qu'il reste nécessaire de mieux diffuser et promouvoir la démarche du label LDM à l'intérieur comme à l'extérieur du système éducatif.

Une analyse des expériences de la labellisation menée par l'Inspection générale a montré que certains membres des équipes des établissements concernés sont motivés à évaluer leurs pratiques et rechercher des améliorations. Il semble toutefois que ces activités soient rarement durables et que l'ampleur du changement dans l'éducation et la formation demeure minime. Il est intéressant de noter que les critères de labellisation ne font pas état de la qualité du processus d'apprentissage. Le label LDM est souvent considéré comme un objectif formel important surtout dans une optique administrative sans avoir de conséquences notables pour les formations dispensées. Mais comme le label LDM doit être renouvelé périodiquement, les membres du personnel mènent des efforts communs pour atteindre leurs objectifs et répondre aux critères de labellisation afin d'obtenir ce renouvellement du label. Bénéficiant de la part du groupe académique d'un appui soutenu pour la mise en place de projets, les personnels peuvent vouloir gravir un échelon de qualité avec des effets mesurables à long terme.

L'inspection générale est chargée de l'évaluation régulière des systèmes d'enseignement général et professionnel, mais aucun rapport spécial sur le label LDM et ses répercussions spécifiques n'a encore été publié ⁽¹⁷⁾. Avant de passer à l'avenir à des objectifs plus ambitieux au niveau national, il y aura lieu de mener une analyse quantitative détaillée de l'impact des résultats obtenus par référence à certains critères.

(17) Voir: <http://www.education.gouv.fr/pid253/les-rapports.html> [cité le 8.4.2011].

3.3.2.5. *Évaluation du système de labellisation dans l'EFPI*

Le label LDM est un titre renouvelable en vertu d'un cahier des charges national définissant des critères d'excellence. Sa mise en œuvre permet de moderniser la voie professionnelle dans le système éducatif, de créer des parcours flexibles et ainsi de renforcer la perméabilité du système et d'améliorer l'attractivité globale de l'EFPI. Il a valorisé une démarche de qualité dans l'EFPI et le concept d'apprentissage tout au long de la vie, et lorsqu'il a été mis en œuvre de façon sérieuse, il a contribué à renforcer les liens entre l'EFPI et le système de l'emploi. Ces liens peuvent aussi se répercuter sur le processus d'apprentissage des élèves. Comme la formation des formateurs, c'est un point qui est absent de la liste des critères nationaux de labellisation.

À la différence d'autres systèmes de labellisation et d'accréditation, la démarche du LDM fait intervenir dans le processus des représentants d'organes internes et externes. Elle n'en reste pas moins pour l'essentiel une affaire interne de l'académie. Encouragés depuis le sommet du réseau institutionnel, le recteur d'académie et tous les acteurs, y compris les représentants des régions et des organismes professionnels, poursuivent l'objectif commun de l'obtention du label LDM. Un vigoureux soutien est accordé par le groupe académique aux établissements candidats à la labellisation.

Le label LDM relève d'une approche flexible, adaptée aux spécificités régionales et aux besoins de développement des différentes académies, et il constitue aussi une approche prospective d'amélioration future de la qualité. La délivrance du label LDM ne sanctionne pas simplement le statut de l'établissement concerné, mais représente une reconnaissance de ses efforts d'amélioration de la qualité dans les services rendus. Si ces efforts doivent répondre aux critères du cahier des charges national, la labellisation est tout aussi bien basée sur des projets individuels dotés d'objectifs spécifiques de qualité pour chaque établissement candidat au label.

À l'avenir, la définition d'un cadre politique cohérent encourageant les académies à mettre en œuvre une réelle stratégie de la qualité prévoyant la mesure de ses effets constituerait un pas en avant. Il est prévu de proposer plusieurs indicateurs quantifiés au niveau national, qui avec l'examen de critères qualitatifs devraient permettre de mesurer les progrès réalisés dans chaque LDM. On n'envisage pas actuellement d'étendre la démarche du label LDM à d'autres secteurs de l'EFPI, priorité étant donnée au renforcement et à l'amélioration de cette démarche par la mesure de ses résultats et de ses impacts.

3.3.3. CVET – GretaPlus

3.3.3.1. Contexte dans l'EFPC

Un Greta (groupement d'établissements) est une structure qui regroupe des établissements publics d'enseignement coopérant pour dispenser une formation continue. Il peut s'agir de lycées professionnels, de lycées d'enseignement général ou technologique ou de collèges. Il y a en France 220 Greta correspondant à 5 600 sites de formation implantés dans toutes les régions. Leur nombre dans une région varie en fonction de leur taille et de la population; c'est ainsi qu'il y en a deux en Corse et 20 dans le Nord-Pas-de-Calais. En 2008, près de 456 500 personnes, salariés d'entreprises ou demandeurs d'emploi, ont suivi une formation professionnelle dans un Greta ⁽¹⁸⁾.

Au niveau régional, chaque Greta définit lui-même la programmation des formations en fonction des besoins exprimés localement par les entreprises, les collectivités et les différents représentants de l'État. Le Greta remplit une mission de service public en matière de formation continue tout en assurant l'autofinancement de l'ensemble des formations qu'il organise en répondant à des appels d'offres émanant de sources tant publiques que privées. L'activité des Greta d'une région est coordonnée au niveau de l'académie par un conseiller du recteur, le délégué académique à la formation continue (Dafco).

Au niveau national, le réseau des Greta est piloté par le ministère de l'éducation, dont le rôle est notamment de concevoir en partenariat avec les grandes entreprises des réponses formation harmonisées sur l'ensemble du territoire, de coordonner leur mise en œuvre, d'animer le réseau et d'impulser les innovations structurelles. En fonction de la nature et de l'ampleur de la demande de l'entreprise, la réponse formation relèvera d'un des trois niveaux du réseau des Greta: local, régional ou national.

3.3.3.2. Système de labellisation pour prestataires d'EFPC

Le label GretaPlus est attribué aux Greta (groupes d'établissements publics de formation) qui proposent des formations sur mesure en réponse aux attentes et aux besoins de leurs clients, qu'il s'agisse d'individus ou d'organisations. La création du label GretaPlus était motivée par l'intention de réformer et d'adapter la structure des établissements publics d'enseignement à la diversité croissante des attentes des clients et aux besoins d'un marché émergent

⁽¹⁸⁾ Pour plus d'informations, voir: <http://eduscol.education.fr/cid46986/l-essentiel-sur-les-greta.html> [cité le 31.1.2011].

– et en fin de compte d'assurer aux établissements financés par l'État une certaine part du marché de la formation continue. À l'heure actuelle, 8 % à 9 % environ de la formation continue dispensée en France sont couverts par les services du système éducatif national, organisé en Greta. Les Greta sont ainsi le principal prestataire d'EFPC en France.

Information multimedia sur GretaPlus

L'hyperlien qui suit permet d'accéder à une vidéo qui illustre en quelques minutes en quoi consiste concrètement la formation «sur mesure» dans un Greta: <http://eduscol.education.fr/cid46988/un-referentiel-co-produit-avec-l-afnor.html> [cité le 17.2.2011].

Le système de labellisation GretaPlus a été créé par le service de la formation des adultes du ministère de l'éducation nationale. Il est délivré aux Greta qui ont démontré qu'ils répondent aux engagements du référentiel national. Ce référentiel a été conçu par un groupe de professionnels de la formation en articulation étroite avec les normes ISO 9000, mais le référentiel GretaPlus met l'accent sur les spécificités de l'apprentissage dans la formation continue, avec par exemple la validation des acquis de l'expérience et la formation à distance. Une autre ambition qui a présidé à l'élaboration du référentiel était de prendre en compte les objectifs de qualité et d'efficacité des systèmes d'EFPC définis au niveau européen. Un référentiel pilote a été testé en 2000/2001 dans 12 académies, et suite à sa validation par un comité national de pilotage, le référentiel du label GretaPlus a été généralisé et diffusé dans l'ensemble du pays à partir de 2002.

3.3.3.3. Labellisation des prestataires d'EFPC

Le label de qualité GretaPlus est attribué aux Greta qui ont démontré qu'ils se conforment aux exigences définies par le référentiel ⁽¹⁹⁾.

Critères de labellisation

Le Greta décide si c'est l'ensemble de l'institution qui sollicite le label ou si celui-ci ne doit porter que sur certains de ses éléments (formation dans certains domaines professionnels). Dans ce dernier cas, il doit s'agir d'éléments substantiels des activités de formation.

⁽¹⁹⁾ AFNOR. Référentiel de bonnes pratiques: Formation et prestations sur mesure pour adultes. Engagements de service. Août 2009. Disponible sur Internet: http://greta.ac-rouen.fr/IMG/pdf/Presentation_REFEFENTIEL_bonnes_pratiques_oct-2009.pdf [cité le 17.2.2011].

Le nouveau référentiel est constitué de deux volets. Le premier, intitulé «engagements vis-à-vis des clients et des bénéficiaires», stipule 15 engagements détaillés dans sept domaines. Le second, intitulé «socle qualité», décline six conditions nécessaires pour garantir les engagements vis-à-vis des clients et des bénéficiaires.

Tableau 7. **Le référentiel GretaPlus**

1. Engagements vis-à-vis des clients et des bénéficiaires
Accueil / Information / Conseil
1. Nous vous apportons information et conseil personnalisés
2. Nous facilitons l'accès à l'information
Ingénierie sur mesure
3. A partir de l'analyse de votre demande, de votre cahier des charges ou de votre appel d'offres, nous vous proposons une réponse sur mesure
4. Nous pouvons associer, si besoin est, des prestations de natures différentes: validation des acquis de l'expérience, insertion socio-professionnelle, accompagnement de la mobilité professionnelle
5. Pour les prestations de formation, nous proposons la reconnaissance des acquis la plus adaptée
Prestations sur mesure
6. En amont de leur mise en œuvre, nos prestations font l'objet d'une contractualisation avec chaque bénéficiaire
7. Un référent identifié suit et accompagne chaque bénéficiaire pendant toute la durée de la prestation
8. Pendant la durée de la prestation, nous adaptons à chaque bénéficiaire les méthodes, supports, outils et rythmes de travail
9. Nous réajustons si nécessaire la prestation en cours de mise en œuvre
10. Toute prestation donne lieu, pour chaque bénéficiaire, à un bilan formalisé
Ressources humaines
11. Nos prestations sont mises en œuvre par des personnels qualifiés et compétents
Équipements, supports et outils
12. Chaque bénéficiaire dispose de matériels adaptés et de ressources actualisées
13. Nous veillons au confort des bénéficiaires
Suivi administratif et financier, traçabilité
14. Nous traitons les éléments administratifs et financiers de la prestation dans les délais prévus et nous assurons leur traçabilité
Évaluation de la prestation
15. Nous évaluons la prestation et ses résultats dans un objectif d'amélioration continue

2. Socle qualité

Pilotage

- 16. La direction définit et impulse la politique de l'organisme
- 17. La direction organise les modalités de mise en œuvre et de suivi de sa politique et de ses engagements
- 18. La direction évalue sa politique et les modalités de sa mise en œuvre
- 19. La direction réajuste si nécessaire sa politique et les modalités de sa mise en œuvre

Anticipation / réactivité / innovation

- 20. L'organisme assure une veille socio-économique et une recherche d'innovation
- 21. L'organisme capitalise son savoir-faire

Source: AFNOR. *Référentiel de bonnes pratiques: Formation et prestations sur mesure pour adultes. Engagements de service*. Août 2009. Disponible sur Internet: http://greta.ac-rouen.fr/IMG/pdf/Presentation_REFEFENTIEL_bonnes_pratiques_oct-2009.pdf [cité le 17.2.2011].

Processus de labellisation

Après avoir mis en œuvre une démarche interne de qualité répondant aux critères du référentiel national, un Greta peut annoncer au ministère de l'éducation qu'il sollicite la délivrance du label GretaPlus; sa candidature doit avoir reçu le visa du recteur. Avant de soumettre sa candidature, un Greta doit normalement avoir un an d'expérience de la démarche nationale de qualité. Il doit par ailleurs avoir mené plusieurs autoévaluations, tout d'abord avec les acteurs internes dans les établissements de formation qui le composent et ensuite avec le soutien d'auditeurs de l'académie de la région. Sur la base de ces évaluations et d'un rapport intérimaire d'audit, la demande officielle de délivrance du label est soumise au ministère.

Trois mois plus tard, le Greta fera l'objet d'une évaluation de la part d'auditeurs externes. Ces auditeurs sont des personnels de l'Éducation nationale et sont spécialement formés à la technique de l'audit qualité; ils participent régulièrement à des sessions de formation continue sur ce thème. L'équipe externe d'audit est désignée par le ministère avec l'accord du recteur de l'académie. Elle est constituée d'experts de la qualité et de la pédagogie des adultes; elle vérifie la conformité de la situation observée dans le Greta avec les exigences du référentiel national en combinant analyse documentaire, observation et entretiens sur site. Les auditeurs utilisent comme support d'évaluation un document intitulé Support pour le rapport d'audit GretaPlus. Leur visite sur place dure entre un jour et demi et trois jours, et à l'issue de cette visite ils transmettent le rapport d'audit au comité

national de labellisation. Le rapport d'audit est un outil d'aide à la décision pour les membres du comité national de labellisation, mais aussi pour les acteurs du Greta qui décident des plans d'action à mettre en œuvre par rapport à ses conclusions.

Après analyse du rapport d'audit, le comité national de labellisation soumet au ministre de l'éducation nationale sa proposition finale de délivrance du label. Il est composé de représentants des ministères et agences gouvernementales concernées et des services de l'Éducation nationale (inspecteurs, directeurs d'organismes de formation, auditeurs qualité). Il a pour mission générale de discuter et de proposer de nouvelles orientations en matière de labellisation et d'évolution des procédures. Il peut rejeter une demande de labellisation, demander des informations complémentaires ou un nouvel audit, ou bien transmettre son avis favorable au ministre, qui prend la décision finale. La liste des Greta labellisés GretaPlus est publiée au Bulletin officiel de l'Éducation nationale et sur le site web du ministère de l'éducation ⁽²⁰⁾.

Le label est délivré pour une période de trois ans, mais l'académie d'appartenance du Greta doit effectuer chaque année un audit de suivi pour contrôler la mise en œuvre des objectifs de qualité. Le rapport doit en particulier démontrer comment est assurée la maintenance du système de gestion de la qualité. Sur la base de ce rapport et sur proposition du recteur, le label est confirmé annuellement par le ministre. Au bout de trois ans, le renouvellement doit être demandé et un nouvel audit de labellisation est engagé en vertu de la procédure décrite.

3.3.3.4. *Résultats et impacts de GretaPlus*

En 2011, 50 Greta sur 220 avaient le label GretaPlus. Certains Greta ont par ailleurs choisi la voie de la certification en vertu de la norme ISO 9001:2000f.

Pour les clients des organismes de formation, le label GretaPlus constitue une garantie d'homogénéité et de qualité des services, la formation étant néanmoins une formation sur mesure. Les apprenants bénéficient systématiquement de services personnalisés :

- tout d'abord, un plan de formation personnalisé tenant compte des besoins, des objectifs et des compétences déjà acquises ;
- des méthodes pédagogiques adaptées à la situation personnelle et aux préférences de l'apprenant ;

⁽²⁰⁾ Liste des Greta labellisés : <http://eduscol.education.fr/cid47009/les-46-greta-gretaplus.html> [cité le 17.2.2011].

- accompagnement permanent de l'apprenant tout au long du processus d'apprentissage et en cas de besoin réajustement du plan de formation personnalisé;
- évaluation la plus adéquate des acquis d'apprentissage.

Un exemple français de bonne pratique

Impacts de la labellisation

C'est au niveau interne, dans le Greta et l'académie, que les effets sont les plus forts, comme le montre l'exemple du Greta du Calvados, labellisé GretaPlus. Reflétant l'engagement de la direction, plusieurs comités et équipes d'animation et de coordination des processus qualité ont été mis en place. Le responsable de la qualité est un membre de la direction, et tous les quinze jours la direction se réunit à titre d'équipe qualité du Greta pour assurer le suivi des progrès de la mise en œuvre de la démarche qualité. Une équipe de développement se réunit en outre une fois par mois pour élaborer des propositions de nouvelles activités. Des conseillers qualité, recrutés en tant que membres à part entière du personnel, jouent un rôle de premier plan dans la création d'une culture de l'amélioration. Ils diffusent les informations, organisent des échanges d'expériences de processus de participation, encouragent enseignants et formateurs à améliorer leurs activités quotidiennes et à faire usage d'outils novateurs. Une puissante culture de l'évaluation s'est instaurée dans la plupart des établissements labellisés, et l'évaluation permanente des prestations s'est avérée constituer un outil précieux d'amélioration de la qualité des services.

Le Greta du Calvados, à Caen, a indiqué que le processus de labellisation avait eu un impact énorme non seulement sur les parties de l'organisation qui se consacrent à la formation professionnelle continue, mais aussi sur d'autres organismes de formation de l'académie. Un plan de développement stipulant quatre axes prioritaires a été élaboré et un plan d'action qualité a été mis en place. Le processus qualité a contribué à améliorer l'ensemble de la gamme des services. Le travail de développement et la communication sont mieux structurés, plus orientés sur les objectifs, et s'attachent aux aspects liés directement à la qualité. Quoique s'adressant au monde professionnel, le label est de valeur restreinte, ses principaux effets s'observent au sein de l'institution. La procédure de labellisation a contribué à instaurer une orientation sur les besoins des clients et à dépasser la culture scolaire. Un effet indirect est que les parties de l'académie se consacrant à la formation professionnelle initiale font elles aussi maintenant usage de certains outils qualité mis en œuvre dans la formation professionnelle continue.

Face à l'impact positif de la labellisation, les services d'EFPC du Greta du Calvados ont résolu d'appliquer le concept de l'organisation apprenante pour impulser une dynamique d'amélioration constante de la qualité.

3.3.3.5. Évaluation du système de labellisation dans l'EFPC

Les établissements publics de formation qui dispensent une formation professionnelle continue opèrent dans un marché libre, ce qui représente une considérable différence vis-à-vis de la formation professionnelle initiale. Grâce au label GretaPlus, les grands prestataires d'EFPC que sont les Greta bénéficient d'un avantage compétitif sur ce marché.

Le label GretaPlus est une démarche orientée sur le marché mais qui relève de l'État. Les critères du cahier des charges sont particulièrement adaptés à l'EFPC, le processus de labellisation est un processus essentiellement interne. L'attribution du label à un Greta est considérée comme un simple pas vers la qualité visant à impulser une dynamique interne d'amélioration permanente.

Par comparaison avec d'autres démarches qualité, les critères de labellisation GretaPlus sont fortement orientés sur la qualité des services fournis aux clients (financeurs et apprenants), et les services sur mesure se basent sur une organisation et un suivi spécifiques au sein des Greta. Ce sont la qualité des activités pédagogiques et le processus de formation qui sont au centre de la démarche GretaPlus. Le guide d'obtention du label GretaPlus est nettement centré sur la planification, la réalisation et l'évaluation de formations sur mesure, et les outils de qualité disponibles sont largement utilisés dans les organismes de formation.

Quant aux effets externes, la valeur ajoutée du label GretaPlus vis-à-vis des entreprises est relativement limitée en dépit d'une stratégie de marketing du label faisant appel à des films, à des publications et à des conférences. En raison de ces activités, la démarche est assez bien connue au niveau des autorités régionales et locales et d'autres acteurs du système éducatif, mais la diffusion auprès des entités externes intervenant sur le marché devra être encore renforcée.

Le ministère de l'éducation nationale a récemment travaillé avec l'AFNOR (Association française de normalisation) pour rénover le référentiel GretaPlus et présenter un ensemble de bonnes pratiques visant à promouvoir l'engagement vers les financeurs et les apprenants dans tous les types de services d'EFPC. On escompte que la légitimité de la nouvelle démarche se verra renforcée par la coopération avec l'AFNOR. Le principal objectif est de restructurer le cadre de qualité national de l'EFPC et d'en renforcer le caractère transversal. Des efforts spécifiques ont été entrepris en vue de réduire le nombre d'exigences et de critères de labellisation et de dépasser le jargon de l'assurance qualité en simplifiant la terminologie liée à la qualité et à l'assurance qualité dans l'enseignement et la formation professionnels. Depuis octobre 2009, l'ancien référentiel a été remplacé par un nouveau référentiel présidant à l'attribution du label (voir tableau 7). Toutefois, en juillet 2010, aucune décision n'avait encore été prise quant à un éventuel changement de dénomination du label.

3.4. Hongrie

3.4.1. Contexte de l'EFPC

Depuis que la Hongrie a prolongé jusqu'à 18 ans la scolarité obligatoire, une proportion considérable de la formation professionnelle scolaire relève de l'enseignement public. Il existe deux types d'établissements

d'enseignement professionnel: l'école professionnelle (*szakiskola*) dispense deux années d'enseignement (surtout) général et normalement (en fonction de la certification délivrée) deux ou trois années d'EFPI aux élèves de 14 à 18/19 ans, et l'école professionnelle secondaire (*szakközépiskola*) dispense quatre années d'enseignement (surtout) général et une ou plusieurs années supplémentaires (et facultatives) d'EFPI aux élèves de 14 à 19 ans (ou plus) (Cedefop, ReferNet, 2009d).

Les principales différences entre les deux types d'établissements résident dans leurs objectifs et les certifications qu'ils offrent. Les écoles professionnelles secondaires préparent les élèves tout d'abord au diplôme du baccalauréat (CITE 3A), requis pour accéder à l'enseignement supérieur. Une fois ce diplôme obtenu, les élèves peuvent choisir de poursuivre des études professionnelles (au niveau post-secondaire) ou de passer l'examen professionnel et d'obtenir une certification professionnelle inscrite au registre national des certifications (OKJ) au niveau CITE 4C. Les élèves des écoles professionnelles ne peuvent toutefois passer que l'examen professionnel et, sans baccalauréat, obtenir qu'une certification professionnelle OKJ de niveau 3C ou 2C.

Si certaines des certifications professionnelles de l'OKJ ne peuvent être obtenues que dans le système scolaire formel, la plupart sont néanmoins proposées dans le cadre de la formation des adultes (*felnőttképzés*) ouverte aux personnes qui ont déjà accompli leur scolarité obligatoire. Ces cours d'EFPI peuvent être classés cours d'EFPI si l'intéressé n'a pas obtenu de certification professionnelle dans l'enseignement public ou supérieur.

Le système d'accréditation auquel cette étude est consacrée s'applique dans le secteur hongrois de la formation des adultes. La formation des adultes est dispensée en dehors du système scolaire aux personnes qui ont déjà accompli leur scolarité obligatoire. Au niveau du nombre des programmes, des participants et des certifications pouvant être obtenues, ce sont les programmes d'EFPI (EFPI ou EFPC) qui dominent en Hongrie le secteur de la formation des adultes. On peut classer les programmes de formation des adultes dans les rubriques suivantes:

- EFPI (lorsque les participants obtiennent leur première certification professionnelle OKJ par la formation des adultes);
- EFPC (aboutissant à des certifications professionnelles reconnues par l'État ou autres; dans certains secteurs et certains métiers, par exemple fonctionnaires, médecins, commissaires aux comptes, etc., l'EFPC peut même être obligatoire et prescrite par des dispositions légales);
- formations de promotion de l'employabilité (EFPI ou EFPC selon les

antécédents des participants; elles incluent formation, perfectionnement ou formation continue des chômeurs et des autres personnes menacées d'exclusion du marché du travail);

- formations de rattrapage (enseignement général visant à l'obtention des compétences requises pour accéder à l'EFPM à un niveau donné, orientation professionnelle, développement de carrière, langues, TIC, communication et autres cours de développement de compétences visant à aider les intéressés à effectuer leur travail à un niveau plus élevé).

Ces cours d'EFPM sont dispensés par divers types de prestataires: centres régionaux de formation subventionnés par l'État, entreprises privées de formation, organisations à but non lucratif, employeurs, établissements d'enseignement public et supérieur ou agences de l'État intervenant dans la formation des adultes.

3.4.2. Système d'accréditation

Au milieu des années 1990, la formation professionnelle des adultes dispensée en dehors du système scolaire était caractérisée par sa diversité et sa multiplicité institutionnelle, avec plus de 800 institutions prestataires de natures et de tailles diverses. Il était de l'intérêt de l'État de faire en sorte que le financement de la formation des adultes par le budget national bénéficie aux institutions les plus appropriées. Il importait de mettre en place un système capable de filtrer – sur la base de l'assurance qualité – cette multitude d'institutions diverses et de garantir que l'offre de formation des institutions accréditées soit de meilleure qualité que celle des autres. Le concept original prévoyait qu'il n'y aurait pas plus de 40 à 100 prestataires de formation des adultes. Il y a toutefois actuellement quelque 1 200 prestataires accrédités de formation des adultes.

La loi CI de 2001 sur la formation des adultes, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2002, affirmait l'importance de la qualité dans la formation des adultes et définissait les éléments essentiels garantissant une qualité élevée. C'est sur la base de cette loi que le système d'accréditation de la formation des adultes a été institué en Hongrie.

3.4.2.1. Cadre de qualité

Pour la définition des critères d'accréditation et des expériences d'institutions se préoccupant sérieusement de qualité, on a examiné 30 établissements d'EFPM qui avaient expérimenté des versions adaptées du modèle de l'EFQM et 50 prestataires de formation des adultes qui avaient mis en place un système de gestion de la qualité basé sur la norme ISO 9000. Entre 2000 et

2004, le programme national d'amélioration de la qualité de l'enseignement Comenius 2000 a fourni un cadre pour l'assurance et l'amélioration de la qualité au niveau scolaire. Ce programme constituait une énorme innovation englobant environ 23 % (=1 735) de toutes les écoles publiques hongroises, dont environ 30 % étaient des écoles professionnelles.

Le système actuel d'accréditation est centré sur la qualité. Il conditionne l'accréditation à la présence de forts éléments de gestion de la qualité. Le prestataire de formation doit avoir mis en place un système de gestion de la qualité présentant les principales caractéristiques suivantes:

- approche qualité totale;
- définition d'une politique de qualité et documentation de la stratégie qualité et des objectifs de qualité;
- mise en œuvre du cycle PDCA, au titre duquel les activités sont planifiées, systématiques, contrôlées, documentées, évaluées et améliorées en permanence;
- régulation des processus de gestion et de décision (formation et évaluation, reconnaissance des acquis antérieurs, service clients et traitement des plaintes, amélioration des principaux processus) et leur révision annuelle;
- présence d'un système d'autoévaluation et réalisation d'une autoévaluation chaque année, et sur cette base évaluation d'un plan d'amélioration de la formation;
- fonctionnement avec la dotation prescrite en ressources humaines et matérielles nécessaires pour les services de formation et de formation des adultes;
- définition d'indicateurs mesurables des performances clés.

À partir du 1^{er} janvier 2007, l'orientation du système sur la protection du consommateur et sur la qualité a été encore renforcée par l'impératif d'élaborer un plan annuel d'amélioration de la formation basé sur les résultats de l'autoévaluation annuelle ⁽²¹⁾.

Début 2005, la Hongrie s'est officiellement jointe à la coopération européenne en matière d'assurance qualité dans l'EFPP, affirmant en même temps sa volonté de mettre en œuvre le cadre commun d'assurance qualité (CCAQ). À l'issue de la phase d'évaluation du statu quo, un concept détaillé a été élaboré en 2007, servant de base à un vaste projet de deux ans (2009-2010) visant à développer et expérimenter une approche intégrée de la gestion de la qualité dans l'ensemble du secteur hongrois de l'EFPP (comprenant l'EFPP scolaire, l'EFPP des adultes et l'EFPP de niveau supérieur)

⁽²¹⁾ Loi CI de 2001 sur la formation des adultes (et sa version amendée de 2007).

en conformité avec le CERAQ (Cadre européen de référence pour l'assurance qualité dans l'enseignement et la formation professionnels), portant sur un millier environ de prestataires d'EFP ⁽²²⁾.

3.4.2.2. *Organisme d'accréditation*

L'organisme d'accréditation officiellement reconnu pour procéder à l'accréditation des prestataires de formation des adultes est l'Office d'accréditation de la formation des adultes (FAT). Cet organisme professionnel indépendant est investi du pouvoir suprême de décision et de la responsabilité de mener la procédure d'accréditation, d'élaborer les règles, procédures et critères/exigences d'accréditation ainsi que de délivrer les certificats d'accréditation. Outre sa fonction de décision, le FAT est également responsable du suivi et du contrôle des activités de formation des adultes des institutions accréditées. Le contrôle du fonctionnement du FAT est assuré par le ministre responsable de la formation des adultes. Aux termes de la loi ⁽²³⁾, le FAT est composé de 15 membres au plus nommés par le ministre chargé de la formation des adultes (actuellement le ministre des affaires sociales et de l'emploi) pour une période de trois ans. Les représentants des organisations des partenaires sociaux (chambres économiques, employeurs et travailleurs) sont membres statutaires du FAT et jouent un rôle important dans le fonctionnement du système d'accréditation. Le FAT fait appel à des experts tant pour les procédures d'accréditation que pour le suivi/contrôle des activités. Ces experts font l'objet d'une procédure stricte de sélection stipulée par un décret spécifique ⁽²⁴⁾.

Le FAT entretient par ailleurs des comités professionnels composés de trois à cinq personnes choisies parmi ses membres. Les principales tâches de ces comités professionnels consistent à examiner les rapports des experts, à émettre des avis, à formuler à l'intention du FAT des propositions d'acceptation ou de rejet des demandes d'accréditation et à préparer les décisions sur les demandes.

L'organisme d'accréditation n'a pas de système interne de gestion de la qualité (l'Institut national de la formation professionnelle et des adultes (NSZFI), au sein duquel le FAT opère, a son propre système de gestion de la qualité certifié ISO 9001). Toutefois, le FAT a établi et applique de nombreux éléments de gestion de la qualité dans son travail et son fonctionnement

⁽²²⁾ Nouveau plan de développement de la Hongrie, programme opérationnel de renouveau social. Disponible sur Internet: http://www.nfu.hu/new_hungary_development_plan [cité le 8.4.2011].

⁽²³⁾ Loi CI de 2001 sur la formation des adultes.

⁽²⁴⁾ Décret ministériel 10/2003 (VII. 31.) réglementant l'activité d'expert dans les domaines opérationnels professionnels du ministère de l'emploi.

propres (procédures internes de régulation documentées, formulaires bien élaborés, critères d'évaluation des candidatures, enquête par questionnaires sur la satisfaction des institutions envers le travail des experts en accréditation, système de voies de recours, publication des règles de fonctionnement et des décisions prises, etc.).

3.4.3. Accréditation des prestataires d'EFP

Le système d'accréditation de la formation des adultes, qui est fortement basé sur les principes de gestion de la qualité, fonctionne depuis 2002. C'est une procédure volontaire régie par la loi ⁽²⁵⁾ et couvrant à la fois les prestataires de formation et les programmes de formation. L'accréditation des formateurs implique l'investigation de leur activité de formation (élaboration de curricula, enseignement/formation, évaluation) et de leurs services connexes, du niveau de contrôle de la gestion et des processus de décision de l'institution, et de leur vérification de la qualité. L'accréditation des programmes de formation implique: (a) investigation de leur adéquation (c'est-à-dire de la mesure dans laquelle le programme de formation considéré répond aux objectifs de la formation, compte tenu notamment des exigences du marché du travail et de l'amélioration de la qualité de la vie), (b) évaluation de leur conformité aux exigences de qualité au niveau des contenus et de la pédagogie, (c) leur vérification ⁽²⁶⁾.

L'objectif de l'accréditation des prestataires est double. En premier lieu, il garantit aux participants à la formation des adultes la (meilleure) qualité du dispositif grâce au cadre de contrôle de l'activité de formation. En second lieu, il assure la transparence de la manière dont les subsides de l'État sont utilisés par les institutions (affectation, efficience). L'objectif de l'accréditation d'un programme de formation est de certifier qu'un programme donné satisfait tant aux objectifs de la formation qu'aux exigences pédagogiques.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, les institutions d'EFP accréditées sont habilitées à accéder aux sources nationales d'appui à la formation des adultes, et depuis le 1^{er} janvier 2007 à toute aide financière de l'UE. L'accréditation est donc une condition impérative pour bénéficier d'une quelconque subvention de l'État et/ou aide de l'UE au titre de la formation des adultes.

⁽²⁵⁾ Loi CI de 2001 sur la formation des adultes (et ses versions amendées de 2003 et 2007).
Décret gouvernemental 22/2004 (II.16.) réglementant l'agrément des prestataires de formation des adultes et des programmes de formation des adultes (et sa version amendée de 2007).
Décret ministériel 24/2004 (VI.22.) du ministère des affaires sociales et de l'emploi portant réglementation de détail de la procédure d'agrément et des critères d'agrément (et sa version amendée de 2007).

⁽²⁶⁾ Définitions basées sur la loi CI de 2001 sur la formation des adultes.

3.4.3.1. *Critères d'accréditation*

Pour les prestataires de formation des adultes, l'accréditation est volontaire mais l'enregistrement est obligatoire. L'introduction d'un système d'enregistrement des institutions menant des activités de formation des adultes ⁽²⁷⁾ a constitué une mesure essentielle de détection des acteurs du marché de la formation des adultes et un élément important dans la perspective du financement (aide de l'État) et du contrôle. Le registre est accessible au public et actualisé tous les mois sur le site web du ministère des affaires sociales et de l'emploi. L'inscription au registre des institutions n'équivaut pas à confirmation ou reconnaissance de l'activité d'une institution sur le plan professionnel. Les critères d'accréditation sont des critères additionnels qui servent de mécanisme permettant d'assurer la qualité et qui de ce fait font aussi de l'accréditation un atout concurrentiel de plus en plus intéressant.

Une institution candidate à l'accréditation doit impérativement avoir (a) une politique de qualité, (b) un système de gestion de la qualité, (c) des objectifs de qualité et (d) un système d'autoévaluation ⁽²⁸⁾:

- (a) la politique de qualité doit correspondre aux objectifs de la formation, aux principes de fonctionnement, à la culture organisationnelle de l'institution, définir comment celle-ci répond aux attentes de ses partenaires (apprenants, employeurs, salariés et tuteurs), exprimer son engagement à satisfaire aux exigences professionnelles et légales, et améliorer en permanence l'efficacité de son activité professionnelle. Certains critères d'accréditation portent sur la certification et la formation continue (permanente) du personnel enseignant. Un plan des ressources humaines doit présenter la composition du personnel enseignant (enseignants, tuteurs, formateurs, instructeurs, mentors, etc.) en précisant pour chacun ses titres, son expérience, sa formation de formateur d'EFP et de formation des adultes, ses connaissances linguistiques, etc.;
- (b) le système de gestion de la qualité devrait définir notamment:
 - les processus qui répondent aux attentes des participants à la formation et sont nécessaires pour obtenir les résultats en conformité avec la politique de qualité, et leurs corrélations;
 - les activités ainsi que les méthodes et outils qui garantissent l'amélioration permanente des processus tout comme de l'organisation;

⁽²⁷⁾ Décret ministériel 48/2001 (XII. 29.) du ministère de l'éducation portant réglementation de détail de l'inscription au registre des institutions de formation des adultes.

⁽²⁸⁾ Décret ministériel 24/2004 (VI.22.) du ministère des affaires sociales et de l'emploi portant réglementation de détail de la procédure d'agrément et des critères d'agrément (et sa version amendée de 2007).

- les domaines dans lesquels il convient de recueillir des informations et des commentaires (par exemple contenus, conditions matérielles, méthodes de formation, travail des enseignants, méthodes d'organisation, réponse aux exigences de la part des participants) afin de mesurer la satisfaction des participants vis-à-vis de la formation et de son amélioration permanente;
- la procédure de communication, les contacts (formes, périodicité) avec les partenaires;
- la personne responsable du fonctionnement et de l'amélioration du système de gestion de la qualité.

L'institution est également tenue de réguler et de décrire les processus qui influent de façon significative sur la qualité de la formation, telles l'organisation et la mise en œuvre de la formation, l'évaluation des connaissances des apprenants, la reconnaissance des acquis antérieurs, les services aux clients et le traitement des plaintes. Il n'est pas requis de certification du système de gestion de la qualité;

- (c) les objectifs de qualité doivent être définis pour une année donnée et comprendre toutes les fonctions ainsi que les unités organisationnelles et les personnes intervenant dans l'organisation de la formation; ils devraient être mesurables, se prêter à une évaluation objective et inclure des critères de réussite;
- (d) une description du système d'autoévaluation et la présentation d'un rapport d'autoévaluation sont impérativement requises pour l'accréditation. Le système d'autoévaluation doit permettre l'évaluation annuelle du fonctionnement de l'ensemble de l'institution. Le processus d'autoévaluation doit couvrir les éléments caractéristiques définis par le modèle de l'EFQM, les cinq facteurs clés de succès de l'organisation et les cinq domaines de résultats obtenus.

Les institutions doivent concevoir et décrire elles-mêmes leurs systèmes d'autoévaluation (objectifs, domaines, contenu, processus, méthodes, conditions, etc., de l'autoévaluation); elles ne sont pas tenues d'appliquer de norme spécifique de gestion de la qualité. La législation concernée ne stipule pas d'instructions à cet égard, mis à part les neuf grands domaines d'évaluation. Les institutions sont donc libres de choisir leur méthodologie d'autoévaluation, ce qui parfois les confronte à des difficultés.

Outre ces critères, les institutions candidates à l'accréditation doivent impérativement:

- avoir un programme de formation accrédité déjà mis en œuvre (au moins une fois);

- avoir un plan des ressources humaines pour la sélection et la formation (permanente) des formateurs;
- avoir un plan d'amélioration de la formation basé sur les résultats de l'autoévaluation annuelle;
- fournir au moins deux types différents de services en rapport avec la formation des adultes (l'un, l'évaluation des acquis antérieurs, étant obligatoire, l'autre optionnel);
- fournir toutes les ressources humaines et matérielles requises pour fournir des formations et des services en rapport avec la formation des adultes;
- planifier, améliorer et évaluer leurs activités (réalisation du cycle PDCA);
- définir des objectifs et critères de succès mesurables.

Le site web du NSZFI/FAT présente des lignes directrices pour assister les institutions dans la préparation de leur demande d'accréditation (de l'institution elle-même et/ou d'un programme). Ce matériel vise à aider les organisations à établir leur système interne de gestion de la qualité en interprétant et en comprenant les critères d'accréditation, y compris ceux qui portent sur la mise en place d'un système de gestion de la qualité et d'un système d'autoévaluation.

3.4.3.2. *Processus d'accréditation*

L'accréditation est une procédure de l'administration de l'État. Les principales étapes du processus d'accréditation des institutions d'EFPP qui assurent la formation des adultes sont les suivantes:

- enregistrement des demandes d'accréditation, vérification des exigences formelles et au besoin production de documents complémentaires;
- désignation d'experts, approbation par le président du FAT;
- convocation des experts (généralement deux par candidature) et évaluation documentaire individuelle par les deux experts, suivie d'une réunion de concertation;
- visite sur place: l'expert principal contacte l'institution et convient avec elle des détails de la visite sur place. La durée d'une visite sur les lieux est en moyenne d'environ cinq heures. Dans plus de 89 % des institutions, la visite sur les lieux dure plus de trois heures;
- relevé par les experts de leurs constats de la visite sur place (via un formulaire standardisé et des éléments de contenu), rédaction du rapport par les experts et transmission au secrétariat du FAT;
- séance du comité professionnel du FAT: examen du rapport et fixation d'une proposition au FAT d'acceptation ou de rejet de la demande d'accréditation, préparation de la décision;

- prise par le FAT de la décision finale d'attribuer ou de ne pas attribuer l'accréditation au candidat: formulation de la résolution issue du processus de décision du FAT (acceptation, rejet, demande de documents complémentaires, etc.);
- actualisation des informations accessibles au public sur les résultats de l'accréditation sur le site web du NSZFI/FAT dans une base de données des institutions accréditées (*Akkreditált intézmények*) et des programmes accrédités (*Akkreditált programok*);
- paiement des honoraires des experts et des membres du FAT;
- téléchargement des documents sur le site web des experts et sur celui du FAT.

La législation applicable ⁽²⁹⁾ prévoit pour l'intégralité du processus d'accréditation un calendrier de 60 jours, qui en pratique est respecté. D'autres délais sont par ailleurs définis par la législation pour certaines étapes de la procédure.

Lorsque la décision prise par le FAT sur la demande d'accréditation est positive, le prestataire se voit délivrer un certificat d'accréditation pour quatre ans. En cas de décision négative, des informations détaillées sur les carences et sur les aspects à améliorer lui sont transmises. Un recours contre la décision du FAT peut être déposé auprès du ministre.

Une fois l'accréditation attribuée, un processus de suivi s'engage afin d'examiner si l'institution est en mesure de satisfaire en permanence aux critères d'accréditation. Depuis 2006, 200 visites de suivi ont été effectuées par an et en 2009, 100 seulement ont été financées par le fonds MPA (fonds du marché du travail). Le comité professionnel de suivi du FAT définit les institutions qui feront l'objet de visites de suivi (par exemple prestataires ayant obtenu l'accréditation de justesse, ayant dû produire de nombreux documents complémentaires) et les critères de suivi.

3.4.4. Résultats et impacts de l'accréditation

En 2008, ce sont 499 demandes d'accréditation d'institutions (et 2 230 demandes d'accréditation de programmes) qui ont été présentées au FAT, dont 335 ont fait l'objet d'une décision positive (67 %), neuf l'objet d'une décision de rejet et 23 ont été retirées. Des invitations à produire des documents manquant dans la demande d'accréditation ont été émises dans 89 cas (18 %). En 2008, 36 recours ont été présentés au FAT. Au 31

⁽²⁹⁾ Loi CI de 2001 sur la formation des adultes.

décembre 2008, il y avait 1 378 institutions accréditées et 4 099 programmes sur le registre tenu par le FAT ⁽³⁰⁾.

Un quart environ des prestataires de formation des adultes ont jusqu'ici demandé l'accréditation, se soumettant à une procédure coûteuse assortie de règles et de critères très exigeants et très stricts. Quelque 1 200 institutions ont été accréditées et sont à même de satisfaire aux exigences élevées de qualité, ce qui se traduit par une meilleure formation. Elles ont toutes défini leur politique de qualité, leurs objectifs/cibles annuels de qualité, et elles mènent chaque année une autoévaluation et – à partir des résultats de cette autoévaluation – élaborent et mettent en œuvre un plan d'amélioration.

De nombreux éléments montrent que l'offre de formation des adultes a tiré un considérable bénéfice du système actuel d'accréditation: il introduit une procédure par laquelle l'État valide la qualité de l'offre de formation, et il encourage les institutions à réaliser des cours de formation d'un niveau professionnel élevé en conformité avec le nouveau CNC. L'organisation du travail et des processus sur la base de la norme ISO 9000 a contraint les institutions à mener leurs opérations de manière plus systématique et mieux mûrie. Enfin, le système d'accréditation impose de satisfaire aux principaux impératifs qui conditionnent une production de haute qualité, par exemple des enseignants et formateurs titulaires de certifications de haut niveau, une bonne infrastructure, une planification minutieuse.

Parallèlement à tout cela, l'accréditation a renforcé la transparence du fonctionnement des institutions en introduisant un système cohérent de contrôle et de suivi (susceptible d'avoir un effet indirect d'épuration du marché) et en imposant la mise en œuvre d'éléments de gestion de la qualité. Elle est également économique, puisqu'elle n'exige pas de système de gestion de la qualité certifié selon ISO ou d'autres systèmes de certification.

Pour les prestataires, l'obtention de l'accréditation conditionne l'accès aux financements publics (tant nationaux qu'européens). À long terme, les organisations non accréditées ne parviendront pas à demeurer sur le marché de la formation. Toutefois, et c'est là un aspect important, de nombreux prestataires ont spontanément perçu l'importance de la qualité et de l'amélioration de la qualité, et c'est cette «impulsion» interne qui les amène à solliciter l'accréditation. L'utilisation permanente et systématique de nombreux éléments qualité différents dans le système d'accréditation contribue, à court ou long terme, à l'amélioration de la qualité dans ces institutions.

⁽³⁰⁾ Sur la base du rapport annuel 2008 du FAT.

Ainsi, pour les prestataires, on peut considérer l'accréditation comme un outil de gestion facilitant et optimisant l'accomplissement des tâches.

L'accréditation des institutions rend les prestataires comparables entre eux du point de vue de leur fonctionnement en général tout comme des programmes qu'ils proposent. C'est là un élément capital aidant les participants à la formation des adultes et les financeurs des activités de formation – tels que l'État et les organismes publics (municipalités, organismes intervenant dans l'emploi), organisations économiques et individus – à faire les choix qui correspondent à leurs priorités.

Pour les apprenants, l'accréditation garantit une certaine qualité de l'offre de formation. Les droits des consommateurs sont protégés, puisqu'il existe une procédure de plainte. L'un des critères de l'accréditation est l'étude de la satisfaction des participants à la formation, ce qui fait que les apprenants sont en mesure d'exprimer leurs opinions sur différents aspects de la formation. Ils peuvent aussi vérifier si un programme de formation proposé comporte des éléments obligatoires et s'il fait preuve de transparence quant aux examens, aux contrats et aux coûts.

Les résultats de l'accréditation jouent un rôle décisif pour la conception de la législation ainsi que pour la formulation et la définition des critères de suivi/contrôle. Tous les six mois, comme le prévoit la loi, le FAT rend compte au ministre en charge de l'EFP et de la formation des adultes du fonctionnement du système d'accréditation et des résultats du suivi. À partir des expériences acquises, le FAT peut cerner les défauts des réglementations et signaler les points qui ne concordent pas avec la pratique de la formation et les besoins des participants à la formation. Les recommandations et les propositions formulées par le FAT et ses membres contribuent ainsi au développement d'un nouveau système d'EFP visant à une meilleure employabilité (acquisition de connaissances et compétences utilisables sur le marché du travail).

Le FAT récapitule les constats, les expériences et les observations émanant des forums professionnels et des experts sur le fonctionnement du système d'accréditation et transmet régulièrement ces informations au ministère. Celui-ci en fera usage lors de la révision de la législation, d'où une amélioration permanente du système d'accréditation (processus et critères).

L'Association des prestataires de formation des adultes (*Felnőttképzők Szövetsége – FVSZ*) est le principal partenaire professionnel du ministère. Elle participe au processus d'élaboration de la législation et préconise par ailleurs des modifications et des changements de la procédure et des critères d'accréditation, en partie sur la base des initiatives et des expériences des prestataires.

Les organisations syndicales et patronales ainsi que les chambres professionnelles sont représentées au FAT, et elles jouent un rôle important dans le système d'accréditation, par exemple dans la définition des critères et des procédures d'accréditation. Elles concourent à l'action législative notamment pour la définition de procédures spécifiques d'accréditation et pour le développement et l'amélioration continue du système. Elles peuvent exprimer leurs avis sur la procédure/le processus d'accréditation, les critères d'accréditation et le suivi/le contrôle des prestataires accrédités de formation des adultes.

3.4.5. Évaluation du système d'accréditation

Une étude empirique a été menée au printemps 2007 lors de l'élaboration du document de réflexion sur la mise en œuvre du CCAQ. L'enquête sur questionnaire a effectué une évaluation du système d'accréditation hongrois auprès de 200 prestataires accrédités, le taux de réponse étant de 52 %. En résumé, ce sont une attitude positive et un fort engagement que suscitent de la part des institutions une qualité optimale de leur fonctionnement et des formations dispensées.

Les principaux problèmes mentionnés par les institutions étaient les suivants: conception/élaboration et fonctionnement du système de gestion de la qualité; compréhension des critères relatifs au système de gestion de la qualité; concrétisation du système de gestion de la qualité au niveau de la pratique quotidienne de l'institution; détection et contrôle des processus clés; élaboration et mise en œuvre du système d'autoévaluation (la législation ne fournissant ni conseils, ni instructions, ni lignes directrices quant aux méthodes d'autoévaluation). Seules quelques institutions ont un système structuré d'indicateurs bien conçu et bien établi ⁽³¹⁾.

Le système d'accréditation est un mélange de différentes approches de gestion de la qualité: il a repris de la norme ISO 9000 l'exigence du contrôle des processus et couvre également les critères de la dernière norme ISO 9001. Les exigences du système vont toutefois bien au-delà des exigences de la norme ISO 9000, puisqu'elles favorisent non seulement le processus, mais aussi l'évaluation du fonctionnement de l'organisation et de son travail professionnel grâce à l'autoévaluation et au ciblage sur les attentes et la satisfaction des clients/partenaires relevant de l'environnement de l'institution.

⁽³¹⁾ Document de réflexion définissant les conditions et les tâches de la mise en œuvre du CCAQ dans le secteur hongrois de la formation des adultes, en recourant aux fonds du Plan de développement national (PDN), phase II, 2007 (non publié).

Tout cela aboutit à l'amélioration et au développement continu de la culture organisationnelle de l'institution, ce qui correspond à une approche qualité totale et le modèle d'excellence de l'EFQM. La certification n'est pas une condition de l'accréditation, mais la norme ISO 9001 et le modèle d'excellence de l'EFQM sont fréquemment utilisés à titre d'outil complémentaire de qualité par les prestataires de formation des adultes.

Les critères d'accréditation sont des critères cadres: les institutions qui appliquent ces critères doivent leur donner elles-mêmes un contenu, ce qui implique l'existence d'une culture (de la qualité) de l'organisation bien établie. D'un côté, cela peut représenter un avantage puisqu'ils assurent l'autonomie professionnelle et la créativité de l'institution. Mais d'un autre côté, cela peut entraîner des problèmes dans un système d'autoévaluation où les critères d'accréditation stipulent simplement les neuf domaines d'évaluation sans indiquer leur contenu, les méthodes à utiliser, le système de retour d'information à appliquer et les indicateurs à mesurer. Les données sur l'efficacité des activités antérieures de formation en termes d'effets sur le marché du travail ne sont pas actuellement utilisées comme critère d'accréditation, mais l'élaboration d'un système sectoriel de suivi est en cours au titre de la mise en œuvre de la circulaire ministérielle concernée. En tout état de cause, dans le cadre de l'autoévaluation, certaines institutions mènent également des activités de suivi – des enquêtes auprès des employeurs sur l'utilisation au poste de travail des compétences acquises et sur le taux de satisfaction des individus et des employeurs envers les compétences et connaissances acquises.

Pour ce qui est de la qualité des acquis d'apprentissage, critère d'accréditation de plus en plus important, le processus d'accréditation (des programmes) lui-même assure le contrôle des acquis d'apprentissage puisqu'il requiert de spécifier notamment les méthodes pédagogiques, les connaissances, aptitudes et compétences acquises, les éléments de la gestion de la qualité du programme (évaluation de la satisfaction des apprenants, description des méthodes de collecte des informations sur l'accomplissement et l'efficacité de la formation, gestion du retour d'information et façon dont les informations sont traitées). D'un autre côté, le nouveau (2007) registre national des certifications OKJ et les «normes de profession et d'examen» (SZVK) qui y sont associées régissent de façon uniforme la structure, le contenu et les exigences de certification (acquis d'apprentissage) tant de la formation professionnelle initiale (EFPI) que de la formation des adultes. Les normes de profession et d'examen de chaque certification figurant à l'OKJ définissent:

- les conditions d'accès (compétences requises, diplôme scolaire ou professionnel, exigences d'aptitude médicale ou professionnelle);
- la durée maximale du programme de formation (nombre de degrés professionnels);
- la répartition des horaires entre théorie professionnelle et travail pratique;
- les exigences professionnelles (acquis d'apprentissage) (pour les certifications du nouvel OKJ, les modules de compétence professionnelle spécifiant le profil de la tâche et les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondantes);
- les conditions d'accès, les éléments et le contenu de l'examen professionnel (pour les certifications du nouvel OKJ, les modules d'exigences spécifiant les caractéristiques de l'examen professionnel).

Tout cela amène à conclure que les cours de formation figurant à l'OKJ sont nettement axés sur les résultats.

Le système d'accréditation a contribué à faire changer les attitudes et l'état d'esprit des prestataires de formation des adultes. Le prestige de l'accréditation a considérablement augmenté, les prestataires sont de plus en plus nombreux à faire état du prestige parmi les raisons qui les ont amenés à demander l'accréditation. Ils sont de plus en plus nombreux à vouloir obtenir l'accréditation parce qu'ils sont conscients de l'importance de la qualité et des possibilités qu'offre l'amélioration de la qualité. Une fois que les critères «externes» de qualité sont mis en œuvre dans la pratique, ils tendent à devenir une «nécessité interne».

En résumé, la qualité de l'offre de formation des adultes a énormément bénéficié du fonctionnement du système actuel d'accréditation. Le système d'accréditation:

- a introduit une procédure par laquelle l'État valide la qualité de l'offre de formation;
- incite par le biais de la législation les institutions à réaliser des cours de formation d'un niveau professionnel plus élevé;
- a rendu transparent et contrôlable et a responsabilisé le fonctionnement des organisations prestataires de formation des adultes;
- a instauré des garanties au bénéfice des participants à la formation en améliorant et en assurant la protection des consommateurs;
- a introduit un système cohérent de contrôle et de suivi des institutions prestataires de formation des adultes.

On peut récapituler de la manière suivante les principaux éléments de l'approche actuelle d'accréditation des prestataires de formation des adultes en Hongrie:

- l'accréditation est une procédure volontaire, qui se fonde sur un cadre législatif puissant et cohérent tenant compte des spécificités du secteur hongrois de la formation des adultes;
- il stipule des procédures, des exigences et des critères clairement définis et comporte des critères essentiels de haute qualité et de nombreux éléments qualitatifs en vue d'améliorer la qualité des institutions comme des programmes de formation;
- le système d'accréditation contient et combine des éléments de démarches qualité reconnues au niveau international, telles les spécifications de l'EFQM et de la norme ISO 9000;
- il relève d'une approche partenariale puisque les institutions interrogent régulièrement leurs partenaires et s'attachent avec une efficacité croissante à répondre à leurs besoins et à leurs attentes.

Si des progrès ont été réalisés, l'approche actuelle d'accréditation peut encore être améliorée dans certains domaines. La communication, la diffusion et la discussion des résultats et des expériences ne sont pas assez systématiques ni assez amples. Les informations sur les avantages de l'accréditation restent insuffisantes: la plupart des participants à la formation ne savent pas ce que l'accréditation signifie et quels avantages elle peut leur apporter.

Pour sensibiliser toutes les parties concernées (institutions prestataires de formation des adultes, participants à la formation, société dans son ensemble, etc.), il conviendra de concevoir et de mettre en œuvre des mécanismes et des forums de transfert d'expérience, de promotion de l'évaluation comparative et de l'apprentissage mutuel, de diffusion des résultats.

Au cours des visites sur place (qu'il s'agisse des procédures d'accréditation ou de suivi), il importe d'accorder davantage d'attention à l'examen des aspects liés aux contenus, par exemple en visitant les salles de classe, en observant les méthodes utilisées par les formateurs. Ce sont là des éléments importants pour l'évaluation de la qualité de l'offre de formation des adultes d'un prestataire. C'est ainsi qu'en matière de suivi, une visite d'une journée sur les lieux est prévue, mais il s'agit plutôt d'une inspection de type «dossiers» (vérification de la documentation de la formation) que d'une investigation des aspects et éléments essentiels tels que le contenu, la gestion de la qualité et l'amélioration de la qualité. Le suivi devrait davantage apporter un soutien.

Si la démarche est centrée sur les partenaires, elle n'en présente pas moins encore un manque de systématisme du mécanisme de vérification et de retour d'information permettant de collecter observations et expériences sur le fonctionnement du système national. Il paraît opportun de recueillir et d'évaluer

les expériences issues du fonctionnement du système d'accréditation et de suivi et de prendre les mesures d'amélioration qui s'imposent.

Tout est stipulé dans des documents légaux, mais il n'en est pas moins assez difficile pour les institutions de comprendre de quoi ils traitent. Il est difficile par exemple de trouver ce qu'il convient d'inscrire dans la fiche de demande, quel format et quel niveau de détail elle requiert. De nombreux prestataires de formation des adultes ne sont pas habitués ni formés à la méthodologie de l'autoévaluation et de la gestion des processus, à l'utilisation pratique des techniques de qualité, d'évaluation et de retour d'information, et ils ont donc du mal à appliquer les critères de qualité.

Parmi les défis à relever à l'avenir figurent la mise en œuvre du cadre européen de référence pour l'assurance qualité dans l'enseignement et la formation professionnels et – dans ce cadre – le remaniement du système et des critères hongrois d'accréditation par rapport au CERAQ. Le système actuel doit être affiné pour rendre les critères d'accréditation plus précis, plus concrets et plus simples, car ils sont difficiles à mettre en œuvre sous leur forme actuelle. Il conviendra également d'envisager de définir des critères et conditions moins nombreux mais plus stricts, de réduire les exigences formelles et administratives et de diminuer les coûts liés à l'accréditation. En tout état de cause, il faudra veiller à ce que les critères de haute qualité ne soient pas dilués et adaptés à des prestataires incapables d'y satisfaire (par exemple entrepreneurs privés). Il sera nécessaire de définir des indicateurs communs de mesure de l'efficience et de l'efficacité de l'offre de formation des adultes, et de les utiliser de façon systématique. Les prestataires de formation des adultes devront s'habituer à ce qu'un organisme indépendant porte, à partir de données objectives, un jugement sur leur activité et sur leurs performances.

Enfin, il paraît approprié dans une perspective européenne de recueillir les expériences internationales et de se familiariser avec les systèmes d'accréditation en usage dans d'autres pays.

3.5. Italie

3.5.1. Contexte de l'EFPP

Le système national de formation professionnelle italien est de type dual: à l'issue du premier cycle du secondaire, les élèves peuvent opter pour l'école professionnelle publique ou pour une formation professionnelle assurée par les 21 régions (Cedefop, ReferNet, 2009e). Pour la première formule, celle

de l'EFPP scolaire, aucune accréditation n'est nécessaire, tandis que pour la seconde le prestataire d'EFPP doit être accrédité pour dispenser une formation et remettre aux participants un certificat délivré par les autorités régionales.

Cette étude de cas passe en revue le système d'accréditation italien en se concentrant sur l'application et le développement du système dans la région de Lombardie et en particulier sur le système de classement mis en place pour l'évaluation des performances des prestataires régionaux d'EFPP.

La région de Lombardie a institué son système d'accréditation sur la base du décret ministériel 166/2001 du ministère du travail. Ce texte régit l'«accréditation des centres de formation et centres d'orientation» en définissant les secteurs, les destinataires, les sujets correspondants, les typologies, la structure, les procédures, la durée et la validité, les normes de compétence professionnelle des personnels, et en fournissant des indications relatives à l'expérimentation du modèle opérationnel d'accréditation.

Dans un accord daté du 1^{er} septembre 2002 conclu lors de la conférence permanente du dialogue entre l'État et les régions (autonomes) sur l'accréditation des centres de formation (pour la formation tant initiale que continue), l'État a conféré aux régions l'autonomie requise pour créer leurs propres modèles d'accréditation et les utiliser conformément à un ensemble de critères spécifiés. En vertu d'un autre décret de 2003 sur les questions de l'emploi et du marché du travail, les régions doivent dresser des listes adéquates des centres accrédités opérant sur leur territoire.

3.5.2. Système d'accréditation

La région de Lombardie a combiné la mise en œuvre d'un système d'accréditation avec la rénovation et la restructuration de son système existant d'EFPP. Le système d'accréditation a ouvert le marché à de nouveaux acteurs, leur donnant accès aux financements publics et à la participation à des activités prévues et autorisées par l'administration pour autant qu'ils satisfassent aux normes de qualité fixées pour l'accréditation. «L'accréditation est sans aucun doute l'un des éléments essentiels du processus plus général de contrôle *ex ante* des actions de formation, qui permet à tous les organismes régulateurs, dans une région spécifique, de déterminer les intervenants les plus appropriés pour mettre en œuvre diverses actions de formation» ⁽³²⁾.

Le système d'accréditation des prestataires de formation de la région de Lombardie se caractérise par plusieurs phases de développement,

⁽³²⁾ Voir: Evoluzione dell'accréditation Lombardo. Regione Lombardia, <http://www.buoneprassilombardia.it/index.php?pg=30> [cité le 17.2 2011].

la transition d'une phase à la suivante correspondant essentiellement à l'ajustement du cadre de référence conçu au niveau central de la région: des changements ont été apportés surtout pour relever le niveau des exigences auxquelles les prestataires d'EFPP doivent satisfaire pour être accrédités, afin d'améliorer en permanence le système.

La première phase, qui a commencé en février 2002, était axée sur la nécessité de concentrer l'accréditation sur le contrôle des processus, et la décision a été prise de recourir aux certifications de qualité ISO 9000-2001 pour tous les sites accrédités. C'était la première fois qu'un système constitué de règles égales pour tous était mis en œuvre par l'institution intéressée avec le soutien des autorités compétentes.

La deuxième phase, lancée en mai 2003, a fait suite à la phase pilote, se caractérisant par une plus grande sélectivité du système, une meilleure gestion des exigences, la définition de seuils pour les indicateurs d'efficacité et d'efficience, une plus grande flexibilité et la simplification de l'ensemble du système. Cette phase a fait passer l'attention sur la qualité des performances des organismes accrédités.

La troisième phase, qui a démarré en décembre 2004, est caractérisée par le renforcement des exigences structurelles et logistiques et des compétences professionnelles propres à assurer que l'accréditation constitue le moyen adéquat de sélection d'organismes prestataires de services d'orientation et de formation. Le relèvement des seuils définis pour les exigences relatives aux ressources structurelles, organisationnelles et humaines visait à favoriser la création d'un système de formation stable et robuste.

Lors de la phase suivante, on a constaté une réduction notable des opérateurs accrédités. Le relèvement du niveau des exigences a sans aucun doute produit un effet de sélection. Cette phase a permis de vérifier que les conditions requises étaient effectivement en place et qu'elles correspondaient aux déclarations figurant dans les demandes d'accréditation. La période d'«ajustement» a duré près d'un an, ce qui paraissait approprié pour permettre aux prestataires de prendre les mesures nécessaires pour respecter intégralement la législation ⁽³³⁾.

3.5.2.1. *Organismes d'accréditation*

Les régions sont chargées de l'accréditation des prestataires d'EFPP. En matière de responsabilité de l'accréditation, le décret n° 166 du 25 mai 2001 stipule que:

⁽³³⁾ Voir *ibid.* pour plus de détails.

- (a) les régions assument la responsabilité des procédures d'accréditation des services proposés et/ou envisagés sur leur territoire;
- (b) les administrations compétentes peuvent recourir à des ressources externes pour mener des investigations, des audits sur les lieux et des contrôles connexes, pour autant qu'elles préservent leur indépendance et leur objectivité envers les organismes candidats à l'accréditation et qu'elles respectent la transparence et la liberté de concurrence.

Seules les régions peuvent attribuer l'accréditation et délivrer des certificats régionaux de formation aux apprenants à l'issue d'un programme de formation donné. Elles répondent légalement de leurs dépenses et font l'objet d'audits réguliers de la part de l'État et de la Cour des comptes européenne.

3.5.2.2. *Critères d'accréditation*

Le système de base des critères d'accréditation est produit au niveau national par l'ISFOL⁽³⁴⁾ en coopération avec les organisations des partenaires sociaux. Dans le nouvel accord entre l'État et les régions publié au Journal officiel n° 18 du 23 janvier 2009, l'ISFOL a présenté de nouvelles «lignes directrices» (*Linee di indirizzo*) qu'il appartiendra aux régions d'interpréter et de mettre en œuvre à l'avenir. Les lignes directrices sont basées sur quatre grands principes directeurs: favoriser l'approche de l'apprentissage tout au long de la vie, maintenir le contrôle et parvenir à l'efficacité, simplifier et vérifier les exigences d'accréditation et créer des synergies. Les principes directeurs font alors l'objet d'une différenciation en cinq critères majeurs, dont chacun est stipulé avec plusieurs exigences et spécifications opérationnelles: le Critère A porte sur les conditions infrastructurelles, la logistique et les ressources du prestataire d'EFP, le Critère B se réfère à la fiabilité financière et économique, le Critère C concerne les ressources professionnelles et les capacités de gestion, le Critère D l'efficacité et l'efficacité des activités et le Critère E les relations de l'organisation prestataire avec le territoire.

Avant la publication des nouvelles lignes directrices, les exigences en matière d'accréditation figuraient dans une résolution datant de 2007, qui reste en vigueur. Comme l'indique cette résolution, les prestataires candidats à l'accréditation doivent fournir la preuve qu'ils satisfont aux exigences suivantes:

- en ce qui concerne les exigences juridiques et financières, les candidats doivent justifier de leur forme juridique, fournir des informations sur leur capital social, le statut de leur organisation et l'absence de condamnation pénale;

⁽³⁴⁾ ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori (Institut pour le développement de la formation professionnelle des travailleurs).

- en ce qui concerne la gestion de la qualité, les candidats doivent fournir des informations sur le système qu'ils appliquent. De nombreuses régions ont adopté le système ISO 9001:2000 comme condition de l'accréditation. En Lombardie, tout prestataire d'EFPP désireux d'être accrédité doit obligatoirement être certifié ISO;
- les candidats doivent démontrer leurs capacités de gestion en fournissant des informations sur l'adéquation des bâtiments, les espaces voués à la formation, l'adéquation des outils technologiques et informatiques, les panneaux d'information, leurs horaires;
- les prestataires doivent apporter la preuve de leur fiabilité économique en produisant une documentation de leur comptabilité financière et des certificats de bonne gestion comptable et de solvabilité de leurs organisations;
- les prestataires d'EFPP doivent établir que les compétences professionnelles appropriées sont à leur disposition en fournissant des informations sur leur personnel;
- l'implantation territoriale doit être prouvée par la présentation de mémoires de coopération formalisés entre les prestataires d'EFPP et les acteurs essentiels dans le domaine de l'emploi.

Il incombe aux régions de spécifier de manière détaillée les équipements technologiques et logistiques, les indicateurs, les seuils, et de vérifier périodiquement que les conditions d'accréditation sont remplies.

3.5.2.3. Procédure d'accréditation

La région de Lombardie a créé deux sites web spécifiques, l'un fournissant toutes les informations nécessaires sur le processus d'accréditation et la documentation relative au système d'EFPP en Lombardie ⁽³⁵⁾ et le deuxième à l'intention des prestataires d'EFPP accrédités ⁽³⁶⁾, fournissant des informations sur le système de classement. Les lignes directrices de l'accréditation sont disponibles en ligne en un nouveau kit, appelé CRS, qui permet l'utilisation de cartes régionales de services (*Carta Regionale dei Servizi*) ⁽³⁷⁾.

On peut récapituler de la manière suivante les différentes étapes de la procédure d'accréditation:

- dépôt de la demande d'accréditation par le prestataire d'EFPP;
- visite sur les lieux d'inspecteurs de la région de Lombardie;
- validation par la région de la satisfaction des exigences, et en cas de succès

⁽³⁵⁾ Voir: www.formalavoro.regione.lombardia.it (en italien).

⁽³⁶⁾ Voir: www.monitorweb.it (en italien; il est nécessaire de s'inscrire).

⁽³⁷⁾ Pour plus de détails, voir: <http://www.crs.lombardia.it> (en italien).

- publication en ligne de la liste des centres accrédités.

La procédure de demande peut se faire entièrement en ligne par production de documents électroniques certifiés. 30 jours après le dépôt de leur demande, les candidats reçoivent une réponse. L'accréditation doit être renouvelée chaque année.

Les candidats à l'accréditation qui ne satisfont pas à toutes les exigences sont invités à s'acquitter de leurs obligations pour obtenir ou conserver leur accréditation. S'il est constaté pendant l'une des visites sur les lieux que les conditions requises ne sont pas satisfaites, l'accréditation est suspendue pour une période d'un an pendant laquelle l'organisme prestataire d'EFP ne peut dispenser de services de formation. Si au bout d'un an toutes les conditions sont remplies, l'accréditation retrouve sa validité. Si au bout d'un an les conditions ne sont toujours pas remplies, le prestataire ne peut déposer une nouvelle demande d'accréditation qu'à l'issue d'une période fixée à cinq ans maximum.

3.5.3. Résultats et impacts de l'accréditation

L'obtention de l'accréditation se traduit par toute une série d'avantages pour les prestataires comme pour les apprenants. Les prestataires de formation peuvent proposer leurs programmes de formation à la région de Lombardie et le gouvernement régional décide quels programmes répondent aux besoins du territoire et favorisent le développement de certaines certifications professionnelles conformément aux normes professionnelles.

Pour les prestataires d'EFP, l'obtention de l'accréditation entraîne de nombreux avantages: accès aux financements de la formation des chômeurs/salariés d'entreprises du territoire, adhésion à un réseau de prestataires d'EFP et de centres d'orientation, et au titre de la nouvelle législation, collaboration également avec les centres de services de l'emploi.

Avec la réforme de la formation qui résulte du nouveau système DOTE (ou système de la dot), les prestataires d'EFP accrédités attireront un public plus large. En vertu de ce système, tout salarié avait accès en 2010 et 2011 à 5 000 euros pour une formation d'un an dispensée par des organismes accrédités. Cette réforme a renversé la perspective en mettant les clients à titre individuel et leur liberté de choix au centre de l'offre de formation. Toutes les ressources financières fournies par la région de Lombardie au titre de la formation professionnelle sont intégralement attribuées aux intéressés et dépensées par eux, libres de choisir sur le catalogue de programmes de formation disponible en ligne sur le site web de la région. Les clients peuvent par ailleurs consulter le classement qualitatif des prestataires qui proposent la formation qui les intéresse.

3.5.4. Système de classement

Le système de classement fait partie de la stratégie globale mise en place par la région de Lombardie pour améliorer la qualité de l'offre régionale de formation. Mais si l'objectif est d'utiliser le classement comme un élément essentiel du système d'accréditation, la région de Lombardie n'a pas encore pris de mesures pour intégrer les résultats du classement dans le processus. Il s'agit de faire du classement un élément conférant une valeur ajoutée aux critères de base de l'accréditation.

Le système de classement a été testé en 2006, jouant en 2007 un rôle essentiel pour l'élaboration du modèle d'accréditation des prestataires de formation. Le classement a pour but de mesurer le positionnement de chaque site de formation dans différentes perspectives par rapport à l'ensemble des prestataires accrédités. Le modèle répond à la nécessité de fournir un classement général. Comme il a été créé à titre de conséquence du système d'accréditation, il recourt aux mêmes indicateurs, qui ont été étendus.

Le système de calcul des points de classement pour chaque prestataire de formation est basé sur une logique «progressive», le calcul étant effectué tous les trois mois et refait dans son ensemble en fin d'année. Il fournit un tableau en temps réel des performances des prestataires, mettant en évidence leurs atouts et leurs faiblesses.

L'évaluation aux fins de classement s'effectue en utilisant les résultats obtenus par les prestataires dans deux grands domaines globaux:

- (a) indicateurs portant sur les activités de formation bénéficiant d'une aide financière et en particulier exhaustivité, efficacité et efficacité des activités de formation elles-mêmes. On peut citer certains exemples de ces indicateurs:
 - la mesure de l'efficacité d'un prestataire est basée sur le nombre d'apprenants indiqué dans le rapport financier par comparaison avec le nombre d'apprenants dont la participation à cette activité spécifique de formation était prévue;
 - l'efficacité d'un programme est évaluée sur la base de l'opinion exprimée par les apprenants dans un questionnaire sur la satisfaction des clients. Les données sont recueillies à partir d'un questionnaire standardisé fourni par la région de Lombardie et distribué par le prestataire de formation, insérant les résultats directement sur le site web de la région consacré au classement;
 - l'opinion des apprenants sur leur situation d'emploi est un autre indicateur utilisé pour évaluer l'efficacité du programme. Le nombre d'anciens apprenants ayant un emploi est calculé par comparaison avec le nombre d'apprenants en cours de formation. C'est normalement

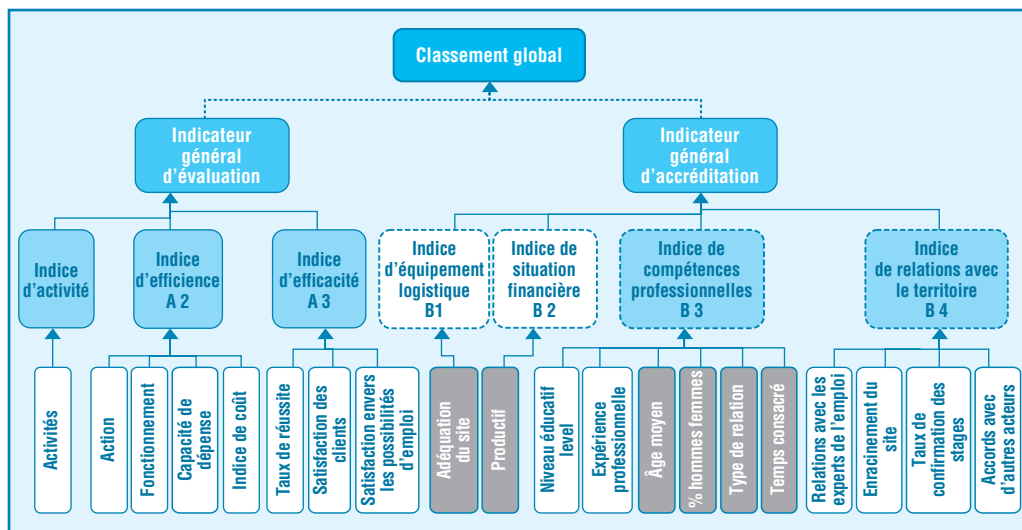
la région de Lombardie qui s'adresse aux individus ayant mené à terme le programme pour vérifier leur situation d'emploi;

- (b) indicateurs se référant à l'équipement technique et à la logistique du site de formation, à la situation financière de l'organisme prestataire, aux compétences professionnelles des ressources humaines mises en œuvre et à la qualité des relations du prestataire avec le territoire. Quelques exemples:

- les compétences professionnelles des enseignants et formateurs sont évaluées en mesurant leur niveau éducatif associé au nombre d'années d'expérience professionnelle dans le domaine considéré;
- les relations du prestataire avec les organismes compétents en matière d'emploi dans le territoire sont mesurées par référence au nombre de mémorandums de coopération formellement signés.

Chaque indicateur est le résultat de la somme de sous-indicateurs aux pourcentages pondérés en fonction de leur importance proportionnelle relative – 65 % pour les indicateurs relevant du paramètre (a) et 35 % pour les indicateurs relevant du paramètre (b) – pour un total de 100 %.

Graphique 2. Le système de classement appliqué en Lombardie



Le système d'accréditation a eu d'amples répercussions sur le nombre et la qualité des prestataires d'EFP dans la région de Lombardie. C'est ainsi que lors de la transition entre la première et la troisième phase de développement,

il s'est produit une notable réduction du nombre de prestataires de formation en exercice accrédités (de 1 739 à 945, soit une réduction d'environ 45 %). On peut voir dans ces chiffres une confirmation de l'orientation régionale visant à faire du système d'accréditation un outil de classification des services de formation et d'orientation. Dans cette perspective, l'accréditation et le classement pourraient être des éléments clés dans la conception de dispositifs favorisant l'innovation et la qualité de la formation.

3.5.5. Évaluation du système d'accréditation

Le système de classement actuel ne peut évaluer le nouveau système de la dot, qui a bouleversé la façon dont la formation est dispensée. En fait, ce nouveau système renverse la démarche de l'offre de formation et fait des apprenants des clients: la qualité et la satisfaction du client jouent dorénavant un rôle capital pour le succès des initiatives et la survie des prestataires, qui se trouvent maintenant sur un marché très concurrentiel. Pour mieux faire face à ce défi, la région de Lombardie a engagé une collaboration avec l'Università degli Studi di Milano et Biocca. Cette coopération devrait aboutir à la détermination, notamment par leur application, d'indicateurs et de seuils. L'IRER⁽³⁸⁾ a conçu un excellent projet qui, s'il réussit, fournira des éléments additionnels de qualité. Il a retenu deux universités (indiquées ci-dessus) qui utiliseront – avec les mêmes données – des méthodes d'évaluation différentes. «Ceci pourrait, de manière autonome et indépendante, nous fournir des aperçus intéressants, grâce à l'originalité du processus où deux acteurs procèdent indépendamment l'un de l'autre à la même évaluation à partir des mêmes données en recourant à des méthodes et méthodologies différentes. Nous verrons quelle synthèse nous pourrions en tirer, afin d'avoir des indicateurs répondant le mieux possible à nos besoins pour évaluer l'aptitude et en particulier la qualité (le plus possible la qualité, je le souligne) de l'offre de formation⁽³⁹⁾.»

Les résultats de ce projet de recherche serviront à définir des indicateurs qui seront intégrés dans les appels d'offres des évaluateurs. Ainsi sera préservée l'indépendance des tiers appelés à évaluer les performances des prestataires d'EFPP, et on obtiendra un groupe de prestataires de formation classés en fonction de la qualité.

⁽³⁸⁾ IRER – Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia (Institut régional de recherche de Lombardie).

⁽³⁹⁾ Selon une interview de M. M. De Nardo, responsable du système d'agrément de la région de Lombardie.

3.6. Roumanie

3.6.1. Contexte de l'EFPP

Le ministère roumain de l'éducation est globalement responsable de la formation et de l'enseignement professionnels dans le système éducatif formel. Il élabore les stratégies et les politiques, prépare la législation et gère l'enseignement public. Il approuve également les curricula, les normes nationales d'évaluation et le réseau scolaire (Cedefop, Refernet, 2009f).

Le système de formation professionnelle est organisé sous forme de réseau d'acteurs nationaux, locaux et sectoriels. Sur le plan légal et institutionnel, le système tripartite de formation professionnelle de Roumanie équivaut aux systèmes appliqués dans le reste de l'Europe. Il ne fonctionne cependant pas au plein de son potentiel en raison du manque de ressources financières.

Les activités de formation sont planifiées au titre d'un programme cadre annuel national, qui regroupe les programmes élaborés par chaque département. Les cours de formation continue sont organisés dans le cadre de la formation départementale, de centres de recyclage et de formation continue, d'écoles ou d'autres organismes de formation. Une nouvelle stratégie de formation continue prenant en compte les objectifs de Lisbonne a été adoptée en 2005 pour soutenir la formation destinée aux travailleurs menacés de chômage et promouvoir la formation visant à adapter les compétences des salariés aux nouvelles exigences.

Le cadre général de l'assurance qualité dans l'éducation, applicable à tous les niveaux de l'enseignement pré-universitaire (y compris la formation professionnelle initiale et continue) et supérieur, a été institué par la loi de 2006 sur l'assurance qualité dans l'éducation. Le cadre national d'assurance qualité est en concordance avec les dispositions de cette loi et avec les méthodes et instruments élaborés par l'Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement pré-universitaire (Aracip), avec des exigences spécifiques pour la formation professionnelle initiale.

L'arrêté ministériel n° 129/2000 entériné par la loi n° 375/2002 stipule les modalités de mise en œuvre d'un système national d'accréditation de prestataires de formation spécialisés, un système sur la base duquel les certificats délivrés à l'issue des différents programmes de formation sont reconnus sur le marché du travail. Il prévoit par ailleurs la publication d'un registre national des prestataires de formation spécialisés autorisés à délivrer des certifications ou des attestations de formation reconnus à l'échelon national. Le même arrêté prévoit la mise en place de centres

d'évaluation (accrédités par le Conseil national des normes et de l'évaluation professionnelles), où les compétences acquises dans la formation non formelle ou informelle sont elles aussi évaluées et certifiées.

Cette même loi 375/2002 stipulait l'intégration du Conseil national des normes et de l'évaluation professionnelles dans le Conseil national de formation professionnelle des adultes, qui se consacre davantage à la régulation de l'offre d'EFPC qu'à l'élaboration des politiques. La méthodologie d'accréditation et de certification de la formation professionnelle des adultes et d'enregistrement des certifications a été approuvée en 2003 par un arrêté commun du ministre de l'emploi, de la solidarité sociale et de la famille et du ministre de l'éducation et de la recherche.

En 1999, la Roumanie avait mis en place le Conseil national de formation professionnelle des adultes (CNFPA), un organisme social tripartite (respectivement cinq représentants du gouvernement, des syndicats et des organisations patronales de branche) dont les principales attributions sont les suivantes:

- (a) accréditation des prestataires de formation par des commissions régionales d'accréditation spécialement désignées, composées de spécialistes de divers domaines professionnels et instituées au cas par cas;
- (b) élaboration de normes professionnelles;
- (c) évaluation et certification des compétences professionnelles dans l'EFPC des adultes.

3.6.2. Système d'accréditation

En 2006 a été adopté le cadre national d'assurance qualité. L'Aracip est devenue l'institution clé pour la création d'une culture de la qualité et de l'amélioration des acquis d'apprentissage dans l'enseignement pré-universitaire.

Le Centre national pour le développement de l'enseignement professionnel et technique (CNDIPT) assure l'adaptation du cadre national aux exigences spécifiques du système d'EFPC et apporte son concours aux prestataires d'EFPC et aux inspections scolaires dans le processus d'établissement institutionnel.

Le Conseil national de formation professionnelle des adultes (CNFPA) est l'autorité nationale en matière de certifications; il est chargé par la loi de concourir à la mise en place de comités sectoriels et de coordonner leurs activités.

Le cadre national des certifications (CNC), encore en cours d'élaboration, définit la structure des certifications et assure la reconnaissance nationale des certifications acquises par la formation professionnelle initiale et continue dans un contexte formel, non formel ou informel. Le CNC a renforcé la confiance

dans la pertinence des certificats reconnus au niveau national délivrés par les institutions autorisées à former ou à évaluer les compétences. Le CNC contribue à assurer la qualité du système d'EFPP sur la base de normes nationales utilisées au même titre pour la formation et pour l'évaluation des compétences, quel que soit le contexte dans lequel elles ont été acquises.

Les comités sectoriels sont des organes de dialogue social pour la formation professionnelle. Ils sont généralement de structure multipartite (partenaires sociaux, gouvernement, associations professionnelles, chambres de commerce, prestataires de formation), recourent à des personnels techniques (permanents et experts) et concourent à l'élaboration du cadre normatif de la formation et de l'évaluation et de la certification des compétences.

L'assurance de la qualité de l'intervention des comités sectoriels (au niveau de l'analyse des professions, de l'élaboration et de la validation des normes professionnelles et de l'élaboration des certifications) est un élément central du processus d'élaboration du CNC. En outre, l'élaboration du registre national des certifications permet de recueillir des informations sur la qualité, l'accessibilité et la reconnaissance des certifications et sur leur pertinence sur le marché du travail.

La mise en œuvre d'un cadre d'assurance de la qualité s'inscrit dans le contexte de la modernisation du système roumain d'EFPP, où la déréglementation menée par le gouvernement se traduit par une plus grande autonomie des prestataires d'EFPP. C'est ainsi un accent nouveau qui est mis sur l'assurance, le contrôle et l'amélioration de la qualité. L'organisme compétent dans ce domaine est l'Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement, qui est chargée de comparer les développements en matière de qualité avec ceux de l'Europe, et notamment avec le cadre commun d'assurance de la qualité dans l'EFPP (CCAQ).

3.6.2.1. *Cadre de qualité*

Le cadre national d'assurance de la qualité est fondé sur le cadre commun d'assurance de la qualité dans l'EFPP en Europe, dont il reprend les principaux éléments (planification, mise en œuvre, évaluation, réexamen et modification, méthodologie).

Le cadre national d'assurance de la qualité dans l'EFPP comporte tous les critères de qualité du cadre européen commun d'assurance de la qualité, instituant ainsi les conditions requises pour assurer un niveau de qualité de la formation professionnelle initiale qui corresponde aux exigences européennes. Sept principes de qualité sont centrés sur la performance des prestataires d'EFPP:

- gestion de la qualité: la direction de chaque organisation prestataire de formation élabore la mission, la vision et les valeurs de l'organisation à l'issue d'un processus de concertation avec la commission pour l'évaluation et l'assurance qualité;
- responsabilités de gestion: la direction participe activement à l'assurance qualité dans les programmes d'apprentissage. Des partenariats avec les parties prenantes sont mis en place et entretenus. Les informations pertinentes sont régulièrement recueillies, sauvegardées et analysées et communiquées aux parties prenantes. Une gestion financière efficace est en place;
- gestion des ressources (matérielles et humaines): l'organisation met à la disposition des apprenants un environnement sûr et propice. Les espaces consacrés à l'apprentissage sont équipés de manière adéquate et répondent aux besoins collectifs et individuels des apprenants. Les ressources, les méthodes d'enseignement et tout ce qui s'y rattache permettent l'accès et la participation active de tous les apprenants. Les personnels sont employés en vertu de critères clairs (normes minimales de certification et d'expérience) de recrutement et de sélection, l'organisation détermine les descriptions de poste, l'évaluation des performances des personnels est transparente; il existe une politique du personnel englobant des procédures d'orientation initiale et des programmes de formation continue;
- conception, développement et révision des programmes d'apprentissage: l'organisation se préoccupe en permanence de l'amélioration des programmes d'apprentissage afin de répondre aux besoins des apprenants et des personnels (parties prenantes internes) ainsi que des employeurs et de la communauté (parties prenantes externes). Les programmes d'apprentissage sont centrés sur l'apprenant;
- enseignement, formation et apprentissage: l'organisation assure l'égalité d'accès aux programmes d'apprentissage et soutient tous les apprenants en prévenant toute forme de discrimination. Les apprenants reçoivent des informations complètes sur l'offre de formation et bénéficient de conseils et d'une orientation professionnels efficaces. Les droits et les responsabilités des apprenants sont clairement définis. Il est essentiellement recouru à des méthodes d'enseignement et de formation centrées sur les apprenants. Les apprenants sont encouragés à assumer la responsabilité de leurs propres processus d'apprentissage;
- évaluation et certification de l'apprentissage: l'organisation élabore et utilise divers processus d'évaluation et de suivi de l'apprentissage afin

de soutenir la progression des apprenants. Les enseignants participent régulièrement à des activités de normalisation de l'évaluation. L'évaluation et la certification répondent aux exigences définies par les normes et la législation nationales;

- évaluation et amélioration de la qualité: la performance de l'organisation fait l'objet d'une évaluation et d'un suivi. Lorsque des carences sont mises en évidence par le processus d'évaluation, des mesures d'amélioration sont élaborées. Elles sont mises en œuvre et contrôlées au titre du nouveau cycle d'assurance qualité.

3.6.2.2. *Organismes d'accréditation*

L'accréditation des prestataires d'EFP n'est pas obligatoire en Roumanie. Toutefois, les prestataires d'EFP qui veulent délivrer des certifications assorties d'une reconnaissance formelle au titre du CNC doivent obtenir pour les programmes de formation correspondants une autorisation, délivrée au niveau local par les commissions départementales d'accréditation. Le CNFPA met en place des commissions composées d'experts représentant les associations patronales et syndicales ainsi que d'experts des inspections scolaires départementales et des agences de l'emploi. Au niveau national, le CNFPA n'accorde l'accréditation qu'à des centres d'évaluation et de certification, chargés d'assurer la reconnaissance des compétences acquises par la formation informelle et non formelle.

L'accréditation est accordée par un décret du ministère de l'éducation, de la recherche et de la jeunesse sur la base de l'approbation de l'Aracip en conformité avec la procédure d'accréditation définie par la loi sur l'assurance de la qualité dans l'éducation. Cette procédure est menée par des organismes nationaux, tous placés sous la tutelle du ministère de l'éducation et de la recherche. Les organismes suivants sont chargés en Roumanie de l'accréditation des prestataires d'EFP:

- Aracip – Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement pré-universitaire, coordonnée par le ministère de l'éducation;
- CNFPA – Conseil national de formation professionnelle des adultes (CNFPA), un organisme social tripartite coordonné par le ministère de l'éducation et le ministère du travail;
- CNDIPT – Centre national pour le développement de l'enseignement professionnel et technique, coordonné par le ministère de l'éducation;
- GNAC – Groupe national pour l'assurance qualité, point national de référence dépourvu de statut juridique et jouant le rôle d'instance de dialogue interinstitutionnel entre les principales institutions et les principaux

acteurs au niveau national (ministère de l'éducation, ministère du travail, Centre national pour le développement de l'enseignement professionnel et technique, Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement pré-universitaire, Office national des certifications, Conseil national de formation professionnelle des adultes, Centre national de formation du personnel de l'enseignement pré-universitaire, FiaTest, *Casa Calității*).

D'autres organismes spécialisés interviennent en outre dans l'accréditation et la certification des systèmes de gestion de la qualité, par exemple:

- RENAR – Association du réseau national d'accréditation de Roumanie;
- 22 organismes de certification de systèmes de gestion de la qualité (qui évaluent les entreprises en vertu des normes ISO 9001);
- Fondation du prix roumain pour la qualité, qui évalue les entreprises en vertu du modèle d'excellence de l'EFQM.

3.6.3. Accréditation des prestataires et programmes d'EFPP

En Roumanie, l'accréditation s'effectue en deux étapes successives:

- (a) autorisation provisoire permettant à l'institution de dispenser des formations et d'organiser l'admission aux cours;
- (b) accréditation qui lui confère le droit de délivrer des diplômes, certificats et autres titres sanctionnant la formation reconnus par le ministère de l'éducation et de la recherche et d'organiser des examens de fin de formation, de maîtrise ou de doctorat.

L'accréditation est obligatoire pour les programmes d'EFPP au titre de la loi sur l'assurance de la qualité dans l'éducation. Les prestataires d'EFPP désireux de délivrer des certifications au sein du CNC doivent être accrédités. L'autorisation est accordée aux prestataires de formation professionnelle pour chacun des programmes qu'ils organisent.

3.6.3.1. Autorisation et accréditation

La première étape du processus d'accréditation est l'autorisation d'un prestataire de formation. Les critères d'évaluation des prestataires de formation professionnelle aux fins d'autorisation prennent en considération:

- le programme de formation professionnelle avec les informations sur les conditions d'accès, les objectifs formulés en termes de compétences professionnelles à acquérir pendant la formation et conformément aux normes professionnelles définies au niveau national, la durée et le lieu de la formation, le nombre de participants, la procédure d'évaluation des programmes, le contenu et les méthodes d'évaluation des participants;

- les ressources humaines, matérielles et financières requises pour mener les programmes de formation, les ressources humaines étant les personnes possédant les connaissances théoriques et l'expérience pratique nécessaires. Pour obtenir l'autorisation, les prestataires de formation professionnelle doivent prouver qu'ils recourent pour dispenser la formation à des formateurs qui ont les antécédents ou spécialisations éducatifs nécessaires ainsi que la formation pédagogique spécifique à la formation professionnelle des adultes.

En ce qui concerne les ressources matérielles, les prestataires de formation professionnelle candidats à l'autorisation doivent disposer des installations requises pour dispenser une formation technique et pratique, avec les équipements appropriés. Ils doivent aussi mettre à la disposition des apprenants le matériel didactique, pédagogique, documentaire et bibliographique ainsi que des fiches d'application pratique. Les prestataires peuvent être propriétaires des équipements ou bien les louer ou les acquérir en partenariat, ce qui implique la disponibilité de ressources financières correspondantes;

- l'expertise en matière de conception, de mise en œuvre et de résultats de la formation. L'expertise du prestataire de formation professionnelle est établie par les résultats des formations qu'il a déjà dispensées ainsi que par la qualité et l'expertise des ressources humaines intervenant dans la mise en œuvre du programme de formation professionnelle.

L'autorisation des prestataires d'EFP est accordée par le CNFPA et les commissions départementales pour une période de quatre ans. Pendant ces quatre années, le prestataire fait l'objet d'au moins trois visites de suivi (une tous les 18 mois) ainsi que de visites supplémentaires en cas de plaintes. Sur la base des rapports présentés par les équipes de suivi, la commission départementale peut révoquer une autorisation.

Le suivi systématique des résultats des participants aux programmes d'EFP est encouragé. Toutefois, on ne dispose actuellement d'aucun relevé empirique de ce processus de suivi ni des acquis d'apprentissage. Il y a donc lieu de noter que si la capacité de formation augmente sur le plan du nombre et de la diversité des programmes, on s'attache fortement au niveau gouvernemental à définir des moyens d'assurer la qualité de la formation, qui pour l'instant reste largement dans l'ombre.

3.6.3.2. *Processus d'accréditation*

Pour le processus d'accréditation, le CNFPA offre un accompagnement technologique, coordonne l'activité des commissions délivrant l'autorisation transitoire et de leur secrétariat technique. La procédure d'autorisation comporte les étapes suivantes:

- (a) le prestataire de formation établit avec l'aide du service d'accréditation de l'agence pour l'assurance de la qualité un rapport d'évaluation interne en même temps qu'une demande d'évaluation externe et d'autorisation provisoire de dispenser des formations;
- (b) le service d'accréditation désigne un groupe d'experts en évaluation et accréditation, qui analyse le rapport d'évaluation interne, rend visite à l'institution candidate afin de vérifier la conformité aux normes et critères, puis dresse son propre rapport d'évaluation;
- (c) le service d'accréditation de l'agence pour l'assurance de la qualité valide le rapport des experts en vérifiant la conformité à la méthodologie de l'évaluation externe. L'agence expose ensuite dans une proposition au ministère de l'éducation et de la recherche s'il y a lieu d'accorder l'autorisation provisoire de fonctionnement;
- (d) pour les prestataires de formation au niveau pré-universitaire, l'autorisation provisoire est accordée sur la base de la recommandation de l'Aracip par décision du ministre de l'éducation et de la recherche;
- (e) pour les prestataires de formation au niveau supérieur, l'autorisation provisoire est accordée par décision du gouvernement sur recommandation de l'Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur (Aracis) et du ministère de l'éducation et de la recherche.

Le prestataire de formation auquel a été accordée l'autorisation provisoire est tenu de soumettre dans les deux ans suivant l'obtention du certificat de fin de formation par la première génération d'apprenants un rapport d'évaluation interne et une demande de début de la procédure d'évaluation externe et d'accréditation. La procédure d'accréditation prévoit des étapes similaires à celles de l'autorisation provisoire.

Les commissions d'autorisation, composées de cinq membres, accordent aux prestataires de formation professionnelle l'autorisation d'exercer, leur fournissent conseils et informations, assurent le suivi de leur activité et le cas échéant révoquent l'autorisation.

Selon certains prestataires d'EFPP accrédités, le processus peut prendre de quatre mois à un an.

Il revient au CNFPA de coordonner l'autorisation des prestataires d'EFPP et de dresser le registre national de tous les prestataires d'EFPP accrédités.

3.6.3.3. Autoévaluation des prestataires d'EFP et gestion interne de la qualité

L'autoévaluation et la gestion interne de la qualité ne constituent pas des conditions préalables pour que les prestataires d'EFP reçoivent l'accréditation, mais chaque organisation prestataire doit posséder une commission d'assurance et d'évaluation de la qualité. Cette commission élabore le manuel de qualité qui stipule la politique de qualité, les procédures d'assurance qualité, la documentation, les décisions conférant attributions et responsabilités, etc. Elle dresse également le rapport d'autoévaluation et formule des propositions en vue de l'amélioration de la qualité au niveau du prestataire d'EFP, avec le concours de l'ensemble du personnel de l'établissement.

La stratégie et les règles de fonctionnement de la commission sont établies et adoptées par le prestataire de formation. Le directeur de l'organisation est directement responsable de la qualité de la formation dispensée, tandis que la gestion opérationnelle relève soit du directeur de l'organisation, soit d'un coordinateur désigné par celui-ci.

Les autres missions de la commission d'assurance et d'évaluation de la qualité englobent la planification stratégique, la fixation d'objectifs généraux en matière d'assurance qualité et de planning opérationnel, l'allocation des tâches, des responsabilités et des ressources nécessaires. Le suivi interne est assuré par la commission, qui vérifie si les activités prévues sont menées conformément aux conditions et aux responsabilités convenues et évalue le processus d'enseignement et d'apprentissage par l'observation directe des cours. Le suivi interne sert à évaluer quelles difficultés en matière d'enseignement et d'apprentissage peuvent empêcher l'établissement d'atteindre les objectifs arrêtés et à trouver des solutions adéquates.

Les processus internes d'assurance qualité au niveau du prestataire d'EFP tels qu'ils sont utilisés par les commissions d'assurance et d'évaluation de la qualité sont présentés au modèle générique du graphique 3.

Commission d'assurance et d'évaluation de la qualité en Roumanie

Composition et tâches de la commission d'assurance et d'évaluation de la qualité

Tâches de la commission d'assurance et d'évaluation de la qualité

Indépendamment du niveau auquel le prestataire d'EFP opère, la commission a pour tâches:

- (a) de coordonner la mise en œuvre des procédures et activités d'assurance et d'évaluation de la qualité avec l'approbation de la direction du prestataire de formation;
- (b) de dresser chaque année un rapport d'évaluation interne sur la qualité de la formation dans l'organisation considérée. Le rapport est mis à la disposition de tous les bénéficiaires par courrier ou par voie de publication;
- (c) de formuler des propositions pour améliorer la qualité de la formation.

Composition de cette commission:

A. Chez les prestataires d'enseignement pré-universitaire, la commission interne d'assurance et d'évaluation de la qualité est composée de:

- (a) un à trois représentants du personnel enseignant élus au scrutin secret par le conseil des enseignants;
- (b) un représentant du syndicat désigné par celui-ci;
- (c) un représentant des parents dans les écoles maternelles, primaires, secondaires du premier et du deuxième cycle et post-secondaires;
- (d) un représentant des élèves dans les écoles professionnelles, secondaires du deuxième cycle et post-secondaires;
- (e) un représentant du conseil local;
- (f) un représentant des minorités nationales, qui peut figurer parmi les représentants des enseignants, des parents ou des élèves.

B. La commission interne d'assurance et d'évaluation de la qualité des prestataires d'enseignement supérieur comprend:

- (a) un à trois représentants du corps enseignant élus au scrutin secret par le conseil des enseignants;
- (b) un représentant du syndicat désigné par celui-ci
- (c) un représentant des étudiants désigné par l'organisation des étudiants.

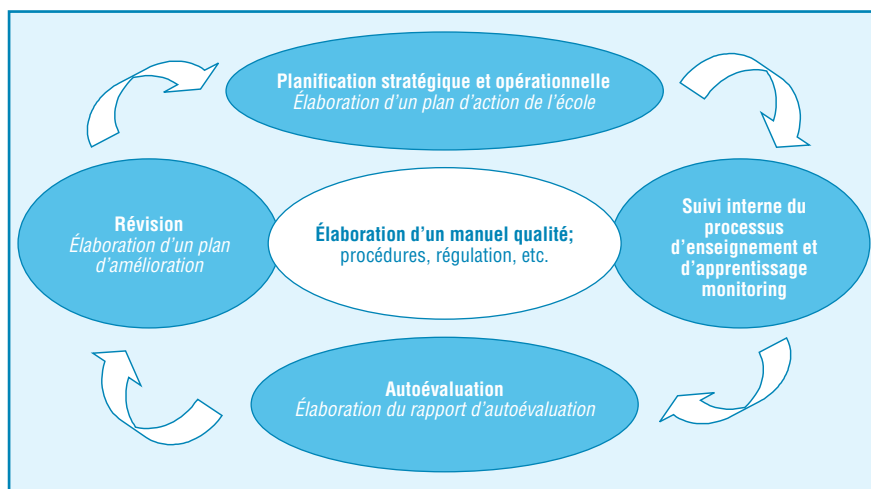
La commission peut également comprendre un représentant des employeurs et un représentant des minorités nationales pouvant venir du corps enseignant ou des étudiants.

C. Pour tout prestataire d'enseignement qui n'est pas une institution éducative, la commission d'assurance et d'évaluation de la qualité est composée de:

- (a) un à trois représentants du prestataire;
- (b) un à trois représentants des bénéficiaires directs;
- (c) un à trois représentants des employeurs.

Les membres de la commission ne peuvent détenir de postes de pointe dans l'institution ou l'organisation éducative, à l'exception de la personne qui en assure la gestion opérationnelle.

Graphique 3. Évaluation interne des prestataires d'EFP en Roumanie



Source: Adapté de: Ministère de l'éducation, de la recherche et de la jeunesse/Centre national pour le développement de l'enseignement professionnel et technique, 2008, p. 8.

3.6.4. Résultats et impacts de l'accréditation de la formation des adultes

La mise en œuvre d'un système national d'autorisation est une étape importante vers une concurrence équitable entre tous les prestataires publics et privés de formation des adultes. Il convient de noter qu'en Roumanie, la formation des adultes peut englober des cours d'EFPI à l'intention des adultes. Ni l'autorisation ni l'accréditation ne sont obligatoires pour les prestataires d'EFPC, mais seuls les prestataires autorisés sont habilités à délivrer des certificats reconnus à l'échelon national qui facilitent la mobilité sur le marché du travail. Les programmes de formation non autorisés sont sanctionnés par des certificats reconnus par l'entreprise ou le prestataire qui les délivre. Pour 2009, les principaux résultats du système en cours peuvent être récapitulés de la manière suivante :

- mise en œuvre d'un système national et création d'un marché de l'EFPC;
- un registre national de prestataires autorisés (pas accrédités) d'EFPC pour adultes comprenant 2 883 prestataires, dont 468 publics, 2 362 privés et 53 publics-privés;
- les compétences professionnelles sont articulées en fonction de normes professionnelles et les normes de formation correspondantes sont reconnues au niveau national;
- délivrance de plus de 910 000 certificats reconnus au niveau national.

Les résultats obtenus grâce au cadre font l'objet de discussions entre le ministère du travail et les principales agences spécialisées, les organisations patronales et syndicales, lorsqu'une version préliminaire du plan national pour l'emploi est préparée. Chaque trimestre, le CNFPA analyse les résultats des prestataires de formation autorisés et accrédités et chaque année, les organisations patronales et syndicales effectuent leur propre analyse, stipulant leurs exigences en matière de formation professionnelle.

Le système assure un meilleur niveau de qualité de l'EFPC pour adultes, mais il faudra continuer à l'améliorer en conformité avec le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'EFPC. L'augmentation régulière du nombre de programmes autorisés (18 % par an) et l'intérêt porté par les partenaires sociaux au développement du système peuvent être considérés comme des témoignages de l'amélioration de la qualité.

Il n'existe pas de statistiques ou d'indicateurs, que ce soit au niveau national ou au niveau départemental en Roumanie, qui autoriseraient l'analyse des corrélations entre le système d'accréditation et la qualité du système d'EFPC. Néanmoins, des évaluations partielles suggèrent que les conditions d'apprentissage se sont améliorées grâce aux systèmes d'évaluation interne et externe que la loi impose aux prestataires d'EFPC.

Mais tant que le processus général d'autorisation et d'accréditation n'est pas obligatoire et que la législation concernée ne fixe pas de délais clairs, il est impossible de tirer des conclusions probantes quant à l'impact du processus sur la qualité des services.

Un autre facteur important est le peu d'intérêt porté par les prestataires d'EFPP au système d'accréditation ISO: ils ne sont que très peu nombreux à avoir mis en œuvre un système de gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001. La RENAR, l'organe national d'accréditation ISO, a fait savoir qu'en 2008, quatre organismes éducatifs seulement ont déposé une demande d'accréditation, l'un d'entre eux se retirant du processus avant son terme.

On attend de l'évaluation externe qu'elle permette aux prestataires d'EFPP de comparer leurs performances avec celles de leurs homologues locaux, régionaux, nationaux et internationaux. Toutefois, une telle évaluation comparative nécessiterait la fixation d'indicateurs clés par lesquels on puisse mesurer les performances. De tels indicateurs clés n'existent pas encore, mais ils peuvent être définis à titre de résultat de l'autoévaluation effectuée par certaines organisations.

3.6.5. Évaluation du système d'accréditation

La Roumanie fait un effort au niveau conceptuel en vue d'assurer la synchronisation avec ce qui se passe en Europe en matière de qualité de la formation. À la suite de son accession à l'UE, ses efforts se sont concentrés sur l'harmonisation de l'apprentissage tout au long de la vie avec les normes des États membres. En termes de dispositions normatives et politiques, les textes officiels stipulent des mesures comparables aux approches européennes relatives à l'apprentissage tout au long de la vie les plus avancées, y compris des aspects tels que l'accès à la formation, la reconnaissance des acquis antérieurs et l'assurance de la qualité de l'offre de formation. Mais dans la plupart des cas, les dispositions pèchent par absence de contenu concret leur permettant de fonctionner dans la pratique: les aspects sont présentés en termes très généraux, sans être suivis de mesures et stratégies concrètes, sans que soient stipulés des calendriers et des indicateurs de performance pour l'évaluation des impacts.

Il y a encore des prestataires d'enseignement et de formation qui ne se conforment pas aux critères minimaux fixés par la législation. Des efforts sont donc menés pour «épurer» le marché en fermant les organisations qui ne répondent pas aux normes. En outre, le fait qu'aucun délai clair ne soit fixé entre les phases d'«autorisation» et d'accréditation permet aux organismes qui se trouvent entre les deux d'opérer sans accréditation réelle.

La principale faiblesse du système semble toutefois résider dans l'absence de corrélation du système qualité avec le système de l'inspection scolaire. Les autorités centrales et locales ont du mal à accepter les «mauvaises nouvelles» issues des évaluations. Il n'existe pas de culture de l'assurance qualité fondée sur des données factuelles. Et il y a un manque de cohérence entre le système de formation professionnelle initiale et le système d'enseignement supérieur, ce qui s'oppose à l'application d'un système qualité global.

Les professionnels du secteur ont toutefois largement conscience de ces carences. Les interventions les plus concrètes menées en 2010 concernaient la mise en œuvre d'un projet financé par le Fonds social européen à travers le programme opérationnel «développement des ressources humaines» et visant à mettre au point des normes et des méthodes d'évaluation en vue d'améliorer les systèmes d'autorisation et d'accréditation, ainsi que le dialogue destiné à améliorer le cadre légal et à mieux l'harmoniser avec les systèmes de formation professionnelle initiale et d'enseignement supérieur.

3.7. Royaume-Uni

3.7.1. Contexte de l'EFP

Au Royaume-Uni, l'accréditation des dispositifs d'EFP relève historiquement d'organisations publiques et privées, entreprises et sociétés à statut parfois bénévole, intervenant là où des nécessités professionnelles se faisaient ressentir pour assurer la certification et ainsi l'accréditation de la formation. À l'heure actuelle, il s'agit pour l'essentiel de la formation dispensée au-delà de la scolarité obligatoire, qui s'achève à l'âge de 16 ans (Cedefop, ReferNet, 2009g). Telle est encore pour la plupart des commentateurs la perception fondamentale, préconçue, juridique même de l'EFP. L'évolution récente des politiques au Royaume-Uni/Angleterre porte sur davantage que les dispositifs destinés aux plus de 16 ans. Éléments clés de l'accréditation des prestataires d'EFP et des processus d'accréditation qui y sont liés, deux politiques peuvent être observées à présent et dans un proche avenir:

- une nouvelle initiative s'adressant aux élèves/étudiants de 14 à 49 ans, qui englobe les établissements scolaires, les *colleges* et en tant que de besoin, dans les cas de dispositifs mixtes, même les centres de formation des adultes, les universités et leurs combinaisons;
- la création d'un cadre national des certifications (pour l'Angleterre), qui jouait et joue un rôle manifestement important pour le processus

d'accréditation puisqu'il l'assure pour le contrôle de la qualité, l'inspection et même les contenus/les curricula au sein de l'EFP.

L'agenda politique du gouvernement pour les curricula à dispenser aux 14-19 ans et au-delà est en train de changer. Le gouvernement rassemble les divers organismes et organisations en un système plus complet et si possible plus cohérent de mise en œuvre de la formation continue. La date finale prévue pour la période de transition et de réaménagement a été fixée à 2013. Il convient toutefois de noter qu'il faudra du temps pour que l'ensemble du système se rode et devienne efficace. On peut considérer la période actuelle comme une période de changement et de transition.

En Angleterre, l'accréditation au sein de l'EFP est caractérisée par son évolution historique – linéaire – et, plus récemment, par de considérables remous du fait des changements apportés aux politiques (West, 2006). À la base du système d'accréditation réside la scission fondamentale entre *further education* (FE), c'est-à-dire EFP, et enseignement supérieur. Les arguments fondamentaux en faveur d'un changement résident dans la volonté de (a) dépasser le clivage intrinsèque entre les certifications d'ordre académique («*A-level*») et les certifications professionnelles (BTEC, etc.), (b) rapprocher l'EFP (FE) et l'enseignement supérieur en ce qui concerne l'accréditation et le contrôle de qualité et (c) instaurer un vaste fondement de formation pour l'économie contemporaine. Tous ces aspects ont des implications pour l'EFP (FE) tout comme pour l'enseignement supérieur.

Au cœur de la question de l'accréditation des prestataires d'EFP réside la question du rapport entre la multitude d'organisations, institutions et «accréditeurs» au Royaume-Uni en général, mais en particulier en Angleterre (le pays analysé). L'avenir ne consistera pas à définir le «prestataire» ou l'«accréditeur», mais plus précisément chaque étape du «processus» d'accréditation, qui fait appel à tous les acteurs susvisés et repose sur l'évaluation circonspecte mais autonome du processus par toute une série d'agences – dont chacune a des compétences et des attributions différentes (Brockmann et al., 2008). Dans cette perspective, il ne s'agit pas simplement d'une accréditation initiale, mais d'un processus prolongé et permanent. L'accréditation rassemble dès lors l'élaboration des curricula, la mise en œuvre de la formation et l'évaluation du respect des critères de formation fixés par diverses agences en vertu de dispositions parallèles pour les prestataires et les processus d'«accréditation», souvent distinctes mais liées (Simmons, 2008).

Le principal fait à noter ici est que l'ensemble du système se trouve depuis 2007 dans une période de transition, y compris son implantation dans un nouveau service ministériel depuis mai-juin 2009. Cette phase de

transition devrait durer jusqu'en 2013, date à laquelle le nouveau système d'EFP sera mis en place – et peut-être n'y aura-t-il pas en principe tout au moins de distinction fondamentale, au niveau des processus concernant l'accréditation générale, entre l'accréditation dans l'EFP (FE), les *colleges* et même l'enseignement universitaire.

3.7.2. Système d'accréditation et organismes d'accréditation

En Angleterre, l'accréditation relève davantage d'un processus que d'un organisme institutionnel d'accréditation spécifique: elle est fondée sur les relations entre gouvernement, ministères et agences et organismes de certification et d'élaboration de curricula. Il convient de noter qu'en 2010, on comptait quelque 160 organismes certificateurs délivrant des certifications relevant du cadre national des certifications.

Tout organisme certificateur doit d'ordinaire passer par une accréditation formelle au titre du cadre national. En résumé, les prestataires d'EFP soumettent leurs justificatifs à l'organisme de tutelle des compétences (qui finance la formation), et aux autorités locales s'il s'agit d'un établissement public (par exemple *college* d'EFP) déjà autorisé à délivrer certaines certifications (par les organismes certificateurs, le BTEC, City & Guilds, le réseau Open college network (OCN), qui élaborent et exploitent et actualisent ces certifications). Ces certifications doivent être inscrites dans la base nationale de données des certifications (où des niveaux de certification leur sont attribués) et présentées à l'Office des certifications et des curricula (Qualification and Curriculum Authority, QCA) pour être reconnues en tant que certifications nationales. Il convient de noter que le QCA et la nouvelle agence de qualité OfQual vont fusionner ⁽⁴⁰⁾.

L'accréditation de l'EFP est un processus qui pour les programmes fait appel aux éléments suivants:

- enregistrement des formations et des curricula (au niveau des prestataires d'EFP, mais en liaison avec le nouveau cadre national);
- procédures d'autorisation et d'approbation (au niveau des prestataires d'EFP, mais également en liaison avec les critères fixés par le nouveau cadre national et avec les conseils d'organismes et agences comme l'Ofsted et le nouveau ministère compétent pour les entreprises, l'EFP, les écoles, les compétences et les universités créé en mai-juin 2009;
- homologation ou reconnaissance équivalente des prestataires et des formations (par exemple OfQual);

(40) Pour plus de détails sur le QCA, voir: QCA et al. (2006) et le site web du QCA: <http://www.qcda.gov.uk/> [cité le 8.4.2011].

- certification des apprenants/participants (par les prestataires d'EFPP, mais l'impact des agences relevant de l'État gagne en importance);
- inspections et recommandations relatives à la qualité (par les prestataires d'EFPP, mais avec une pression et un accompagnement croissants de l'OfSted, de la QAA, de l'OfQual, etc.) ⁽⁴¹⁾

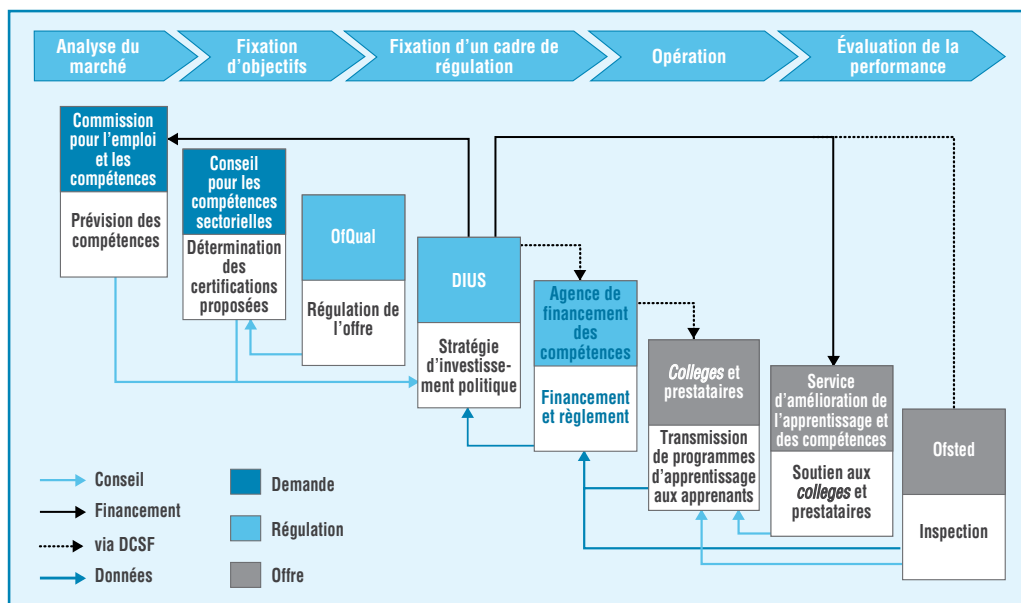
L'accréditation est donc le résultat de la participation de tout un ensemble de (a) organismes certificateurs délivrant «accréditation» ou – terme utilisé plus récemment – «approbation» à des prestataires de formations aboutissant à des diplômes des *colleges* d'EFPP (FE), à des programmes d'EFPP (FE) ou même préparatoires ouvrant l'accès à l'enseignement supérieur, qui sont également «accrédités» par (b) le système de régulation constitué d'une agence ministérielle ou d'autorités locales qui accréditent les organismes certificateurs et/ou les prestataires, par exemple les *colleges* d'EFPP (FE). Ceci sert à assurer l'application et la vérification des normes au sein des institutions et des programmes déjà accrédités.

L'accréditation est un élément de la «priorité à la réglementation» au sein d'un processus défini par le gouvernement entre «la demande» et «l'offre». Du point de vue de la réglementation gouvernementale, les organismes «d'accréditation» seront sous la tutelle de l'OfQual, du ministère (ministère de l'innovation, des universités et des compétences – le DIUS, devenu depuis octobre 2009 ministère des entreprises, de l'innovation et des compétences – BIS); le système actuel d'accréditation et de régulation du Royaume-Uni/ Angleterre est toutefois en cours de transition, et le graphique 4 indique quelle est et quelle sera la structure dans laquelle interviendront l'accréditation des organismes certificateurs et l'autorité régulatrice de l'accréditation.

Il y a en Angleterre plusieurs organismes d'accréditation, qui sont homologués par le QCA (Office des certifications et des curricula). En 2009/2010, il a été rattaché à l'Agence d'élaboration des certifications et des curricula (QCDA, Qualification and Curriculum Development Agency), étroitement liée au nouvel «Office de régulation des certifications et des examens» (OfQual) créé par la loi et opérant depuis 2009 sous la tutelle du nouveau ministère des entreprises, de l'innovation et des compétences (BIS).

⁽⁴¹⁾ Pour des détails sur le fonctionnement de l'OfSted et ses rapports avec l'EFPP (FE), voir les rapports annuels 2005/2006 et 2007/2008 (disponibles sur Internet: <http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Annual-Report/2005-06> et <http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Annual-Report/2007-08> [cités le 8.4.2011]; OfSted, Further Education matters: the first four years of OfSted/ALI college inspections, novembre 2005; OfSted, 2007.

Graphique 4. Chaîne d'apprentissage et de transmission de compétences après 19 ans au Royaume-Uni/Angleterre (à titre indicatif)



NB: Le travail du DIUS relève désormais du ministère des entreprises, de l'innovation et des compétences (BIS), mais il s'agissait du modèle en vigueur lorsqu'il a été consulté et il est révélateur de la façon dont le gouvernement conçoit les procédures et les structures. Le financement et les aspects organisationnels, y compris l'accréditation au Royaume-Uni et notamment en Angleterre (le pays de Galles et l'Écosse faisant apparemment usage d'autres règles), font maintenant l'objet de considérables réajustements suite à la mise en place du «gouvernement de coalition» (2010), et sans doute de nouveaux acteurs et donc des procédures et des relations organisationnelles nouvelles apparaîtront-ils dans les deux années à venir.

Source: DIUS. *FE and skills system: an update*. Décembre 2008. Disponible sur Internet: http://www.actiononaccess.org/resources/files/resources_FE_&_skills_reform_update.pdf [cité le 25.1.2011].

Le système britannique/anglais de régulation est un système tripartite – agence de régulation (OfQual), ministère (DIUS, dorénavant BIS) et agence de financement (LSC-SFA) – où le rôle de cette dernière revêt une importance majeure. Ses relations avec les diverses agences qui entourent et influencent l'offre d'EFP sont complexes, mais le graphique 5 indique tout au moins certaines des principales corrélations. Qu'il s'agisse d'organismes certificateurs publics ou privés, ils devront tous s'adresser à l'OfQual pour «approbation» et donc «accréditation».

Comme le montrent les graphiques 5 et 6, il existe toute une série d'institutions qui entourent les processus de financement et d'accréditation et

«fixent les critères». L'OfQual, avec son rôle prépondérant, n'en est pas moins sans doute la plus importante de ces institutions avec l'organisme de financement de l'EFPP (FE): le Conseil de l'apprentissage et des compétences, maintenant appelé Agence de financement des compétences (Skills Funding Agency, SFA).

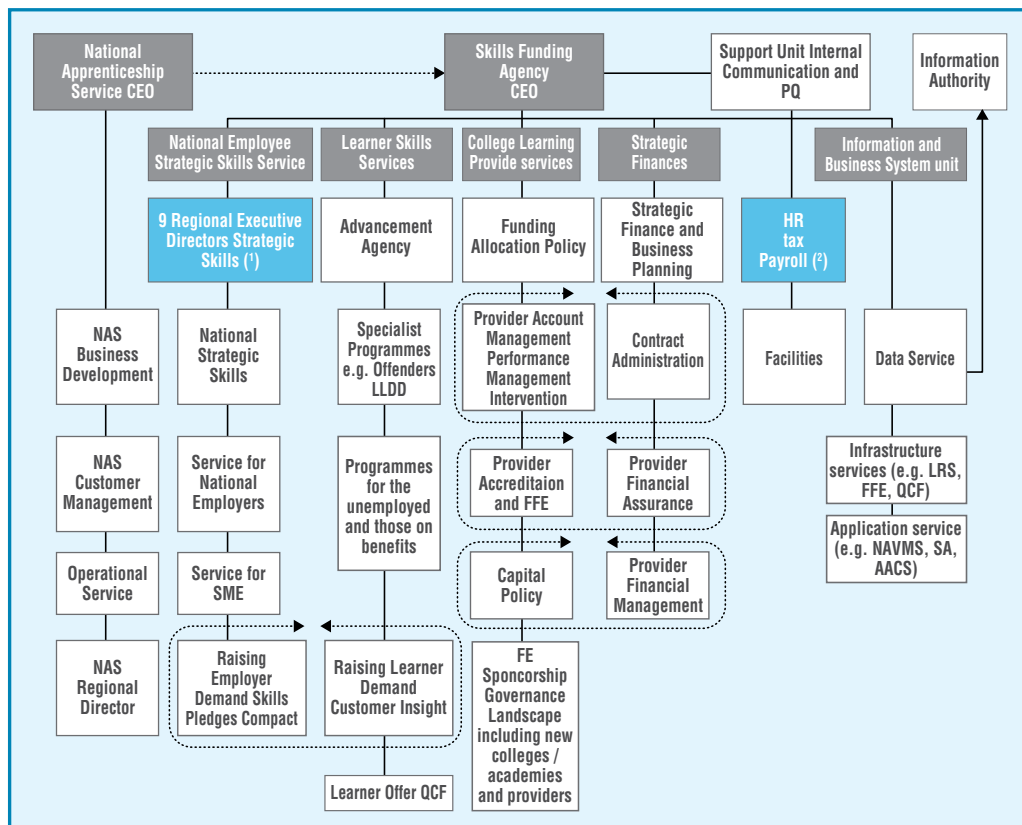
La création d'une nouvelle structure d'EFPP a été engagée en 2007. Il s'agissait d'inscrire les programmes accrédités dans ce que l'on considérait comme un dispositif plus concret et plus direct de financement visant toute une gamme de domaines, des compétences des apprenants à l'offre de formation des *colleges*. Le rattachement des apprentissages nationaux à des dispositifs accrédités était considéré comme un progrès essentiel, comme le montre le graphique 5.

L'OfQual, comme d'autres organismes de régulation, publie des critères spécifiant comment les certifications doivent satisfaire à des normes explicites pour pouvoir être accréditées. Il existe deux types de critères: les critères de certification stipulant des règles générales sur la structure, l'évaluation et la notation de certifications données, et les critères thématiques indiquant les connaissances, compétences et facultés de compréhension essentielles dont toutes les spécifications doivent justifier quel que soit l'organisme certificateur et précisant le système d'évaluation et les objectifs de l'évaluation. Les organismes certificateurs utilisent ces critères pour élaborer les spécifications des certifications. Les organismes de régulation utilisent les critères pour le processus d'accréditation.

Le système britannique/anglais est un système à agences multiples axé sur les processus et la mise en œuvre. Il prévoit un modèle de partage des responsabilités pour l'offre d'EFPP (et l'enseignement supérieur): les contenus sont régis par des «processus d'approbation» menés par des experts, la gestion opérationnelle par des visites sur place et les résultats et le processus de contrôle par des inspections (Ofsted). Tous les organismes d'accréditation ou de certification doivent tenir compte de ce modèle et s'y adapter.

L'ancien système, qui permettait à un organisme certificateur de constituer un système d'accréditation spécifique et clos, a été totalement remanié pour améliorer sa transparence et sa comparabilité avec le système national qui existe maintenant. Chaque agence concernée (par exemple l'OCN en tant qu'organisme d'accréditation, le BTEC ou City and Guilds en tant qu'organismes certificateurs; voir ci-dessous) est formée et conseillée en ce qui concerne le contrôle (conseils locaux et gouvernement central), la pertinence sectorielle (accréditation d'organismes prestataires sur la base de l'expertise pédagogique et de l'élaboration de curricula) et l'évaluation (des enseignants, des certificats et des résultats).

Graphique 5. Structure organisationnelle de la Skills Funding Agency au Royaume-Uni/Angleterre (à titre indicatif)



Source: DIUS. NB: Le travail du DIUS relève désormais du ministère des entreprises, de l'innovation et des compétences (BIS), mais il s'agissait du modèle en vigueur lorsqu'il a été consulté et il est révélateur de la façon dont le gouvernement conçoit les procédures et les structures. Le financement et les aspects organisationnels, y compris l'accréditation au Royaume-Uni et notamment en Angleterre (le pays de Galles et l'Écosse faisant apparemment usage d'autres règles), font maintenant l'objet de considérables réajustements suite à la mise en place du «gouvernement de coalition» (2010), et sans doute de nouveaux acteurs et donc des procédures et des relations organisationnelles nouvelles apparaîtront-ils dans les deux années à venir.

En ce qui concerne la régulation, le rôle de l'OfQual (et auparavant du QCA) est d'une importance primordiale puisqu'il est l'organisme de régulation des certifications, des examens et des tests en Angleterre. Il régule les organismes certificateurs, s'assurant qu'ils sont dotés de bons systèmes et

qu'ils sont garants de bonnes performances. L'élément le plus important est toutefois le pouvoir universel de contrôle de l'OfQual, puisqu'il est stipulé que les certifications accréditées ne peuvent être délivrées que par des organismes certificateurs reconnus par l'OfQual. Par le passé, de nombreux organismes certificateurs accréditaient ou approuvaient leurs propres curricula. Cette approbation intervient désormais exclusivement au niveau du QCA/de l'OfQual. Dans la littérature correspondante, on trouve souvent d'autres termes utilisés pour l'accréditation: «accréditation», «approbation», «homologué», «autorisé», «certifié», et dans la terminologie de l'OfQual «reconnu» en sont quelques exemples.

3.7.2.1. *Organismes certificateurs*

Un organisme certificateur doit répondre aux conditions suivantes:

- pour offrir des certifications accréditées, les institutions certificatrices doivent être reconnues par les organismes de régulation des certifications externes;
- les organismes de régulation vérifient que l'institution certificatrice est dotée des systèmes requis pour délivrer des certifications nationales de manière efficace et en conformité avec les normes concernées.

Élaboration de certifications:

- lorsqu'une organisation certificatrice est reconnue, elle peut élaborer des certifications et les soumettre pour accréditation (approbation) à l'organisme de régulation;
- avant de s'engager dans le processus d'élaboration, les organismes certificateurs devraient prendre contact avec l'OfQual.

Processus d'accréditation des certifications:

- les organismes certificateurs soumettent pour accréditation leurs certifications à l'organisme de régulation dans le cadre du système d'accréditation en ligne;
- les organismes de régulation vérifient, avant de les accréditer, que les certifications satisfont aux critères applicables.

Mise en œuvre des examens:

- les organismes certificateurs doivent se conformer aux dispositions légales régissant les certifications externes et au code de pratique applicable.

3.7.2.2. *Critères de reconnaissance des organismes certificateurs*

L'institution certificatrice doit publier une déclaration de service aux clients spécifiant notamment la qualité du service que les clients peuvent escompter en ce qui concerne les certifications et le barème des droits applicables à la certification ou à sa vérification.

La rigueur de l'examen auquel les autorités de régulation soumettent les certifications proposées par les organismes certificateurs lors de la phase d'accréditation est fonction de la capacité de l'organisme certificateur à justifier en permanence de la qualité de sa performance dans les domaines essentiels suivants:

- adéquation et robustesse des processus d'élaboration de certifications mis en œuvre par l'organisme certificateur;
- robustesse des procédures et dispositifs d'assurance de la qualité de l'organisme certificateur.

À ce niveau, les autorités de régulation prennent en considération un certain nombre d'aspects tels que la performance de l'organisme certificateur en vertu de normes de performance convenues, le bilan de l'organisme certificateur quant au volume des plaintes reçues de la part d'utilisateurs de ses certifications et la manière dont il traite ces plaintes.

Une fois une certification accréditée, les autorités de régulation mènent un suivi systématique des organismes certificateurs pour vérifier qu'ils se conforment aux exigences fixées et à leurs critères d'accréditation. Les autorités de régulation préparent ensemble des programmes de suivi axés sur la qualité et la probité du travail des organismes certificateurs. Ce suivi fournit les éléments sur lesquels se fondera toute intervention qui s'avérerait nécessaire. Les organismes certificateurs sont informés des résultats du travail des autorités de régulation qui auraient des répercussions sur leurs activités.

L'efficacité et l'efficience des activités de formation font l'objet d'un débat animé. C'est là un domaine de recherche qu'il faudra analyser plus en profondeur pour en tirer des conclusions pertinentes pour le contexte du Royaume-Uni/Angleterre. D'une façon générale, ce sont la puissance du «marché» et les forces du libre choix et de la concurrence, et de plus en plus la valeur que revêt la compétence pour le secteur privé, qui dominent l'offre éducative et en particulier l'offre d'EFPP.

L'ensemble de critères le plus pertinent et le plus exhaustif fait l'objet de dispositions légales; il est disponible sous forme d'un document de 56 pages (QCA, 2004). Son principal aspect est qu'en ce qui concerne les curricula, les critères utilisés par tous les organismes certificateurs, et en principe leur régulation, doivent être mis en œuvre en conformité avec le cadre national des certifications.

3.7.2.3. Exemples d'organismes d'accréditation et/ou certificateurs

Open college network (OCN)

À l'instar d'autres organismes d'accréditation ou certificateurs tels que City and Guilds et le BTEC ou l'Edexcel, l'accréditation par l'OCN peut être considérée comme un bon exemple d'un ancien système de régulation resté en place. Il lui faudra s'adapter aux nouveaux modèles de contrôle de la régulation. On peut voir dans l'OCN un organisme d'accréditation associant l'EFP (FE) et l'enseignement supérieur. Il «approuve» ou «accrédite» de sa propre autorité des cours «d'accès ou préparatoires» souvent menés dans des *colleges* d'EFP (FE) mais permettant d'accéder à des cours d'enseignement supérieur (universitaire).

Les origines de l'OCN remontent à 1981; il est constitué de neuf centres régionaux couvrant le Royaume-Uni. Ces centres régionaux recueillent et gèrent les demandes d'approbation de prestataires d'EFP. L'élaboration du dossier de demande incombe normalement à un tuteur de l'organisation prestataire qui assure la coordination. L'OCN régional formule observations et conseils pour la constitution du dossier conformément aux instructions qui l'accompagnent. L'activité est répartie en modules ou unités assorties de crédits en vertu de procédures définies. Un «comité d'approbation» dont le «président» est désigné par l'OCN est convoqué avec la participation de l'organisme demandeur, qui fait l'objet d'un examen par des experts externes et d'observations d'un groupe de pairs. Le comité d'approbation s'assure que les impératifs que stipule son cadre commun ont été respectés, que les spécifications des certifications sont adéquates et que des dispositifs sont en place pour relever les résultats individuels. Le comité s'assure par ailleurs que la proposition est «adéquate».

La décision initiale est du ressort du «comité d'approbation»; elle fait ensuite l'objet d'un suivi par un examen critique effectué généralement tous les ans. Les membres des comités d'approbation sont sélectionnés dans une optique d'externalité, d'objectivité et de cohérence des processus, ce dernier élément étant important pour que les niveaux restent identiques d'un programme à l'autre. Les membres des comités sont retenus sur la base de leur expertise dans les domaines visés par le curriculum à examiner et de leur expérience de l'accréditation OCN. Les comités doivent être de composition intersectorielle et comprendre des représentants indépendants des prestataires candidats.

L'approbation initiale donne lieu à un suivi normalement annuel; les changements d'ordre mineur peuvent être relevés et notés, mais au bout de

cinq ans le programme fait normalement l'objet d'une revalidation et d'un réexamen intégral.

Critères d'accréditation des cours ciblés associant EFP (FE) et enseignement supérieur

Les documents de demande d'approbation doivent couvrir les critères et aspects suivants: corrélation entre objectifs, contenu enseigné, évaluation et les unités concernées; les objectifs, les contenus et les évaluations correspondent-ils aux besoins du groupe cible? Les contenus enseignés suffisent-ils pour obtenir les acquis visés dans les unités? Les évaluations sont-elles explicites et adéquates? Les méthodes d'évaluation couvrent-elles tous les objectifs? L'évaluation est-elle appropriée pour le niveau considéré? Est-il établi que les méthodes d'évaluation sont «valides, fiables, inclusives et équitables»? Existence d'une «modération» au niveau interne et externe – «modération» de l'EFP et examen externe; y a-t-il des méthodes pour la consigner?

Le processus de «modération», c'est-à-dire de jugement par les membres d'une agence compétente ou d'un groupe consultatif, est d'une grande importance pour ce qui est des niveaux figurant au cadre national et de l'évaluation de l'offre. Les *colleges* d'EFP (le secteur de la *further education*) font par ailleurs l'objet d'inspections fréquentes et en fait annuelles de la part d'inspecteurs de l'Ofsted ou de la QAA, selon les programmes et leur niveau.

Les visites sur place font appel à la formation et à l'expertise d'équipes d'inspecteurs d'enseignants et chargés de cours (Ofsted). Pour les contenus académiques et spécifiques, l'approbation des objectifs et les résultats de l'enseignement, les «comités d'approbation» de l'OCN doivent comprendre à titre d'observateurs des «experts» confirmés du domaine considéré.

La gestion de la qualité de l'organisme d'accréditation relève du ministère et de son agence de contrôle en fonction du cas en présence. Le QCA a homologué l'OCN et effectue des relevés par des contrôles réguliers.

L'inspection des institutions qui elles-mêmes fournissent les «certifications accréditées» approuvées ou reconnues par des organismes d'accréditation comme l'OCN (par exemple les *colleges* d'EFP) est effectuée par d'autres agences. L'inspection générale des sites d'EFP relève des procédures du Conseil de l'apprentissage et des compétences, qui produit des rapports annuels sur l'enseignement et la gestion générale des sites, dans la perspective notamment des dispositifs de financement. Toutefois, cette inspection axée sur la mise en œuvre des programmes accrédités a fait l'objet de vives critiques; la Skills Funding Agency, l'Agence de financement des compétences, vient s'y substituer en 2010.

Edexcel et BTEC

L'Edexcel est un prestataire d'EFPP qui détient certaines certifications, ce qui s'applique également au BTEC. Les deux organismes coopèrent toutefois pour la délivrance de certaines certifications. Ils constituent à ce titre un exemple intéressant d'organisme certificateur exerçant de longue date. Ils accréditaient par le passé de leur propre autorité et sont maintenant des organismes certificateurs «accrédités» ou «approuvés» qui possèdent une expérience considérable de la mise en œuvre de programmes d'EFPP (FE).

L'Edexcel/BTEC a été institué en 1996 et homologué par l'Office des certifications et des curricula (QCA) pour la délivrance de certifications professionnelles dans plusieurs domaines. Cette organisation est un excellent exemple de la situation qui prévaut lorsque la formation et l'enseignement (y compris le secteur de l'EFPP) sont des éléments de modèles commerciaux et opèrent en partenariat avec les autorités politiques et gouvernementales pour dispenser des programmes accrédités.

L'Edexcel/BTEC adhère au code de pratique NVQ (certifications professionnelles nationales) publié pour la première fois en 2001 et révisé en 2006 (QCA, 2006). Il est très ample et détaillé, mais les prestataires d'EFPP ou les candidats à l'accréditation sont accompagnés par les équipes de l'Edexcel/BTEC les aidant à obtenir l'approbation. En effet, l'accompagnement couvre l'ensemble du processus, du début à la fin, et est assuré par des équipes régionales.

Les décisions d'accréditation relèvent en dernier ressort de l'Edexcel/BTEC, qui toutefois recourt largement à des «vérificateurs» externes pour les visites sur place et la soumission au comité des curricula et des normes. Les titres du BTEC s'inscrivant dans un contexte professionnel seraient déjà inscrits, dans l'ensemble du Royaume-Uni, au programme de 2 500 écoles et 450 *colleges*. Il convient de noter que parmi les certifications du BTEC, certaines ne relèvent pas de filières professionnelles.

Après l'approbation – qui fait l'objet de lignes directrices extrêmement strictes en termes de calendrier, de procédures et de vérification interne – le prestataire est soumis à un suivi fréquent, avec normalement deux ou plusieurs visites sur place et des rapports annuels. Pour être précis, la procédure peut varier en fonction du sujet et du niveau de certification.

Critères d'accréditation/d'approbation des certifications Edexcel/BTEC pour un prestataire

Les critères d'accréditation/d'approbation sont très détaillés, surtout pour l'accréditation initiale. Voici certains des principaux critères utilisés par

l'Edexcel/BTEC, cette liste n'étant pas exhaustive et étant même encore plus détaillée dans la pratique ⁽⁴²⁾:

- justificatifs de la conformité au guide NVQ, y compris procédures internes de vérification;
- suivi du matériel d'évaluation avec relevés et observations;
- exemples de travail d'évaluation et commentaires;
- réactions aux rapports externes;
- relevés de réunions d'évaluateurs, relevés de réunions internes,
- recours et procédures de plainte;
- pratiques d'égalité des chances, orientation en matière de santé et de sécurité;
- outils d'évaluation et profils d'orientation initiale;
- matériel de formation et d'appui.

En outre, la vérification interne est extrêmement détaillée et intégralement conçue à l'avance avant les visites externes de l'organisme d'accréditation, et l'inspection ou l'«approbation» aura lieu en vertu des stipulations du système d'accréditation ⁽⁴³⁾:

- programmes à vérifier, avec rapports internes et processus de vérification, exemples de travail du candidat, réunions, assurance et profilage;
- justificatifs des niveaux NVQ par référence au guide NVQ.

Il est important de souligner que l'organisme certificateur fait constamment référence au système de régulation de l'accréditation, ce qui prouve le rôle régulateur essentiel de l'orientation prodiguée dans le secteur et sa corrélation avec le cadre national auquel tant les prestataires d'EFP que l'Edexcel, l'organisme d'accréditation, doivent se référer à tout moment. L'accréditation est un processus de régulation à niveaux multiples et à centres multiples depuis sa conception jusqu'à sa délivrance, et il est vérifié non pas par éléments isolés, mais en tant que processus intégral.

Des lignes directrices strictes s'imposent aux «vérificateurs» externes et internes, tenus au titre du guide NVQ d'assurer transparence, équité et égalité de traitement de la part des organismes certificateurs envers les centres qu'ils approuvent, d'où un renforcement de la confiance accordée par le public à l'assurance qualité et au contrôle, aux dispositifs de mise en

⁽⁴²⁾ Pour plus d'informations, voir: <http://www.edexcel.com/Pages/home.aspx> [cité le 2.1.2011]. Pour la gamme complète de l'accompagnement assuré par l'Edexcel à ses clients et comprenant l'approbation par référence au NVQ, l'approbation (personnalisée) du BTEC, l'approbation (par référence au CNC) du BTEC et l'approbation par référence au programme Skills for life pour les centres Learndirect, voir: <http://www.edexcel.com/i-am-a/tp/ss/Pages/home.aspx> [cité le 2.1.2011].

⁽⁴³⁾ Pour plus d'informations, voir: <http://www.edexcel.com/Pages/home.aspx> [cité le 2.1.2011].

œuvre et d'évaluation des NVQ. L'Edexcel propose au besoin une formation complémentaire correspondante (payante).

Les visites sur les lieux sont un élément essentiel de la pratique de l'Edexcel et du service fourni aux clients. Les instructions régissant le processus sont d'une grande précision, couvrant notamment: préparation de la visite, vérification interne, élaboration du matériel, rôle des évaluateurs et des vérificateurs externes, listes de documents, recours et procédures. Les rapports sont examinés et des recommandations sont formulées à chaque étape du processus. L'Edexcel aide les prestataires d'EFPP à présenter leurs dossiers de demande et à se conformer aux normes. L'accréditation prend généralement plusieurs mois.

3.7.3. Autoévaluation des prestataires d'EFPP et gestion interne de la qualité

Les prestataires d'EFPP doivent se conformer aux critères stipulés par l'organisme certificateur (en général par référence aux NVQ) qui doit approuver leurs programmes de formation (BTEC, City and Guilds, etc.) et aux critères (et aux conseils) de l'agence de certification (OfQual) ainsi qu'au processus d'inspection (OfSted).

L'autoévaluation et l'examen par les pairs sont essentiels pour l'évaluation des critères d'accréditation de la part des vérificateurs externes, «modérateurs» ou examinateurs qui vérifient la procédure. Cela s'applique aux prestataires, aux organismes certificateurs et aux établissements reconnus. Il y a diverses procédures et même divers critères correspondant aux nombreux organismes certificateurs (voir ci-dessus), mais se rapportant souvent aux contenus plutôt qu'aux méthodes et à l'évaluation.

Si tous les organismes de régulation ont leurs propres «systèmes» et leurs propres agendas, ils se conforment à des instructions et lignes directrices fondamentales, en particulier:

- le code de pratique NVQ (2006) soutenu par l'OfQual;
- le manuel d'inspection des dispositifs d'apprentissage professionnel, des adultes et communautaire publié par l'OfSted en 2008.

L'analyse qui suit se fonde sur ces documents, en citant au besoin certaines parties.

Critères d'inspection des procédures d'autoévaluation et de suivi mises en place chez les prestataires d'EFPP

Selon le code de pratique NVQ, les prestataires d'EFPP doivent satisfaire aux impératifs suivants: chaque centre doit mener une vérification interne explicite et écrite pour assurer la justesse et la cohérence des décisions

prises en matière d'évaluation par les divers évaluateurs opérant au centre. Les évaluateurs doivent faire preuve de cohérence dans leur interprétation et leur application des normes professionnelles nationales au cours de la procédure d'accréditation.

En outre, les prestataires d'EFPP doivent désigner des vérificateurs internes chargés de:

- «consigner régulièrement des exemples de décisions d'évaluation prises par tous les évaluateurs dans tous les aspects de l'évaluation des NVQ;
- tenir à jour des relevés de l'activité de vérification interne et de consignation d'exemples et en assurer la disponibilité aux fins de vérification externe;
- assurer le suivi et le soutien du travail des évaluateurs;
- faciliter le perfectionnement et la formation des évaluateurs;
- fournir au vérificateur externe un retour d'information sur l'efficacité de l'évaluation;
- faire en sorte que toute mesure correctrice requise par l'organisme certificateur soit menée dans les délais convenus.» (QCA, 2006, p. 14).

Les centres doivent veiller à ce que les vérificateurs internes aient la compétence requise pour s'acquitter de leur mission. Ils doivent donc leur fournir des possibilités adéquates de formation et de perfectionnement.

Les organismes certificateurs doivent contrôler que les centres satisfont à ces exigences au moyen de leurs propres dispositifs d'assurance qualité. L'accompagnement assuré par l'organisme certificateur doit couvrir:

- les procédures de standardisation des évaluations, afin que les évaluateurs puissent agir en fonction des mêmes normes;
- les modèles d'élaboration d'un plan de consignation d'exemples et de vérifications internes;
- les types de relevés que les centres doivent dresser pour démontrer l'efficacité de leurs procédures internes de vérification (QCA, 2006, p. 15).

Selon le manuel d'inspection de l'apprentissage professionnel, des adultes et communautaire, l'autoévaluation des prestataires est une condition majeure de la délivrance de l'accréditation. Préalablement à l'évaluation globale et à l'accréditation, toute organisation/institution prestataire doit définir son travail dans un rapport d'autoévaluation qui va constituer la base de l'évaluation. Cette procédure reflète la tendance récente à l'utilisation d'un document d'autoévaluation à titre de rapport d'information davantage axé sur la qualité. Le rapport d'autoévaluation fournit aux inspecteurs les éléments essentiels leur permettant d'évaluer la qualité de la direction et de la gestion et la capacité du prestataire à apporter des améliorations. Le rapport d'autoévaluation aidera l'inspecteur en chef à rédiger le commentaire

préalable à chaque inspection. Au cours de l'inspection, les constats des inspecteurs seront comparés aux énoncés du rapport d'autoévaluation, et il feront l'objet de discussions lors de réunions de l'équipe d'inspection et avec le prestataire.

Une autoévaluation rigoureuse et une planification efficace des actions visant à apporter les améliorations nécessaires devraient faire partie intégrante des systèmes de gestion des prestataires. Ceux-ci devraient produire un rapport annuel d'autoévaluation attribuant des notes vis-à-vis des critères d'évaluation. À l'appui de ce rapport, un plan de développement devrait montrer comment le prestataire entend intervenir là où des améliorations sont nécessaires et exploiter les atouts. À ces fins internes, les prestataires peuvent opter pour le processus et le modèle les mieux adaptés à leurs besoins.

Une annexe du rapport d'autoévaluation devrait faire état des données essentielles, par exemple nombre actuel d'inscrits par domaine dans le secteur, type de programme et âge des apprenants, et informations sur leur taux de réussite, sur les différences entre les groupes.

L'équipe d'inspection examine si le processus est inclusif (participation des personnels, consultations avec les apprenants, contributions de sous-traitants et autres partenaires externes), si les données sont judicieusement utilisées pour porter des jugements adéquats sur les taux de réussite, l'accomplissement des cours, les résultats en termes d'emploi, la régularité du processus de détection précoce des atouts et des carences, et si les atouts et carences que note le rapport ont ou non des répercussions notables sur les apprenants.

L'inspection vise surtout à dresser un bilan indépendant et public de la qualité de l'enseignement et de la formation, de la conformité aux normes et de l'efficacité de la gestion des ressources, afin de contribuer aux améliorations en détectant les atouts et les carences, en mettant en lumière les bonnes pratiques et en cernant les mesures à prendre pour améliorer l'offre. L'inspection fournit des informations sur la qualité et les normes de l'éducation et de la formation à toute une série de parties prenantes telles que les ministères de l'enfance, de l'école et de la famille, des entreprises, de l'innovation et des compétences, du travail et des retraites, ainsi qu'au Conseil de l'apprentissage et des compétences d'Angleterre. L'inspection favorise par ailleurs une culture de l'autoévaluation chez les prestataires, qui se traduit par l'amélioration permanente ou le maintien de normes de très haute qualité.

Le cadre d'excellence FfE (*Framework for excellence*) est un cadre d'évaluation des performances qui porte sur une vaste gamme d'activités des prestataires. Il a pour principales dimensions des mesures de leur réactivité, de leur efficacité et de leur efficience financière. Depuis 2008/2009, le FfE

s'applique à tous les *colleges* d'enseignement post-obligatoire, supérieur, de terminale, agricole et horticole et d'art et design et à tous les prestataires privés de formation assurant des «apprentissages» ou des formations «*train to gain*», les nouvelles initiatives gouvernementales ciblées sur les jeunes, le chômage des jeunes et les actions en faveur des jeunes.

Chaque organisme certificateur fournit des informations sur la durée du processus d'accréditation: il va de plusieurs mois à plusieurs années, mais dans la plupart des cas importants il semble qu'une durée de 18 à 24 mois constitue une période normalement admise.

3.7.4. Résultats et impacts de l'accréditation

La diffusion et la transparence publiques des résultats des politiques menées sont devenues une «industrie à part entière» pour le secteur public comme le secteur privé. Cela s'applique à l'éducation au sens le plus large et à tous les niveaux, y compris l'offre d'enseignement complémentaire des *colleges* à l'intention des organisations privées. Le volume des informations statistiques sur les politiques gouvernementales a considérablement augmenté depuis 20 ans, et tout particulièrement au cours des cinq dernières années, où la numérisation des données et des informations a multiplié l'ampleur du matériel disponible pour tous ceux qui interviennent dans ce secteur.

La transparence et la visibilité de l'accréditation et des organisations accréditées vont de pair avec le développement d'une «tendance à la comparabilité», imputable non seulement à la nature des normes et à leur évaluation, mais aussi au recours aux évaluations comparatives et à l'approche des «bonnes pratiques». C'est désormais sur la base d'inspections que les agences décident du financement et de la mise en œuvre des programmes et de leur efficacité. Les temps sont révolus où une association professionnelle délivrait un certificat reposant sur sa seule renommée.

La plupart des organismes d'accréditation et de régulation de l'offre d'EFPP au Royaume-Uni/Angleterre encouragent le libre accès aux informations, qui permet une actualisation permanente par le recours aux bonnes pratiques. La diffusion des résultats du processus d'accréditation tout comme de sa mise en œuvre se voit attribuer une importance croissante au niveau des politiques, où la transparence et l'information du public, et donc les choix qu'effectuent prestataires et apprenants, peuvent faire l'objet d'améliorations grâce à des données et informations factuelles.

On l'a vu, les changements intervenant directement au niveau de l'offre d'EFPP révèlent une ample réorientation des politiques vers l'introduction de valeurs propres à l'enseignement supérieur dans l'enseignement et la

formation professionnels. C'est une question d'actualité, qui affecte les racines mêmes de la culture et du modèle éducatif prévalant au Royaume-Uni/Angleterre.

3.7.5. Évaluation du système d'accréditation

Le système britannique/anglais maintient dans l'ensemble de son processus d'accréditation une approche de «division des finalités» qui représente un équilibre et en même temps une passerelle efficace entre l'élaboration des curricula, les normes professionnelles, l'organisation des institutions, le financement, la gestion et l'assurance qualité. C'est toutefois le prestataire d'EFPP qui constitue en fin de compte l'interface essentielle, la connexion entre organismes certificateurs, instances de financement et «clients» – qu'il s'agisse de personnes physiques ou d'entreprises en quête de formations. À ce titre, ce sont les prestataires d'EFPP, privés ou publics, qui modèlent le paysage, car c'est à eux qu'il revient de choisir en fonction de leurs besoins parmi les offres de curricula et de diplômes des organismes certificateurs.

Mais pour ce qui est du processus d'accréditation lui-même, les prestataires d'EFPP ne modèlent pas nécessairement les critères ou normes utilisés, qui sont fixés par les organismes certificateurs ou les organismes de régulation. Ces derniers sont normalement sensibles aux pressions émanant des associations professionnelles ou de formation quant à l'actualisation permanente des compétences pour maintenir les normes, et quant au financement de la formation en provenance des recettes fiscales et de sources publiques, de particuliers ou d'investissements effectués par des entreprises.

L'importance croissante de l'inspection et notamment du travail de l'OfSted est capital pour le paysage de l'EFPP au Royaume-Uni/Angleterre. En outre, encouragés d'ailleurs au niveau ministériel, les *colleges* d'enseignement post-obligatoire et les institutions d'EFPP proposent des programmes qui pour certains relèvent de l'enseignement supérieur. Il en résulte une sorte de panachage, ou même une certaine convergence, des procédures de gestion de la qualité, de celles de l'OfQual et de celles de la QAA pour le secteur de l'enseignement supérieur.

Dans la plupart des programmes dispensés par des établissements d'EFPP, la renommée de l'organisme certificateur et les procédures qu'il stipule constituent la garantie la plus notable de qualité. En outre, de nombreux organismes certificateurs sont des associations professionnelles établies de longue date, comme par exemple dans le secteur de la comptabilité.

On a récemment considéré l'utilisation, à titre de label de qualité, des normes ISO et du modèle de l'EFQM comme une importante valeur ajoutée.

On les considère aujourd'hui néanmoins plutôt comme des mécanismes parallèles et d'appoint que comme des éléments essentiels du processus d'accréditation.

Depuis les années 1970, la professionnalisation et les labels de qualité ont fait leur apparition dans les discussions relatives à un cadre national des certifications permettant une meilleure comparabilité, qui couvre maintenant l'enseignement post-obligatoire et l'enseignement supérieur. La qualité fait désormais de plus en plus référence à des niveaux et normes reconnus pour chaque phase de la structure éducative au Royaume-Uni/Angleterre (Billing, 1996). Dans cette optique, la qualité se trouve de plus en plus intégrée dans les programmes, et l'attribution de «labels de qualité» de provenance externe à l'institution elle-même vient s'ajouter à l'intérêt porté essentiellement à la formation et à la pédagogie (Holloway, 2009).

Dans l'ensemble, les 20 dernières années ont vu le secteur de l'EFPP et toutes ses parties prenantes au Royaume-Uni/Angleterre parcourir une période de transition et de réflexion jusqu'à la mise en place d'un processus d'accréditation (Simmons, 2009). Le fait qu'il est maintenant devenu réalité est considéré comme un grand succès. Toutefois, une lecture attentive du processus de consultation sur les changements récents révèle une profonde discordance face à un modèle dont certains pensent qu'il renforce le centralisme régulateur et étouffe l'innovation. Ce point de vue est en contradiction avec celui du gouvernement, pour lequel les changements récents sont un vecteur d'innovation, de flexibilité et de normalisation judicieuse et représentent un développement politique capital pour l'avenir. Ce débat de toute première importance n'a pas encore abouti à un consensus intégral.

Exemples sectoriels d'accréditation dans l'EFP

Il importe de souligner ici que cette section traitant de formules d'accréditation instituées et mises en œuvre par des organisations professionnelles de certains secteurs, notre analyse change de perspective: il ne s'agit plus d'un cadre national de qualité couvrant l'ensemble du processus de formation depuis son début jusqu'à ses ultimes répercussions, mais de certains éléments du processus seulement. C'est ainsi par exemple que deux des exemples qui suivent, celui du tourisme et celui du secteur du soudage, mettent un accent spécifique sur les qualifications des formateurs, ce que ne font pas les deux autres exemples analysés dans cette étude.

4.1. Secteur des services bancaires et financiers

4.1.1. Contexte de l'EFP

Dans le secteur des services bancaires et financiers, l'EFPI est organisé conformément aux législations et règles nationales, l'EFPC étant organisé en partie par des institutions nationales de formation bancaire, en partie par les services de formation des grandes banques elles-mêmes. Dans certains pays, il n'existe qu'une seule institution nationale de formation bancaire.

L'étude de cas présentée ici décrit le système d'accréditation mis en place pour l'EFTP par la European Banking and Financial Services Training Association Asbl (EBTN). L'EBTN, association sans but lucratif fondée en 1991, rassemble les principales organisations de formation bancaire d'Europe. Depuis 2007, elle est appelée European Banking and Financial Services Training Association EBTN Asbl. Elle compte 36 membres à part entière de 28 pays (juillet 2008). Elle a en outre 11 membres associés de pays non européens. L'EBTN couvre la plupart des États membres de l'UE.

Les changements politiques intervenus à partir de 1989 se sont traduits par un renforcement de la demande de normes et d'assurance qualité ainsi que d'évaluation comparative au niveau européen. Les institutions bancaires et les organisations de formation bancaire, notamment, voulaient mettre en évidence qu'elles appliquaient les normes internationales en faisant usage d'instruments reconnus au niveau international. D'une part, l'élaboration d'un

système d'accréditation constituait une revendication de la part d'institutions membres de l'EBTN; de l'autre, il s'agissait d'une initiative de l'EBTN, qui correspondait à l'objectif d'améliorer la qualité et d'élaborer des normes comparables. L'idée d'une accréditation et d'une certification accordées par l'EBTN est née de l'impératif de comparabilité. Les discussions menées parmi ses pays membres ont révélé la nécessité de normes communes, ce qui allait dans le sens de l'objectif stratégique poursuivi par l'EBTN d'offrir des certificats qui soient reconnus dans toute l'Europe. Dans la plupart des pays, il y avait (et il y a encore) des labels de qualité nationaux reposant sur des dispositifs nationaux spécifiques. L'EBTN entendait donc poursuivre au moyen de son système d'accréditation des objectifs d'harmonisation, de visibilité et de comparabilité entre organisations de différents pays. Par ailleurs, la création d'un système d'accréditation devait favoriser l'employabilité et la mobilité des employés au sein du secteur européen des services financiers.

L'EBTN s'occupe depuis plusieurs années et dans le cadre de plusieurs projets pilotes européens des questions d'assurance qualité et d'amélioration ainsi que de normalisation et de comparabilité sur le marché européen. Le cadre commun d'assurance de la qualité (CCAQ) a été repris dans un projet appelé Eurobanqua, dans lequel une «version sectorielle» du CCAQ a été élaborée. Dans un autre projet intitulé Qualobster, le cadre d'assurance de la qualité ainsi élaboré a été combiné avec des travaux antérieurs de membres de l'EBTN visant à élaborer un instrument d'autoévaluation et une trousse à outils d'évaluation comparative afin de mettre en application dans plusieurs banques les principes de l'organisation apprenante. En même temps, des efforts étaient engagés pour améliorer la délivrance de certificats d'aptitude bancaire en recourant à une évaluation davantage fondée sur les compétences. Un projet intitulé Certified proposait un système d'accréditation et de certification appelé à garantir que les prestataires de formation délivrant des certificats EBTN (des niveaux 4 et 5 du CEC) aient parcouru un processus d'assurance qualité.

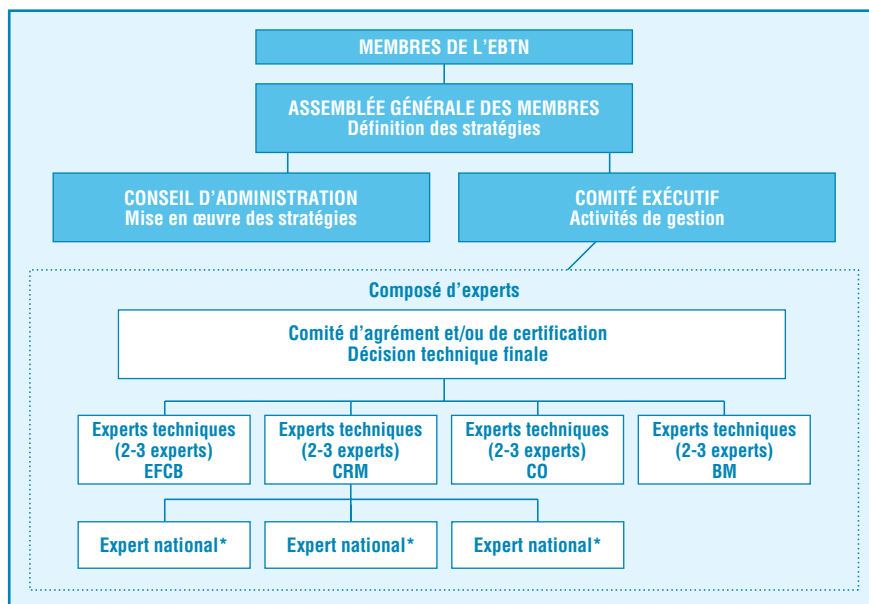
4.1.2. Système d'accréditation et cadre de qualité

L'organisme responsable de l'accréditation est l'EBTN; son conseil d'administration prend la décision formelle d'accréditation. La décision est fondée sur la recommandation du comité d'accréditation et de certification (CA&C) reposant sur une recommandation d'un groupe technique d'experts (GTE). En fait, le système d'accréditation existant a commencé par la mise en place du CA&C fin 2007, mais ses racines remontent à 2003. De 2003 à 2007, c'est

un comité informel constitué de quatre à cinq représentants des membres de l'EBTN qui prenait les décisions sur l'accréditation des institutions.

Le CA&C nouvellement créé est composé d'experts externes (par exemple professeurs d'universités) et est indépendant de l'EBTN. Ses membres doivent être des experts des services financiers et/ou de l'éducation, de la formation, de l'accréditation et de la certification et sont nommés par le conseil d'administration pour une période de deux ans. Leur mandat est renouvelable, mais ne peut être reconduit qu'une seule fois. En matière de délivrance de certificats EBTN, le CA&C est autonome dans toutes les décisions techniques qu'il prend quant à l'accréditation de membres de l'EBTN.

Graphique 6. **Structure organisationnelle de l'EBTN**



Légende:

EFCB: European foundation certificate in banking (Certificat européen bancaire de base)

CRM: Customer risk management (Gestion des risques clients)

CO: Chief officer (Directeur)

BM: Banking management (Gestion bancaire)

* Le nombre d'experts nationaux varie, il n'est pas fixé.

Source: Adapté des statuts de l'EBTN. Disponible sur Internet: <http://www.ebtn.eu/index2.html> [cité le 24.1.2011].

Le CA&C guide le conseil d'administration en ce qui concerne les principes généraux, les procédures et le fonctionnement du système d'accréditation et de certification, les certificats à délivrer par l'EBTN, la façon dont les membres de l'EBTN reçoivent l'accréditation correspondant à ces certificats et les conditions du maintien de cette accréditation. Il bénéficie dans son travail de l'appui d'un sous-comité spécialisé dans la certification, comme l'indique le graphique 6.

Le CA&C soumet au conseil d'administration une proposition d'accréditation de membres de l'EBTN leur reconnaissant le droit de délivrer certains certificats, par exemple directeur de succursale ou gestionnaire de risques. La recommandation est basée sur les informations fournies par le groupe technique d'experts (GTE). Les membres du GTE sont des experts du domaine concerné et coopèrent avec des experts nationaux.

Le GTE définit les acquis d'apprentissage/les normes d'examen pour tout nouveau certificat arrêté par le CA&C. Les acquis d'apprentissage doivent être définis par les connaissances, aptitudes et/ou compétences. C'est au GTE qu'il revient d'attirer l'attention sur l'évolution des acquis d'apprentissage recherchés sur le marché pour un certificat donné et de formuler à l'adresse du CA&C une proposition d'actualisation des acquis d'apprentissage.

L'accréditation habilite les institutions de formation bancaire à délivrer un certificat EBTN reconnu par ses membres, le plus courant étant le «European foundation certificate in banking» (EFCB, Certificat européen bancaire de base). Des accréditations relatives à d'autres certificats, par exemple en matière de gestion des risques, suivront bientôt.

Extrait du «European foundation certificate in banking» (EFCB)

Les employés de banque qui ont obtenu l'EFCB ont une connaissance de base:

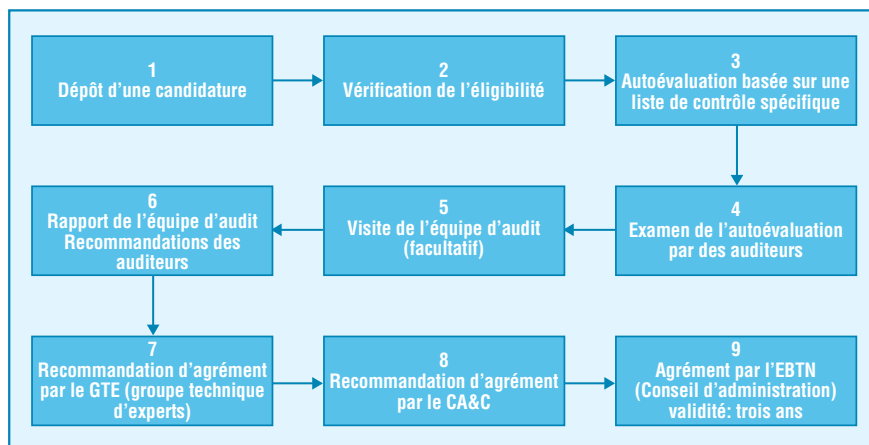
- de l'environnement monétaire et économique dans lequel les banques européennes opèrent;
- du service client/produit;
- des fondements du marketing, de la gestion et de l'éthique.

Source: Standard examination model (SEM), European bank training network (EBTN), 2004. Version révisée en mars 2009, p. 2. Disponible sur Internet: <http://www.ebtn.eu/index2.html> [cité le 25.1.2011].

4.1.3. Accréditation des prestataires d'EFP

On l'a vu, l'accréditation se concentre nettement sur le processus de certification, et elle ne doit donc être considérée qu'en partie comme une accréditation des prestataires d'EFP. L'accréditation fait toujours référence à un programme de formation aboutissant à un certificat donné, mais les critères se réfèrent à l'examen et non pas à la conception du programme de formation.

Graphique 7. Étapes du processus d'accréditation de l'EBTN



Source: Projet «Certified», proposition de modèle d'accréditation EBTN, 2008 (adapté selon EBTN, 2009).

Les institutions de formation doivent être membres de l'EBTN pour pouvoir être accréditées, et l'on peut considérer qu'il s'agit là d'une étape préliminaire de l'accréditation. Les critères d'admission à l'EBTN couvrent la situation économique et financière du prestataire, la capacité de gestion de l'institution et la qualité de l'offre de formation. Les membres de l'EBTN désireux d'être accrédités doivent être experts du secteur des services financiers, experts de la réalisation d'évaluations et du maniement des outils requis pour l'évaluation des connaissances et de l'expérience sur la base d'acquis d'apprentissage fixés.

4.1.3.1. Critères d'accréditation

Les institutions qui sollicitent l'accréditation doivent justifier:

- qu'elles possèdent la capacité et l'aptitude requises pour délivrer des certifications;
- qu'elles disposent de personnels compétents pour évaluer les candidats en fournissant des détails sur leurs politiques de recrutement, de formation et de développement du personnel;
- qu'elles ont mis en place un système d'assurance qualité incluant une évaluation, une révision et une actualisation régulières des procédures d'évaluation;

- qu'elles sont en mesure de déployer des ressources financières, techniques et humaines suffisantes à l'appui de l'évaluation des certificats de l'EBTN;
- qu'elles possèdent un système de gestion des informations sur les certificats de l'EBTN permettant de bien relever, sauvegarder et gérer les informations relatives aux candidats;
- qu'elles mènent un processus d'évaluation prévoyant procédures d'évaluation, orientation, collecte des informations et une procédure de recours pour les candidats.

À ces exigences viennent s'ajouter des critères relatifs aux examens qui aboutissent au certificat de l'EBTN:

- les acquis d'apprentissage doivent être clairement stipulés et systématiquement intégrés dans l'examen conformément au modèle standard d'examen tel qu'il est fixé pour le certificat;
- les institutions doivent indiquer les modalités de l'évaluation en précisant conditions d'évaluation, authentification, prise de décision, réévaluation, réexamen et actualisation;
- les institutions doivent indiquer si des processus de tutorat sont utilisés pour permettre aux candidats d'obtenir tout ou partie d'un certificat, et en préciser aussi la logique interne;
- les institutions doivent indiquer comment elles entendent promouvoir et mettre en œuvre les certificats approuvés de telle sorte qu'ils conservent leur valeur.

Les candidats se voient communiquer un modèle standard d'examen (appelé SEM) appelé à les guider dans la préparation et l'assurance de la qualité de leurs examens. Le SEM a été mis au point avec 18 membres venant de 16 pays européens avec le concours du programme Leonardo da Vinci de l'Union européenne. Toutes les institutions accréditées doivent se conformer aux normes du SEM. Le SEM définit un format standard d'examen et un profil d'examen précisant le type et le nombre des questions, le nombre d'alternatives par question à choix multiple, la durée, la procédure et le déroulement de l'examen, le barème de notation, la fiabilité et la validité des questions à choix multiple et de l'examen dans son ensemble. Le profil d'examen définit des ensembles de thèmes et de sous-domaines à inclure dans l'examen ainsi que leur coefficient de pondération.

4.1.3.2. *Gestion de la qualité*

Le système d'accréditation de l'EBTN fait référence au cadre commun d'assurance de la qualité (CCAQ), qui est à la base de tous les projets de l'EBTN en matière d'assurance qualité. L'assurance qualité est donc une

condition préalable à l'accréditation. La mise en œuvre d'un système interne d'assurance qualité fait partie des exigences minimales et la fourniture d'un rapport d'autoévaluation constitue un élément de la procédure d'accréditation.

Le système interne d'assurance qualité assure le maintien de la cohérence dans l'évaluation de tous les programmes de certification. Le système de gestion de la qualité doit documenter les fonctions et les attributions de toutes les personnes intervenant dans l'évaluation des programmes. Les procédures doivent par ailleurs exposer comment méthodes et matériels d'évaluation sont vérifiés pour assurer leur adéquation. L'institution doit justifier qu'elle examine régulièrement et s'attache à améliorer son assurance qualité par un processus interne d'audit. Les recommandations d'amélioration issues de processus d'assurance qualité doivent s'accompagner d'un plan d'action ultérieur associé à une procédure de suivi afin d'en assurer la mise en œuvre permanente.

Les candidats à l'accréditation reçoivent un questionnaire faisant état de tous les critères pertinents, et l'EBTN leur prête son concours pendant la procédure de demande. Pour pouvoir être accréditée, l'institution doit présenter un dossier de demande complet comprenant les documents suivants:

- justificatif de son affiliation à l'EBTN ou, si tel n'est pas le cas, de sa qualité d'organisme responsable et honorable disposant d'une expérience avérée de prestataire de formation dans le secteur des services financiers;
- justificatif de son identité, de sa structure formelle, de sa structure de propriété, de son statut légal, de ses buts et objectifs;
- justificatif de son système interne et externe d'assurance qualité;
- en ce qui concerne les examens de fin de formation, l'institution doit fournir une documentation relative à leur contenu, à leur durée, à leurs méthodes, au lieu où ils se déroulent, à la langue dans laquelle ils sont passés, aux équipements auxquels ils recourent et à l'évaluation mise en œuvre.

La durée du processus d'accréditation varie selon que le rapport d'autoévaluation est plus ou moins bien établi et que les critères fixés sont remplis. Il peut prendre de quelques semaines à quelques mois. Les visites sur les lieux d'une équipe d'audit sont facultatives et n'ont lieu qu'en cas de besoin. L'accréditation est accordée pour une durée de trois ans.

4.1.4. Résultats et impacts de l'accréditation

Sur la base d'une proposition du CA&C, le conseil d'administration peut accorder l'accréditation, l'accorder en l'assortissant de certaines conditions à remplir dans un délai donné, ou bien rejeter la demande. L'organisme candidat est informé de la décision et de ses motifs. Si les critères n'ont pas été remplis,

il est informé de ce qui devrait être modifié et peut présenter à nouveau sa demande après avoir procédé aux améliorations requises. Jusqu'à présent, tous les organismes candidats se sont vu accorder l'accréditation, mais pas tous à leur première demande. L'EBTN publie sur son site web les noms de ses organisations membres auxquelles le conseil d'administration a accordé l'accréditation.

Le label de qualité de l'organisme certificateur est «accrédité pour délivrer un certificat EBTN». Les institutions accréditées peuvent délivrer l'EFCB (c'est-à-dire le Certificat européen bancaire de base) aux employés de banque qui ont passé un examen de qualification. La certification représente une réelle valeur ajoutée pour le prestataire et lui procure un net avantage concurrentiel vis-à-vis d'autres prestataires. Pour la personne formée, il peut être avantageux lorsqu'elle postule à un emploi dans un autre pays européen d'avoir acquis un certificat reconnu dans toute l'Europe délivré par une institution de formation accréditée.

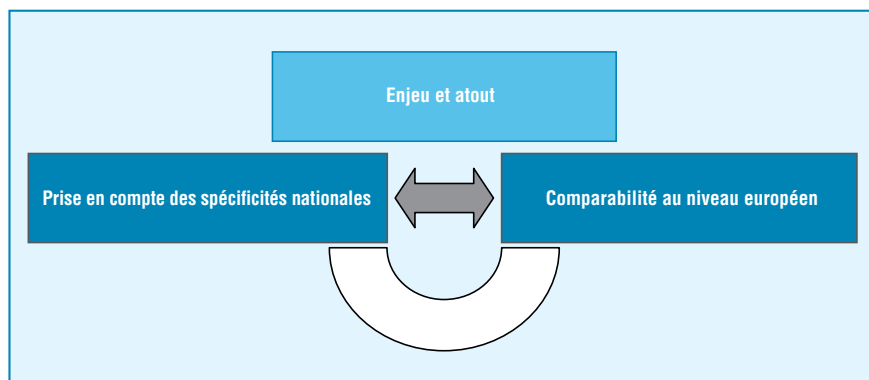
4.1.5. Évaluation du système d'accréditation

Le système d'accréditation a été mis en place pour améliorer la qualité du système d'EFPP, et il vise à contribuer à améliorer la culture de la qualité dans le secteur en question. Dans le secteur des services bancaires et financiers, l'accréditation ne porte que sur un certain volet de l'activité du prestataire, en l'occurrence les examens qu'il fait passer en vertu d'un modèle standard d'examen appliqué dans toute l'Europe. L'accréditation garantit que les certificats délivrés sont fondés sur des examens répondant à ces critères de qualité. Mais l'expérience professionnelle, une gouvernance rigoureuse et d'autres dimensions d'une bonne gestion ainsi que la mise en œuvre d'une assurance qualité dans l'institution prestataire sont elles aussi des préalables à l'accréditation. Ainsi, l'obtention de l'accréditation peut servir d'attribut de qualité dans la politique de marketing et de concurrence de l'institution concernée.

Pour obtenir l'accréditation, les prestataires de formation doivent respecter certaines règles générales, mais ils doivent en même temps avoir la latitude d'adapter le contenu de leurs cours et leurs examens à leur réalité nationale. Les examens ne sont qu'en partie traduits en anglais (à titre d'échantillon) en raison des coûts de traduction. Cet équilibre entre flexibilité nationale et comparabilité européenne des normes peut être considéré comme un atout spécifique de ce modèle.

La possibilité de comparer les niveaux des examens de différents pays est très appréciée et la valeur ajoutée des certificats EFCB est particulièrement

Graphique 8. Le maintien de l'équilibre



importante pour les prestataires des nouveaux États membres de l'UE. Dans les pays qui ont des systèmes élaborés de certification (comme les Pays-Bas ou l'Allemagne), les institutions sont réticentes à solliciter des certificats EBTN. Dans ces pays, l'accréditation de l'EBTN ne joue un rôle que pour les grands établissements qui ont des relations d'affaires internationales.

Il est prévu d'élargir le système d'accréditation et de certification à d'autres certifications et de le centrer davantage sur l'évaluation des compétences.

4.2. Passeport de compétences informatique européen (PCIE)

4.2.1. Contexte de l'EFPP

Le PCIE (passeport de compétences informatique européen) et le PCII (passeport de compétences informatique international) sont deux titres courants de certification des compétences en informatique des utilisateurs finaux dans le secteur des TIC. Cette norme de qualité en matière de TIC remonte à 1995, lorsque le Council of European Professional Informatics Societies (CEPIS, Conseil européen des associations de professionnels des technologies de l'information) a institué un groupe de travail ayant pour mission d'examiner comment améliorer les compétences en informatique dans les entreprises de toute l'Europe. L'activité de ce groupe de travail a bénéficié d'un financement accordé par la Commission européenne au titre du programme de recherche Esprit. Le groupe de travail a considéré que le

«permis de conduire informatique» finlandais pourrait servir de modèle et après quelques modifications, le nouveau titre, intitulé Passeport de compétences informatique européen (PCIE), a été reconnu dans toute l'Europe. En janvier 1997 a été lancée la Fondation ECDL (sigle anglais du PCIE), instance centrale de coordination ayant vocation à assurer l'équivalence de niveau du PCIE dans toute l'Europe, puis dans le monde entier.

La Fondation ECDL, dont le siège est en Irlande, est l'organe directeur mondial et l'autorité d'accréditation pour le PCIE et le PCII. Elle détient les droits de propriété intellectuelle relatifs au concept du PCIE/PCII et œuvre activement pour sa mise en œuvre. Elle encourage au niveau européen et international la certification des compétences en informatique, et notamment des compétences des utilisateurs finaux: connaissances générales des technologies de l'information, systèmes d'exploitation, traitement de texte, bases de données, tableurs, présentations, navigation web et messagerie. Elle passe à cet effet des contrats de licence avec des organisations de divers pays.

Le système du PCIE présente deux niveaux différents d'accréditation: le premier est celui de l'accréditation des opérateurs nationaux par la Fondation ECDL, le second celui de l'accréditation des centres de test par les opérateurs, en passant parfois par une fédération:

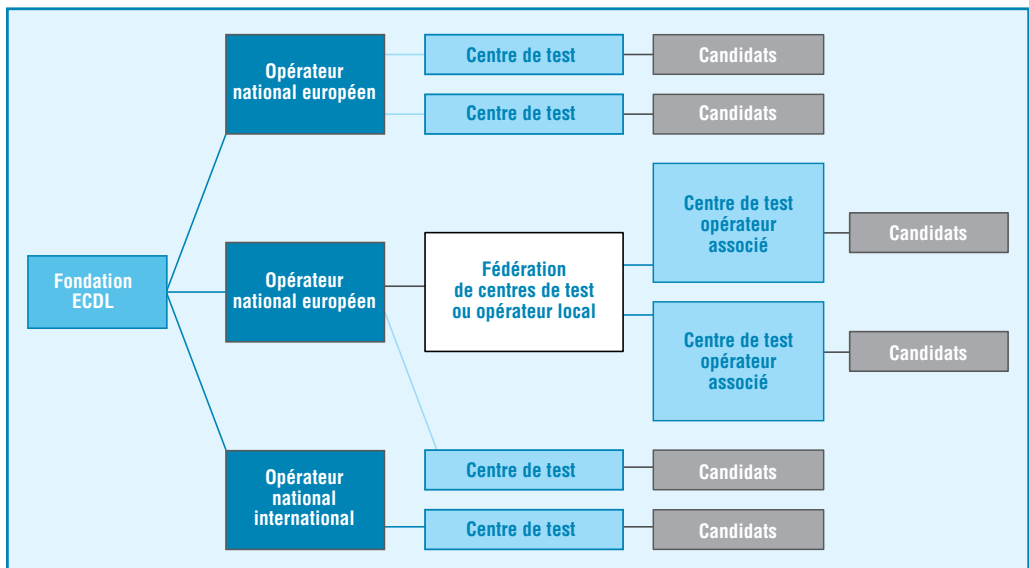
- les opérateurs sont des organisations choisies au niveau de chaque pays par la Fondation ECDL. Leur mission essentielle est de trouver et d'accréditer des centres de test où les candidats vont tester leurs connaissances et leurs compétences dans les domaines couverts par le PCIE afin d'obtenir un certificat PCIE/PCII. Il y a en principe un opérateur pour chaque pays d'Europe, mais certains pays ont un commun le même opérateur;
- les opérateurs ont pour seconde mission d'approuver la documentation de formation élaborée par des distributeurs dans le respect du référentiel (syllabus). Ce soutien didactique peut être utilisé par des candidats à titre autonome ou par des centres de formation pour leurs cours. Le référentiel contient les thèmes qui font l'objet du test PCIE. Dans certains pays, comme par exemple la Grèce, le référentiel doit être approuvé par l'autorité nationale compétente en matière de formation, qui supervise une bonne part du processus;
- dans certains pays, les centres de test sont en relation avec l'opérateur national par le biais d'une seule organisation, une fédération de centres de test jouant le rôle d'opérateur local. Il s'agit normalement d'un centre de test expérimenté, capable d'apporter dans le cadre du processus d'accréditation son concours aux centres de son réseau – qui une fois accrédités deviennent centres de test associés ou opérateurs associés;

- les centres de test peuvent être des écoles, des universités, des centres de formation, des associations sans but lucratif. Il s'agit d'établissements où les candidats testent leurs connaissances et leurs compétences relatives aux thèmes du PCIE pour obtenir une certification PCIE/PCII.

Les centres de test doivent conclure un contrat avec l'opérateur et mettre à la disposition des candidats un système automatisé de test et d'évaluation (logiciel INCA) assurant la gestion du test PCIE. Le test couvre les connaissances informatiques de base et l'utilisation des logiciels d'utilisation courante au poste de travail, chez soi et dans la société en général. Il se compose de sept modules, dont six d'ordre pratique et un théorique. Pour obtenir le PCIE, il faut avoir passé le test dans chacun des modules.

Les centres de test doivent par ailleurs acheter auprès de l'opérateur un nombre fixé de cartes d'aptitudes valables pendant un certain temps et qu'ils vont revendre aux candidats. Lorsque les candidats s'inscrivent au test PCIE, ils achètent leur carte d'aptitudes sur laquelle seront portés les résultats obtenus aux sept tests. Les cartes d'aptitudes peuvent être achetées dans tout centre de test accrédité. Lorsque le candidat a passé avec succès les tests correspondant au sept modules, le passeport de compétences informatique européen (PCIE) lui est délivré. Le graphique 9 illustre de façon schématique l'organisation du PCIE.

Graphique 9. PCIE – Organigramme



Il y a plusieurs fournisseurs (distributeurs) habilités à produire du matériel destiné à l'enseignement et à l'apprentissage des connaissances et compétences qu'évalue le test PCIE. Ces distributeurs habilités sont autorisés à faire usage d'un logo certifié. Les candidats ne sont pas tenus de suivre une quelconque formation pour passer le test PCIE. S'ils possèdent les compétences requises, ils peuvent contacter un centre de test PCIE accrédité, acheter une carte d'aptitudes et passer les tests. Les centres de formation et les formateurs sont libres d'élaborer leur propre matériel de formation, mais celui-ci doit couvrir l'intégralité des éléments du test.

4.2.2. **Système d'accréditation**

Il est important de noter que le système d'accréditation du PCIE ne couvre pas la formation, mais porte uniquement sur le test. Même si les centres de test préparent leurs candidats, par exemple par une formation traditionnelle en salle de classe, il n'y a pour ces activités de formation ni assurance qualité ni accréditation.

Le système d'accréditation du PCIE est uniquement voué à garantir la conformité et la transparence de la phase de test, qui doit évaluer les aptitudes des candidats indépendamment de leur formation. Le système du PCIE peut néanmoins sans aucun doute être considéré comme une démarche de transfert et de diffusion d'éléments de qualité et comme un exemple d'un label de qualité largement répandu mis en œuvre par une structure organisationnelle complexe et fortement centralisée.

4.2.3. **Accréditation des centres de test**

Les principales étapes de la procédure de reconnaissance des centres de test sont des procédures formelles d'approbation. Il ne s'agit pas d'appliquer des critères normalisés, mais de procéder à une évaluation des éléments requis pour mener le test PCIE. De ce fait, les critères d'accréditation des centres de test servent surtout à garantir la conformité de la phase du test PCIE.

Il est important que l'organisation demandant d'être accréditée comme centre de test soit financièrement stable et que ses locaux soient convenables. Le centre de test doit être situé dans un emplacement central ou facile à atteindre. Il doit être indiqué par un panneau externe facilement identifiable. Le centre de test doit par ailleurs être utilisé exclusivement par l'organisation accréditée: tout partage de la salle de test avec un autre prestataire de formation est prohibé.

Le centre de test doit être doté d'équipements adéquats pour mener les tests PCIE et tenir une documentation appropriée. Il doit avoir y avoir une salle

de test convenable, avec le logiciel de test installé et une certaine distance entre les postes clients et une armoire verrouillée abritant l'ordinateur du coordinateur pour un stockage sécurisé de sauvegardes de la documentation.

Chaque centre de test doit avoir un référent PCIE et au moins deux examinateurs PCIE détenteurs d'une certification délivrée par l'opérateur. Le référent PCIE doit relever d'une relation stable avec l'organisation (employé, partenaire, propriétaire) et les consultants externes ne sont pas admis. Il est responsable de la mise en œuvre des procédures contractuelles en matière de qualité. Si une expertise spécifique en enseignement et formation des TIC n'est pas obligatoire, elle est fortement recommandée. Les compétences générales des examinateurs PCIE doivent être soumises à l'opérateur sous forme de CV. Les examinateurs doivent avoir un an d'expérience de la formation aux TIC et un diplôme de mathématiques, de physique, d'ingénierie ou d'informatique. Tout autre diplôme ne peut être pris en considération que si les examinateurs sont eux-mêmes titulaires du PCIE. Les examinateurs doivent en outre suivre un cours en ligne de 20 heures («forum PCIE»). Ce dispositif vise à garantir des procédures de test de haut niveau. Les examinateurs doivent très bien connaître la procédure de qualité et le système INCA. Une fois qu'ils sont habilités, leur nom est ajouté à une liste accessible au public figurant sur le site de l'opérateur.

Enfin, un contrat de trois ans est signé et le nouveau centre est tenu d'acheter 90 cartes d'aptitudes pendant cette période. Le processus d'accréditation dure de 15 jours à six semaines.

Le centre de test ne doit pas impérativement mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité, mais il doit adopter les normes de qualité applicables aux activités du test PCIE.

4.2.3.1. *Processus d'accréditation*

Le processus d'accréditation varie légèrement d'un pays à l'autre. Des exemples d'Irlande et d'Italie peuvent illustrer divergences et points communs.

Exemple de bonne pratique: le PCIE en Irlande

Exemple irlandais: ICS skills, opérateur irlandais

Étape 1: Le prestataire remplit et soumet un formulaire de demande

Étape 2: Le responsable de l'accréditation chez ICS skills vérifie le formulaire, contacte le demandeur et lui demande au besoin des documents complémentaires, par exemple lettre de la banque

Étape 3: Le demandeur paie les droits d'accréditation et signe un contrat de trois ans

Étape 4: Un conseiller régional mène un audit d'accréditation dans les locaux du demandeur

Étape 5: Le conseiller régional avalise l'audit d'accréditation

Étape 6: Le demandeur est intégré dans le système de gestion et les comptes de ICS skills

Étape 7: Le premier lot de 30 cartes d'aptitudes est transmis au centre de test

Exemple de bonne pratique: le PCIE en Italie**Exemple italien: AICA, opérateur italien**

Étape 1: Le prestataire transmet ses propres données à l'opérateur AICA

Étape 2: Le prestataire présente une déclaration conformément au document de spécification des conditions requises

Étape 3: Le prestataire transmet la documentation exigée conformément aux critères d'accréditation

Étape 4: Le prestataire transmet des documents facultatifs, par exemple certification ISO ou certificats de bonne renommée émanant d'associations et inscription sur la liste des prestataires habilités à bénéficier de fonds publics

Étape 5: Le responsable de l'accréditation examine la demande et, en cas de doute, recueille l'avis du comité qualité, qui peut décider de mandater un inspecteur pour une visite de soutien (voir ci-dessous. En cas d'évaluation négative, la demande peut être temporairement ou définitivement rejetée)

Étape 6: Le prestataire signe le contrat qui formalise le processus d'accréditation

En Irlande tout comme en Italie, l'opérateur national est responsable de l'accréditation et évalue la demande. Il peut cependant demander, dans une seconde phase, l'avis du responsable qualité et du comité qualité.

Une visite sur les lieux pendant le processus d'accréditation n'est pas obligatoire, et c'est aux divers opérateurs qu'il appartient d'en décider à l'appui du demandeur. L'appui des opérateurs peut être fourni par le biais d'inspecteurs ou de conseillers régionaux ou par une fédération de centres de test. Il s'agit d'une intervention de conseil visant à clarifier les impératifs d'accréditation, à aider un candidat à bien préparer la documentation à soumettre à l'opérateur. Une formation spécifique (e-learning et formation au poste de travail) est habituellement prévue pour l'inspecteur et les conseillers régionaux, avec un cours de rappel tous les deux ans.

La délivrance de l'accréditation est suivie de deux activités d'audit: la visite de conformité, non annoncée et menée aux fins de contrôle, et une visite de soutien annoncée à l'avance. Elles donnent lieu à certaines recommandations. La visite de conformité fait partie de la procédure contractuelle d'assurance qualité et a pour principal objet l'inspection de sessions de tests PCIE et la vérification du maintien des critères initiaux de qualité. Un élément important de la visite de conformité consiste à analyser les résultats statistiques des sessions de tests avec le pourcentage d'échecs, ou à recueillir des indications sur la compétence et l'efficacité de l'organisation prestataire, etc. Si les critères ne sont pas respectés, des mesures palliatives doivent être prises. Elles doivent être mises en œuvre immédiatement sous peine d'invalider le renouvellement de l'accréditation.

4.2.3.2. *Gestion interne de la qualité*

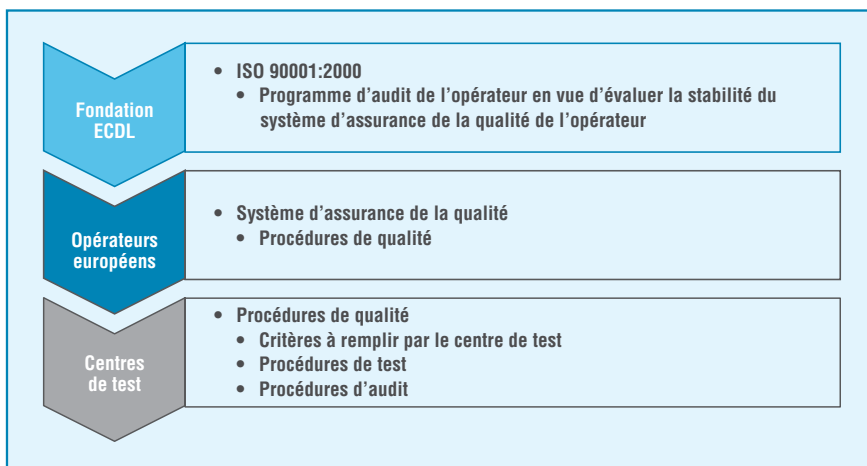
Un système de gestion de la qualité mis en place au sein de la Fondation ECDL permet de garantir que toutes les activités internes sont menées avec efficacité et efficience et font l'objet d'améliorations permanentes. La

La pierre de touche de ce système de gestion de la qualité est la politique de qualité de l'organisation. En 2005, la conformité du système de gestion de la qualité de la Fondation à la norme ISO 9001:2000 mondialement reconnue a été certifiée.

Grâce à son programme d'audit des opérateurs, la Fondation ECDL transfère ses normes de qualité aux opérateurs. Elle recourt à cet outil spécifique pour évaluer tous les deux ans les résultats de l'activité des opérateurs et la stabilité de leur système de gestion de la qualité, et elle délivre à l'opérateur un compte rendu de qualité. Le contenu de cette procédure n'étant toutefois pas rendu public, il est malheureusement impossible de recueillir davantage d'informations. Le programme d'audit est supervisé par un comité d'assurance de la qualité qui se réunit une fois par trimestre. Ce comité est composé de personnels permanents de la Fondation ECDL ainsi que de plusieurs représentants de l'opérateur. Le cadre de qualité et ses procédures s'imposent aux opérateurs et sont fixés par contrat, mais les centres de test ne sont pas tenus d'avoir un système de gestion de la qualité.

Le transfert de la qualité des opérateurs vers les centres de test s'effectue par le biais de trois procédures spécifiques ajoutées au contrat: les critères à remplir par le centre de test, la procédure de test et la procédure d'audit. Il n'est pas obligatoire pour un centre de test d'avoir un système complet de gestion de la qualité, mais s'il veut devenir centre de test accrédité, il doit répondre à certaines exigences spécifiques au niveau de la logistique et des connaissances et doit respecter les procédures de test et d'audit.

Graphique 10. Assurance de la qualité dans le système PCIE



4.2.4. Résultats et impacts de l'accréditation

En ce qui concerne les centres de test, l'accréditation PCIE contribue à leur stabilité économique et professionnelle. En faisant usage du logo ECDL, ils peuvent renforcer leur position sur le marché de l'EFPC. Leurs principales obligations résident dans le nombre de cartes d'aptitudes qu'ils doivent acheter pour leurs candidats et dans le maintien des normes et procédures de qualité pour le test PCIE. Concrètement, ils doivent fournir un local de test approprié et mettre en œuvre un système automatisé de test et d'évaluation pour la gestion du test.

Les candidats sont libres de se préparer eux-mêmes au test. Le système d'accréditation garantit tant la qualité du test que la transparence de la procédure de test. Lorsqu'ils réussissent le test, ils reçoivent un certificat reconnu dans toute l'Europe stipulant les compétences clairement définies qu'ils ont acquises, certification très prisée sur le marché du travail.

Chaque opérateur étant l'unique organe d'accréditation pour un pays donné, les opérateurs sont en situation de monopole et sont les seuls à fournir aux centres de test les cartes d'aptitudes PCIE.

4.2.5. Évaluation du système d'accréditation

La caractéristique économique la plus marquante du système d'accréditation PCIE est la vente de cartes d'aptitudes aux candidats. Le centre de test accrédité doit acheter ces cartes auprès de la fondation quelle que soit la demande locale, ce qui entraîne un certain risque financier si la demande est nulle ou très faible. Toutefois, le nombre de cartes d'aptitudes devant obligatoirement être achetées est limité.

Un avantage économique dont bénéficient les prestataires de formation accrédités est celui de leur positionnement sur le marché, l'accréditation leur garantissant une certaine exclusivité en tant que centres de test et leur permettant de vendre des cartes d'aptitude aux élèves et apprenants intéressés.

Pour la fondation, ce système lui apporte également un avantage intrinsèque puisque étant en contact permanent avec les centres de test, elle recueille leur expérience et leurs suggestions quant au développement/à l'adaptation des tests aux besoins du secteur et des personnes qui y travaillent. Les aspects actuellement en cours d'examen sont le maintien de l'efficacité du système de gestion et le système automatisé de test pour les centres de test.

Jusqu'à présent, la fondation n'a pas demandé aux opérateurs de mettre en place des procédures de suivi du processus de formation ni de mettre en œuvre une procédure d'autoévaluation. On envisage toutefois d'inclure

la formation elle-même dans les critères à remplir, du fait de la manifeste corrélation entre qualité du processus de formation et bons résultats au test.

4.3. Secteur de l'hôtellerie et de la restauration

4.3.1. Contexte de l'EFPP

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration ⁽⁴⁴⁾ constitue le pivot du tourisme européen, qui est l'une des industries clés de l'économie européenne; en termes de chiffre d'affaires, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration représente plus de 70 % du secteur touristique dans l'UE (Eurofound & Oxford Research, 2009, p. 5). Ce «secteur de services à très forte intensité de main-d'œuvre» (ibid., p. 5) emploie plus de neuf millions de personnes travaillant dans 1,6 million d'entreprises ⁽⁴⁵⁾. Le secteur est dominé par la main-d'œuvre féminine ⁽⁴⁶⁾; plus de 70 % des emplois sont à plein temps (Hotrec, 2008, p. 2; Eurofound & Oxford Research, 2009, p. 30). Par comparaison avec d'autres secteurs, le secteur de l'accueil présente une structure interne complexe et se caractérise par une très forte diversité.

Il y a dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration une vaste gamme de métiers relevant de plusieurs sous-secteurs et situés à différents niveaux éducatifs. Ce sont tout aussi bien des personnes sans ou sans grands antécédents éducatifs que par exemple des dirigeants hautement qualifiés de chaînes internationales d'hôtels qui peuvent accéder au marché sectoriel du travail. Ce secteur appartient à ce que l'on appelle les «services à faible intensité de connaissances» et est souvent classé «secteur de faible qualification»; le taux d'employés ayant suivi des études supérieures est bien moindre dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration que dans l'ensemble de l'économie. En 2008, 40 % des travailleurs étaient faiblement

⁽⁴⁴⁾ Dans l'Union européenne, on utilise normalement la nomenclature statistique des activités économiques, connue sous l'acronyme NACE Rév. 1.1, pour décrire un secteur économique ou une branche d'activité. En vertu de cette nomenclature, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration peut être divisé en trois sous-secteurs: (a) hôtellerie, (b) restauration, (c) cantines et traiteurs (Eurofound & Oxford Research 2009, p. 6). La proposition de révision de la NACE (Rév. 2.0) soumise en 2006 prévoit une approche divisant le secteur en deux sous-secteurs: «Hébergement» et «Restauration». C'est sur cette approche que la présente étude se base, mais en utilisant encore les termes «hôtellerie» et «restauration», ce dernier englobant les cantines et traiteurs.

⁽⁴⁵⁾ Plus de 92 % des entreprises emploient moins de 10 personnes (Hotrec, 2008, p. 2).

⁽⁴⁶⁾ Plus de 55 % des travailleurs sont des femmes (Hotrec, 2008, p. 2).

qualifiés, indice du rôle important joué par ce secteur pour l'inclusion sociale (Hotrec, 2008, p. 2). L'accès au marché du travail est bien plus facile dans ce secteur que dans la plupart des autres parce que de nombreuses activités ne requièrent guère du personnel qu'un faible niveau éducatif.

D'une façon générale, le faible niveau de compétence et d'éducation de la main-d'œuvre qui travaille dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (Baum, 2002) représente pour ce secteur un défi majeur. L'intégration européenne et le tourisme international se traduisent par l'impératif de bien desservir une clientèle de plus en plus variée, et les employés devraient avoir les compétences et les qualifications correspondantes notamment pour ce qui est des normes de santé et de sécurité, du respect et de la protection de l'environnement et de la durabilité, aspects qui dans ce secteur aussi ne cessent de gagner en importance.

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a souligné la nécessité d'améliorer la qualité du système d'enseignement et de formation dans ce secteur. De nombreux systèmes d'éducation et de formation au tourisme sont rigides et statiques, continuant à répondre aux principes hérités du passé et n'ayant qu'une aptitude très restreinte à traiter les questions stratégiques essentielles. La rareté des ressources humaines préparées à relever le défi du marché dynamique et exigeant du tourisme a entraîné une prolifération de cours spécialisés dans différents domaines du tourisme, relevant de divers niveaux académiques et dispensés par diverses entités et organisations.

Ce phénomène s'est traduit par une dispersion manifeste des efforts et par une énorme fragmentation de l'offre de formation, aggravée par l'absence de normalisation des différents diplômes délivrés au niveau international et l'absence de processus uniformes d'accréditation.

Les organisations sectorielles européennes s'attachent à améliorer la qualité des services dans les entreprises du secteur de l'accueil⁽⁴⁷⁾. Toutefois, on ne trouve aucun modèle d'accréditation de la formation dans ce secteur et au niveau européen qui ait été intégralement mis en

(47) On assiste actuellement à un large débat sur l'assurance de la qualité dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. À l'automne 2005, les 37 associations nationales de l'hôtellerie et de la restauration d'Europe arrêtaient un dispositif commun pour l'évaluation et la classification des systèmes de gestion de la qualité nationaux, régionaux et des entreprises. Le «European hospitality quality scheme» (EHQ) doit être un modèle général de qualité pour les systèmes nationaux de qualité et pour les systèmes de qualité des chaînes hôtelières mis en place dans plusieurs membres de l'UE. Ce dispositif doit servir de modèle facultatif de référence au niveau européen. Il n'a pas vocation à remplacer les systèmes de qualité existant déjà aux niveaux national et régional, mais s'attache à les évaluer pour améliorer la qualité des services dans le secteur de l'hospitalité. Le «Q» hongrois est le second dispositif national reconnu au niveau européen après le «Q» suisse. Pour plus d'informations, voir: IHA, 2007, 2008.

œuvre ⁽⁴⁸⁾. Nous avons choisi de nous concentrer sur un modèle américain d'accréditation qui est appliqué de longue date dans de nombreux pays d'Europe.

4.3.2. **Système d'accréditation et organismes d'accréditation**

Le système de licence et de certification mis au point et géré par le American Hotel & Lodging Educational Institute (AH&LEI) est appliqué dans plus de 50 pays d'Europe, d'Asie, du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Amérique latine. Il porte tant sur l'EFPI que sur l'EFPC ⁽⁴⁹⁾.

L'AH&LEI est membre sans but lucratif de l'association américaine de l'hôtellerie, l'American Hotel and Lodging Association (AH&LA). L'AH&LEI ne se définit pas lui-même comme un organisme d'accréditation. Il propose aux institutions éducatives la possibilité d'obtenir une licence et de travailler comme partenaire affilié en utilisant les programmes éducatifs et le matériel d'apprentissage standardisés mis au point et fournis par l'AH&LEI. Le système de certification est basé sur certaines normes de qualité auxquelles les partenaires affiliés sont tenus de se conformer.

Si l'on voit dans l'accréditation un outil d'évaluation mis en œuvre non pas par les prestataires d'EFP eux-mêmes, mais par un organisme externe officiellement reconnu à cet effet, on comprend bien alors la position de l'AH&LEI. Dès lors que l'on considère que l'AH&LEI valide des compétences dans 45 métiers du secteur de l'accueil ⁽⁵⁰⁾ et coopère avec plus de 90 partenaires affiliés licenciés dans 54 pays du monde entier, il devient évident que l'institut définit des normes pour les prestataires d'EFP et que le système de formation et de certification offert par l'AH&LEI est largement accepté.

L'AH&LEI a pour mission «d'être la principale source d'enseignement, de formation et de certification professionnelle pour un accueil de qualité, répondant aux besoins et favorisant l'excellence des écoles et des entreprises du secteur de l'accueil dans le monde entier».

⁽⁴⁸⁾ On observe depuis quelques années une tendance à la normalisation et à l'harmonisation de certaines certifications et de certains sous-systèmes d'enseignement et de formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Dans le cadre d'un projet Leonardo da Vinci coordonné par le Conseil national de l'éducation finlandais, les partenaires transnationaux ont élaboré un modèle basé sur l'EFQM et le tableau de bord prospectif pour des professions sélectionnées du secteur de l'hôtellerie et de la restauration (Conseil national de l'éducation finlandais, 2006).

⁽⁴⁹⁾ Pour plus d'informations sur l'AH&LEI, voir <http://www.ei-ahla.org/>.

⁽⁵⁰⁾ Il existe toute une gamme de métiers de simple exécution, de maîtrise et d'encadrement. La certification porte sur des programmes de certification des compétences dans 19 métiers de simple exécution pour le personnel de service restauration, le personnel de service hôtelier et le personnel de ménage, ainsi que 27 programmes pour les personnels de direction, d'encadrement, de maîtrise, d'enseignement, etc.

L'AH&LEI offre deux programmes internationaux de certification et de formation:

- le système international de certification concernant le programme de formation à l'accueil «Hospitality education programme» (HEP), mis en œuvre dans plus de 60 pays, dont plusieurs États membres de l'Union européenne ⁽⁵¹⁾;
- le programme académique mondial «Global academic programme» (GAP), établi en août 2009 par 49 institutions de 24 pays en qualité de partenaires affiliés licenciés, et relevant d'une certification internationale. Les activités de l'AH&LEI sont supervisées par le conseil d'administration de l'AH&LA, constitué de 83 membres représentant pour la plupart des États fédérés. Parallèlement aux membres votants, certaines organisations apportent leur concours au conseil d'administration à titre consultatif. Parmi ces organisations figurent plusieurs associations et sociétés dont les activités s'effectuent au niveau international ⁽⁵²⁾.

4.3.3. Accréditation des prestataires d'EFPP

L'AH&LEI a défini les conditions et procédures permettant de devenir partenaire affilié licencié et de dispenser des cours aboutissant à des certifications reconnues dans le monde entier ⁽⁵³⁾. Il s'agit de garantir que les critères seront appliqués de manière uniforme par tous les pays concernés. Selon les informations fournies lors d'une interview avec le Brussels Business Institute (BBI), un prestataire d'EFPP désireux d'obtenir une licence doit acheter le programme auprès de l'AH&LEI. Il a été précisé que les domaines à couvrir par le contrat de licence (nombre de programmes, ville, région ou pays) sont définis en tenant compte aussi de la situation économique et financière du prestataire.

Les prestataires d'EFPP doivent dispenser des programmes correspondant aux normes définies par l'AH&LEI. L'adéquation des équipements de formation est établie par une entreprise d'audit externe lors d'une visite sur les lieux. Rien n'indique que la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité soit une condition préalable pour obtenir une licence de l'AH&LEI.

⁽⁵¹⁾ Pour la liste des pays, voir: <http://www.ahlei.org/schoolHepGap.aspx?id=1510> [cité le 16.3.2011].

⁽⁵²⁾ Par exemple: Hospitality Sales & Marketing Association International (HSMIAI), International Society of Hospitality Consultants (ISHC), International Executive Housekeepers Association (IEHA).

⁽⁵³⁾ La description qui suit est basée sur des recherches documentaires et sur Internet ainsi que sur l'exemple du Brussels Business Institute (BBI), partenaire affilié licencié pour la Belgique et le Luxembourg. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site web de l'institut: <http://www.bbi-edu.eu>.

L'une des principales caractéristiques du système de licence de l'AH&LEI concerne la certification des personnels appelés à former le personnel au poste de travail. Selon le système de certification en question, il existe pour les personnels désireux de former leurs homologues deux programmes de formation comprenant deux niveaux chacun. Si l'on veut travailler comme formateur, on peut devenir «certified hospitality trainer» (CHT, formateur accueil certifié), «certified hospitality department trainer» (CHDT, formateur équipe d'accueil certifié), «certified hospitality educator» (CHE, éducateur accueil certifié) ou «certified hospitality instructor» (CHI, instructeur accueil certifié). À cet effet, il faut participer à un atelier de trois jours d'exercices d'apprentissage interactif intensif, où sont transmis les principes généraux et compétences les plus avancés permettant de dispenser la meilleure formation aux personnels d'accueil.

Certificat et insigne de personnel d'accueil

À la fin de l'atelier, les participants doivent passer un examen de certification (comprenant une présentation vidéo). Les candidats reçus à l'examen sont alors titulaires d'une désignation professionnelle reconnue et se voient remettre un certificat, une plaque et un insigne CHT, CHDT, CHE ou CHI.



Les certificats ont une période de validité de cinq ans. À l'issue de cette période, on attend des formateurs et éducateurs qu'ils participent à un processus de recertification basé sur un système de points de renouvellement. Pour conserver leur statut professionnel, les candidats doivent obtenir 50 points tous les cinq ans. L'AH&LEI fournit une description détaillée des critères de recertification et de la manière dont les candidats peuvent obtenir ces points. Les points de renouvellement sont attribués aux candidats pour toute une gamme d'activités. C'est ainsi par exemple que le système de points de renouvellement du CHE comporte quatre catégories. Chacune d'entre elles permet d'obtenir un certain nombre de points de renouvellement, qui doit se situer entre un maximum et un minimum donnés. On peut donc considérer que les quatre catégories ont une valeur relativement égale dans le système de points de renouvellement du CHE ⁽⁵⁴⁾. Le graphique 11 présente un aperçu de ces catégories et des points correspondants.

⁽⁵⁴⁾ On trouve entre le système du CHE et celui du CHT quelques différences quant au nombre minimal de points ainsi qu'au nombre et à la valeur des catégories.

Graphique 11. **Catégories du système de points de renouvellement du CHE (AH&LEI)**

Expérience professionnelle d'enseignement	Formation continue	Activité professionnelle	Service éducatif
minimum 5 points maximum 25 points	minimum 5 points maximum 25 points	minimum 5 points maximum 20 points	minimum 4 points maximum 20 points

Source: Basé sur AH&LEI (2007). *The CHE maintenance overview et CHE maintenance activity report*. Disponible sur Internet: <http://www.ahlef.org/uploadedFiles/EI/certification/Recertification/CHE.pdf> [cité le 24.1.2011].

À chaque catégorie correspondent certaines activités dont chacune est affectée d'un certain nombre de points. Ce système spécifie par ailleurs tant les indicateurs applicables que les justificatifs requis. Le graphique 12 en présente quelques exemples.

À partir de tableaux de ce type, les candidats peuvent évaluer eux-mêmes leur statut actuel et leurs perspectives de recertification. Ils peuvent utiliser à cet effet plusieurs documents fournis par l'AH&LEI, tels le rapport d'activité qu'ils doivent remplir pour le renouvellement du CHE et le spécimen de formulaire de vérification d'activité CHE. Chaque activité doit être consignée et confirmée par un responsable officiel (par exemple employeur) ou par un document officiel (par exemple attestation de participation). Le rapport d'activité est avalisé par le service de certification professionnelle de l'AH&LEI. En cas de faux dans les déclarations d'activité ou les documents figurant au dossier, la certification de l'intéressé est révoquée.

À partir des données disponibles, on peut dire que la démarche du système de licence exploité par l'AH&LEI est centrée essentiellement sur la qualité des ressources mises en œuvre (formation du personnel, matériel de formation) et la qualité du processus (processus de formation, méthodes d'enseignement) d'enseignement et de formation professionnels.

La durée du processus de délivrance de licence par l'AH&LEI est d'environ six mois. La licence a une durée de validité de cinq ans et doit être renouvelée tous les cinq ans sur la base d'un rapport que les prestataires d'EFP doivent établir. Il est important de souligner que les certifications des personnels enseignants sont elles aussi réexaminées tous les cinq ans.

Graphique 12. **Abrégé du système de points de renouvellement du CHE (AH&LEI)**

Catégorie	Activité	Points	Spécifications	Justificatifs
Expérience professionnelle d'enseignant	Enseignement et/ou administration à plein temps	5 points par an	Doit être enseignant et/ou administrateur à plein temps d'un programme d'accueil/ tourisme d'une institution académique approuvée par l'AH&LEI	Attestation de vérification d'emploi émanant d'un responsable officiel du personnel ou des ressources humaines ou du supérieur direct.
Formation continue	Accomplissement d'un cours de second cycle	5 points par cours	Doit avoir obtenu une note suffisante	Copie du rapport indiquant le titre du cours et la note obtenue
	Expérience du travail en entreprise (niveau de simple exécution)	1 point par tranche de 30 jours d'emploi, 8 heures par jour minimum	Employé par une entreprise du secteur de l'accueil ou du tourisme	Attestation de vérification d'emploi, y compris dates de travail et horaires quotidiens
Activité professionnelle	Participation à une exposition, conférence ou congrès professionnel d'ordre éducatif ou sectoriel	1 point pour chaque exposition, conférence ou congrès	Organisation professionnelle approuvée	Attestation de vérification précisant sponsor, date et lieu de l'activité
Service éducatif	Auteur d'un livre	15 points par livre	Auteur ou co-auteur	Copie de la couverture du livre et de la page de l'éditeur
	Intervenant dans une manifestation éducative ou sectorielle	1 point par intervention	Intervention d'une durée d'au moins 30 minutes	Attestation de vérification indiquant sponsor, thème, heure, durée de l'intervention

Source: Extrait de AH&LEI (2007). *The CHE maintenance point system*. Disponible sur Internet: <http://www.ahlef.org/uploadedFiles/EI/certification/Recertification/CHE.pdf> [cité le 24.1.2011].

4.3.4. Résultats et impacts du système de licence/de l'accréditation

Les candidats qui satisfont à tous les critères fixés par l'AH&LEI deviennent partenaires affiliés licenciés et peuvent dès lors signer un contrat de licence formel. La licence couvre une gamme spécifique de programmes de formation (par exemple licence internationale HEP ou GAP). Elle garantit à l'institut certifié qu'il peut utiliser le nom et les marques déposées de l'organisme éducatif.

Les institutions qui s'acquittent avec succès du processus de licence internationale du programme HEP obtiennent le droit exclusif, dans un territoire protégé (ville, pays ou plusieurs pays), de :

- proposer les formations, domaines de spécialisation et diplômes de l'AH&LEI sous forme de cours en salle de classe ou d'apprentissage à distance;
- commercialiser et distribuer à prix réduits les produits de l'AH&LEI;
- former et certifier les enseignants/les employés remplissant les conditions requises.

Les prestataires d'EFP peuvent promouvoir leurs services en soulignant que leurs cours intègrent les tout derniers développements et tendances du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, toutes les directives et tout le matériel de formation étant remis à jour de façon régulière ⁽⁵⁵⁾. En outre, les prestataires d'EFP peuvent tirer profit des activités de recherche et de travail en réseau de l'AH&LEI.

Par ailleurs, l'AH&LEI valorise certaines prérogatives et certains avantages dont bénéficient les institutions titulaires d'une licence internationale GAP, qui peuvent :

- proposer des formations, domaines de spécialisation et diplômes de l'AH&LEI;
- faire usage du nom et de la marque déposée de l'AH&LEI;
- utiliser une gamme de matériels éducatifs et matériels d'appoint éprouvés et d'actualité;
- faire preuve de flexibilité dans la fixation de la taille et des horaires des classes.

Les institutions titulaires d'un accord d'exclusivité bénéficient d'un puissant atout concurrentiel au niveau régional ou national. Les formations sont dispensées conformément à la situation et aux tendances modernes du secteur de l'accueil. L'obtention d'un certificat bien connu à l'échelon international améliore la mobilité de l'emploi des personnes formées et leurs perspectives sur le marché du travail.

Le système de licence contribue au développement des structures, car il offre tout un ensemble de programmes de formation portant sur différents métiers associés ou complémentaires. Les prestataires d'EFP peuvent choisir les programmes qui leur paraissent les plus adéquats ou les plus pertinents pour le marché régional ou national et acquérir les licences correspondantes. Par ailleurs, le système de licences assure le respect de certaines normes de qualité (par exemple au niveau des matériels d'enseignement et d'apprentissage, des conditions auxquelles le personnel doit satisfaire, etc.).

⁽⁵⁵⁾ C'est ainsi que quelques cours révisés et nouveaux cours ont été inscrits au catalogue 2009-2010. Voir AH&LEI, 2009, p. 2, 6, 10-13, 22, 24, 25, 28, etc.

4.3.5. Évaluation du système d'accréditation

Le principal objectif du système est d'améliorer la qualité de la formation aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Titulaires d'une certification ou d'une licence au niveau international, les prestataires d'EFPP peuvent renforcer leur position sur le marché. Pour assurer la qualité de la formation, l'AH&LEI offre aux prestataires d'EFPP une vaste gamme de matériels de formation et d'évaluation régulièrement révisés et remis à jour.

De récents travaux de recherche révèlent qu'il demeure absolument nécessaire d'améliorer le système éducatif en raison de son impact décisif sur le développement du secteur. Néanmoins, et même en présence d'une tendance à l'amélioration de la qualité qui pourrait conférer une valeur ajoutée au secteur, la situation actuelle du système éducatif est considérée comme un point faible susceptible de compromettre la qualité dans ce secteur.

Il est probable que des institutions telles que l'AH&LEI et certaines autres vont concentrer leurs efforts sur l'extension des systèmes existants de certification et d'assurance qualité. De nouveaux programmes de formation vont voir le jour pour satisfaire aux impératifs professionnels définis par le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

En l'absence de label universel, les prestataires d'EFPP sont contraints d'en obtenir le plus grand nombre possible pour renforcer leur réputation. C'est une tendance que l'on observe aussi au niveau du secteur lui-même, où hôtels et restaurants rivalisent pour obtenir le plus possible d'étoiles et autres symboles.

Au niveau européen, il faudra dans le cadre du débat relatif à la qualité rechercher non seulement comment évaluer et améliorer la qualité du service des hôtels, restaurants et cantines, mais aussi comment améliorer la qualité de l'EFPP dans ce secteur. Il sera utile à cet égard de mieux sensibiliser les organisations professionnelles à cet impératif.

4.4. Secteur du soudage

4.4.1. Contexte de l'EFPP

La technique du soudage est mise en œuvre dans différents processus de production de diverses industries. Technologie intersectorielle, le soudage avec ses technologies connexes joue un rôle de premier plan pour l'économie mondiale. En 2007, il y avait rien qu'en Europe 1,08 million de personnes travaillant dans le soudage et les technologies connexes (DVS, 2009, p. 13) et l'industrie européenne des techniques d'assemblage générerait des

produits industriels d'une valeur de 7,8 milliards d'euros (Moos, 2008, p. 2). Des recherches ont révélé que le marché européen des produits soudés représente environ un tiers du marché mondial (DVS, 2009, p. 12).

Dès 1948, des instituts et sociétés de soudage de 13 pays avaient uni leurs forces et fondé l'Institut international de la soudure (IIS) afin «d'accélérer le progrès scientifique et technologique» (Quintino & Ferraz, 2004, p. 3). L'IIS décrit aujourd'hui sa mission dans les termes suivants: «être le réseau mondial d'échange de connaissances sur les technologies d'assemblage afin d'améliorer la qualité de la vie dans le monde» ⁽⁵⁶⁾ et a pour principaux objectifs ⁽⁵⁷⁾:

- de découvrir, créer, développer et transférer les meilleures pratiques en vue d'un développement durable dans un environnement durable;
- d'élaborer, développer et réaliser dans le monde entier les programmes d'enseignement, de formation, de qualification et de certification de l'IIS;
- de promouvoir l'IIS, ses sociétés membres et ses services dans diverses régions du monde au bénéfice commun de tous.

La mise en œuvre du système de formation, de qualification et de certification du personnel de soudage a commencé en Europe en 1995. Depuis 1998, ce système a en vertu d'un accord de coopération été transféré à l'IIS afin de «promouvoir l'expansion mondiale» (Quintino et al., 2008, p. 5). La Fondation européenne pour le soudage (EFPP) ⁽⁵⁸⁾ indiquait ensuite vouloir concevoir des cours de formation «pouvant constituer la base d'un apprentissage tout au long de la vie et d'une promotion professionnelle des personnes travaillant dans la technologie du soudage» (Quintino et al., 2008, p. 6).

Le soudage se trouve aujourd'hui confronté à de rapides développements technologiques ainsi qu'à des normes strictes en matière d'environnement, de santé et de sécurité. Les innovations technologiques apportées aux machines et aux outils ainsi que la mise en œuvre de nouveaux matériels constituent des défis que les soudeurs doivent sans cesse relever. Ils doivent donc régulièrement suivre des formations continues pour s'adapter aux nouvelles normes technologiques, sans quoi leur aptitude professionnelle ne serait plus reconnue et ils ne seraient plus en mesure de s'acquitter des tâches requises dans ce secteur. Pour assurer la mise à jour des connaissances des soudeurs, les prestataires d'EFPP proposent une vaste gamme de cours de

⁽⁵⁶⁾ Voir l'énoncé de mission de l'IIS: <http://iiw-iis.org/TheIIW/Pages/default.aspx> [cité le 21.3.2011].

⁽⁵⁷⁾ Voir: <http://iiw-iis.org/TheIIW/ObjectivesAndGoals/Pages/Default.aspx> [cité le 21.3.2011].

⁽⁵⁸⁾ L'acronyme EWF désigne aujourd'hui la Fédération européenne pour le soudage, l'assemblage et le coupage.

formation continue couvrant des sujets tels que la technologie et le contrôle des matériaux, la planification du processus de travail et l'assurance qualité. En outre, les soudeurs peuvent opter pour des cours de perfectionnement. Le système de formation continue et de perfectionnement est constitué de modules, qui sont souvent complémentaires. Dans le secteur allemand du soudage, par exemple, seuls des organismes de formation autorisés peuvent offrir des cours de formation continue et de perfectionnement.

L'enseignement et la formation professionnels initiaux (EFPI) dans le secteur du soudage relevant des systèmes éducatifs nationaux ⁽⁵⁹⁾, les prestataires d'EFPI accrédités offrent principalement des cours d'enseignement et de formation professionnels continus (EFPC). Les efforts menés par l'EFPI et l'IIS pour mettre en place dans le secteur du soudage un système de formation harmonisé au niveau international se restreignent à l'EFPC.

4.4.2. Système d'accréditation et organismes d'accréditation

Le secteur du soudage présente pour l'accréditation un cadre institutionnel bien défini arrêté par les organisations sectorielles internationales et européennes. Au niveau international, l'IIS a mis en place le *International Authorisation Board* (IAB, Comité international d'autorisation), qui publie des lignes directrices pour les programmes de formation et les examens et met en œuvre le système d'assurance qualité. La mission de l'IAB n'est pas tant de gérer et d'appliquer le système que de le développer. Au niveau national, il y a dans chaque pays membre une organisation responsable de la supervision de la formation, des qualifications et du système de certification des personnels de soudage: le *Authorised National Body* (ANB, organisme national autorisé). Le processus de certification des entreprises de soudage est géré par un autre organisme, le *Authorised National Body for Company Certification* (ANBCC) ⁽⁶⁰⁾. Cette étude s'intéresse au système international de formation, de qualification et de certification du personnel de soudage mis en place par l'EFPI et l'IIS et fonctionnant déjà dans de nombreux pays du monde entier.

Les ANB sont les organismes nationaux d'accréditation responsables de l'évaluation et du suivi des prestataires d'EFPI ou *approved training*

⁽⁵⁹⁾ «L'accès aux formations harmonisées [par l'EFPI et l'IIS] n'est ouvert qu'aux personnes détenant un niveau adéquat et convenu d'instruction technique générale, équivalent mais différent pour chaque pays puisque ces niveaux reposent sur les systèmes éducatifs nationaux» (Quintino et al., 2008, p. 5).

⁽⁶⁰⁾ Le système international de certification des entreprises mis au point par l'EFPI et l'IIS ne relève pas du contexte de cette étude. Il concerne les entreprises produisant des produits soudés et leur offre une certification attestant qu'elles satisfont aux critères requis portant sur la qualité, l'environnement, la santé et la sécurité.

bodies (ATB, organismes de formation approuvés), de la conduite des examens, de l'évaluation des candidats à la certification, des diplômes et des certificats. Les ANB désignés par l'IAB doivent être reconnus par la société nationale affiliée à l'IIS. Pour devenir ANB, la société candidate doit être affiliée à l'organisation sectorielle et établir une documentation de son système de certification afin de garantir l'équivalence des certifications au niveau national et international. Des dispositions transitoires doivent être soumises dès lors qu'un système national présentant des différences doit être intégré dans le système international. L'évaluation d'une demande de statut d'ANB comprend des visites sur les lieux effectuées par des experts internationaux indépendants. L'accréditation d'un ANB est valable cinq ans, au bout desquels les organismes accrédités doivent se soumettre à un processus de renouvellement de l'accréditation.

4.4.3. Accréditation des prestataires d'EFPP

L'accréditation des prestataires d'EFPP dans le domaine du soudage fixe les normes relatives à la qualité des services de formation en définissant les exigences auxquelles doivent satisfaire les ressources humaines et matérielles et en prévoyant la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité. Il garantit également que tous les prestataires d'EFPP s'appuient sur un programme cadre commun et utilisent des matériels d'enseignement et d'apprentissage imposés afin d'assurer la qualité de leurs dispositifs d'EFPP adaptés à des groupes cibles spécifiques en fonction de la demande régionale. Enfin, l'accréditation englobe le suivi et l'évaluation du processus de formation et de ses résultats.

L'IAB a fixé des règles pour la mise en œuvre au niveau du prestataire des lignes directrices relatives aux formations, aux examens et à la certification des personnels de soudage. Il s'agit d'assurer l'application uniforme des critères par tous les pays concernés, condition préalable essentielle à la reconnaissance mutuelle des diplômes délivrés dans plusieurs pays. Les lignes directrices de l'IIS définissent pour l'enseignement et la formation des exigences minimales quant aux objectifs, à l'ampleur, aux résultats attendus et aux horaires recommandés, ainsi que les règles régissant les examens et la certification. Le niveau d'approfondissement de chaque thème à traiter est indiqué dans la ligne directrice régissant l'enseignement par le nombre d'heures qui lui est consacré.

Le processus d'accréditation n'est engagé que s'il est établi qu'il existe une demande. La demande de cours de formation émane en général d'entreprises et d'employeurs qui désirent perfectionner leurs personnels et sont disposés

et à même d'assumer les frais de la formation. Le candidat potentiel doit contacter l'organisation sectorielle nationale pour clarifier l'intensité de la demande dans une région donnée. Le tableau 8 présente un aperçu des autres critères appliqués.

Tableau 8. Critères d'accréditation dans le secteur du soudage

Critères à remplir	Exemples
Contexte	preuve de la demande
Intrants (ressources)	ressources humaines (noms, qualifications et expérience du personnel), ressources techniques, matériel d'enseignement
Processus	processus de formation, procédure d'examen, ratio enseignants/apprenants, procédure de plainte
Extrants (résultats)	nombre de certificats, satisfaction des clients

Source: TWI Certification Limited (2002b).

Dans leur dossier de demande d'accréditation, les prestataires doivent indiquer les qualifications et les responsabilités de leurs organes de direction. Les ressources matérielles pour les ateliers et les équipements doivent être spécifiées pour différents domaines technologiques. Pour obtenir l'accréditation, le demandeur doit soumettre les CV de son personnel de formation, avec les certificats d'accréditation de formateur authentifiés et en cours de validité. C'est là un rare exemple de cas où la qualification du personnel de formation est considérée comme une condition essentielle pour obtenir l'accréditation. Les prestataires d'EFPP doivent en outre effectuer des enquêtes régulières auprès des clients et des participants à l'issue du processus de formation. Les répondants devraient formuler leurs commentaires sur les conditions d'apprentissage et la qualité du processus de formation. Les prestataires d'EFPP recueillent ainsi des informations sur les aspects positifs et négatifs afin d'améliorer leur performance. En outre, les prestataires doivent effectuer des interviews avec des représentants d'entreprises qui ont fait former leurs employés.

La mise en œuvre d'un système interne de gestion de la qualité constitue une autre condition préalable à l'accréditation, et le manuel de gestion de la qualité des prestataires d'EFPP contient par ailleurs une description de la procédure de traitement des plaintes des clients ⁽⁶¹⁾.

⁽⁶¹⁾ Le prestataire d'EFPP devrait commencer par résoudre lui-même le problème. Si aucun résultat n'est obtenu, le comité régional d'examen et de certification puis le comité général d'examen et de certification sont saisis pour participer au processus de résolution du problème.

L'organisation allemande de branche propose aux prestataires d'EFP à titre de référence un manuel de gestion de la qualité, qui décrit les contenus et les aspects à prendre en compte pour la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité. Il n'est pas demandé de système spécifique. Au cours de visites sur les lieux, des auditeurs vérifient si le système de gestion de la qualité décrit par le prestataire d'EFP fonctionne effectivement. L'ANB du Royaume-Uni requiert qu'un système de gestion de la qualité soit mis en œuvre et documenté dans un «manuel de contrôle». La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité est obligatoire pour pouvoir engager le processus d'accréditation au Royaume-Uni tout comme en Allemagne.

L'ANB britannique propose aux prestataires d'EFP envisageant de demander leur accréditation une documentation spéciale leur permettant de procéder à une autoévaluation. Ils sont ainsi bien préparés à l'évaluation formelle. Cette documentation décrit de façon détaillée les critères et normes à appliquer par les prestataires de formation dans le secteur du soudage.

Processus d'accréditation

En Allemagne, les prestataires d'EFP trouvent des informations sur les procédures et les conditions d'accréditation sur le site web de l'organisation nationale, le DVS ⁽⁶²⁾. Lorsqu'ils ont accompli avec succès le processus d'accréditation, les candidats signent avec le DVS un contrat-cadre prévoyant d'«instituer sous leur responsabilité commune un centre DVS® de formation aux technologies de l'assemblage et de développer la formation continue pratique dans ce domaine pour l'adapter au progrès technologique» ⁽⁶³⁾. Un aperçu des étapes de la procédure d'accréditation figure au graphique 13.

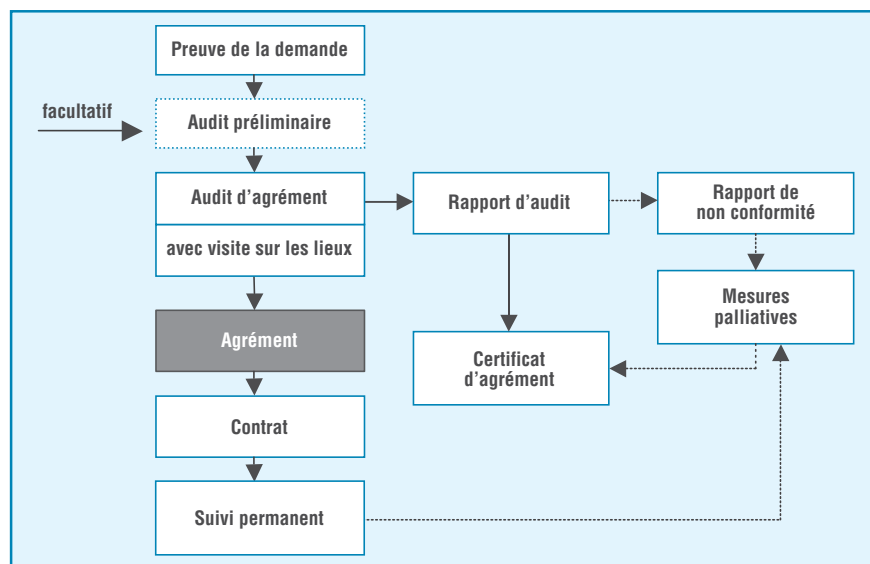
Entre la première manifestation d'intérêt des candidats et leur accréditation d'organisme de formation, il peut s'écouler de six mois à un an.

Les données et informations relatives aux prestataires d'EFP sont publiées sur le site web de l'organisation nationale de branche. Elles comprennent les coordonnées de contact des prestataires d'EFP et leurs activités (types de cours: plein temps/temps partiel; certifications sanctionnant les cours, rapports avec les lignes directrices nationales, européennes et internationales).

⁽⁶²⁾ Voir: <http://www.dvs-media.eu/>.

⁽⁶³⁾ Voir: See DVS e.V. (2006). Rahmenvertrag des DVS – Deutscher Verband für Schweißen und verwandte Verfahren für die Anerkennung als DVS®-Bildungseinrichtung [contrat-cadre DVS], p. 1. Disponible sur Internet: http://www.die-verbindungs-spezialisten.de/fileadmin/user_upload/PersZert/DVS_Rahmenvertrag.doc [cité le 24.1.2011].

Graphique 13. Procédure d'accréditation dans le secteur du soudage (Allemagne)



Légende:

- Preuve de la demande: les prestataires d'EFP doivent prouver qu'il existe dans leur région une demande correspondant aux services de formation prévus. À cette fin, ils doivent convenir avec les structures régionales du DVS quel bassin géographique et quel groupe cible les cours devront couvrir. Cet impératif a pour objectif explicite d'éviter les investissements inutiles et d'assurer une offre de formation équilibrée.
- Audit préliminaire: les candidats ont également la possibilité de se soumettre à un audit préliminaire avec le soutien de l'ANB pour se préparer à l'audit officiel d'accréditation.
- Audit d'accréditation: dans tous les cas, les prestataires d'EFP doivent se soumettre à un audit d'accréditation. L'organisme d'examen et de certification évalue si le candidat dispose des ressources humaines et des infrastructures nécessaires (locaux, équipements). L'audit est mené par deux experts: le responsable qualité de l'ANB (qui est un employé de l'ANB) et un auditeur externe.
- Visite sur les lieux: les visites sur les lieux font l'objet de lignes directrices détaillées. Les auditeurs utilisent des listes de contrôle et des questionnaires et observent des cours et examens authentiques.
- Rapport d'audit: des directives précisent clairement quelles divergences sont tolérables. En cas de divergences mineures, les candidats reçoivent des instructions spécifiques sur les améliorations à apporter. En cas de divergences majeures, les auditeurs ne recommandent pas la poursuite du processus d'accréditation. Si l'audit révèle des déviations, il est établi un rapport supplémentaire de non-conformité fixant des délais pour la réalisation des mesures palliatives préconisées. Un contrat n'est conclu que si et lorsque le prestataire d'EFP a intégralement réalisé les mesures palliatives stipulées dans le rapport.
- Conclusion du contrat: une fois l'accréditation accordée, l'organisation sectorielle et le prestataire d'EFP concluent un contrat spécifiant les droits et les obligations des deux parties. À cet effet, un contrat-cadre peut être téléchargé depuis le site web de l'organisation sectorielle (http://www.die-verbundungs-spezialisten.de/fileadmin/user_upload/PersZert/DVS_Rahmenvertrag.doc [cité le 16.3.2011]).
- Certificat d'accréditation: le certificat est délivré par l'ANB. L'ampleur de l'accréditation des dispositifs de formation et d'évaluation fait l'objet d'un accord entre l'organisation de branche au niveau du Land (DVS-Landesverband), ses structures régionales (DVS-Bezirksverband) et l'ANBCC (DVSZert®).
- Suivi permanent après l'accréditation: l'affiliation à l'organisation nationale de branche implique que les prestataires d'EFP acceptent que leurs cours de formation fassent l'objet d'un suivi régulier par l'ANB. Les prestataires d'EFP reçoivent tous les deux ans la visite d'une équipe d'audit qui contrôle par échantillonnage les activités de l'organisme accrédité. Sur la base d'une analyse du risque/de la situation, les auditeurs contrôlent si les prestataires d'EFP satisfont encore aux critères de qualité fixés. En cas de divergence, les prestataires d'EFP doivent y remédier en s'acquittant des obligations correspondantes.

4.4.4. Résultats et impacts de l'accréditation

Les candidats qui satisfont à tous les critères d'accréditation et ont accompli avec succès la procédure d'audit se voient délivrer par l'ANB un certificat attestant que le prestataire offre des services d'un niveau de qualité fixé à l'échelon national, remplit quant à son personnel, ses locaux et ses équipements toutes les conditions requises pour une formation de haute qualité et se soumet régulièrement à des vérifications internes et externes des services de formation et d'évaluation qu'il fournit.

Les prestataires d'EFP peuvent promouvoir leurs services en soulignant que leurs cours intègrent les tout derniers développements et tendances et que les certifications qu'ils délivrent font l'objet d'une reconnaissance internationale. Du fait de leur affiliation à l'organisation sectorielle, les prestataires d'EFP font partie des réseaux d'information, de communication et de coopération qui assurent l'accès immédiat à l'expertise, au matériel de formation actualisé et à l'échange interne d'expériences. Ils peuvent utiliser pour leur promotion le nom et le logo de l'organisation nationale de branche et profiter de son excellente réputation, ce qui les avantage lorsqu'ils postulent pour des contrats importants. Le certificat délivré par l'ANB peut ouvrir de nouvelles possibilités non seulement sur les marchés régionaux et locaux, mais aussi pour les formations internationales.

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité et les visites sur les lieux effectuées par des spécialistes externes se répercutent sur la qualité des cours de formation initiale et continue offerts par les prestataires d'EFP. Faisant l'objet d'un suivi permanent, les prestataires d'EFP se préoccupent de manière systématique de la qualité des équipements et procédures de formation et d'examen et des résultats obtenus.

Les personnes formées peuvent avoir la certitude que les formations sont dispensées conformément à la situation et aux tendances modernes de la technologie et de la science. L'obtention d'un certificat reconnu à l'échelon international améliore la mobilité de l'emploi des personnes formées et leurs perspectives sur le marché du travail. L'ensemble du système de formation et de certification étant constitué de différents niveaux dont la perméabilité est assurée par un système de passerelles et d'échelles, les personnes formées bénéficient de multiples chances de première insertion, de réinsertion ou de promotion sur le marché du travail. Au niveau européen et international, l'EFW et l'IIS publient régulièrement des exemples de bonne pratique dans leur bulletin, décrivant par exemple au numéro 25 deux exemples européens de bonne pratique ⁽⁶⁴⁾.

⁽⁶⁴⁾ Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/newsletterDocs/doc_26_new_newsletter__25_web.pdf [cité le 21.3.2011].

Un indicateur de la valeur et de la réputation du système d'accréditation appliqué dans le secteur du soudage peut être constitué par le nombre de diplômes délivrés par l'EWF et l'IIS. Le nombre cumulé de diplômes de l'EWF est passé de moins de 16 000 en 1995 à plus de 100 000 en 2007, ce qui indique une importante pénétration du marché de la part du système. On observe une évolution similaire pour les diplômes de l'IIS, qui sont passés de 2 098 en 1999 à 43 029 en 2007 (Quintino et al., 2008, p. 8). Il y a actuellement en Allemagne 388 prestataires d'EFP accrédités par le DVS, qui auront à passer un audit de renouvellement de leur accréditation tous les deux ans. Le DVS effectue chaque année quelque 190 audits, dont environ 95 % pour les renouvellements d'accréditations et 5 % pour les accréditations initiales.

4.4.5. Évaluation du système d'accréditation

Dans le secteur du soudage, des organisations européennes et internationales de branche ont mis au point ensemble un système d'accréditation internationalement reconnu constituant un «système international de formation, de qualification et de certification du personnel de soudage», actuellement mis en œuvre dans 40 pays par un ANB. Selon l'EWF/IIS, ces 40 ANB ont jusqu'à présent accrédité plus de 600 prestataires d'EFP.

Le système est caractérisé par des structures claires, un large éventail de règles et de spécifications et une évolution permanente. Un processus précoce de consultation sur l'harmonisation au niveau tant européen qu'international a contribué à éviter la duplication des structures, des procédures et des charges financières.

Malgré les efforts menés par l'EWF/IIS pour mettre en œuvre un système commun d'accréditation, il existe au niveau national plusieurs procédures et critères qui imposent de véritables contraintes aux prestataires. L'EWF demande donc que les systèmes sectoriels et nationaux d'accréditation soient harmonisés. Une solution que les autorités responsables pourraient favoriser est la reconnaissance commune des certificats (l'IAB reconnaît déjà les certificats nationaux s'ils se conforment aux normes ISO concernées) et une certaine harmonisation des processus d'accréditation au niveau national.

Comparaison analytique des résultats

Cette section présente une comparaison des systèmes d'accréditation analysés. Les systèmes nationaux et sectoriels sont analysés par référence aux objectifs, aux cadres de qualité existants, aux critères appliqués dans le processus d'accréditation, aux relations entre l'accréditation et la gestion de la qualité de la part des prestataires d'EFP, ainsi qu'aux résultats obtenus jusqu'à présent en matière d'accréditation.

5.1. L'accréditation dans l'EFP – État des lieux

On l'a vu dans la partie méthodologique de cette étude, elle n'a porté que sur des pays et des secteurs mettant en œuvre un cadre d'accréditation des prestataires d'EFP. Il n'est donc guère surprenant que le contexte institutionnel dans lequel s'inscrit l'accréditation ait été mis en place dans tous les pays, tandis qu'au Royaume-Uni/Angleterre, du fait des bouleversements qu'ont récemment connus les procédures d'accréditation et d'inspection, le cadre institutionnel nouvellement créé ne se soit pas encore définitivement établi. La Hongrie s'est dotée d'un nouveau système éducatif à la suite des changements politiques intervenus en 1989, mettant fort bien à profit les expériences des pays d'Europe occidentale. Plusieurs initiatives visant à l'amélioration de la qualité ont été élaborées et menées dans le secteur de l'EFP au cours des dernières décennies, jetant ainsi le fondement de l'approche actuelle. Par ailleurs, la Hongrie peut servir d'exemple de l'influence des initiatives européennes en matière d'assurance qualité au niveau national. Depuis 2005, plusieurs réexamens ont été menés en vue d'améliorer le système hongrois conformément aux lignes directrices européennes en matière d'assurance de la qualité (CCAQ et CERAQ).

La plupart des systèmes d'accréditation analysés dans cette étude sont encore en cours d'élaboration ou de réorganisation (permanente). Au Danemark et en Roumanie, l'accréditation est encore dans sa phase de mise en œuvre, mais dans ces deux pays les résultats obtenus au niveau européen ont apporté une assez forte contribution à la conception de la démarche poursuivie. Au Danemark, le processus s'est engagé en 2008, ne prévoyant

l'accréditation que des programmes d'EFPI nouvellement créés. Il ne s'étendra que progressivement aux programmes existants et à l'EFPC. La Roumanie a prévu l'accréditation des prestataires de formation et/ou des programmes de formation. Il existe une procédure comportant deux étapes, l'autorisation et l'accréditation, mais la plupart des prestataires d'EFPC, tant EFPC qu'EFPI, n'ont encore franchi que la première étape, celle de l'autorisation. En Italie, l'accréditation des prestataires d'EFPC et d'EFPI relève des régions autonomes, et le cas de la Lombardie a été analysé à part. Ce système est passé par plusieurs phases conceptuelles aux objectifs et procédures différents, et tout en étant stable et assez avancé, il expérimente un système de classement. En Allemagne, dans le volet de l'EFPC régi par le règlement de reconnaissance et d'homologation AZWV, ainsi qu'en France tant dans l'EFPI que dans l'EFPC, d'autres critères, procédures et instruments utilisés dans l'accréditation doivent être réajustés et réaménagés en fonction des expériences faites depuis quelques années. Cela revient à dire que les démarches nationales sont en cours de révision dans la plupart des pays.

La situation est tout aussi hétérogène en ce qui concerne les approches sectorielles de l'accréditation dans l'EFPC. Tandis que dans le secteur des services bancaires et financiers le système d'accréditation en est encore à ses débuts, les approches appliquées dans le secteur du soudage ainsi que pour le PCIE sont plutôt bien en place, alors qu'elles n'existent que depuis une dizaine d'années. Il est intéressant de noter que ce sont des initiatives européennes qui ont impulsé tous ces systèmes sectoriels et qu'elles ont parfois aussi permis d'engager une initiative sectorielle supra-nationale d'accréditation dans l'EFPC. Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, aucun système d'accréditation des prestataires d'EFPC élaboré en Europe et fonctionnant avec succès n'a pu être détecté, alors qu'une initiative sectorielle avait naguère élaboré avec le soutien du programme Leonardo da Vinci un tel système (Conseil national de l'éducation finlandais, 2006). Ce modèle d'accréditation des programmes de formation de ce secteur, favorisé par l'UE, n'a malheureusement pas eu de répercussions durables. Notre analyse a donc dû se concentrer sur une formule de licence exploitée par une importante organisation professionnelle américaine.

5.2. Motivation de la mise en œuvre de l'accréditation

Au cours de la dernière décennie, de considérables efforts ont été menés pour gérer et améliorer la qualité de l'offre de formation au niveau tant

des pays que des secteurs étudiés ici. On peut voir là une conséquence naturelle du souci général de renforcer la transparence et la compétitivité des sociétés européennes: l'attention croissante accordée à la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels au niveau européen et national et dans certains secteurs résulte en partie du souci de dispenser une formation qui rende compétitif. L'intérêt actuel repose sur la conviction que seuls les professionnels au niveau d'instruction élevé et formés au mieux parviendront à maîtriser les exigences complexes du monde du travail d'aujourd'hui et les défis futurs de l'évolution économique, technologique et sociale. L'accréditation est considérée comme l'un des outils permettant d'assurer la qualité dans l'EFPC et de relever ainsi ces défis.

Si l'on peut dire que l'accréditation est devenue la norme dans l'EFPC dans la plupart des États membres de l'UE, la situation est entièrement différente en ce qui concerne l'EFPI, où il n'existe que quelques cadres nationaux d'accréditation. Dans l'EFPI, l'assurance qualité s'obtient essentiellement par voie de réglementation. Selon les résultats de cette étude, la raison en est que l'intervention des autorités est de nature toute différente dans les deux domaines: depuis le début des années 1990, l'EFPC est devenu un secteur économique important où les forces du marché font leur apparition, tandis que l'EFPI reste pour l'essentiel sous la tutelle d'organismes gouvernementaux ou demeure un élément des structures corporatives traditionnelles associant les autorités gouvernementales et les partenaires sociaux.

En ce qui concerne l'EFPI, la déclaration suivante en provenance du Danemark est typique: «L'EFPI accuse traditionnellement une influence puissante et de longue date des syndicats et des associations patronales. C'est pourquoi ce n'est pas une accréditation qui a été mise en place, mais une approbation résultant de l'évaluation de toutes les parties prenantes concernées. L'approbation finale relève des attributions du ministère de l'éducation.»

Pour l'EFPC, on observe que les conditions à remplir et les développements intervenus dans plusieurs pays sont comparables. En Hongrie, un système d'accréditation concernant la formation des adultes (formation extra-scolaire – EFPC) a été mis en place en 2002 pour garantir que dans un marché de prestataires, les financements publics n'atteignent que les institutions les plus performantes. À cet effet, on a établi un système de filtrage basé sur l'assurance qualité et la garantie d'une offre de formation se conformant à certaines normes de qualité.

En Italie, la loi Treu (197/96) a ouvert le marché de la formation aux institutions privées, et il s'est avéré nécessaire d'organiser le marché pour assurer la qualité de l'offre de formation. Les lignes directrices régissant

l'accréditation des prestataires d'EFPC ont été fixées au niveau central par l'ISFOL, puis interprétées et mises en œuvre de différentes manières par les régions autonomes.

En Allemagne, suite à la réunification et aux changements qui ont affecté l'emploi dans l'ancienne République démocratique allemande, on a vu naître une industrie de l'EFPC qui a absorbé les considérables ressources publiques affectées au recyclage de la main-d'œuvre d'Allemagne de l'Est. En 1997, un catalogue de normes publié à l'intention des prestataires d'EFPC les contraignait à mettre en place un système interne d'autoévaluation. Depuis la réforme de la politique du marché du travail engagée par les «lois Hartz» de 2002, les prestataires d'EFPC doivent établir un système interne de gestion de la qualité et faire l'objet d'une accréditation externe pour pouvoir accéder aux financements publics.

En ce qui concerne la gouvernance du système d'accréditation de l'Allemagne et de la région italienne de Lombardie, il est important de souligner qu'une bonne partie des fonds publics n'est plus versée directement aux prestataires, mais sous forme de chèques formation aux candidats à la formation, qui choisissent alors eux-mêmes auprès de quel prestataire ils vont l'utiliser. Seuls les prestataires accrédités sont habilités à participer au système des chèques formation.

Au Danemark et en Roumanie, les développements intervenus dans les politiques européennes de l'éducation ont joué un rôle capital dans l'aménagement du système d'accréditation adopté. La mise en place de l'approche danoise a été impulsée par le processus de Bologne et les résultats du processus de Copenhague, qui ont abouti à la création du cadre commun d'assurance de la qualité. Le CCAQ et les instruments connexes sont les éléments constitutifs de l'approche danoise. La Roumanie a adopté les normes européennes en matière d'EFPC et le cadre européen d'assurance de la qualité lorsqu'elle a restructuré son système d'EFPC après 1989, alors qu'elle était candidate à l'adhésion à l'UE. En Hongrie, les initiatives européennes d'assurance de la qualité ont également exercé une considérable influence. Depuis 2005, la Hongrie a mené plusieurs initiatives pratiques de réexamen ainsi que de développement et d'amélioration de son système de gestion de la qualité de l'EFPC, en conformité avec les lignes directrices et critères communs européens d'assurance de la qualité (CCAQ et CERAQ).

On peut donc conclure qu'éliminer du marché les prestataires d'EFPC peu performants ou les programmes d'EFPC désuets en assurant un niveau minimal de qualité et en garantissant ainsi la qualité aux usagers potentiels du système de formation constituait la principale raison de la mise en place de dispositifs

d'accréditation pour l'EFPC dans les pays analysés. En France, le motif qui a présidé à la création du label de qualité GretaPlus et d'un dispositif intrinsèque d'accréditation pour les institutions publiques opérant tant dans l'EFPI que dans l'EFPC était un peu différent. L'intention était ici de réformer la structure des organismes publics de formation et de l'adapter aux attentes de plus en plus diverses des clients et aux besoins d'un marché en émergence – et finalement d'assurer aux établissements publics une certaine part du marché de l'EFPC. Malgré de récents changements intervenus au Royaume-Uni/Angleterre, le système d'accréditation fonctionne «de façon généralisée» avec le fort accent qu'il met sur la transparence, l'inspection externe et les rapports.

La France a mis en place avec le Lycée des métiers un label de qualité destiné également aux institutions publiques d'EFPI, qui constitue un modèle rare mais exemplaire d'accréditation dans l'EFPI en vue d'améliorer l'attrait de l'enseignement professionnel, de renforcer ses liens avec l'emploi et d'encourager les organismes de formation à aménager leurs profils individuels et à développer une culture de la qualité. Les formules GretaPlus et LDM sont toutes deux volontaires et permettent aux établissements régis par l'État d'acquiescer un label de qualité supplémentaire. Si un système de labellisation n'est pas la même chose qu'une accréditation, leurs procédures n'en sont pas moins comparables puisqu'il faut avoir obtenu une accréditation pour se voir délivrer un label de qualité reconnu.

En conclusion, l'assurance qualité dans l'EFPC et l'élaboration d'un système national d'accréditation semblent être en corrélation intrinsèque. Elles résultent de la diversification des besoins des clients, qu'il s'agisse des formés ou des employeurs, elles sont impulsées par un marché européen de l'EFPC en pleine croissance et les forces qui agissent sur ce marché. Par ailleurs, la mise en place d'une formule d'accréditation dans certains dispositifs semble être en rapport avec une vaste gamme de réformes, parmi lesquelles la redéfinition des liens entre l'EFPC et le marché du travail et d'autres volets de l'enseignement et de la formation, et l'établissement dans le système d'EFPC de modes de gouvernance nouveaux et différents au niveau notamment du partenariat et du financement.

La plupart des dispositifs d'accréditation analysés dans cette étude s'appliquent à l'EFPI et à l'EFPC et recourent à des méthodes très semblables. Tel est le cas en Italie, en Roumanie et au Royaume-Uni. En Allemagne, le transfert de nouveaux modes de gouvernance depuis l'EFPC vers l'EFPI semble plutôt limité puisque l'EFPI, à la différence de l'EFPC, relève très fortement des entreprises et fait l'objet d'une régulation bien plus stricte de la part de l'État tout comme des organismes des partenaires sociaux.

Les raisons amenant à mettre en place des systèmes sectoriels d'accréditation diffèrent de celles qui motivent l'institution de systèmes nationaux, avec toutefois certaines bases communes. Tel est le cas dans le secteur bancaire, où les changements politiques intervenus en Europe centrale et orientale après 1989 et la mondialisation des marchés et de l'économie ont créé une demande croissante de normes et d'assurance qualité au niveau européen. L'établissement d'un système d'accréditation visait à l'harmonisation, à la visibilité et à la comparabilité parmi les organismes de formation bancaire de différents pays. En offrant des certificats reconnus dans toute l'Europe, on voulait promouvoir l'employabilité et la mobilité des travailleurs dans le secteur européen des services financiers.

La volonté de créer le système d'accréditation du PCIE remonte aux années 1990; il s'agit d'améliorer le niveau des compétences en informatique dans toute l'Europe et d'encourager la certification de ces compétences, et surtout des compétences des utilisateurs finaux (connaissances générales des technologies de l'information, systèmes d'exploitation, traitement de texte, bases de données, tableurs, web), en vertu de normes identiques.

Le secteur du soudage se trouve confronté à une rapide évolution technologique ainsi qu'à des normes strictes d'environnement, de santé et de sécurité définies à l'échelon soit européen, soit mondial. L'innovation technologique au niveau des machines et des outils et la mise en œuvre de matériaux nouveaux sont des enjeux que les soudeurs doivent en permanence maîtriser. La volonté d'instituer un système sectoriel d'accréditation repose sur la nécessité pour les soudeurs de se former sans cesse pour rester au fait des nouvelles normes technologiques, faute de quoi ils perdraient leurs compétences professionnelles et risqueraient de provoquer de graves dommages.

Par rapport aux trois autres secteurs, celui de l'hôtellerie et de la restauration présente une structure interne complexe caractérisée par une extrême diversité. La main-d'œuvre peu qualifiée du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ne peut maîtriser les enjeux auxquels le secteur se trouve confronté (tourisme international, diversité croissante de la clientèle internationale, nouvelles tendances d'un marché du tourisme dynamique et exigeant, normes de santé, de sécurité et environnementales). Il faut donc améliorer la qualité du système d'enseignement et de formation.

Pour résumer, la mise en place de systèmes nationaux et sectoriels d'accréditation relève de bases similaires, mais d'intentions différentes. Les systèmes nationaux tendent à réguler le marché de l'offre de formation (surtout continue) et sont en corrélation avec diverses réformes des systèmes d'EFP. Par comparaison, l'institution de systèmes sectoriels vise plus directement

à coordonner la transmission d'aptitudes et de compétences répondant à la demande européenne et internationale de personnels qualifiés, et donc à promouvoir l'employabilité et la mobilité des travailleurs. Il s'agit de faire en sorte que dans tous les pays concernés les normes requises pour la formation s'appliquent de façon uniforme, condition essentielle de la reconnaissance commune des certificats délivrés.

5.3. Cadres de qualité

Assurer la qualité par l'accréditation des prestataires et/ou programmes d'EFP ne revient pas à mettre simplement en œuvre un simple processus technique, mais suppose de définir un cadre (national, régional ou sectoriel) de qualité. Un tel cadre doit avoir pour éléments fondamentaux tout d'abord des objectifs de développement clairement formulés, à revoir et à adapter en permanence en fonction des expériences réalisées au niveau des innovations technologiques et pédagogiques et de la constante évolution du travail. En second lieu, un cadre de qualité implique un consensus sur plusieurs principes sur lesquels seront basées sa méthodologie et ses procédures et qui guideront sa mise en œuvre.

5.3.1. Cadres de qualité nationaux

Le cadre de qualité danois est basé sur le CCAQ et centré sur des principes méthodologiques soulignant (notamment) la participation des parties prenantes, le contrôle des résultats par référence à un ensemble d'indicateurs de qualité, les prérogatives et les attributions du ministère de l'éducation en matière d'approbation, de contrôle et d'inspection des dispositifs de formation, les attributions de l'EVA pour ce qui est de l'accréditation, ainsi que la transparence et l'ouverture en ce qui concerne les résultats obtenus.

Le cadre de qualité allemand est fixé dans des lignes directrices et recommandations émises par un comité consultatif de représentants de l'État fédéral et des *Länder*, des partenaires sociaux, des prestataires d'EFP et d'experts indépendants. Les impératifs qui y figurent comprennent l'orientation sur les clients, les méthodes visant à favoriser les processus individuels d'apprentissage, l'évaluation régulière des programmes de formation avec le contrôle du placement dans l'emploi, les structures de gestion de la qualité et les dispositifs d'amélioration. Une place éminente est accordée aux aspects liés à l'insertion des formés sur le marché du travail.

Le cadre de qualité de la démarche française des LDM, dans l'EFPI, est par définition centré sur les objectifs de qualité ou sur les domaines dans

lesquels les institutions candidates doivent satisfaire à certains critères en élaborant leur propre approche ou «projet» spécifique. Les établissements sont incités notamment à construire leur profil professionnel et à renforcer leurs partenariats avec l'économie locale, les collectivités territoriales et les établissements d'enseignement supérieur.

Le cadre de qualité GretaPlus, pour l'EFPC en France, est constitué de neuf domaines dans lesquels les institutions candidates doivent démontrer leur aptitude à répondre aux exigences. Il est basé sur plusieurs critères directement liés à la mise en œuvre de programmes de formation sur mesure, notamment: stratégies de détection des besoins de formation des bénéficiaires, objectifs pédagogiques et organisation de la formation, accompagnement des apprenants et procédures d'évaluation appropriées.

Le cadre de qualité hongrois mise fortement sur l'autoévaluation et la gestion interne de la qualité de la part des prestataires d'EFPC. C'est donc aux organismes prestataires qu'il appartient d'aménager chaque année leurs objectifs de qualité. Les prestataires doivent définir leur politique de qualité, leurs objectifs et leur stratégie ainsi que des indicateurs mesurables des performances essentielles afin de contrôler les progrès réalisés. Ils doivent mettre en œuvre le cycle PDCA (planifier, développer, contrôler, ajuster), c'est-à-dire planifier, contrôler, évaluer et améliorer en permanence leurs activités. La loi impose la fixation d'un plan annuel d'amélioration de la formation basé sur les résultats de l'autoévaluation annuelle. Le réaménagement du cadre de qualité hongrois pour l'EFPC conformément au CERAQ (Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité) est actuellement en cours. L'approche intégrée comprendra un réexamen du système et des critères hongrois d'accréditation dans la perspective du CERAQ.

Le cadre de qualité appliqué en Italie fait l'objet d'une interprétation et d'une mise en œuvre différentes d'une région à l'autre. Il est en principe basé sur quatre grands principes directeurs: favoriser l'approche de l'apprentissage tout au long de la vie, maintenir le contrôle et parvenir à l'efficacité, simplifier et vérifier les exigences d'accréditation et créer des synergies. Les principes directeurs sont alors traduits en cinq grands critères portant en partie sur le contrôle préalable à l'accréditation et en partie à la définition des impératifs d'évaluation de la formation. Le volet relatif à l'accréditation spécifie les conditions auxquelles les prestataires d'EFPC doivent satisfaire pour assurer la qualité, tandis que le volet relatif à l'évaluation est centré sur les aspects d'efficacité et d'efficacité de la formation.

Le cadre national d'assurance de la qualité de la Roumanie est basé sur le cadre commun d'assurance de la qualité pour l'EFPC en Europe et comporte

sept principes de qualité centrés sur la performance et le système de gestion de la qualité de l'organisme prestataire d'EFPI. D'autres aspects portent sur la gestion des ressources, la conception, l'élaboration et la révision des programmes de formation, l'organisation centrée sur l'apprenant, l'évaluation de l'apprentissage et l'amélioration de la qualité en fonction des résultats du contrôle et de l'évaluation.

Le cadre de qualité du Royaume-Uni/Angleterre est en voie de changement; il rassemble l'élaboration des curricula, la mise en œuvre et l'évaluation de la formation en vertu de critères fixés par diverses agences. Le cadre national des certifications est de toute évidence la principale référence; il stipule les contenus, le contrôle de qualité, l'inspection et l'évaluation dans le cadre de la formation. Mais dans l'ensemble, basé quasiment sur des niveaux multiples, le système couvre tous les aspects du cadre de qualité. On pourrait même avancer que le système britannique/anglais est trop complexe, avec un trop grand nombre d'agences et d'organismes délivrant une accréditation. Des changements ont récemment été engagés pour assurer une plus grande simplicité et une plus grande clarté des objectifs du système.

Tableau 9. **Analyse des cadres de qualité nationaux**

Priorité du cadre de qualité national	DK	DE	FR EFPI	FR EFPC	HU	IT	RO	UK/EN
Procédures méthodologiques	x	x		x		x	x	x
Détection des besoins de formation	x	x		x		x		
Élaboration des curricula			x	x				x
Participation des parties prenantes		x			x			
Processus de formation		x	x	x	x	x	x	x
Évaluation	x	x		x	x			x
Contrôle et évaluation	x	x	x	x	x	x	x	x
Inspection permanente	x		x			x		x
Pertinence du CCAQ/CERAQ	x				x	x	x	

Une comparaison des cadres nationaux de qualité révèle à la fois plusieurs éléments communs et plusieurs différences. Les réglementations régissant le processus de formation et le contrôle et l'évaluation permanents sont deux points communs. La plupart des cadres formulent des exigences différenciées pour les prestataires d'EFPI. Il est frappant de noter que certains principes méthodologiques essentiels pour la qualité de la formation, par exemple une forte participation des parties prenantes au processus d'accréditation

ou la détection des besoins de formation, ne constituent pas des normes universelles applicables dans la totalité des cadres. Il est tout aussi intéressant de constater, dans une perspective européenne, que la moitié seulement des systèmes nationaux analysés font référence au CCAQ/CERAQ.

5.3.2. Cadres de qualité sectoriels

Le cadre de qualité mis en place par l'EBTN pour la formation dans le secteur des services bancaire et financiers est caractérisé par le fait qu'il est axé sur la délivrance de certificats par référence à l'évaluation d'acquis d'apprentissage arrêtés en commun et sur le recours à un modèle standard d'examen. Le cadre stipule en outre un système d'assurance qualité faisant appel à l'évaluation, à la révision et à l'actualisation régulières des procédures d'évaluation.

Le système d'accréditation du PCIE ne couvre pas la formation, mais porte uniquement sur les tests. Même si les centres de test préparent leurs candidats, il n'y a pour ces activités de formation ni assurance qualité ni accréditation. Le système d'accréditation PCIE est uniquement voué à garantir la conformité et la transparence de la phase de test, qui doit évaluer les aptitudes des candidats indépendamment de leur formation.

Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, le cadre de qualité destiné aux prestataires d'EFPP licenciés par l'AH&LEI est centré sur la formation et la certification en vertu de critères portant sur les ressources humaines et l'infrastructure. Les partenaires affiliés licenciés doivent recourir à des curricula communs et utiliser les matériels d'enseignement et d'apprentissage imposés.

Le cadre de qualité régissant l'accréditation des prestataires d'EFPP dans le secteur du soudage fait référence à des normes relatives aux ressources humaines et à l'infrastructure et exige un système de gestion de la qualité. Tous les prestataires doivent recourir aux programmes cadres d'étude communs et utiliser les matériels d'enseignement et d'apprentissage imposés, assurer la qualité de la formation et procéder au contrôle et à l'évaluation du processus de formation et de ses résultats.

Le tableau 10 montre clairement que les cadres de qualité sectoriels sont relativement concis. Seul le cadre mis en œuvre dans le secteur du soudage impose aux prestataires des exigences semblables à celles des cadres nationaux. Les procédures d'évaluation des formés constituent l'aspect principal dans tous les cadres sectoriels. Le PCIE et la démarche à laquelle recourt le secteur des services bancaires et financiers s'intéressent uniquement aux procédures d'évaluation. Aucun des cadres sectoriels n'inclut parmi ses exigences la participation des parties prenantes. La détection des besoins de formation ne représente un critère que dans les secteurs de la banque

Tableau 10. Analyse des cadres de qualité sectoriels

Priorité du cadre de qualité national	Banque	PCIE	Hôtellerie et restauration	Soudage
Procédures méthodologiques				
Détection des besoins de formation	x			x
Élaboration des curricula			x	x
Participation des parties prenantes				
Processus de formation			x	x
Évaluation	x	x	x	x
Contrôle et évaluation				x
Référence au CCAQ	x			

et du soudage. Mis à part celui du secteur bancaire, les cadres sectoriels ne font pas référence au CCAQ/CERAQ.

Tandis que les cadres nationaux mettent fortement l'accent sur les normes applicables au processus de formation, les cadres sectoriels s'y intéressent moins. L'exigence d'un contrôle et d'une évaluation permanents, présente dans tous les cadres nationaux, ne se retrouve que dans le secteur du soudage. D'une façon générale, le cadre de qualité du secteur du soudage se rapproche davantage des critères fixés par les cadres nationaux. Ceci est sans doute imputable aux exigences élevées de sécurité dans ce secteur, qui fait l'objet d'une réglementation relativement stricte dans toute l'Europe et dans le monde entier.

5.4. Critères d'accréditation

Cette section est consacrée à l'étude des critères en vertu desquels les prestataires d'EFP sont évalués lorsqu'ils présentent une demande d'accréditation. Ces critères ont déjà fait l'objet d'une analyse lors de la présentation des systèmes nationaux (voir chapitre 3) et sectoriels (voir chapitre 4) d'accréditation. Le tableau 11 présente des ensembles nationaux de critères selon la priorité qu'ils accordent au contexte, aux intrants, aux processus, aux extrants, aux résultats et à l'impact de l'EFP, afin de mettre en évidence quels éléments de la séquence logique du dispositif de formation ils privilégient.

D'une façon générale, les ensembles nationaux de critères couvrent tous les domaines, mais en se concentrant davantage sur les premières phases

de la séquence: critères de contexte, d'intrants et de processus. Ces aspects sont couverts par la plupart des approches nationales, et le sont en même temps de façon plus détaillée que ceux relevant des autres domaines de l'offre de formation. Ceci s'applique surtout aux critères relatifs aux intrants, où l'adéquation des installations et équipements des prestataires d'EFPP est vérifiée tout comme leur bonne gestion financière.

Un système interne de gestion de la qualité est exigé dans tous les pays au titre des critères relatifs au contexte, sauf en France pour le label LDM. Par contre, la preuve d'une demande et la coopération avec les partenaires locaux sont moins exigées.

Dans la plupart des pays, les qualifications du personnel de formation et la présence d'un curriculum détaillé sont vérifiées au titre des critères relatifs aux processus. Dans une perspective européenne, il convient de noter que l'internationalisation de la formation n'est prise en considération que dans un seul pays (Danemark).

En outre, les critères relatifs aux extrants et aux résultats sont moins souvent et moins systématiquement couverts face à l'importance accordée aux critères relatifs au contexte, aux intrants et aux processus. Les données contredisent clairement l'hypothèse très répandue d'une tendance générale à la mesure des extrants et des résultats dans les systèmes européens d'EFPP. Alors que l'emploi joue un rôle important dans la fixation des critères à appliquer dans les dispositifs nationaux d'accréditation, il est surprenant que leur mesure ne constitue pas encore une norme d'envergure européenne en dépit de tous les efforts menés pour réduire l'écart qui sépare les systèmes de l'éducation et de l'emploi.

Il est toutefois moins surprenant que la rentabilité et l'efficacité des dispositifs de formation ne constituent des critères explicites d'accréditation ni dans les pays, ni dans les secteurs examinés. Le calcul de la rentabilité d'un dispositif de formation est une tâche difficile et coûteuse. Dans certains pays ce critère n'est pas du tout pris en considération (Danemark), d'autres vérifient la qualité de la gestion financière de l'organisme prestataire (Italie), mais pas la rentabilité des différents programmes. Le contrôle des coûts de la formation est effectué par les autorités qui fournissent un financement public. Au Danemark, les prestataires d'EFPP touchent un forfait par apprenant et une petite somme pour les frais généraux, et le ministère de l'éducation donne son approbation finale, tandis qu'en Allemagne l'agence pour l'emploi décide du montant des fonds publics devant être versés aux prestataires d'EFPP. Ces exemples dénotent toutefois moins la mise en œuvre d'une approche axée sur la rentabilité que certains éléments d'un classique pilotage des ressources engagées.

Tableau 11. Critères d'accréditation appliqués dans les pays

Priorité des critères d'accréditation appliqués	DK	DE	FR EFPI	FR EFPC	HU	IT	RO	UK/EN
Contexte								
- preuve d'une demande	X	X						X
- liens avec le territoire	X		X			X		X
- système de gestion de la qualité	X	X	-	X	X	X	X	X
Intrants								
- installations	X	X			X	X	X	X
- équipements	X	X			X	X	X	X
- gestion financière						X	X	X
Processus								
- curriculum		X	X	X	X	X	X	X
- personnel de formation	X	X	X	X	X	X	X	
Extrants								
- décrochage	X							
- examen/certificat	X	X		X				X
Résultats								
- effets en matière d'emploi	X	X	X			X		
- rentabilité		X				X		
Internationalisation	X							

Les critères d'accréditation appliqués dans les secteurs sont centrés pour l'essentiel sur les intrants et les processus et ressemblent donc aux critères nationaux. La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité ne constitue un critère d'accréditation que dans les secteurs du soudage et de la banque. Par contre, tous les systèmes sectoriels font appel à des critères relatifs aux intrants. Il en va de même pour les critères relatifs au processus de formation, le PCIE étant le seul à n'avoir aucun critère de ce type. La mesure des extrants en termes de taux de certificats délivrés représente une condition de l'accréditation dans trois des quatre dispositifs sectoriels d'accréditation examinés. Le contrôle permanent de l'ensemble du cycle de formation n'est exigé que dans le secteur du soudage.

Il est important de souligner que les résultats d'apprentissage, tout comme les effets de la formation au niveau de l'emploi, ne sont guère pris en considération par les approches sectorielles. Peut-être est-ce parce que les systèmes sectoriels d'accréditation portent sur l'EFPC et sont donc très proches des marchés du travail et de leurs exigences. Toutefois, dans le secteur du soudage, il est obligatoire au début du processus d'accréditation d'établir la preuve qu'une demande correspondante de formation existe.

Lorsque l'on compare les critères nationaux et sectoriels d'accréditation, il apparaît tout de suite que leur portée diffère. Les systèmes nationaux d'accréditation tendent à recourir à une ample liste d'objectifs, de normes

Tableau 12. Critères d'accréditation appliqués dans les secteurs

Priorité des critères d'accréditation appliqués	Banque	PCIE	Hôtellerie et restauration	Soudage
Contexte				
- demande				X
- liens avec le territoire	X			X
- système de gestion de la qualité				
Intrants				
- installations		X	X	X
- équipements		X	X	X
- gestion financière	X ⁽¹⁾		X	
Processus				
- curriculum	X		X	X
- personnel de formation			X	X
Extrants				
- décrochage				
- examen/certificat	X	X		X
Résultats				
- effets en matière d'emploi				
- rentabilité				
Contrôle permanent				X

(¹) Les critères relatifs aux extrants sont vérifiés dans le cadre de la demande d'adhésion à l'EBTN.

et de critères auxquels un organisme prestataire doit satisfaire pour pouvoir faire l'objet d'une évaluation positive.

Les approches sectorielles (sauf pour le système appliqué dans le secteur du soudage) sont comparativement centrées et concises. Deux au moins des quatre approches examinées se concentrent essentiellement sur les procédures d'évaluation et la certification des individus. Elles s'intéressent plutôt aux tests qu'à la formation, les critères d'accréditation d'un centre PCIE visent en premier lieu à garantir la conformité de la phase de test. Le centre concerné doit par ailleurs être doté d'équipements adéquats pour mener les tests et tenir une documentation appropriée. Dans le secteur bancaire, l'accréditation porte sur la certification et les organismes certificateurs. Une fois accrédité, le prestataire de formation est habilité à délivrer des certificats en appliquant le modèle standard d'examen de l'EBTN en même temps que les critères et les dispositions fixées dans le contrat d'accréditation. Le principal critère est la transmission d'aptitudes et de compétences en vertu d'une procédure d'examen fixée à l'avance.

L'ensemble de critères qu'applique le secteur du soudage est plus complexe et s'intéresse également au processus de formation et aux procédures d'examen. Il définit par ailleurs certains impératifs propres à assurer une formation de haute qualité, comme la qualification et l'expérience du per-

sonnel. Face aux exigences relatives à la qualité, à la sécurité et à l'environnement, il est par ailleurs important de mettre en œuvre une approche axée sur les intrants.

5.5. Processus d'accréditation

L'accréditation est obligatoire au Danemark et au Royaume-Uni/Angleterre, tandis qu'elle est facultative dans les autres pays. Il convient toutefois de noter que cette exigence n'est pas encore pleinement appliquée au Danemark et ne concerne actuellement que les nouveaux programmes de formation. L'accréditation de tous les programmes de formation existants est prévue à partir de 2012. Pour ce qui est de l'Angleterre, il importe de souligner que l'accréditation ne concerne que les prestataires désireux de délivrer des certifications officiellement reconnues. D'autres prestataires délivrent des certifications ne figurant pas dans le cadre national des certifications.

Dans la plupart des pays, il faut avoir obtenu l'accréditation pour pouvoir bénéficier de financements publics, et cette exigence s'avère représenter un facteur puissant pour inciter les prestataires à se faire accréditer. Ce

Tableau 13. Processus d'accréditation dans les pays

	DK	DE	FR EFPI	FR EFPC	HU	IT	RO	UK/EN
Impératif pour délivrer des diplômes	x	x				x	x	x
Impératif pour bénéficier d'un financement public	x	x	n.a.	n.a.	x	x	x	
Organisme d'accréditation - ministère/autorité régionale - organisme gouvernemental - agences externes d'accréditation	x	(27)	x	x	x	x	x	x
Visite sur les lieux	x				x		x	x
Reconnaissance finale par: - ministère/autorité régionale - organisme gouvernemental - agence externe d'accréditation	x	x	x	x	x	x		x
Annonce publique	x	x	x	x	x	x	x	x
Durée du processus (mois)	3	3	12	15	2	1	4-12	2-15
Renouvellement après (années)	5-6	3	5	3	4	1	4	3-5
Contrôle intérimaire (années)		1	1	1	-*	-*	1	1-3
Label de qualité (certificat)		(x)	x	x	(x)			(x)

(*) Non spécifié, inspections effectuées au hasard.

critère ne s'applique pas en France, la possession du label de qualité étant volontaire et accessoire dans l'EFPI tout comme dans l'EFPC.

Il existe différents organismes appelés à accorder l'accréditation. C'est en Italie l'autorité régionale elle-même, qui assume la responsabilité du processus; en France, des comités spéciaux ont été mis en place, sous la tutelle du ministère de l'éducation nationale pour l'EFPC et sous l'égide du représentant du gouvernement dans la région, le recteur d'académie, pour l'EFPI. Au Danemark, un organisme gouvernemental existant est chargé de cette tâche, et en Hongrie et en Roumanie ces organismes ont été nouvellement créés. En Angleterre, différentes agences externes interviennent en fonction des certifications délivrées. En Allemagne, l'accréditation des prestataires d'EFPC relève d'une logique de marché, et ce sont actuellement 27 agences qui opèrent après avoir été reconnues comme agences d'accréditation par un organisme gouvernemental. Les prestataires peuvent ainsi choisir l'organisme d'accréditation qui convient le mieux à leur situation. Ils peuvent aussi obtenir l'accréditation auprès d'une agence elle-même reconnue par les autorités d'un autre État membre de l'UE. Des dispositions analogues existent au Danemark et en Hongrie.

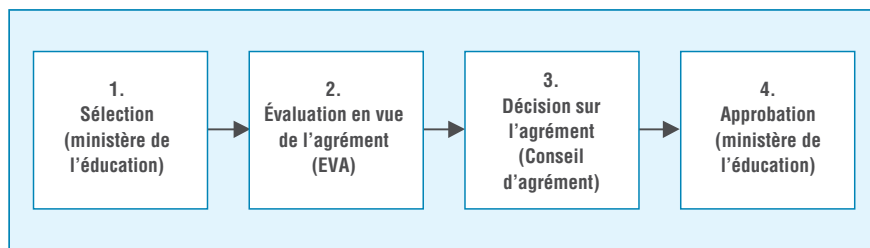
Il y a lieu dans certains pays d'opérer une distinction entre la responsabilité du processus d'accréditation et la décision finale sur ses résultats. Au Danemark, en France et en Italie, c'est le ministère/l'autorité régionale qui prend la décision finale, se basant toutefois sur l'avis émis par un organisme d'accréditation; en Hongrie et en Roumanie, la décision est prise par un organisme professionnel indépendant dont les membres sont nommés par le ministère. En Allemagne, c'est une agence externe qui est investie du pouvoir de décision.

Le graphique 14 présente les principales phases du processus d'accréditation et la répartition des attributions entre le ministère de l'éducation et l'EVA (Institut danois de l'évaluation, qui assume la responsabilité du processus d'accréditation): une première sélection est opérée par le ministère, la procédure d'évaluation est menée par l'EVA, et la décision est prise par un organisme spécifique, le Conseil d'accréditation, reconnu par le ministère, l'approbation formelle étant elle aussi prononcée par le ministère.

Il est partout de règle de faire connaître les institutions accréditées. Dans la plupart des cas, cette publication s'effectue sur le web, ce qui fait que les informations sont accessibles à tous.

La durée moyenne du processus d'accréditation va de un mois (Italie) à 15 mois (France, Royaume-Uni). Au Danemark (trois mois) et en Hongrie (deux mois), sa durée est fixée par la loi. Pour la France, la période de préparation

Graphique 14. Le processus de décision au Danemark



Source: Institut danois de l'évaluation, 2009a.

de l'accréditation dure près d'un an; elle fait l'objet d'une recommandation officielle et est donc incluse dans la durée globale du processus.

L'accréditation une fois délivrée est valable pendant une période allant de un à cinq ans, le cycle le plus court (un an) étant appliqué en Italie. Un renouvellement est obligatoire au bout de trois ans en Allemagne et pour le label GretaPlus en France; en Hongrie et en Roumanie, l'accréditation doit être renouvelée au bout de quatre ans, et le label LDM de France doit être renouvelé au bout de cinq ans.

Un audit intérimaire a cependant lieu dans la plupart des systèmes d'accréditation. Au Danemark, le ministère de l'éducation procède à une inspection annuelle de la réalisation des objectifs de qualité, en Hongrie un dispositif analogue est en place surtout pour les prestataires peu performants. L'inspection est alors effectuée en fonction des résultats d'une analyse des risques en combinaison avec une démarche aléatoire. En Italie, dans la région de Lombardie, le contrôle des prestataires s'effectue également au hasard. En Allemagne, l'agence d'accréditation vérifie chaque année l'efficacité du système de gestion de la qualité du prestataire d'EFP accrédité. En France, les établissements labellisés doivent soumettre aux représentants des autorités un rapport annuel d'audit, tandis qu'en Roumanie une inspection externe des prestataires a lieu chaque année.

Dans la plupart des pays, il faut avoir obtenu l'accréditation pour bénéficier de financements publics, et cette exigence est un facteur puissant pour inciter les prestataires à se faire accréditer. Ce critère ne s'applique pas en France, l'obtention du label de qualité procédant d'une décision volontaire prise par le prestataire. Le processus d'accréditation requis pour obtenir le label ne s'applique qu'aux établissements publics de formation (relevant de l'État).

Il existe différents organismes appelés à accorder l'accréditation. C'est en Italie le ministère régional lui-même qui assume la responsabilité du

processus; en France, des comités spéciaux sont en place, sous la tutelle du ministère de l'éducation nationale pour l'EFPC et sous l'égide du représentant du gouvernement dans la région, le recteur d'académie, pour l'EFPI. Au Danemark, un organisme gouvernemental existant est chargé de cette tâche, et en Hongrie et en Roumanie des organismes spéciaux ont été créés à cette fin. En Angleterre, différentes agences externes interviennent en fonction des certifications délivrées. En Allemagne, l'accréditation des prestataires d'EFPC est ouverte aux forces du marché, avec actuellement 27 agences opérant sur le mode concurrentiel une fois reconnues par un organisme gouvernemental.

Une fois l'accréditation obtenue, les prestataires se voient délivrer un certificat spécifique attestant que l'organisation et/ou son (ou ses) programme(s) sont accrédités. Un tel certificat est délivré aux prestataires en Allemagne, en Hongrie et au Royaume-Uni. Ce certificat atteste du statut des prestataires; il est cependant rare qu'il existe un label de qualité spécifique qui pourrait être utilisé comme une marque. Un tel label de qualité dans l'EFPC n'est délivré aux établissements concernés qu'en France.

Dans les secteurs, l'accréditation est requise pour pouvoir délivrer des diplômes reconnus par les secteurs et, dans le secteur du soudage, également pour avoir accès dans certains pays aux financements publics. L'accréditation est effectuée par l'organisation sectorielle qui délivre aussi les diplômes professionnels. Aucun organisme gouvernemental n'intervient. L'accréditation dans les secteurs analysés ici est intégralement organisée par des organisations professionnelles indépendantes jouant chacune le rôle de chef de file dans son secteur respectif.

Toutes les organisations sectorielles ont mis en place pour évaluer les demandes d'accréditation des comités spéciaux composés d'experts des domaines technique et éducatif dans le domaine de formation concerné.

Par comparaison avec l'accréditation nationale, la procédure d'accréditation dans deux des secteurs analysés est brève. Elle dure entre 15 jours (PCIE) et six à douze mois (secteur de l'hôtellerie et de la restauration, secteur du soudage). La longueur du processus dans ces deux derniers secteurs est due au fait que les systèmes d'accréditation stipulent des exigences et des critères plus complexes. Dans le secteur bancaire, la procédure peut durer de un à trois mois.

Il n'est pas prévu de visites sur les lieux pour la procédure d'accréditation de centre PCIE, et dans le secteur bancaire ces visites n'ont lieu que dans des cas exceptionnels, sans être obligatoires. Selon le cadre du PCIE, les visites sur les lieux ont un caractère différent, étant effectuées surtout pour

soutenir les centres et renforcer les relations avec ces centres, qui sont les clients du label. Dans les secteurs qui font usage d'une plus ample gamme de critères d'accréditation et où des visites sur les lieux sont obligatoires, le processus d'accréditation dure plus longtemps. Les prestataires d'EFPP désireux de devenir partenaires affiliés licenciés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration obtiennent leur licence au bout de six mois au plus. Dans le secteur du soudage, il s'écoule de six à douze mois entre la première manifestation d'intérêt et l'accréditation des candidats.

C'est dans le secteur du soudage que la période de renouvellement est la plus courte, puisqu'elle est de deux ans. La raison en est sans doute la rapidité des changements technologiques qui interviennent dans ce secteur. Le renouvellement est associé à un contrôle intérimaire, appelé «surveillance régulière». En revanche, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'accréditation est valable pendant une période de cinq ans; c'est la période de validité la plus longue parmi tous les secteurs analysés. Dans le secteur bancaire et pour le PCIE, le renouvellement doit intervenir tous les trois ans.

Dans les secteurs présentés dans ce rapport, la publication des accréditations délivrées n'est pas une procédure standardisée. Un label de qualité ou tout au moins un certificat est néanmoins délivré dans tous les cas.

Tableau 14. **Processus d'accréditation dans les secteurs analysés**

Processus d'accréditation	Banque	PCIE	Hôtellerie et restauration	Soudage
Impératif pour délivrer des diplômes reconnus	x	x	x	x
Impératif pour bénéficier d'un financement public				x ⁽¹⁾
Accréditation délivrée par - organisme gouvernemental - organisation sectorielle	x	x ⁽²⁾ x	x	x
Visite sur les lieux	facultative		x	x
Annonce publique			x	x
Durée du processus (mois)	1-3	15-30 jours	6	6-12
Renouvellement après (années)	3	3	5	2
Contrôle intérimaire (années)				2
Label de qualité (certificat)	(x)	(x)	x	x

(¹) Au niveau national.

(²) Dans certains pays; toutefois, en Irlande et en Italie (pays analysés), il n'y a pas d'interventions d'organismes gouvernementaux.

5.6. Accréditation et gestion de la qualité

L'analyse des critères d'accréditation qui précède a déjà montré que la présence chez un prestataire d'EFPI d'un système de gestion de la qualité opérationnel constitue en général un impératif pour qu'il puisse obtenir l'accréditation. Toutefois, l'ampleur de la gestion interne de la qualité et les tâches à accomplir sont définies de manière différente dans les systèmes d'accréditation examinés.

Au Danemark, la loi fait obligation aux prestataires d'EFPI de procéder à une autoévaluation. Le système de gestion de la qualité est évalué pendant le processus d'accréditation: il doit y avoir un plan de qualité ainsi que des procédures d'autoévaluation, un plan de suivi et un plan de diffusion publique des résultats.

En Allemagne, une démarche systématique d'assurance qualité et de développement de la qualité constitue un critère essentiel d'accréditation. Le cadre de qualité n'exige pas que soit mis en place un système de gestion de la qualité ayant fait l'objet d'une conception formelle, mais précise que les prestataires doivent mettre en œuvre des méthodes standardisées et reconnues se conformant par exemple aux normes ISO ou EFQM. La certification du système de gestion de la qualité mis en œuvre n'est pas requise.

Le cadre du label LDM utilisé dans l'EFPI en France ne stipule pas de manière explicite la gestion interne de la qualité, mais les procédures d'accréditation font état de la mise en place d'un «groupe académique» interne destiné à aider les candidats à satisfaire aux critères d'accréditation, à les accompagner dans la réalisation des objectifs de qualité et à évaluer les résultats avec les organismes pédagogiques compétents.

Pour obtenir le label de qualité GretaPlus, les institutions d'EFPI de France doivent satisfaire à des exigences strictes en matière de gestion interne de la qualité. Elles doivent définir leur politique qualité, préciser les responsabilités personnelles en la matière, élaborer pour l'organisation une stratégie fixant des domaines prioritaires, établir un plan d'action, assurer l'évaluation des objectifs de qualité, prévoir une procédure de plainte ainsi qu'une démarche de collecte des données sur les clients, et les utiliser pour améliorer la qualité des services. La dernière exigence porte sur la documentation des règles internes et sur un système de diffusion des informations.

En Hongrie, les institutions de formation qui demandent l'accréditation doivent démontrer que leur politique de qualité est en concordance avec les objectifs de la formation, leurs principes de fonctionnement et leur culture interne. Les objectifs de qualité doivent être définis pour une année donnée,

être mesurables, stipuler des critères de réussite et se prêter à l'évaluation. Le système de gestion de la qualité doit définir les processus de transmission de la formation, les méthodes permettant une amélioration permanente des processus tout comme de l'organisation, la collecte des données et commentaires (sur les contenus, les conditions matérielles, les méthodes de formation, le travail des enseignants, les méthodes d'organisation de la formation), les procédures de communication avec les partenaires et la personne responsable du fonctionnement et de l'amélioration du système de gestion de la qualité. L'institution doit par ailleurs décrire le traitement des plaintes. Une certification du système de gestion de la qualité utilisé n'est toutefois pas requise.

En Italie, les candidats à l'accréditation doivent fournir des informations sur leur système de gestion de la qualité, et dans la région de Lombardie, une certification ISO 9001:2000 est impérative.

En Roumanie, la mise en œuvre d'un système interne de gestion de la qualité n'est pas considérée comme une condition préalable à l'accréditation, mais chaque prestataire doit avoir une commission d'assurance de la qualité et d'évaluation. Cette commission prépare le manuel de qualité qui stipule la politique en matière de qualité, les procédures d'assurance qualité, la documentation, les décisions d'attribution des fonctions et des responsabilités, etc. La commission rédige par ailleurs un rapport d'autoévaluation et formule des propositions en vue d'améliorer la qualité de l'enseignement et de la formation professionnels.

Au Royaume-Uni/Angleterre, une autoévaluation rigoureuse et une planification efficace des actions visant à apporter les améliorations nécessaires devraient faire partie intégrante des systèmes de gestion des prestataires. Dans leur rapport annuel d'autoévaluation, dont la production est une condition préalable à l'accréditation, les prestataires devraient se noter eux-mêmes par référence aux critères d'évaluation. Le plan de développement devrait montrer comment le prestataire entend intervenir là où des améliorations sont nécessaires et exploiter les atouts. À ces fins internes, les prestataires peuvent opter pour le processus et le modèle les mieux adaptés à leurs besoins. Le système britannique/anglais semble couvrir absolument tout et le fait effectivement, mais il convient de noter qu'il s'agit d'une approche à niveaux multiples, à institutions multiples et à agences multiples. Il est donc impératif de se conformer à tous les égards aux critères d'accréditation, ce qui peut amener à consacrer tous ses efforts et toute son énergie à la mise en œuvre des processus formels et informels d'accréditation aux dépens de l'actualisation des curricula et de la satisfaction des besoins effectifs du marché.

Tableau 15. Exigences nationales pour les systèmes de gestion de la qualité

	DK	DE	FR EFPI	FR EFPC	HU	IT	RO	UK/EN
Politiques de qualité (¹)	X	X		X	X	X	X	X
Responsabilités personnelles	X	X	X	X	X	X	X	
Stratégie de développement	X	X	X	X	X	X	X	X
Définition de processus clés	X				X	X		X
Plan d'amélioration	X				X	X	X	X
Méthodes de collecte de données		X				X		X
Procédures d'évaluation	X	X		X	X	X		X
Documentation	X	X		X	X	X	X	X
Diffusion des résultats	X			X		X	X	
Procédure de traitement des plaintes				X	X	X		X

(¹) Incluant mission, vision, objectifs et buts.

Lorsqu'on compare les exigences auxquelles doivent répondre les systèmes de gestion de la qualité, il est intéressant de noter que bon nombre de leurs éléments sont repris par les approches nationales d'accréditation. C'est tout d'abord l'impératif pour les prestataires d'articuler une politique de qualité englobant la formulation d'une mission et d'une vision et la fixation d'objectifs et de buts. C'est aussi l'exigence d'une stratégie de développement et celle d'une documentation exhaustive. Il est toutefois frappant de constater que l'exigence de méthodes de collecte des données est rarement spécifiée, alors que la collecte des informations est une condition indispensable de toute évaluation de la réalisation des objectifs de qualité et que toute amélioration de la qualité doit se fonder sur des informations fiables.

La diffusion des résultats est un autre aspect retenu dans les exigences nationales pour les systèmes de gestion de la qualité des prestataires d'EFP. C'est ainsi que dans la moitié des cadres nationaux d'accréditation, c'est aux prestataires qu'il revient de décider quel usage faire des résultats des activités d'assurance qualité: fournir les informations aux apprenants et aux autres parties prenantes ou les intégrer dans l'évaluation de la situation actuelle et dans l'élaboration de stratégies de changement.

La mise en place d'une procédure de traitement des plaintes est de toute évidence un autre point faible. Alors qu'il s'agit là d'un impératif élémentaire pour toute organisation qui se voue à la qualité, tous les cadres nationaux n'en font pas mention.

Ce constat correspond au bilan de notre étude des secteurs, où seul le dispositif appliqué dans le secteur du soudage impose la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes. D'une façon générale, sauf dans le secteur du soudage, les exigences formulées au niveau des secteurs pour les systèmes de gestion de la qualité sont moindres encore que celles spécifiées au niveau des pays. Les secteurs privilégient avant tout la documentation, qui permet de vérifier que certaines normes de qualité ont été respectées. Comme les exigences sont rarement axées sur l'amélioration de la qualité, la diffusion des résultats, la participation des parties prenantes et les stratégies de développement organisationnel ne figurent pas parmi les aspects traités dans les systèmes d'accréditation existants; voir tableau 16.

Tableau 16. **Exigences sectorielles pour les systèmes de gestion de la qualité**

	Banque	PCIE	Hôtellerie et restauration	Soudage
Politiques de qualité	x			x
Responsabilités personnelles	x			x
Stratégie de développement				
Définition de processus clés			non applicable	x
Plan d'amélioration			non applicable	x
Méthodes de collecte de données		x	non applicable	
Procédures d'évaluation	x		non applicable	x
Documentation	x	x	non applicable	x
Diffusion des résultats				
Procédure de traitement des plaintes				x

Note: Les champs vides du tableau correspondent aux exigences applicables aux secteurs mais non réalisées.

Comme on l'a vu dans le cadre du système d'accréditation de l'EBTN, un système de gestion de la qualité est une condition préalable à l'accréditation, et la rédaction d'un rapport d'autoévaluation constitue un élément de la procédure d'accréditation. Le système de gestion de la qualité doit documenter les fonctions et les responsabilités de toutes les personnes intervenant dans l'évaluation des programmes. Les procédures doivent par ailleurs exposer comment méthodes et matériels d'évaluation sont vérifiés pour assurer leur adéquation. L'institution doit justifier qu'elle examine régulièrement et s'attache à améliorer son assurance qualité par un processus interne d'audit.

En vertu du cadre de qualité du PCIE, les centres de test ne sont pas tenus de mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité. Toutefois, au sein de la Fondation ECDL a été mis en place un système de gestion de la qualité qui en 2005 a été certifié ISO 9001:2000. La Fondation ECDL vise par son programme d'audit des opérateurs à transférer ses normes de qualité aux organismes opérateurs, mais pas aux centres de test, tout au moins pas pour l'instant.

Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et dans le contexte du dispositif de l'AH&LEI, la plupart des critères ne sont pas applicables à l'accréditation parce que le dispositif n'exige pas qu'un système de gestion de la qualité opère au niveau des prestataires de formation. La qualité de la formation est au contraire assurée par l'AH&LEI, qui fournit le contenu et la structure des programmes de formation. Certains aspects n'en relèvent pas moins de la compétence des prestataires, par exemple la fixation des responsabilités personnelles, la mise en place d'une stratégie de développement ou une procédure de traitement des plaintes, aspects que le dispositif de l'AH&LEI n'aborde pas.

La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité est une condition préalable au lancement de la procédure d'accréditation dans le secteur du soudage. Les organisations nationales de branche mettent à la disposition des prestataires d'EFP candidats à l'accréditation un manuel de mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité avec une procédure de traitement des plaintes des clients. C'est donc dans le secteur du soudage que les exigences fixées pour le système de gestion de la qualité des prestataires d'EFP sont les plus exhaustives.

5.7. Résultats et impacts de l'accréditation

Au Danemark, le nouveau système d'accréditation suscite une appréciation positive de la part de la plupart des parties prenantes, pour autant que l'on puisse procéder à une telle évaluation eu égard à la «jeunesse» du système. Il a été testé dans le cadre d'une phase pilote faisant appel notamment à l'organisation regroupant les institutions éducatives. L'EVA a mené à l'issue du premier cycle expérimental une enquête par questionnaire auprès des (prestataires de formation) candidats afin de recueillir leurs commentaires. La plupart se sont déclarés satisfaits du processus.

La procédure d'accréditation du Danemark impose de fortes contraintes aux prestataires candidats à l'accréditation puisque sur trente demandes

d'accréditation de nouveaux programmes d'EFPC déposés en 2008, vingt ont été approuvées et dix ne l'ont pas été. Là où un tel système d'accréditation avec tous les critères de qualité du nouveau système n'était pas en place, la plupart des demandes ont été réapprouvées même au titre du nouveau système. Il convient de noter que les prestataires d'EFPC désireux de dispenser pour la première fois un programme de formation assuré auparavant par un autre prestataire doivent solliciter l'accréditation.

En Allemagne, le cadre d'accréditation poursuit trois objectifs: renforcer la concurrence, augmenter la transparence, améliorer la qualité de l'offre d'EFPC. En ce qui concerne le premier objectif, l'accréditation a abouti à une considérable sélection parmi les prestataires d'EFPC puisqu'on compte actuellement quelque 3 500 prestataires accrédités pour l'EFPC à financement public, alors qu'avant la réforme ils étaient environ 10 000. L'amélioration du contrôle des coûts et de la qualité rend maintenant plus simple et plus sûre l'affectation des budgets par les autorités publiques.

Pour ce qui est de l'amélioration de la transparence pour les clients et de la comparabilité des programmes de formation, les résultats de la mise en œuvre du cadre d'accréditation sont moins positifs. Il reste difficile de comparer de manière systématique des programmes de formation différents, mais tout au moins les clients peuvent-ils tirer certaines conclusions sur la qualité de la mise en œuvre de la formation et sur l'orientation client des prestataires d'EFPC.

Le dépôt d'une demande d'accréditation aide les prestataires à améliorer leur qualité interne, car ils doivent se conformer aux obligations formulées lors de l'évaluation de leur demande. La plupart des candidats doivent suivre des instructions visant à une amélioration puisque 8 % seulement des prestataires obtiennent l'accréditation sans que soit formulé aucun commentaire. Chez les prestataires qui avant leur demande d'accréditation n'avaient pas de système de gestion de la qualité, les structures et les procédures se sont améliorées en raison notamment de l'impératif de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité pour obtenir l'accréditation. Certains sont toutefois sceptiques et avancent que même lorsqu'ils sont mis en œuvre, ces systèmes de gestion de la qualité ne fonctionnent pas toujours correctement.

Les organisations regroupant les prestataires de formation d'Allemagne réclament une réduction de la bureaucratie. Elles n'en apprécient pas moins que certains critères d'accréditation spécifiques soient en étroite corrélation avec la formation et l'emploi.

En Hongrie, l'accréditation a de nettes répercussions sur les activités des institutions et sur leur mode de réflexion. Si l'on compare la façon dont

les prestataires d'EFPC opéraient en 1995 et celle dont ils le font aujourd'hui (2009), on peut dire que :

- ils sont plus mûrs, travaillent plus systématiquement et sont mieux organisés;
- les contenus de leurs formations sont d'une plus grande actualité (ils appliquent le nouveau registre national des certifications OKJ);
- leur offre de formation, les contenus et la structure de la formation sont bien mieux conformes/adaptés aux besoins du marché du travail;
- leurs prestations sont de plus grande valeur et de meilleure qualité;
- ils accusent à la fois une planification poussée et une plus grande flexibilité.

Quelque 1 200 institutions accréditées sont à même de satisfaire aux exigences élevées de qualité, d'où une meilleure formation. Elles ont toutes défini leur politique de qualité, leurs objectifs/cibles annuels de qualité, elles opèrent un système de gestion de la qualité, elles évaluent en permanence le processus de transmission de la formation, mènent chaque année une autoévaluation et – à partir des résultats de cette autoévaluation – élaborent et mettent en œuvre un plan d'amélioration (de la formation).

En France, environ 20 % des lycées ont jusqu'à présent reçu le label LDM, mais le ministère de l'éducation entend faire passer ce taux à 50 % pour la fin 2010. Dans l'EFPC, 40 Greta sur 220 ont obtenu le label de qualité GretaPlus. Dans les établissements labellisés, le processus de labellisation a contribué à améliorer toute la gamme des services, et le travail de développement et la communication paraissent mieux structurés et plus ciblés. Le label semble n'avoir qu'une valeur limitée dans le monde professionnel; c'est dans les établissements que l'on observe ses principaux résultats et ses principaux effets. La procédure de labellisation contribue à orienter les prestataires sur les besoins des clients et à dépasser la culture scolaire. L'un des établissements visités a décidé d'appliquer une formule d'organisation apprenante pour impulser une dynamique interne d'amélioration de la qualité.

En termes quantitatifs, le principal résultat du système d'accréditation en Roumanie est l'établissement d'un registre national de 2 883 prestataires autorisés, dont 468 publics, 2 362 privés et 53 publics-privés. On peut donc dire, dans une perspective globale, qu'a été institué un système national d'EFPC qui opère dans une logique de marché.

En Roumanie, le nombre de programmes autorisés augmente de 18 % par an, progression allant de pair avec l'intérêt croissant manifesté par les partenaires sociaux pour participer à la création et au fonctionnement des 23 commissions sectorielles coordonnées par le CNFPA (Conseil national de formation professionnelle des adultes). On peut considérer qu'il s'agit là de deux indices révélateurs d'une amélioration de la qualité.

Le système d'accréditation du Royaume-Uni/Angleterre s'est avéré efficace par le passé, si l'on tient compte des avantages et des inconvénients de son approche à agences multiples. Il exerce ses effets sur l'offre de formation d'une large audience d'EFP couvrant plus de 2 000 écoles et 450 *colleges* et favorisant une collaboration accrue entre les universités et l'EFP (FE). Malgré tout cela, certaines voix critiquent son manque de cohésion, les institutions et programmes ayant à subir des inspections de la part d'une multitude d'organismes d'accréditation. Des changements institutionnels récents devraient assurer une meilleure cohésion à l'avenir avec l'adoption, par la nouvelle institution d'accréditation et d'assurance qualité, du processus d'inspection appliqué par l'Ofsted.

Les études de cas sectorielles ont elles aussi mis en évidence des résultats et des impacts positifs. Les prestataires voient dans le label PCIE essentiellement un instrument de promotion commerciale conférant une meilleure crédibilité au certificat et contribuant à leur stabilité. Dans le secteur bancaire, le système d'accréditation contribue à la mise en place de normes communes de qualité à l'échelle européenne. Jusqu'à présent (2010), tous les candidats à l'accréditation l'ont obtenue, mais pas tous à leur première tentative. Au cours des quatre à cinq dernières années, quelque 7 500 certificats ont été délivrés aux employés par des institutions de formation accréditées, et la demande augmente.

Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, les prestataires qui sont partenaires affiliés licenciés de l'AH&LEI sont fortement compétitifs au niveau régional ou national. Les apprenants bénéficient d'une formation en prise sur la situation et sur les tendances modernes du secteur. L'obtention d'un certificat bien connu au niveau international renforce leur mobilité professionnelle et améliore leurs perspectives sur le marché du travail.

Dans le secteur du soudage, le nombre de diplômes délivrés par la Fondation européenne pour le soudage (EWF) peut servir d'indicateur de la valeur et de la réputation du système d'accréditation en place. Le nombre cumulé de diplômes de l'EWF est passé de moins de 16 000 en 1995 à plus de 100 000 en 2007, ce qui indique une importante pénétration du marché. La formation est dispensée selon les acquis les plus récents en matière de technologie, de science et de sécurité. Faisant l'objet d'un suivi permanent, les prestataires mènent un processus permanent de supervision de leurs équipements et procédures de formation et d'examen et des résultats obtenus. Les prestataires d'EFP reconnus par l'organisme national d'accréditation voient leur position renforcée sur le marché de l'enseignement et de la formation dans le secteur du soudage. Les prestataires peuvent pour leur

promotion utiliser le nom et le logo de l'organisation nationale de branche et profiter de son excellente réputation, ce qui les avantage lorsqu'ils postulent pour des contrats importants.

Considérés dans leur ensemble, les résultats des systèmes d'accréditation existants sont assez convaincants: les systèmes sont largement acceptés par les prestataires, ils s'imposent sur le marché et les formations sont dispensées selon des normes de qualité fixées à l'avance sans intervention directe des autorités publiques.

Pour ce qui est de l'impact que l'accréditation appliquée à l'EFP a sur le monde de l'entreprise et sur la société en général, il est surprenant de constater que la promotion de la qualité dans l'EFP est largement négligée notamment au niveau national. Le PCIE est un excellent exemple de marque, tout comme le label américain de qualité dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et le logo de qualité utilisé dans le secteur du soudage; ces trois exemples démontrent la valeur ajoutée résultant de l'accréditation. Dans les systèmes nationaux et mis à part le label français GretaPlus, il est rare qu'existent pour les prestataires performants des labels de qualité reconnus. Les prestataires n'ont ainsi guère la possibilité, dans leurs contacts avec les clients et les apprenants potentiels, de signaler que leur qualité est reconnue. À la différence des approches sectorielles, il n'existe pas de stratégie de promotion visant à améliorer l'impact externe des systèmes d'accréditation en soulignant la qualité reconnue qui est celle des prestataires d'EFP accrédités. Ce considérable potentiel externe de renforcement de l'attrait que l'EFP peut avoir pour les jeunes dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie reste encore inexploité.

Les cadres sectoriels favorisent une certaine comparabilité européenne puisqu'ils sont pratiquement homogènes dans toute l'UE. Les systèmes tant nationaux que sectoriels d'accréditation sont basés sur de puissants cadres légaux/nationaux et professionnels/sectoriels largement unifiés, ajustés et adaptés en permanence. Des instruments adéquats sont souvent en place à l'appui des procédures: des informations détaillées sont mises à la disposition des prestataires d'EFP désireux de demander l'accréditation, des aides à la constitution du dossier de demande sont largement accessibles via Internet et les organismes d'accréditation diffusent en ligne à l'intention du public les résultats du processus d'accréditation.

5.8. Enjeux

On l'a déjà vu, le principal objectif des systèmes d'accréditation analysés est d'assurer le respect de normes minimales dans l'EFP. Les prestataires peu performants disparaissent du marché, tandis que les prestataires qui ont obtenu l'accréditation voient leur crédibilité renforcée.

Toutefois, en se concentrant sur le respect de normes minimales de qualité, les prestataires d'EFP tendent à négliger l'amélioration de la qualité des formations qu'ils offrent. Il est difficile de combiner ces deux aspects, et une faiblesse spécifique de la plupart des systèmes d'accréditation analysés est qu'ils omettent l'amélioration.

Plusieurs options sont disponibles pour pallier aux faiblesses constatées dans les systèmes d'accréditation actuellement utilisés.

Le tableau 17 récapitule, sur la base d'une analyse SWOT, les principales caractéristiques des systèmes d'accréditation analysés.

Le grand enjeu pour l'avenir consiste à développer l'accréditation pour en faire un moteur de l'amélioration de la qualité dans l'EFP et résoudre le conflit entre respect de normes minimales et amélioration de la qualité. Il pourrait être utile de renforcer le soutien prodigué aux prestataires d'EFP pour l'aménagement de leurs objectifs de qualité et la mise en œuvre des critères de qualité. Les systèmes d'accréditation devraient privilégier davantage l'efficacité des systèmes de gestion de la qualité des prestataires d'EFP et stipuler les conditions permettant un fonctionnement efficace. Le renforcement de l'orientation sur les résultats est un autre moyen d'améliorer la qualité des services de formation, et la mise à disposition d'outils adéquats aiderait les prestataires d'EFP à recueillir des données valides et fiables susceptibles d'instaurer la comparabilité parmi les prestataires.

Appréhender ces possibilités contribuerait par ailleurs à éviter plusieurs risques. Un risque usuel consiste à augmenter le nombre de critères et de normes d'accréditation au lieu de se concentrer sur les facteurs décisifs qui influent réellement sur la qualité, comme un système de gestion de la qualité chez les prestataires et une évaluation fiable de la réalisation des objectifs. Les cadres sectoriels, qui n'appliquent qu'un petit nombre de critères et de normes, sont un bon exemple de systèmes d'accréditation concis n'imposant aux prestataires d'EFP que des contraintes bureaucratiques limitées.

Dans le pire des cas, les systèmes d'accréditation continueront de négliger la dimension de l'amélioration et de se développer vers un suivi externe et un contrôle détaillé des prestataires d'EFP, avec pour effet implicite de multiplier les coûts et les efforts pour les prestataires et de faire de l'accréditation une formule commerciale.

Tableau 17. Atouts et faiblesses actuels, chances et menaces pour l'avenir

Atouts	Faiblesses
<p>Puissant cadre légal/professionnel pour les systèmes nationaux/sectoriels</p> <p>Révision et adaptation permanente des procédures et critères d'accréditation</p> <p>Transparence du processus d'accréditation: tous les outils à mettre en œuvre pour l'accréditation sont disponibles en ligne</p> <p>Les résultats de l'accréditation sont rendus publics à l'intention des clients potentiels</p> <p>Définition de normes minimales dans la fourniture de services d'EFPP, épuration du marché</p> <p>Comparabilité à l'échelle européenne (uniquement systèmes sectoriels)</p>	<p>Prévalence de l'orientation sur les intrants dans les systèmes nationaux d'accréditation</p> <p>Insuffisance de stipulation des méthodes de collecte de données pour l'évaluation de la réalisation des objectifs de qualité</p> <p>Omission de la mesure des extraits et des résultats des formations dispensées</p> <p>Exploitation non intégrale des impacts de l'accréditation sur les systèmes d'EFPP</p> <p>Insuffisance de l'orientation sur l'amélioration de la qualité de la formation</p> <p>Internationalisation rarement prise en compte dans les systèmes nationaux</p>
Chances	Menaces
<p>Renforcement des liens en pleine évolution entre le secteur de l'EFPP et le secteur de l'emploi</p> <p>Promotion de l'accréditation comme moteur de l'amélioration de la qualité</p> <p>Soutien aux prestataires d'EFPP dans la mise en œuvre des critères de qualité</p> <p>Plus grande orientation sur les systèmes de gestion de la qualité des prestataires d'EFPP; stipulation d'impératifs pour un système efficace de gestion de la qualité</p> <p>Renforcement de l'orientation sur les résultats: disponibilité d'instruments adéquats pour vérifier la qualité de la réalisation de la formation</p> <p>Comparabilité à l'échelle européenne des systèmes et procédures d'accréditation (pour les systèmes nationaux)</p>	<p>Multiplication de critères et de normes pour l'accréditation au lieu d'une concentration sur la qualité</p> <p>Alourdissement des contraintes bureaucratiques pour les prestataires d'EFPP</p> <p>Expansion du suivi et du contrôle externes des prestataires d'EFPP</p> <p>Apparition d'une industrie de l'accréditation</p>

Tendances communes et stratégies d'avenir

Ce chapitre se concentre sur la détection de tendances communes dans l'accréditation et de moyens de pallier aux faiblesses constatées. Il examine des stratégies potentielles susceptibles de favoriser de nouvelles avancées.

6.1. Processus d'accréditation

L'analyse de tous les cas présentés a confirmé que les prestataires d'EFP désireux de se soumettre à une procédure d'accréditation ne se trouvent pas confrontés à un réel défaut d'informations et d'instructions adéquates. Généralement, plusieurs services (ministères, organismes d'accréditation, organisations de prestataires d'EFP) diffusent des informations sur leur site web respectif, depuis lequel on peut télécharger gratuitement les documents nécessaires.

Les principales étapes de la procédure d'accréditation sont en gros toujours les mêmes, telles qu'elles sont récapitulées dans la séquence type de processus d'accréditation.

Séquence type de processus d'accréditation

Principales étapes du processus d'accréditation

1. La demande d'accréditation présentée par l'organisation prestataire est analysée. L'analyse consiste à vérifier si le client satisfait aux critères et normes applicables (existence d'un plan clair, etc.); il est alors procédé à une estimation de la durée du processus d'accréditation.
2. Une analyse détaillée du dossier présenté (systèmes de gestion du client, manuels qualité, rapport d'autoévaluation et plan d'amélioration) est effectuée.
3. Un délai de rectification des non-conformités relevées par l'organisme d'accréditation est notifié au prestataire candidat.
4. Étape facultative: une évaluation au cours d'une visite sur les lieux (destinée à vérifier si le système de gestion de la qualité tel qu'il est décrit au dossier est effectivement mis en œuvre par le prestataire).
5. Une évaluation de suivi est effectuée.
6. Analyse finale des informations recueillies et décision (y compris rédaction du rapport final d'évaluation aboutissant à la décision d'accorder ou non ou sous quelles conditions l'accréditation au prestataire candidat, prise par l'organisme responsable de l'accréditation).

6.2. Critères d'accréditation

Dans les approches sectorielles analysées, le nombre de critères d'accréditation est assez restreint, tandis que les systèmes nationaux d'accréditation recourent à une ample liste de critères par référence auxquels les prestataires sont évalués. Ces critères peuvent englober la gestion financière et les aspects comptables, des données sur l'infrastructure, les locaux et équipements, sur les compétences des enseignants, des personnels techniques et administratifs comme dans le cas de l'Edexcel.

Les systèmes nationaux d'accréditation mettent l'accent sur la réglementation du processus de formation, tandis que les cadres sectoriels ne le font pas. Ils se concentrent pour l'essentiel sur les procédures d'examen et de test et sur la certification des individus. Les cadres sectoriels évaluent les résultats de la formation en termes de compétences, ce qui les met davantage en prise sur les besoins des secteurs et d'une façon générale sur le marché du travail.

Toutefois, ils ne prennent en compte ni les perspectives et les besoins des apprenants, ni le processus d'apprentissage, ce qui constitue une notable faiblesse puisque les apprenants sont laissés entièrement à eux-mêmes pour atteindre les objectifs de la formation et obtenir une certification.

Les systèmes sectoriels, surtout ceux du système bancaire et du PCIE, sont peut-être trop ciblés et trop concis. Ils pourraient retenir certains critères des systèmes nationaux, attribuant davantage de poids au processus de formation. À l'inverse, les systèmes nationaux pourraient apprendre des systèmes sectoriels comment réduire le nombre effarant de critères qu'ils appliquent généralement.

Dans certains systèmes nationaux, les critères d'accréditation qui prévalent restent dérivés de l'approche traditionnelle orientée sur les intrants, alors que leur ambition générale peut être différente. En révisant les critères existants, on pourrait parvenir à une réorientation sur les extrants et les résultats de la formation et encourager les prestataires à accorder davantage d'attention à la certification et à l'employabilité des apprenants qu'ils forment.

6.3. Accréditation et employabilité

Comme le soulignait le chapitre 5, l'évolution des liens entre le secteur de l'EFP et le système de l'emploi pourrait aider à mettre davantage l'accent sur les critères relatifs aux extrants et aux résultats. Dans cette perspective,

une mesure plus systématique des extrants et des résultats de la formation constitue un pas vers l'amélioration de la qualité de l'EFP et de l'employabilité des apprenants. Toutefois, des outils adéquats permettant aux prestataires d'EFP de recueillir les données requises font souvent défaut, ce qui restreint la disponibilité d'informations suffisantes sur la pertinence de l'offre de formation et la possibilité de procéder à des comparaisons et à des évaluations comparatives entre prestataires.

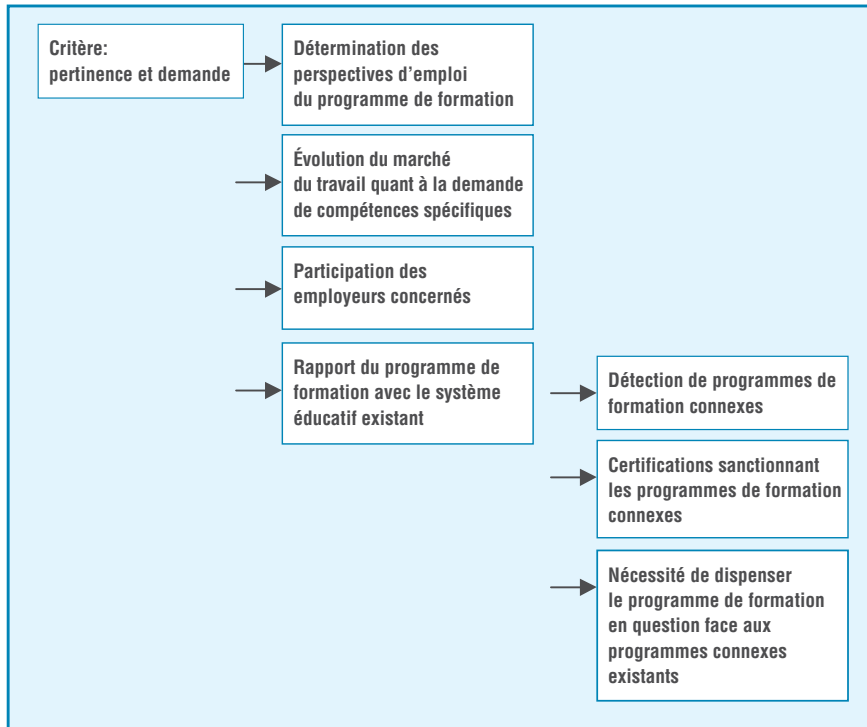
Toutefois, la mesure des extrants et des résultats n'est pas le seul moyen qui permettrait de renforcer les liens entre l'EFP et l'emploi. D'autres critères pourraient également être envisagés. Dans le système danois d'accréditation, par exemple, tout programme de formation présenté aux fins d'accréditation doit démontrer sa pertinence pour le marché du travail et ses résultats potentiels au niveau de l'employabilité des diplômés. En outre, comme le montre le graphique 15, le principe de la participation des parties prenantes dans la fixation des contenus des programmes de formation y constitue un facteur important. Au cours du processus d'accréditation, on demande aux prestataires candidats à l'accréditation si et comment ils ont analysé les tendances du marché (régional) du travail, la demande prévisible des compétences que le programme de formation doit dispenser et les perspectives d'emploi des futurs apprenants. Les employeurs devraient être eux aussi invités à participer à l'analyse engagée par les prestataires d'EFP.

Le graphique 15 est un exemple de mise en œuvre de critères d'accréditation prêtant un intérêt particulier aux résultats et où la participation des parties prenantes est un aspect essentiel.

Dans la région de Lombardie, en Italie, les attaches que les prestataires d'EFP entretiennent avec leur territoire sont utilisées comme critère d'accréditation, car elles servent à évaluer la pertinence de la formation pour le marché du travail régional et local. La Hongrie présente une autre démarche d'amélioration des perspectives d'emploi des apprenants, qui recourt à la coopération régionale et à la participation des parties prenantes. En 2007, sept comités régionaux de développement et de formation professionnelle (*Regionális Fejlesztési és Képzési Bizottságok*, RFKB) ont été institués par la loi. Placés sous la tutelle de l'Office de l'éducation, ils rassemblent des représentants des sections régionales des organisations patronales et syndicales, des chambres de commerce et d'industrie, des institutions d'EFP (prestataires d'EFP et propriétaires d'établissements d'EFP) et des représentants de l'Office de l'éducation.

Ils jouent un rôle de plus en plus important dans l'instauration d'un système d'EFP axé sur la demande et dans la coordination des activités régionales

Graphique 15. **Opérationnalisation des critères d'accréditation au Danemark**



Source: Institut danois de l'évaluation, 2009a.

de développement de l'EFPI. Les RFKB contribuent à faire concorder le développement de l'EFPI scolaire avec les besoins du marché du travail. Ils élaborent des stratégies régionales d'EFPI; ils sollicitent des crédits de développement et dressent des listes régionales des certifications et des métiers en situation de pénurie. Depuis 2008, les RFKB statuent également sur les objectifs de l'EFPI au niveau régional, les demandes régionales d'EFPI, les offres de formation professionnelle requises en conséquence et les effectifs correspondants d'apprenants.

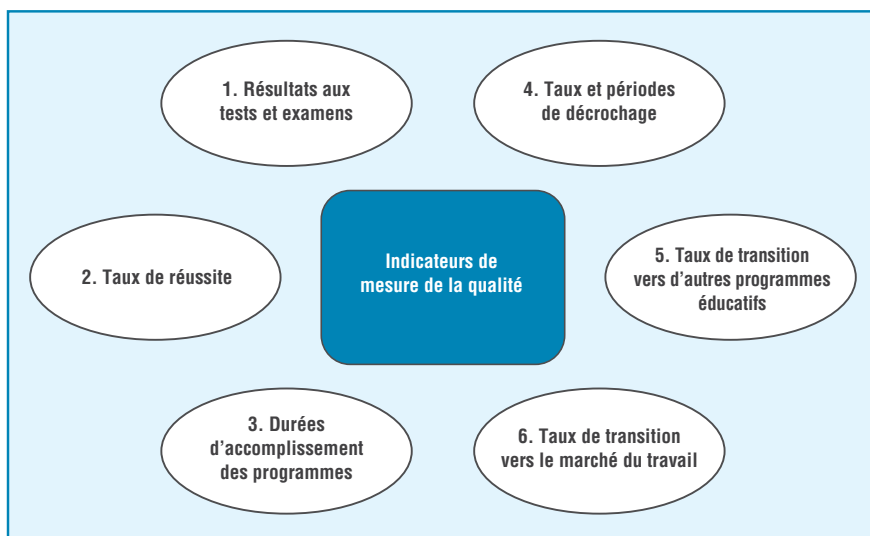
Leurs activités d'élaboration de stratégies régionales d'EFPI et de répartition des fonds de développement couvrent tous les types d'EFPI. Ils s'attachent par ailleurs à coordonner l'EFPI en milieu scolaire (EFPI), l'EFPI extra-scolaire (EFPI) et l'EFPI dans l'enseignement supérieur.

Les prestataires d'EFP ont besoin d'être conseillés sur les indicateurs à mettre en œuvre dans leurs propres systèmes internes de gestion de la qualité afin d'assurer la qualité de leurs services. On l'a vu au chapitre 5, ces indicateurs et les méthodes correspondantes d'évaluation et de collecte des données ne sont pas suffisamment définis dans tous les cadres nationaux et sectoriels. Les cadres d'accréditation ne devraient pas dicter aux prestataires d'EFP une liste complète d'indicateurs à mettre en œuvre. En tout état de cause, les conclusions des recherches menées mettent en évidence un impératif de plus grande pertinence des formations proposées pour les marchés régionaux, locaux ou sectoriels du travail; la fixation d'un ensemble réduit et cohérent d'indicateurs pourrait produire un élément de base commun permettant d'orienter fortement les efforts de qualité des prestataires d'EFP vers une culture de la qualité basée sur les extrants et les résultats.

Le cadre national danois recourt à un tel ensemble d'indicateurs de mesure de la qualité, centrés sur les données relatives aux extrants et aux résultats (graphique 16).

L'ensemble d'indicateurs utilisé dans le système danois a été élaboré dans le contexte de la coopération européenne dans l'EFP dans le cadre du processus de Copenhague. En 2009, cette coopération a abouti à l'adoption

Graphique 16. Indicateurs de qualité dans le système danois d'EFP



Source: Ministère danois de l'éducation, 2008b.

d'une recommandation du Parlement européen et du Conseil relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2009a). Un ensemble très élaboré d'indicateurs de qualité à l'appui de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité est présenté à l'annexe II de la recommandation, et le cadre danois en fait usage, ainsi que de certains des indicateurs proposés.

Il y a bien entendu d'autres indicateurs que l'on peut utiliser pour améliorer la qualité dans l'EFPP. Les cadres nationaux ou sectoriels ainsi que les prestataires d'EFPP devraient être incités à enrichir cet ensemble commun d'indicateurs par leurs propres indicateurs reflétant leurs besoins spécifiques d'amélioration.

Le recours à un ensemble commun d'indicateurs de qualité présente plusieurs avantages. En se concentrant sur les résultats et les acquis, ces indicateurs se rapportent à deux objectifs importants de l'EFPP: le renforcement des liens entre l'EFPP et le secteur de l'emploi et l'amélioration de l'employabilité des apprenants d'EFPP. Reflétant le cycle de formation, ces indicateurs sont reliés les uns aux autres et fournissent des informations plus utiles que des indicateurs isolés. Le recours à un ensemble cohérent d'indicateurs reflétant les objectifs, le processus et les résultats de la formation contribuera sans aucun doute à rendre plus compréhensible la dynamique de la qualité dans l'EFPP (Cedefop, Seyfried, 2007).

Un ensemble d'indicateurs de qualité devrait faire partie intégrante de la séquence type récapitulant les étapes du processus d'accréditation qui a été présentée à la section 6.1 ; il pourrait constituer un élément d'une stratégie européenne commune de l'accréditation dans l'EFPP.

6.4. L'accréditation dans l'EFPP et dans l'enseignement supérieur

Les études de cas présentées dans ce rapport ont permis de distinguer certains développements intéressants sur la voie d'un resserrement des liens entre l'EFPP et l'enseignement supérieur, de la création d'un cadre commun d'accréditation dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie.

Au Royaume-Uni/Angleterre, l'organisme d'accréditation reconnu n'est pas une organisation spécifique, mais un «processus continu» constitué de différents éléments faisant appel pour sa mise en œuvre à différentes agences. Ce sont les organisations de l'État, des régions, publiques, privées,

«historiques» ou «nouvelles» qui assurent le fonctionnement de l'accréditation sous tous ses aspects. Elles s'inscrivent dans un cadre national constituant une politique communautaire/politique/ministérielle qui s'applique à l'ensemble de l'éducation et pas seulement à l'EFPP – et ce cadre est similaire pour les universités, malgré leurs différences vis-à-vis de l'EFPP.

Ce sont des développements analogues dont on fait état au Danemark, où l'EVA (Institut danois de l'évaluation) est le seul organisme responsable de l'évaluation des programmes d'enseignement sous la tutelle du ministère de l'éducation, tandis que l'ACE (Institut danois d'accréditation) est l'institution du ministère des sciences responsable de toutes les accréditations dans l'enseignement supérieur. Il existe toutefois une instance commune de décision des deux institutions, le Conseil d'accréditation (*Akkrediteringsraadet*) institué en 2006 par le ministère des sciences. Le Conseil d'accréditation évalue la qualité des rapports d'accréditation de l'EVA (en les comparant aux rapports de l'ACE), mais le ministère de l'éducation se réserve le droit d'approbation finale de l'accréditation des programmes d'EFPP.

En Hongrie, il existe deux organismes différents d'accréditation dans l'EFPP et l'enseignement supérieur, l'Office d'accréditation de la formation des adultes (FAT), qui est l'organisme de décision pour l'EFPP, et le Comité hongrois de l'accréditation dans l'enseignement supérieur (MFAB), en charge de l'enseignement supérieur. Le FAT tient compte dans son activité des résolutions et propositions du MFAB, et il invite également des représentants du MFAB à participer à ses réunions, où ils ont voix consultative. Le FAT accepte les accréditations accordées par le MFAB, il n'y a pas de procédure additionnelle d'accréditation pour les institutions d'enseignement supérieur désireuses de dispenser des programmes d'EFPP.

Ainsi, tout au moins dans les trois pays qui viennent d'être cités, le paysage est semblable: un cadre commun d'accréditation dans l'EFPP et l'enseignement supérieur, avec des organismes différents pour mener le processus technique d'accréditation. Les divergences observées au niveau des fonctions de protection des autorités gouvernementales révèlent, une fois encore, que l'EFPP est davantage sous le contrôle de l'État que l'enseignement supérieur.

Mais ces trois exemples montrent aussi que les points communs entre l'EFPP et l'enseignement supérieur gagnent du terrain et que l'élaboration d'une approche commune de l'accréditation semble devenir une option réaliste qui pourrait bien être stimulée par l'importance croissante des approches d'apprentissage tout au long de la vie dans l'éducation et l'EFPP.

6.5. Reconnaissance commune de l'accréditation dans l'UE

Selon les dispositions prévues en Allemagne et au Danemark, les prestataires d'EFPP et les programmes d'EFPP peuvent obtenir l'accréditation d'un organisme d'accréditation étranger si cet organisme est reconnu dans un autre pays d'Europe sur la base des mêmes critères que ceux qui s'appliquent dans ces deux pays. Cette possibilité est ouverte par la mise en œuvre de la directive «services» de l'UE (2006/123/CE) relative à la libre circulation des services et à la liberté d'exercice. La directive affecte les activités de formation des adultes, ne les considérant pas comme des prestations gratuites de services publics, mais comme des services fournis sur un marché concurrentiel. Elle n'affecte pas directement le système d'accréditation des prestataires de formation des adultes. L'exemple de la Hongrie montre toutefois que l'adoption de cette directive instaurera des possibilités de reconnaissance commune entre systèmes similaires d'autres États membres. La loi prévoit qu'un prestataire d'EFPP peut faire accréditer ses activités de formation des adultes auprès d'une agence étrangère située dans un autre État membre. Dans sa demande d'accréditation, le prestataire devra prouver qu'il se conforme aux critères d'accréditation qui ne font pas partie du système hongrois d'accréditation. De la même manière, le ministre en charge de la formation des adultes devra définir dans une disposition légale distincte (décret ministériel) les éléments particuliers des systèmes d'accréditation d'autres États membres de l'UE pouvant être reconnus en Hongrie.

Les chances de coopération et de reconnaissance dans des secteurs de nature semblable se multiplient. Dans cette perspective, il convient d'harmoniser les cadres sectoriels avec les systèmes nationaux d'accréditation, qui deviennent de plus en plus élaborés. Dans le secteur du soudage, la citation suivante: «L'expérience de l'EFPP dans l'harmonisation de la certification des personnels et des entreprises indique qu'il est de toute importance de relier la certification européenne harmonisée aux systèmes nationaux de certification» (Quintino & Ferraz, 2007, p. 7) montre que l'harmonisation est plus qu'une simple possibilité: c'est en fait une nécessité.

Un autre texte européen, le règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008a) fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits, obligatoire pour les États membres à partir de 2010, pourra contribuer à la

reconnaissance commune des procédures et des critères puisqu'il demande aux États membres de créer un organisme national d'accréditation unique (il utilise le terme «accréditation») ⁽⁶⁵⁾.

Le règlement fournit par ailleurs des informations sur la manière de traiter l'accréditation sectorielle et stipule: «Les systèmes d'accréditation sectorielle devraient couvrir les domaines d'activité où les critères de compétence généraux auxquels doivent satisfaire les organismes d'évaluation de la conformité ne suffisent pas à assurer le niveau de protection nécessaire quand les exigences imposées concernent des domaines technologiques spécifiques et spécialisés ou des aspects ayant trait à la santé et à la sécurité. Comme [la coopération européenne pour l'accréditation] peut faire appel à un vaste éventail de connaissances techniques, elle devrait être invitée à élaborer des systèmes appropriés, notamment dans les domaines couverts par la législation communautaire» (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008a, p. 32).

Considérant ce qui précède, il paraît logique d'estimer que la création d'un organisme national d'accréditation unique aura sans doute des effets sur les systèmes d'accréditation en place dans certains États membres et certains secteurs et modifiera la façon dont ils sont structurés.

En tout état de cause, dans les secteurs de technologie de pointe et largement acceptés par le système du marché de l'EFPP, les changements que l'on peut escompter n'auront qu'un moindre effet; tel est le cas du secteur du soudage, où les organismes nationaux autorisés (ANB) accrédités par l'EFPP/IIS continueront de certifier les prestataires d'EFPP en vertu de normes strictes de qualité, de sécurité et d'environnement, et ne perdront rien de leur importance.

6.6. Accréditation et qualité dans l'EFPP

Cette section examine comment faire de l'accréditation un moteur d'amélioration de la qualité dans l'EFPP. Comme le soulignait le chapitre 5, les systèmes actuels d'accréditation privilégient souvent le respect de critères minimaux dans l'EFPP aux dépens de l'amélioration de la qualité de la formation dispensée, qu'ils s'abstiennent totalement ou presque d'encourager.

⁽⁶⁵⁾ L'impact du règlement européen sur l'agrément dans certains pays d'Europe a été discuté lors d'un atelier tenu à Athènes en 2008. L'impact sur l'Allemagne, par exemple, a été décrit par Golze (2008), l'impact sur la Grèce par Bakeas (2008).

On a vu plus haut que quatre facteurs essentiels pourraient permettre d'axer davantage sur la qualité les systèmes d'accréditation: liens du secteur de l'EFP avec le système de l'emploi, participation des parties prenantes, renforcement de la coopération régionale, et enfin et surtout mesure des extrants et des résultats par référence à un ensemble pertinent d'indicateurs.

6.6.1. Une meilleure qualité pour les prestataires d'EFP

La mise en œuvre par les prestataires d'EFP d'un système interne de gestion de la qualité peut être considérée comme l'un des principaux enjeux en vue d'améliorer la qualité à leur niveau. Cet instrument leur permet de s'attacher en permanence à la recherche d'une qualité meilleure, hors et indépendamment de l'accréditation, qui après tout est une évaluation externe intervenant une seule fois tous les trois à cinq ans. Ainsi, la mise en œuvre d'un système interne efficace de gestion de la qualité devrait constituer un impératif *sine qua non* dans tout système d'accréditation dont l'objectif ultime est de concourir à une meilleure qualité dans l'EFP.

Plusieurs cadres s'abstiennent toutefois de stipuler et de définir de manière suffisante certains éléments constitutifs d'un système de gestion de la qualité pleinement opérationnel. Il est souvent difficile de spécifier ce qui est nécessaire pour qu'un système de gestion de la qualité fonctionne efficacement.

Les cadres sectoriels prévoient moins souvent même encore que les systèmes nationaux un système efficace de gestion de la qualité. Le PCIE ne requiert pas que les organismes prestataires aient un système de gestion de la qualité. Le dispositif de l'AH&LEI, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, présente un élément intégré d'assurance qualité, mais celui-ci ne concerne que les programmes de formation bénéficiant d'une licence et ne peut affecter l'organisme prestataire lui-même. Le dispositif ne requiert pas que l'organisation dispose d'un système de gestion de la qualité.

À l'inverse, on trouve dans certains pays des formules où le processus d'accréditation accorde une grande priorité à la qualité du système interne de gestion de la qualité de l'organisme prestataire et au processus de formation des apprenants. On peut en citer pour exemple les critères appliqués en France par le label GretaPlus.

Le cadre national mis en œuvre en Hongrie met lui aussi fortement l'accent sur l'établissement d'un système d'autoévaluation. Les institutions doivent définir les domaines d'évaluation (en conformité avec les dispositions légales) ainsi que les méthodes à appliquer pour l'autoévaluation. En vertu du cadre national, le système d'autoévaluation doit fournir l'occasion d'une évaluation annuelle du fonctionnement global de l'institution. Le processus

d'autoévaluation doit couvrir des éléments caractéristiques, c'est-à-dire les moteurs de l'activité de l'institution, en prenant particulièrement en compte le rôle de la direction dans le développement d'une culture interne de la qualité, la gestion des ressources humaines, la définition et la mise en œuvre de la stratégie de l'institution, la gestion des rapports de partenariat et la régulation des processus. L'autoévaluation devrait également inclure une analyse poussée de l'activité de formation de l'institution et les résultats obtenus (résultats pour la société, perception de l'organisation par les participants, évaluation du matériel de formation et des performances des tuteurs, perception par les employés et les tuteurs de l'institution et de sa performance dans la mise en œuvre de la formation, résultats clés de performance et mesures de l'activité de formation de l'institution).

En Allemagne, la formule d'accréditation de l'AZWV exige la mise en place d'un système interne de gestion de la qualité. Les critères relatifs à ce système interne de gestion de la qualité portent sur les intrants ainsi que sur les extrants et les résultats, par exemple la satisfaction des apprenants envers la formation reçue, l'obtention du certificat et l'insertion dans l'emploi. Selon le cadre d'accréditation allemand, la liste intégrale des critères n'est prise en compte que lors de la première demande d'accréditation, tandis que le renouvellement de l'accréditation s'intéresse exclusivement au système interne de gestion de la qualité et à l'efficacité de son fonctionnement.

Une stratégie européenne systématique de l'accréditation dans l'EFPP – dont l'élaboration devrait s'inscrire dans le cadre de la coopération européenne en matière d'assurance de la qualité (CERAQ) – devra intégrer toute une série de critères pour stimuler l'adoption par les organismes prestataires d'EFPP d'une gestion interne efficace de la qualité. Les exemples de l'Allemagne, de la France et de la Hongrie pourraient constituer l'impulsion initiale d'une réorientation de l'accréditation sur l'amélioration de la qualité de la formation au niveau des prestataires.

6.6.2. Une meilleure qualité pour les systèmes d'EFPP

En principe, une accréditation des prestataires d'EFPP menée sur une vaste échelle devrait également avoir des retombées sur la qualité du système d'EFPP, mais selon certains indices (voir chapitre 5), les liens entre l'accréditation et l'amélioration de la qualité des systèmes d'EFPP ne sont pas encore intégralement exploités. Alors que la délivrance d'un label de qualité aux prestataires d'EFPP dont la demande d'accréditation a été acceptée est assez courante dans les cadres sectoriels, elle n'est guère pratiquée dans les exemples nationaux analysés – sauf en France. Toute stratégie commune

de marketing visant à renforcer l'attrait du secteur de l'EFPC fait défaut. Dans la plupart des systèmes nationaux, il faut être accrédité pour avoir accès aux financements publics, mais il n'existe pas de système récompensant les prestataires qui dispensent une formation de bonne qualité.

Une exception est constituée par le Danemark, où il existe un dispositif encourageant sur une base volontaire les prestataires à obtenir une meilleure qualité. Le gouvernement définit chaque année les priorités politiques essentielles pour le développement du secteur de l'EFPC, et les prestataires peuvent demander un financement en rapport avec ces priorités, parmi lesquelles figure depuis de nombreuses années l'assurance qualité.

Par ailleurs, depuis 2000, les prestataires danois doivent mener des évaluations comparables de tous les programmes d'EFPC qu'ils dispensent. Un instrument national d'autoévaluation a été mis au point à cet effet (voir: www.viskvalitet.dk) et constitue maintenant un élément obligatoire des stratégies de qualité des prestataires. Il s'agit de mesurer à la fois la satisfaction des participants et leurs acquis d'apprentissage, et la satisfaction des entreprises envers l'EFPC dont leurs employés ont bénéficié. Cet outil génère des données agrégées sur la qualité de l'EFPC au niveau national, pallie ainsi aux déficits existants et contribue à mieux aménager la qualité de l'EFPC au niveau du système.

Il est regrettable que cette pratique ne soit pas universelle. Alors que tous les systèmes d'accréditation produisent de nombreuses données, il est fréquent que rien ne soit fait au niveau du système pour autoriser le meilleur usage possible de ces données et des résultats obtenus. Même la démarche d'évaluation comparative de la région de Lombardie ne tire pas véritablement de conclusions des résultats obtenus.

En Allemagne et en Hongrie, tout au moins les rapports annuels des organismes d'accréditation fournissent-ils des résultats sur l'accréditation des prestataires d'EFPC et servent-ils notamment à adapter le cadre politique de l'EFPC.

Enfin, il importe de souligner que pour améliorer l'ensemble du système d'EFPC, il ne faut pas inviter seulement les prestataires d'EFPC, mais aussi les systèmes d'EFPC à appliquer le cycle de qualité. Les objectifs de qualité applicables aux systèmes d'EFPC devraient faire l'objet d'une évaluation et d'une redéfinition permanentes, et comme pour les prestataires elles devraient donner lieu à un bilan annuel des résultats obtenus, ainsi que des atouts et des carences.

6.6.3. Orienter l'accréditation sur l'amélioration de la qualité

On l'a vu, les systèmes d'accréditation actuels présentent un caractère d'ambiguïté entre l'obligation d'assumer ce qui existe déjà et l'aspiration

de contribuer à la qualité dans l'EFP. Ceci étant, il semble qu'il y ait deux options quant à la marche à suivre à l'avenir pour l'accréditation dans l'EFP. Au titre de la première option, l'accréditation pourrait adopter un cheminement administratif et s'acquitter essentiellement de sa fonction de contrôle et de constat, sans grandement se préoccuper de l'amélioration de la qualité. Dans cette option, l'accréditation aurait surtout pour tâche de vérifier la conformité à des critères minimaux de mise en œuvre de la formation professionnelle, avec pour principale intention d'éliminer la mauvaise qualité. L'accréditation se concentrerait principalement sur le contrôle des normes relatives aux intrants, des conditions relatives aux infrastructures, de la bonne gestion financière, de l'adéquation des matériels et équipements utilisés par les prestataires. Ce type d'accréditation pourrait être effectué par des spécialistes de la comptabilité et de la gestion et par des experts techniques, mais pas forcément par des spécialistes de la formation.

La deuxième option consisterait à rapprocher davantage l'accréditation et la qualité, à passer outre à la primauté donnée par les systèmes d'accréditation à la fonction de contrôle et de constat, et à davantage centrer l'accréditation sur les aspects qui ont des répercussions directes sur la qualité du processus de formation. Dans ce scénario, l'accréditation se concentrerait sur l'évaluation des extrants et des résultats de la formation et sur le déclenchement d'une dynamique de progression de la qualité dans les institutions prestataires d'EFP.

Éliminer la mauvaise qualité, ce n'est pas impulser la bonne qualité. La différence est décisive parce que dans les deux cas on fait usage de normes, de critères, d'outils. Une procédure d'accréditation centrée sur l'amélioration de la qualité devra assortir d'une moindre priorité sa fonction de contrôle et s'intéresser en toute priorité au système interne de gestion de la qualité du prestataire. Cette démarche aiderait les prestataires d'EFP à mettre en place un système interne de gestion de la qualité qui puisse apporter une contribution efficace à la qualité de l'offre de formation et au processus d'apprentissage des personnes en formation.

La présente étude préconise, afin de pallier à cette ambiguïté, une approche échelonnée d'accréditation des prestataires d'EFP. Cette approche devrait améliorer la qualité dans l'EFP sans négliger pour autant la fonction de constat qu'assume l'accréditation. Au premier échelon, une accréditation de base devrait être obligatoire et les prestataires d'EFP devraient établir qu'ils se conforment et s'attachent aux règles, normes et critères existants, et prouver ainsi qu'ils les assument.

Pour les institutions de formation ayant obtenu l'accréditation, des échelons supplémentaires d'excellence à gravir si elles le désirent pourraient être mis

en place. Au-delà des normes essentielles de l'accréditation de base, ces échelons d'excellence inciteraient les institutions de formation à parvenir à des niveaux de qualité plus élevés. Ces échelons devraient constituer une approche expressément orientée sur la qualité et viser à améliorer en permanence la qualité des formations. Les prestataires y parvenant se verraient attester un niveau d'excellence dans la qualité. Les prestataires candidats à l'accréditation en vertu de ce cadre devraient justifier d'améliorations durables des résultats et des acquis obtenus. Échelon suivant de la mise en œuvre d'un tel cadre, la performance de ces prestataires pourrait faire l'objet d'une évaluation comparative nationale. Les prestataires les plus performants pourraient être récompensés par une prestation financière et/ou par une meilleure visibilité au niveau national et/ou européen. Selon les progrès réalisés par la coopération européenne dans l'établissement d'un cadre commun d'accréditation dans l'EFP, une évaluation comparative transnationale des prestataires les plus performants pourrait être envisagée.

Il convient de noter qu'un cadre analogue existe déjà en Australie (Commonwealth of Australia, 2007).

Conclusions et recommandations

Ce rapport rend compte de l'analyse détaillée de quatre systèmes sectoriels et huit systèmes nationaux d'accréditation dans l'EFPP. L'analyse a révélé certaines différences et certaines ressemblances ainsi que de nombreux éléments communs. D'une manière générale, les objectifs communs l'emportent sur les différences des approches, et il semble y avoir suffisamment de raisons de s'attacher à poursuivre une stratégie systématique commune d'accréditation dans l'EFPP.

7.1. Organismes prestataires d'EFPP

On l'a vu, un système interne de gestion de la qualité fonctionnant efficacement est l'enjeu essentiel pour les prestataires d'EFPP en quête d'une amélioration de la qualité. Cependant, s'il devrait s'agir là d'une condition fondamentalement nécessaire pour obtenir l'accréditation, elle n'est très certainement pas suffisante.

Les systèmes nationaux et sectoriels d'accréditation devraient encourager les prestataires à construire leurs propres objectifs de qualité indépendamment de l'ensemble standard de critères de qualité mis en œuvre dans le cadre du processus d'accréditation. Les prestataires d'EFPP devraient aspirer à prendre en main leur démarche de qualité et à sans cesse en construire, vérifier et redéfinir le profil interne et les objectifs. Ils devraient plus systématiquement scruter et réexaminer en permanence les résultats des évaluations afin de détecter les points faibles, d'instituer une gestion permanente de la qualité et de gérer la transition vers une meilleure qualité.

Afin d'améliorer la qualité, les prestataires d'EFPP devraient mettre en œuvre et promouvoir une culture interne de l'apprentissage. Plusieurs voies s'offrent à eux: ils peuvent appliquer une formule d'organisation apprenante, ils peuvent rechercher des conseils auprès d'intervenants externes, qu'il s'agisse d'experts professionnels ou d'homologues opérant chez d'autres prestataires, ils peuvent chercher à obtenir une certification externe de leur système de qualité.

Les organisations regroupant les prestataires d'EFPP pourraient soutenir l'échange d'expériences relatives aux systèmes internes de gestion de la qualité, en aidant les prestataires à cerner les aspects essentiels, à apprendre les uns des autres et à rendre plus efficaces leurs systèmes de gestion de la qualité. Un tel échange d'expériences pourrait toutefois se trouver limité par la concurrence qui règne entre les prestataires. Il n'en devrait pas moins être possible d'organiser des processus d'apprentissage commun, par exemple au moyen d'examens par des pairs.

Les prestataires d'EFPP et les organisations les regroupant devraient avoir voix au chapitre dans les organes de direction des organismes d'accréditation. Ils pourraient faire l'apport de l'expérience acquise lors des demandes d'accréditation, et de l'idée qu'ils se font des critères et normes mis en œuvre dans le cadre du processus d'accréditation. Enfin, ils pourraient formuler des propositions sur les moyens de simplifier le processus d'accréditation et de réduire les contraintes bureaucratiques. En Allemagne, par exemple, l'organisation regroupant les prestataires d'EFPP a présenté sa propre proposition de cadre d'accréditation, ajusté et ciblé sur les conditions spécifiques de l'EFPP (Bundesverband der Träger beruflicher Bildung, 2005). Ce cadre, le BQM, ne vise pas à se substituer au cadre national officiel, mais répond aux exigences de la loi allemande, des milieux professionnels et des personnes en formation. En même temps, c'est un cadre spécifique qui peut s'appliquer aux petits comme aux grands prestataires d'EFPP. Il s'adresse donc aux prestataires, pour lesquels il constitue un outil qui doit les aider à concentrer leurs efforts sur la qualité du processus de formation et son amélioration constante. Le cadre BQM est lui-même réexaminé en permanence au vu de l'évolution des dispositions légales régissant l'accréditation, des nouveaux besoins des entreprises et du marché du travail ainsi que des expériences des prestataires d'EFPP.

7.2. États membres et organismes d'accréditation

Les États membres pourraient au sein de leurs cadres nationaux de qualité renforcer la participation des parties prenantes de l'EFPP et des différents secteurs du marché du travail et faciliter la participation des apprenants de l'EFPP. Ces parties prenantes pourraient contribuer au développement des critères d'accréditation, mener un suivi des procédures d'accréditation et faire bénéficier de leur expérience et de leurs conseils les instances dirigeantes des organismes d'accréditation.

Les États membres et les organismes d'accréditation devraient rendre publics les résultats de l'évaluation des prestataires d'EFPP.

Sur la base d'une comparaison des résultats obtenus, on pourrait mettre en place un instrument complémentaire tel qu'un système d'incitation ou de récompense pour les prestataires d'EFPP particulièrement performants. Les prestataires excellents pourraient être mis en exergue par une marque distinctive.

Les États membres pourraient promouvoir la coopération avec une organisation regroupant les prestataires d'EFPP ainsi qu'avec des organisations professionnelles susceptibles de fournir aux prestataires d'EFPP des services d'appui externe pour mettre en place leur système interne de gestion de la qualité et rendre plus efficace leur fonctionnement. Un tel appui pourrait cependant être nettement distinct des activités d'évaluation menées au cours du processus d'accréditation.

Le marketing est un autre domaine où les États membres pourraient jouer un rôle important, sinon décisif, pour améliorer la visibilité de la qualité dans l'EFPP et l'attrait même de l'EFPP.

La création de labels de qualité pour les prestataires d'EFPP ayant obtenu l'accréditation pourrait contribuer à rendre le secteur plus attractif. Les États membres pourraient par ailleurs renforcer la coopération entre organismes d'accréditation de l'EFPP et de l'enseignement supérieur, déterminer les éléments communs et progresser sur la voie de l'établissement d'un cadre d'accréditation cohérent couvrant tous les volets de leur système éducatif sans négliger les spécificités de chaque secteur.

Au niveau européen et international, les États membres pourraient mettre en commun leurs expériences de la mise en œuvre de systèmes nationaux d'accréditation. Ils pourraient en tirer des enseignements mutuels sur la façon de construire des cadres nationaux d'accréditation cohérents et efficaces et de renforcer les éléments qui dans le cadre de l'accréditation viennent à l'appui de la fonction d'amélioration de la qualité. Pour instaurer un climat de confiance mutuelle, des évaluateurs d'autres États membres pourraient être conviés à participer au processus d'accréditation de prestataires d'EFPP ainsi qu'aux réunions des instances dirigeantes des organismes d'accréditation, comme c'est par exemple le cas dans l'enseignement supérieur.

Ce renforcement de la coopération dans l'EFPP devrait aboutir à ce que la reconnaissance commune des accréditations ne soit plus limitée à certains pays (voir section 6.5), mais qu'elle devienne la règle dans toute l'Europe et tous les États membres. Les prestataires d'EFPP devraient, puisque (comme le montre ce rapport) les cadres nationaux d'accréditation présentent

d'importants points communs, être encouragés à obtenir l'accréditation d'agences situées hors de leur propre pays.

À première vue, il pourra être plus facile d'établir une telle coopération dans les États membres dotés d'un organisme d'accréditation ayant vocation nationale que dans ceux où il existe un marché ouvert de l'accréditation avec des agences se faisant concurrence sous la tutelle d'une instance publique d'accréditation.

7.3. Organisations sectorielles d'accréditation

Les organisations sectorielles possédant un système d'accréditation des prestataires d'EFP pourraient mener un échange intersectoriel d'expériences pour discuter des différences et des points communs de leurs approches, les comparer et en tirer des enseignements mutuels.

Certains systèmes sectoriels devraient moins privilégier l'évaluation et les procédures d'examen et prêter davantage d'attention au processus de formation et aux besoins des apprenants. En outre, ils pourraient renforcer la dimension qualité dans leurs systèmes d'accréditation en encourageant les prestataires à mettre en œuvre un système interne de gestion de la qualité, qui devrait devenir une condition *sine qua non* de l'accréditation dans les secteurs.

7.4. Coopération européenne

Face aux enjeux futurs de l'accréditation et à la relation fondamentale qui l'allie à la qualité dans l'EFP, l'accréditation devrait bénéficier d'une priorité renouvelée dans la coopération européenne.

L'amélioration de la coopération européenne entre les institutions d'accréditation qui opèrent au sein de l'enseignement et de la formation professionnels devrait s'inscrire à part entière dans la coopération européenne qui existe déjà en matière d'assurance qualité (CERAQ). Les grandes phases du processus communes à tous les systèmes d'accréditation, telles qu'elles ont été dégagées dans cette étude (voir section 6.1), associées à l'ensemble d'indicateurs de qualité fixés à l'annexe II de la recommandation du Parlement européen et du Conseil relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (Parlement européen & Conseil de l'Union

européenne, 2009a), constituent un fondement robuste pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie systématique commune en matière d'accréditation dans l'EFP. Une telle coopération pourrait, comme le CERAQ lui-même, être concrétisée sur une base volontaire dans le respect intégral des compétences des États membres et promouvoir la coopération, afin de parvenir à un échange de bonnes pratiques et à une communauté de vues.

Pour mener à bien dans le cadre de la coopération européenne l'accréditation dans l'EFP, l'approche suivie dans l'enseignement supérieur pourrait s'avérer utile. Dans l'enseignement supérieur, des normes et directives européennes communes d'assurance qualité ont été publiées et avalisées par les ministères de l'éducation des États signataires de Bologne lors de leur réunion de mai 2005 tenue à Bergen. Ces normes et lignes directrices sont conçues pour s'appliquer à toutes les institutions d'enseignement supérieur et agences d'assurance qualité d'Europe, quels que soient leur structure, leur fonction, leur taille et le système national dont elles relèvent.

La recommandation de 2008 relative au cadre européen des certifications (CEC) et le constant développement des cadres nationaux des certifications dans tous les États membres exigent une consolidation progressive de la compréhension et de la confiance mutuelles entre les parties prenantes de l'éducation, de l'EFP et des secteurs. Le renforcement de la coopération dans l'accréditation représente une importante contribution à l'établissement de cette confiance.

Glossaire

accréditation d'un prestataire d'enseignement ou de formation

Procédure de contrôle qualité visant à la reconnaissance et approbation officielles d'un prestataire d'enseignement ou de formation par l'autorité législative ou professionnelle compétente après vérification de la conformité vis-à-vis de certaines normes prédéfinies. (Cedefop, 2008c (adapté de Canadian Information Centre for International Credentials, 2003)).

apprentissage tout au long de la vie / éducation et formation tout au long de la vie

Toute activité d'apprentissage entreprise à tout moment de la vie, dans le but d'améliorer les savoirs, savoir-faire, aptitudes, compétences et/ou qualifications, dans une perspective personnelle, sociale et/ou professionnelle. (Commission européenne, 2001; Cedefop, 2008c).

aptitudes professionnelles / capacités professionnelles

Capacité de réaliser des tâches et résoudre des problèmes. (Cedefop, 2008c; Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008b).

assurance qualité dans l'enseignement et la formation

Les activités (planification, mise en œuvre, évaluation, rapport et amélioration de la qualité) déployées pour assurer que l'enseignement et la formation (contenu des programmes, curricula, évaluation et validation des résultats d'apprentissage, etc.) répondent aux exigences de qualité des acteurs concernés.

Note:

- l'AQ contribue à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'enseignement et de formation;
- l'AQ couvre les niveaux macro (le système éducatif), meso (les établissements) et micro (les processus d'enseignement et d'apprentissage). (Cedefop, 2011).

autoévaluation (d'un prestataire d'EFP)

Processus ou méthode appliqués par un prestataire d'EFP, sous sa propre responsabilité, pour évaluer ses performances ou sa position par rapport à deux dimensions:

- une dimension interne («micro niveau»), qui recouvre les services, le personnel, les bénéficiaires ou les clients, la stratégie et/ou l'organisation interne, les plans de développement, etc.;
- une dimension externe («macro niveau»), qui recouvre l'analyse de l'offre éducative de cette institution par comparaison à d'autres et des rapports avec les acteurs aux différents niveaux (décideurs locaux, syndicats, pouvoirs locaux, type de marché du travail et besoins de l'EFP, réseau d'information, types de population intéressée par l'offre de formation et évolution des besoins, principaux résultats des travaux sur l'EFP aux niveaux national et européen).

Cette double autoévaluation sur deux plans permet au prestataire d'EFP non seulement d'améliorer son système interne de contrôle de la qualité, mais aussi d'évaluer sa position dans ses différents contextes. (Cedefop, 2011).

autoévaluation (d'un apprenant)

La capacité d'un apprenant à observer, analyser et juger sa performance à partir de critères prédéfinis et de trouver le moyen de l'améliorer. (Alverno College, 2006).

besoins de compétences / besoins en qualifications

La demande pour certains types spécifiques d'aptitudes, compétences et qualifications sur le marché de l'emploi (demande totale d'un pays, d'une région ou d'un secteur, etc.). (Cedefop, 2011).

cadre de qualité pour l'accréditation des prestataires de formation

Réglementations, critères, procédures (détection des besoins de formation, ressources, conception des curricula, système de gestion de la qualité, évaluation de l'EFP, évaluation des résultats d'apprentissage, contrôle des résultats, etc.) définis pour l'accréditation des prestataires de formation.

cadre des certifications

Instrument permettant de définir et de classer des certifications (par ex. au niveau national ou sectoriel) selon un ensemble de critères (par ex. à l'aide de descripteurs) applicables à des niveaux spécifiques de résultats/acquis d'apprentissage.

Note:

Un cadre de certifications peut être utilisé:

- pour établir des normes nationales en matière de savoirs, d'aptitudes et de compétences;
- pour promouvoir la qualité de l'éducation;
- pour fournir un système de coordination et/ou d'intégration des certifications et permettre leur comparaison en établissant des rapports entre elles;
- pour promouvoir l'accès à l'apprentissage, le transfert des résultats/acquis d'apprentissage et la progression au sein du parcours d'enseignement et de formation.

(Cedefop, 2008c (adapté de Commission européenne, 2006b; OCDE, 2007)).

Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité (CERAQ)

Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité, ce qui comprend un cycle d'assurance et d'amélioration de la qualité (planification, mise en œuvre, évaluation et réexamen/révision), sur la base d'une sélection de critères de qualité, de descripteurs et d'indicateurs applicables à la gestion de la qualité tant au niveau des systèmes d'EFP qu'au niveau des prestataires d'EFP. Il ne s'agit pas d'introduire de nouvelles normes mais de soutenir l'action des États membres, tout en préservant la diversité de leurs approches. (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2009a).

ou

Instrument de référence destiné à aider les États membres à promouvoir et à contrôler l'amélioration constante de leurs systèmes d'EFP, sur la base de références européennes communes. Ce cadre prend appui sur le CCAQ et le prolonge.

Note:

- la recommandation établissant un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels a été adoptée le 18 juin 2009;
- la méthodologie proposée par le cadre s'appuie sur:
- un cycle en quatre phases (planification, mise en œuvre, évaluation et réexamen) décrites pour les systèmes et les prestataires d'EFP;
- des critères de qualité et des descripteurs indicatifs pour chaque phase du cycle;
- des indicateurs communs qui permettent d'évaluer les objectifs, les moyens, les processus et les résultats de la formation. Certains indicateurs sont fondés sur des données statistiques, d'autres sont d'ordre qualitatif (Cedefop, 2011; Parlement européen et Conseil de l'Union européenne, 2009a).

Cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie (CEC)

Outil de référence pour la description et la comparaison des niveaux de certification dans les systèmes de qualification élaborés à l'échelon national, international ou sectoriel.

Note: les principaux éléments du CEC sont un ensemble de 8 niveaux de référence énoncés sous la forme de résultats/d'acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes et/ou compétences), de mécanismes et de principes de coopération volontaire. Ces huit niveaux couvrent l'ensemble des certifications, de celles qui valident les savoirs, aptitudes et compétences de base jusqu'au niveau le plus élevé de l'enseignement universitaire et de la formation professionnelle. Le CEC est un instrument de traduction pour les systèmes de certification. [Cedefop, 2008c (adapté de Commission européenne, 2006a)].

ou

Outil de référence pour comparer les niveaux des certifications relevant de systèmes de certification différents et pour promouvoir à la fois l'apprentissage tout au long de la vie et l'égalité des chances dans la société de la connaissance, ainsi que la poursuite de l'intégration du marché européen du travail, dans le respect de la riche diversité des systèmes éducatifs nationaux (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008b).

certification (qualité)

Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées. (ISO).

certification des résultats / acquis d'apprentissage

Procédure de délivrance d'un certificat, diplôme ou titre attestant formellement qu'un ensemble de résultats/acquis d'apprentissage (savoirs, savoir-faire, aptitudes et/ou compétences) obtenus par un individu ont été évalués et validés par un organisme compétent à l'aune d'un standard prédéfini.

Note: la certification peut attester des résultats/acquis d'apprentissage obtenus dans des contextes formels, non formels ou informels. (Cedefop, 2008c).

compétence

La capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008b).

ou

La capacité à mettre en œuvre des résultats/acquis d'apprentissage d'une manière appropriée dans un contexte défini (éducation, travail, développement personnel ou professionnel).

Note: la compétence ne se limite pas à des éléments cognitifs (l'utilisation d'une théorie, de concepts ou de savoirs tacites); elle englobe également des aspects fonctionnels (notamment aptitudes techniques), interpersonnels (par exemples aptitudes sociales ou organisationnelles) et éthiques (valeurs). (Cedefop, 2008c; Commission européenne, 2006a).

contrôle de (la) qualité

Techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences de qualité. (ISO 8402).

ou

maîtrise de la qualité

Partie de la gestion de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité. (ISO 9000).

critère

Principe ou élément de référence pour évaluer, analyser ou comparer. (Cedefop, 2011).

enseignant

Personne dont la fonction est de transmettre à des apprenants des savoirs, savoir-faire et/ou compétences au sein d'un établissement d'enseignement ou de formation.

Note:

- le métier d'enseignant couvre plusieurs fonctions: organisation et mise en œuvre des programmes et transmission des savoirs (généraux ou spécifiques, théoriques ou pratiques) et/ou des savoir-faire.
- dans les établissements à orientation professionnelle, la fonction d'enseignant peut recouvrir partiellement celle de formateur.

(Cedefop, 2008c; AFPA, 1992).

enseignement et formation continue

Toute activité d'enseignement ou de formation entreprise après la sortie du système d'enseignement ou de formation initiaux, ou après l'entrée dans la vie active, et permettant aux individus:

- d'améliorer ou de mettre à jour leurs savoirs et/ou compétences;

- d'acquérir de nouvelles compétences, dans la perspective d'une promotion socioprofessionnelle ou d'un reclassement / d'une reconversion;
- de poursuivre leur développement personnel ou professionnel.

Note: la formation et l'enseignement continus s'inscrivent dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie, et englobent toutes les formes d'éducation (enseignement général, spécialisé ou professionnel, actions de formation formelles ou non formelles, etc.). La formation et l'enseignement continus constituent un facteur clé de l'employabilité des individus. (Cedefop, 2008c).

enseignement et formation initiaux

Enseignement ou formation de type général ou professionnel se déroulant au sein du système d'enseignement ou de formation initiaux, en principe avant l'entrée dans la vie active.

Notes:

- pour certains auteurs, une formation complète entreprise après l'entrée dans la vie active peut être considérée comme une formation initiale;
- l'enseignement et la formation initiaux couvrent tous les niveaux, au sein des filières d'enseignement général ou professionnel (à temps plein en établissement ou en alternance) ou d'apprentissage professionnel. (Cedefop, 2008c).

évaluation de l'enseignement et de la formation

Jugement quant à la valeur d'une intervention, d'un programme ou d'une politique en référence à des critères et des normes explicites (sa pertinence ou son efficacité, par exemple).

Note: l'évaluation comprend deux grandes dimensions:

- un examen systématique visant à déterminer la valeur ou le bien-fondé d'un programme, d'une mesure ou d'une politique au travers d'une appréciation et d'une étude approfondies appliquant les méthodes, critères, normes et indicateurs pertinents de la recherche sociale (évaluation sommative ou d'impact);
- un processus évolutif qui éclaire ou explicite des politiques, des processus et des pratiques spécifiques à l'intention de leurs parties prenantes, qui participe à l'apprentissage collectif, qui réduit la part d'incertitude lors des prises de décisions, et qui contribue à améliorer la conception et la mise en œuvre du programme et/ou de futures initiatives apparentées (évaluation formative ou des processus). (Commission européenne, 1999; Cedefop, 2011).

évaluation des résultats / acquis d'apprentissage

Le processus consistant à apprécier les savoirs, savoir-faire, aptitudes et/ou compétences d'un individu à l'aune de critères prédéfinis (résultats attendus, mesure des résultats/acquis d'apprentissage). L'évaluation débouche habituellement sur la validation et la certification.

Note: en anglais, le terme «assessment» se réfère généralement à l'évaluation des compétences des apprenants, alors que «evaluation» renvoie plutôt à l'évaluation des méthodes ou des prestataires d'enseignement et de formation. (Cedefop, 2008c).

exigence de qualité

Besoins ou attentes formulés en matière de qualité. (Adapté de ISO 9000).

extrant (qualité)

Conséquence immédiate, directe et tangible d'une intervention. (Cedefop, 2011).

formateur

Toute personne exerçant une ou plusieurs activités liées à la fonction de formation (théorique ou pratique) soit au sein d'un établissement d'enseignement ou de formation, soit sur le lieu de travail.

Note:

Il existe deux catégories de formateurs:

- les formateurs professionnels sont des formateurs spécialisés dont la fonction peut s'apparenter à celle d'enseignant dans un établissement d'enseignement ou de formation professionnels;
- les formateurs occasionnels sont des professionnels qui, dans le cadre de leur activité professionnelle, assurent ponctuellement, au titre de leur compétence spécifique, une fonction de formateur, soit en interne (formation au sein de l'organisation, accueil de nouveaux collaborateurs, tutorat, encadrement des apprentis, etc.) soit en externe (intervention en établissement).

Le formateur est appelé à assurer différentes fonctions:

- conception de l'action de formation;
- organisation et mise en œuvre de l'action de formation;
- animation de l'action de formation en transmettant des savoirs, savoir-faire et/ou compétences;
- médiation d'apprentissage en aidant l'apprenant dans le développement de ses savoirs et de ses compétences par des instructions, des commentaires et des conseils tout au long du processus d'apprentissage.

(Cedefop, 2008c; AFPA, 1992).

indicateur de résultat dans l'EFP

Statistique sur les résultats de l'EFP, mesurant par exemple la performance au travail, le taux d'accès au niveau supérieur d'éducation ou le taux d'intégration sur le marché du travail. (Cedefop, 2011).

intran

Les ressources humaines, financières et physiques affectées à une intervention. (Cedefop, 2011).

manuel qualité

Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme. (ISO 8402).

ou

Document spécifiant le système de gestion de la qualité d'un organisme. (ISO 9000).

norme / référentiel

Énoncé, approuvé et formalisé par un organisme reconnu, qui définit les règles à suivre dans un contexte donné ou les résultats à atteindre. (ISO).

organisme certificateur

Organisme délivrant des certifications (certificats, diplômes ou titres) qui attestent d'une manière officielle et formalisée les résultats/acquis d'apprentissage d'un individu (savoirs, aptitudes et/ou compétences) à l'issue d'une procédure d'évaluation et de validation. (Cedefop, 2008c).

organisme de certification (qualité)

Organisme qui donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées, à l'issue d'une évaluation selon des critères prédéfinis. (Adapté de ISO).

politique de qualité

Orientations et objectifs généraux d'un organisme concernant la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau. Note: le Groupe de travail technique sur la qualité dans l'EFP a identifié trois objectifs en matière de politique de qualité des systèmes:

- amélioration de l'employabilité de la main-d'œuvre;
- meilleure adéquation entre l'offre et la demande de formation;

- amélioration de l'accès à l'EFP, en particulier pour les groupes les plus vulnérables.
(ISO 8402; Cedefop, 2011).

prestataire d'enseignement ou de formation

Organisme ou individu prestant une action d'enseignement ou de formation.

Note:

- les prestataires d'enseignement et de formation peuvent être des organismes spécialisés dans ce type de services, ou exercer cette activité en marge d'une autre activité professionnelle. Il peut également s'agir de travailleurs indépendants qui proposent leurs services de formation;
- la certification des prestataires est un élément important de la qualité dans l'enseignement et la formation. (Cedefop, 2011).

programme d'enseignement ou de formation

Ensemble d'activités, de contenus de formation et/ou de méthodes mis en œuvre pour réaliser les objectifs pédagogiques définis (acquisition de savoirs, aptitudes et/ou compétences), et organisés dans un ordre logique et sur une période déterminée.

Note: le terme programme désigne la mise en œuvre des activités d'apprentissage alors que le terme curriculum se réfère à la conception, l'organisation et la programmation de ces activités. (Cedefop, 2008c).

qualification

Le terme qualification recouvre différents aspects:

- (a) la qualification formelle: résultat formel (certificat, titre ou diplôme) d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une autorité compétente établit qu'un individu possède les résultats/acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée et/ou possède les compétences nécessaires pour exercer un emploi dans un domaine d'activité professionnelle spécifique. Une qualification confère une reconnaissance officielle de la valeur des résultats/acquis d'apprentissage sur le marché de l'emploi ou de l'éducation/formation. Une qualification peut conférer un droit juridique à l'exercice d'un métier;
- (b) les exigences de qualification: la somme des savoirs, savoir-faire, aptitudes et compétences permettant à un individu d'exercer un emploi.
(Cedefop, 2008c, adapté de European Training Foundation, 1997; Eurydice, 2006; OIT, 1998; OCDE, 2007).

qualité

Ensemble de propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. (ISO 8402).

ou

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences. (ISO 9000).

résultat (qualité)

Changements ou impact socioéconomiques positif ou négatif découlant à long terme, de manière directe ou indirecte, des intrants, activités et extrants de l'intervention. (Adapté de Johnson Center).

résultats d'apprentissage / acquis d'apprentissage

L'ensemble des savoirs, aptitudes et/ou compétences qu'un individu a acquis et/ou est en mesure de démontrer à l'issue d'un processus d'apprentissage formel, non formel ou informel.

Note: en français, résultats d'apprentissage est davantage utilisé dans le contexte de l'ingénierie de la formation, et acquis d'apprentissage dans celui de la validation. (Cedefop, 2008c).

ou

L'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'éducation et de formation; ces acquis de l'éducation et de la formation sont définis sous la forme de savoirs, d'aptitudes et de compétences. (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2008b).

spécification (qualité)

Ensemble explicite d'exigences à satisfaire par un matériau, produit ou service. (Wikipedia).

système de gestion de la qualité

Système de gestion permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité. (ISO 9000).

Système européen de crédits d'apprentissage pour la formation et l'enseignement professionnels (ECVET)

Cadre technique pour le transfert, la reconnaissance et, le cas échéant, la capitalisation des acquis d'apprentissage individuels en vue de l'obtention d'une certification. Les outils et méthodes prévus dans ECVET comprennent

la description des certifications en termes d'unités d'acquis d'apprentissage avec points de crédit associés, un processus de transfert et de capitalisation et des documents complémentaires tels que des contrats pédagogiques, des relevés des registres et des manuels à l'intention des utilisateurs d'ECVET (Parlement européen & Conseil de l'Union européenne, 2009b).

ou

Dispositif qui permet d'exprimer les qualifications en unités de résultats/d'acquis d'apprentissage auxquelles sont associés des points de crédit, et qui est assorti d'une procédure de validation des résultats, afin de promouvoir:

- la mobilité des personnes en cours de formation;
- la capitalisation, le transfert, la validation et la reconnaissance des résultats/acquis d'apprentissage (formel, non formel ou informel) effectués dans différents pays;
- la mise en œuvre de l'apprentissage tout au long de la vie;
- la transparence des qualifications;
- la confiance mutuelle et la coopération entre les prestataires d'enseignement et de formation professionnels en Europe.

Note: le système ECVET est fondé sur la description des qualifications en termes de résultats/d'acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes et compétences) organisées en unités transférables et capitalisables auxquelles sont attachées des unités consignées dans un relevé personnel de résultats/d'acquis d'apprentissage. (Cedefop, 2008c; Commission européenne, 2006a).

système qualité

Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la qualité. Le système qualité fournit le cadre pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services prestés, ainsi que pour la mise en place de l'assurance qualité et du contrôle qualité. (ISO 8402; Massachusetts Department of Environmental Protection).

validation (qualité)

Confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences particulières pour un usage spécifique prévu sont satisfaites. (ISO 8402 et 9000).

validation des résultats / acquis d'apprentissage

La confirmation par une autorité compétente que les résultats/acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes et/ou compétences) acquis par un individu

dans un contexte formel, non formel ou informel, ont été évalués selon des critères prédéfinis et sont conforme aux exigences d'une norme (ou référentiel) de validation. La validation aboutit habituellement à la certification. (Cedefop, 2008c).

Liste des abréviations et acronymes

ACE	Institut danois d'accréditation (<i>Danmarks Akkrediteringsinstitutionen</i>)
AFNOR	Association française de normalisation
AFPA	Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (France)
AH&LA	<i>American Hotel and Lodging Association</i>
AH&LEI	<i>American Hotel and Lodging Educational Institute</i>
ANB	<i>Authorised national body</i>
ANBCC	<i>Authorised national body for company certification</i>
AQ	Assurance de la qualité
Aracip	Agence roumaine pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement pré-universitaire
Asbl	Association sans but lucratif
ATB	<i>Approved training bodies</i>
AZVV	<i>Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung</i>
BQM	<i>Bildungs-Qualitäts-Management</i>
BTEC	<i>Business and Technology Education Council</i>
CA&C	Comité d'accréditation et de certification
CAP	Certificat d'aptitude professionnelle
CCAQ	Cadre commun d'assurance de la qualité

CEC	Cadre européen des certifications
Cedefop	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle
CERAQ	Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité
CHE	<i>Certified hospitality educator</i>
CITE	Classification internationale type de l'éducation
CNC	Cadre national des certifications
CNFPA	Conseil national de formation professionnelle des adultes (Roumanie)
DE	Deutschland (Allemagne)
DIN	<i>Deutsche Industrienorm</i> (Institut allemand de normalisation)
DK	Danemark
DVS	<i>Deutscher Verband für Schweißen und verwandte Verfahren</i> (Fédération allemande du soudage)
EBTN	<i>European bank training network</i> (Réseau européen de formation bancaire)
ECTS	<i>European credit transfer system</i> (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits)
ECVET	<i>European credit system for vocational education and training</i> (Système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels)
EFCB	<i>European Foundation certificate in banking</i> (Certificat européen bancaire de base)
EFP	Enseignement et formation professionnels
EFPC	Enseignement et formation professionnels continus
EFPI	Enseignement et formation professionnelle initiaux
EFQM	Fondation européenne pour la gestion de la qualité

EVA	<i>Danmarks Evalueringsinstitut</i> (Institut danois de l'évaluation)
EFW	Fondation européenne pour le soudage, maintenant: Fédération européenne pour le soudage, l'assemblage et le coupage
FAT	Office d'accréditation de la formation des adultes (Hongrie)
FE	<i>Further education</i>
FR	France
Hotrec	Hôtels, restaurants et cafés en Europe (Association professionnelle des hôtels, restaurants et cafés dans l'Union européenne)
HU	Hongrie
IAB	<i>International Authorisation Board</i> (Comité international d'autorisation)
IEC	<i>International electrotechnical commission</i> (Commission électrotechnique internationale)
IHA	<i>Hotelverband Deutschland</i> (Association allemande de l'hôtellerie)
IIS	Institut international de la soudure
ISFOL	<i>Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori</i> (Institut pour le développement de la formation professionnelle des travailleurs) (Italie)
ISO	Organisation internationale de normalisation
IT	Italie
KVU	<i>Erhvervsakademiuddannelser</i>
LDM	Lycée des métiers
NSZFI	Institut national de la formation professionnelle et des adultes (Hongrie)
NVQ	<i>National vocational qualifications</i> (Certifications professionnelles nationales) (Royaume-Uni)
OCN	<i>Open college network</i> (Royaume-Uni)

OfQual	<i>Office of Qualifications and Examinations Regulation</i> (Office de régulation des certifications et des examens) (Royaume-Uni)
OfSted	<i>Office for Standards in Education</i> (Office des normes éducatives) (Royaume-Uni)
OKJ	Registre national des certifications (Hongrie)
PCIE	Passeport de compétences informatique européen
PCII	Passeport de compétences informatique international
PDCA	<i>Plan, do, check, act</i> (planifier, développer, contrôler, ajuster)
QAA	<i>Quality Assurance Agency</i> (Agence pour l'assurance de la qualité) (Royaume-Uni)
QCA	<i>Qualification and Curriculum Authority</i> (Office des certifications et des curricula) (Royaume-Uni)
RO	Roumanie
SFA	<i>Skills Funding Agency</i> (Agence de financement des compétences) (Royaume-Uni)
TIC	Technologies de l'information et des communications
UE	Union européenne
UK	<i>United Kingdom</i> (Royaume-Uni)
UK/EN	<i>United Kingdom/England</i> Royaume-Uni/Angleterre

Bibliographie

- AFFA (1992). *Formation professionnelle: Vocabulaire des formateurs*. Montreuil.
- AH&LEI (2009). *Hospitality training*. Catalogue 2009-2010. Disponible sur Internet: http://www.ahlei.org/uploadedFiles/EI/request_a_catalog/HospitalityTrainingCatalog.pdf [cité le 1.2.2011].
- Alverno College (2006). *Assessment essentials: definition of terms* [en ligne]. Disponible sur Internet: <http://depts.alverno.edu/saal/terms.html> [cité le 23.3.2011].
- Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung – AZWV (2004). Verordnung über das Verfahren zur Anerkennung von fachkundigen Stellen sowie zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch vom 16.06.2004, BGBl. I S. 1100, geändert durch Artikel 453 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 – BGBl. I S. 2407, und Begründung zur AZWV. Disponible sur Internet: <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/A05-Beruf-Qualifizierung/A052-Arbeitnehmer/Publikation/pdf/AZWV-Begrueendung.pdf> [cité le 21.10.2010].
- Bakeas, Evangelos (2008). *The European regulation on accreditation and its impact on Greek labs*. Disponible sur Internet: http://www.eurolab.org/workshop_presentations/HellasLab_Workshop_Nov2008/E_Bakeas.pdf [cité le 22.3.2011].
- Baum, Tom (2002). Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. *Journal of vocational education and training*, vol. 54, n° 3, p. 343-364.
- Billing, D. (1996). Quality assurance for NVQs in higher education. *Quality assurance in education*, vol. 4, n° 1, p. 5-11.
- Brine, J. (2002). Further education participation, European expansion and European Erasure. *British educational review journal*, vol. 28, n° 1, p. 21-36.
- Brockmann, M.; Clarke, L.; Winch, C. (2008). Knowledge, skills, competence: European divergences in vocational education and training (VET) – the English, German and Dutch cases. *Oxford review of education*, vol. 34, n° 5, octobre 2008, p. 547-567.

- Bundesverband der Träger beruflicher Bildung (2005). *BQM – Der Qualitätsstandard für Bildungsträger. Das Kompendium*. Hambourg.
- Canadian Information Centre for International Credentials (2003). *Guide to terminology usage in the field of credentials recognition and mobility*. Disponible sur Internet: <http://www.cicic.ca/docs/guide/guide2003.en.pdf> [cité le 23.3.2011].
- Cedefop (2008a). *Qualité des systèmes d'enseignement et de formation professionnels et pilotage par objectifs: analyse transnationale dans sept États membres*. Luxembourg: Office des publications. (Cedefop Panorama series; 158). Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5181_fr.pdf [cité le 27.1.2011].
- Cedefop (2008b). *Formation et enseignement professionnels en France: une brève description*. Luxembourg: Office des publications. Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5190_fr.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop (2008c). *Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation: une sélection de 100 termes clés*. Luxembourg: Office des publications. Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4064_en.pdf [cité le 18.3.2010].
- Cedefop (2009). *Accreditation and quality assurance in vocational education and training: selected European approaches*. Luxembourg: Office des publications. Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4089_en.pdf [cité le 27.1.2011].
- Cedefop (2010). *Learning outcomes approaches in VET curricula. A comparative analysis of nine European countries*. (Document de recherche n° 6). Luxembourg: Office des publications. Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5506_en.pdf [cité le 23.3.2011].
- Cedefop (2011). *Quality in education and training: glossary / La qualité dans l'enseignement et la formation: Glossaire*. Luxembourg: Office des publications. Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4096_en.pdf [cité le 22.3.2011].
- Cedefop; Refernet (2009a). *VET in Europe – Country report: Denmark*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_DK.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Refernet (2009b). *VET in Europe – Country report: Germany*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_DE.pdf [cité le 21.10.2010].

- Cedefop; Refernet (2009c). *VET in Europe – Country report: France*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_FR.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Refernet (2009d). *VET in Europe – Country report: Hungary*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_HU.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Refernet (2009e). *VET in Europe – Country report: Italy*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_IT.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Refernet (2009f). *VET in Europe – Country report: Romania*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_RO.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Refernet (2009g). *VET in Europe – Country report: United Kingdom*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/vetreport/2009_CR_UK.pdf [cité le 27.1.2011].
- Cedefop; Seyfried, Erwin (2007). *Indicateurs de qualité dans l'enseignement et la formation professionnels: afin de renforcer la coopération européenne*. Luxembourg: Office des publications. (Cedefop Panorama Series; 134). Disponible sur Internet: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5167_fr.pdf [cité le 21.10.2010].
- Cedefop; Tissot, Philippe; Bertzeletou, Tina (2003). *Quality in training/La qualité dans la formation. Glossaire – novembre 2003*. Disponible sur Internet: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/eu/pub/cedefop/virtual/quality_glossary_2003.pdf [cité le 22.7.2010].
- Commission européenne (1999). *Évaluer les programmes socio-économiques*. Collection MEANS, vol. 6. Luxembourg: Office des publications.
- Commission européenne (2001). *Réaliser un espace européen de l'éducation et de formation tout au long de la vie*. Communication de la Commission. COM(2001) 678 final, Bruxelles, 21.11.2001. Disponible sur Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:FR:PDF> [cité le 23.3.2011].
- Commission européenne (2006a). *Les crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnels (ECVET): Un dispositif pour le transfert, la capitalisation et la reconnaissance des acquis des apprentissages en Europe*. Document de travail des services de la Commission. SEC(2006) 1431. Bruxelles, 31.10.2006. Disponible sur Internet: http://ec.europa.eu/education/ecvt/work_fr.pdf [cité le 23.3.2011].

- Commission européenne (2006b). *Mettre en œuvre le Programme communautaire de Lisbonne. Proposition de recommandation du Parlement européen et du Conseil établissant le cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie (présentée par la Commission)*. COM(2006) 479 final, Bruxelles, 5.9.2006. Disponible sur Internet: http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf/com_2006_0479_fr.pdf [cité le 13.4.2011].
- Commission européenne (2010). *Europe 2020: une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive*. Communication de la Commission, Bruxelles, 3.3.2010. COM(2010) 2020. Disponible sur Internet: eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:FR:PDF [cité le 15.11.2010].
- Communiqué de Bordeaux sur la coopération européenne renforcée en matière d'enseignement et de formation professionnels (2008). Communiqué des ministres européens de l'éducation et de la formation professionnels, des partenaires sociaux européens et de la Commission européenne réunis à Bordeaux le 26 novembre 2008 pour revoir les priorités et les stratégies du processus de Copenhague. Novembre 2008. Disponible sur Internet: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bordeaux_fr.pdf [cité le 19.10.2010].
- Commonwealth of Australia (2007). *AQTF 2007 – Excellence criteria for registered training organisations*. Version préliminaire. Canberra, décembre 2007.
- Conseil de l'Union européenne (2004). *Projet de conclusions du Conseil sur l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels*. 9599/04, Brussels, 18 mai 2004. Disponible sur Internet: http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/vetquality_fr.pdf [cité le 19.10.2010].
- Conseil national de l'éducation finlandais (2006). *Leonardo-project: Quality in VET schools. Accreditation model for study programmes in hotel and restaurants services*. Helsinki: Edita Prima Oy. Disponible sur Internet: http://www.oph.fi/download/47631_accréditationverkko.pdf [cité le 16.3.2011].
- Croxford, L.; Grek, S.; Jeelani Shaik, F. (2009). Quality assurance and evaluation in Scotland: promoting self-evaluation within and beyond the country. *Journal of education policy*, vol. 24, n° 2, mars 2009, p. 179-193.

- Déclaration de Copenhague (2002). *Déclaration des ministres européens de l'enseignement et de la formation professionnels et de la Commission européenne, réunis à Copenhague les 29 et 30 novembre 2002, sur la coopération européenne renforcée en matière d'enseignement et de formation professionnels*. Disponible (en langue anglaise) sur Internet: http://ec.europa.eu/education/pdf/doc125_en.pdf [cité le 19.10.2010].
- DVS (2006). *Rahmenvertrag des DVS – Deutscher Verband für Schweißen und verwandte Verfahren für die Anerkennung als DVS®-Bildungseinrichtung*. Disponible sur Internet: http://www.die-verbindungs-spezialisten.de/fileadmin/user_upload/PersZert/DVS_Rahmenvertrag.doc [cité le 16.3.2011].
- DVS (2009). Wertschöpfung und Arbeitsplätze durch Fügetechnik in Deutschland und Europa. In DVS. *Das DVS-Jahr der Fügetechnik. September 2008 bis September 2009. Vorläufiges Programm, Stand: Februar 2009*. Disponible sur Internet: http://www.die-verbindungs-spezialisten.de/fileadmin/user_upload/Aktuell/08-7797_CCC_Pro.pdf [cité le 16.3.2011].
- EBTN (2009). Draft by-law A&CC referring to Article 19.4 of the EBTN Articles of Association, EBTN, mai 2009.
- Eurofound; Oxford Research (2009). *Analyse sectorielle complète des compétences et activités économiques dans l'Union européenne: Lot 12: Hôtellerie et restauration*. Rapport final (en anglais) *Skills in hotels and restaurants sectors* présenté à la Commission européenne, DG Emploi, affaires sociales et égalité des chances. Disponible sur Internet: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=782&newsId=530&furtherNews=yes> [cité le 16.3.2011].
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2009). *Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area*. 3e éd. Helsinki. Disponible sur Internet: [http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf) [cité le 19.10.2010].
- Eurydice (2009). *TESE – Thésaurus européen des systèmes éducatifs*. Édition 2009. Bruxelles: Eurydice. Disponible sur Internet: http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/tese_fr.php [cité le 13.4.2011].
- Fondation européenne pour la formation (1997). *Glossary of labour market and standard and curriculum development terms*. Turin: ETF.

- Golze, Manfred (2008). The European regulation on accreditation and its impact on Germany. Présenté à l'atelier *New regulatory requirements for accreditation and market surveillance*, 5 novembre 2008, Athènes. Disponible sur Internet: http://www.eurolab.org/workshop_presentations/HellasLab_Workshop_Nov2008/M_Golze.pdf [cité le 22.3.2011].
- Hartz, Peter et al. (2002). *Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt: Bericht der Kommission*. Berlin. Disponible sur Internet: http://www.ak-sozialpolitik.de/doku/02_politik/hartz_kommission/berichte/2002_08_16_gesamt.pdf [cité le 16.11.2010].
- Holloway, D. (2009). Reforming further education teaching: a policy communities and policy networks analysis. *Journal of education for teaching*, vol. 35, n° 2, mai 2009, p. 183-196.
- Hotrec – Hotels, restaurants and cafés in Europe (2007). *Hotrec launches the European hospitality quality scheme. Quality label for Swiss tourism, the first national scheme to be accredited at European level*. Communiqué de presse, 31 août 2007. Disponible sur Internet: http://www.hotrec.org/files/view/290-draft_press_release_hotrec_launches_ehq_-_final_with_picture.pdf [cité le 17.3.2011].
- Hotrec (2008). *EU regulatory challenges and the hospitality industry: national hospitality associations and Hotrec: working closely together is vital*. Disponible sur Internet: http://www.hotrec.org/files/view/495-leaflet_eu_regulatory_challenges_2008_a4.pdf [cité le 16.3.2011].
- IHA – Hotelverband Deutschland (2007). *European hospitality quality* [en ligne]. Disponible sur Internet: http://www.hotellerie.de/home/page_sta_3900.html [cité le 16.3.2011].
- IHA – Hotelverband Deutschland (2008). Hotrec startet Europäisches Qualitätssystem für die Gastgewerbe. *Context*, 1/2008, 21 janvier 2008. Disponible sur Internet: <http://www.ihahotelfuehrer.de/uploads/kontext/ihakontext012008.pdf> [cité le 16.3.2011].
- Institut danois de l'évaluation (2009a). *Vejledning til ansøgning om akkreditering af nye uddannelser og udbud* [Lignes directrices pour les demandes d'accréditation de nouveaux programmes de formation et dispositifs de formation]. 20.1.2009.
- Institut danois de l'évaluation (2009b). *Vejledning til akkreditering af eksisterende uddannelsesudbud* [Lignes directrices pour l'accréditation de dispositifs de formation existants]. Mars 2009.
- ISO – Organisation internationale de normalisation (1994). *ISO 8402:1994. Management de la qualité et assurance de la qualité – Vocabulaire*.

- ISO – Organisation internationale de normalisation (2000). *ISO 9000-2000 Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*.
- ISO – Organisation internationale de normalisation. Normalisation et activités connexes - vocabulaire général. Disponible sur Internet: <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/687806/Glossary.htm?> [cité le 08.03.2010].
- Johnson Center. *Non-profit and philanthropy good practice. Glossaries* [en ligne]. Disponible sur Internet: <http://www.npgoodpractice.org/Glossary/Default.aspx> [cité le 20.08.2010].
- Massachusetts Department of Environmental Protection [USA]. *Glossary of Quality Assurance Terminology*. Disponible sur Internet: <http://www.mass.gov/dep/cleanup/laws/glossa01.htm> [cité le 19.08.2010].
- Ministère danois de l'éducation (2008a). *The Danish vocational education and training system*. 2e éd. Disponible sur Internet: http://pub.uvm.dk/2008/VET2/The_Danish_VET_System_web.pdf [cité le 15.11.2010].
- Ministère danois de l'éducation (2008b). *The Danish approach to quality in vocational education and training*. 2e éd. Disponible sur Internet: <http://pub.uvm.dk/2008/vetquality2/helepubl.pdf> [cité le 19.10.2010].
- Ministère de la jeunesse, de l'éducation et de la recherche [France] (2003). *Les dossiers de l'enseignement scolaire: l'enseignement professionnel en France*. N° 3, 2003.
- Ministère de l'éducation, de la recherche et de la jeunesse/Centre national pour le développement de l'enseignement professionnel et technique [Roumanie] (2008). *Quality assurance in Romanian technical and vocational education and training*. Disponible sur Internet: http://www.erisee.org/downloads/library_romania/framework/Brochure%20QA_EN.pdf [cité le 17.2.2011].
- Moos, Waike (2008). Deutschland heute: Wichtigster Produzent von Gütern mit Fügetechnik. In Zentrum für Forschungskommunikation (zefo) (2008). *Newsletter für die Fachhochschulen in NRW*, oct./nov. 2008. Disponible sur Internet: <http://www.fachhochschulen-nrw.de/newsletter/downloads/08/okt-nov-nl.pdf> [cité le 18.3.2011].
- Moraal, Dick (2007). *Berufliche Weiterbildung in Deutschland* [en ligne]. Disponible sur Internet: <http://www.bibb.de/de/30130.htm> [cité le 16.11.2010].
- Normann Andersen, V.; Dahler-Larsen, P.; Strombaek Pedersen, C. (2009). Quality assurance and evaluation in Denmark. *Journal of education policy*, vol. 24, n° 2, mars 2009, p. 135-147.

- OCDE (2007). *Systèmes de certification: des passerelles pour apprendre à tout âge*. Paris: OCDE.
- Ofsted (2005). *Further education matters: the first four years of Ofsted/ALI college inspections*. Novembre 2005. Disponible sur Internet: <http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Post-16-learning-and-skills/Read-about-this-new-section/Colleges/Further-education-matters> [cité le 4.3.2011].
- Ofsted (2007). *Proportionate inspection of further education colleges: summary of responses to the consultation and next steps*. May 2007. Disponible sur Internet: [http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Post-16-learning-and-skills/Read-about-this-new-section/Colleges/Proportionate-inspection-of-further-education-colleges/\(language\)/eng-GB](http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Post-16-learning-and-skills/Read-about-this-new-section/Colleges/Proportionate-inspection-of-further-education-colleges/(language)/eng-GB) [cité le 14.3.2011].
- Organisation internationale du travail (1998). *ILO Thesaurus / Thesaurus BIT / Tesauro OIT / IAA Thesaurus – Terminologie du travail, de l'emploi et de la formation*. 5e éd. Genève.
- Parlement européen; Conseil de l'Union européenne (2008a). Règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93 du Conseil. *Journal officiel de l'Union européenne*, L 218, 13.8.2008, p. 30-47. Disponible sur Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0030:0047:fr:PDF> [cité le 27.1.2011].
- Parlement européen; Conseil de l'Union européenne (2008b). Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. *Journal officiel de l'Union européenne*, C 111, 6.5.2008, p. 1-7. Disponible sur Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:111:0001:0007:FR:PDF> [cité le 16.3.2011].
- Parlement européen; Conseil de l'Union européenne (2009a). Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels. *Journal officiel de l'Union européenne*, C 155, 8.7.2009, p. 1-10. Disponible sur Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:155:0001:0010:FR:PDF> [cité le 21.3.2011].

- Parlement européen; Conseil de l'Union européenne (2009b). Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET). *Journal officiel de l'Union européenne*, C 155, 8.7.2009, p. 11-18. Disponible sur Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:155:0011:0018:FR:PDF> [cité le 04.10.2010].
- QCA (2004). *The statutory regulation of external qualifications: in England, Wales and Northern Ireland*. London: QCA. Disponible sur Internet: http://www.ofqual.gov.uk/files/6944_regulatory_criteria_04.pdf [cité le 1.2.2011].
- QCA (2006). *NVQ code of practice*. London: QCA. Disponible sur Internet: http://www.ofqual.gov.uk/files/qca-06-2888_nvq_code_of_practice_r06.pdf [cité le 1.2.2011].
- QCA et al. (2006). Awarding body self-assessment: guidance for evaluating and improving performance. Disponible sur Internet: <http://orderline.qcda.gov.uk/gempdf/1847213529.PDF> [cité le 18.2.2011].
- Quintino, L. et al. (2008). *European Welding Federation: recent achievements and future challenges*. Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/documentosDocs/doc_56_finland_tjj_ewf-iab__paper_04-09.pdf [cité le 21.3.2011].
- Quintino, L.; Fernandes, I. (2009). *IT tool for harmonising examinations in welding courses*. Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/documentosDocs/doc_12_it_tool_for_harmonising_examinations_in_welding_courses_-_final.pdf [cité le 21.3.2011].
- Quintino, L.; Ferraz, R. (2004). *International education, qualification and certification systems in welding*, 12/2004. Disponible sur Internet: <http://www.ewf.be/media/publications/A16.pdf> [cité le 21.3.2011].
- Quintino, L.; Ferraz, R. (2007). *European Welding Federation – Overview of 15 years of activity and future perspectives*. 9/2007. Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/documentosDocs/doc_1_a23.pdf [cité le 21.3.2011].
- Quintino, L.; Ferraz, R.; Fernandes, I. (2005). *Certification of companies according to ISO 3834 – EN 729*. 7/2005. Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/documentosDocs/doc_6_a17.pdf [cité le 21.3.2011].
- Quintino, L.; Ferraz, R.; Fernandes, I. (2008). *International certification systems in welding*. Disponible sur Internet: http://www.ewf.be/media/documentosDocs/doc_11_paper-international-certification-systems-in-welding-iiw2008.pdf [cité le 21.3.2011].

- Roos, Christof (2008). *Die Akkreditierung fachkundiger Stellen und Zertifizierung für Träger von Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung im System der Qualitätssicherung nach den §§ 77ff.SGB III*. Berlin: Duncker & Humblot. (Schriften zum Sozial- und Arbeitsrecht, 271).
- Sauter, E. (2006). Anforderungen an die Qualität von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen – neue Verfahren der Qualitätssicherung. Contribution à la conférence «Wie weiter mit der Weiterbildung?» le 9 novembre 2006 à Berlin.
- Segerholm, C. (2009). We are doing well on QAE: the case of Sweden. *Journal of education policy*, vol. 24, n° 2, mars 2009, p. 195-209.
- Seyfried, E. (2008). *Quality and quality assurance in technical and vocational education and training. Thematic study of the MEDA-ETE regional project*. Turin: Fondation européenne pour la formation.
- Simola, H. et al. (2009). Quality assurance and evaluation in Finnish compulsory schooling: a national model or just unintended effects of radical decentralisation? *Journal of education policy*, vol. 24, n° 2, mars 2009, p. 163-178.
- Simmons, R. (2008). Golden years? Further education colleges under local authority control. *Journal of further and higher education*, vol. 32, n° 4, novembre 2008, p. 359-371.
- Simmons, R. (2009). Further education and the lost opportunity of the McFarlane Report. *Journal of further and higher education*, vol. 33, n° 2, mai 2009, p. 159-169.
- TWI Certification Limited (2002a). Certification scheme for welder training organisation. In *Document No CSWTO-1-02: Requirements for the certification of welder training organisation*. 1e édition, mars 2002. Disponible sur Internet: <http://www.twi.co.uk/content/cswto102.pdf> [cité le 2.1.2011].
- TWI Certification Limited (2002b). Certification scheme for welder training organisation. In *Document No CSWTO-2-02: Requirements for the certification of welder training organisation. Self-audit requirements and records*. 1e édition, mars 2002. Disponible sur Internet: <http://www.twi.co.uk/content/cswto202.pdf> [cité le 2.1.2011].
- TWI Certification Limited (2002c). Certification scheme for welder training organisation. In *Document No CSWTO-3-2002: Application form*. Disponible sur Internet: <http://www.twi.co.uk/content/cswto302.pdf> [cité le 2.1.2011].

West, J. (2006). Patrolling the borders: accreditation in further and higher education. *Journal of further and higher education*, vol. 30, n° 1, février 2006, p. 11-26.

Wikipedia. *Spécification* [en ligne]. Dernière modification: 31 août 2011. Disponible sur Internet: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Spécification_\(norme_technique\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/Spécification_(norme_technique)) [cité le 04.10.2010].

Adresses Internet utiles

Danemark

Institut danois de l'évaluation <http://www.eva.dk>

Ministère danois de l'éducation <http://www.uvm.dk>

France

Ministère français de l'éducation nationale <http://eduscol.education.fr>

Liste de Greta accrédités <http://eduscol.education.fr/D0035/gretus012.htm>

Italie

Région de Lombardie:
Direzione Generale – Istruzione,
Formazione e Lavoro <http://www.Formazione.regione.lombardia.it>

Secteur bancaire

Réseau européen de formation bancaire (EBTN) <http://www.ebtn.eu>

PCIE

Passeport de compétences informatique européen <http://www.ecdl.org/publisher/index.jsp>

Secteur de l'hôtellerie et de la restauration

American Hotel & Lodging Association (AH&LA) <http://www.ahla.com/>

American Hotel & Lodging Educational Institute (AH&LEI) <http://www.ei-ahla.org/>

Brussels Business Institute (BBI) for Higher Education. Établissement de formation hôtelière et touristique accrédité par l'Organisation mondiale du tourisme et sa fondation Themis et licencié par l'American Hotel & Lodging Association Educational Institute	http://www.bbi-edu.eu/
Association allemande de l'hôtellerie	http://www.hotellerie.de
Hotrec – Hotels, restaurants and cafés in Europe (association professionnelle des hôtels, restaurants et cafés d'Europe), rassemblant 40 associations nationales du secteur de l'accueil de 25 pays d'Europe	http://www.hotrec.org
Organisation mondiale du tourisme (OMT)	http://unwto.org/en
Secteur du soudage	
American Welding Society (AWS) – organisation sectorielle américaine	http://www.aws.org
Deutscher Verband für Schweißen und verwandte Verfahren (DVS) e.V. (Fédération allemande du soudage et des technologies connexes) – organisation sectorielle allemande	http://www.dvs-ev.de
DVS Media GmbH, qui publie des livres et des bulletins sur des sujets relatifs à l'assemblage et au soudage	http://www.dvs-media.eu
Fédération européenne pour le soudage, l'assemblage et le coupage (EWF) – organisation sectorielle européenne	http://ewf.be
Institut international du soudage (IIS) – organisation sectorielle internationale	http://iiw-iis.org

TWI Corporation Ltd – services internationaux de certification dans le domaine du soudage, de l'inspection et du CND, assumant la fonction d'ANB au Royaume-Uni

<http://www.twicertification.com/>



CEDEFOP

Centre européen pour le développement
de la formation professionnelle

Assurer la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

Le rôle de l'accréditation des
prestataires d'EFPP

Luxembourg:
Office des publications de l'Union européenne

2012 – VI, 246 pp. – 17 x 24 cm

ISBN 978-92-896-0833-6

ISSN 1608-7089

doi: 10.2801/91619

TI-RF-11-002-FR-C

Gratuit – Disponible sur demande adressée au Cedefop

N° de publication: 3061 FR

Assurer la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

Le rôle de l'accréditation des prestataires d'EFPP

TI-RF-11-002-FR-C

Cette étude analyse le rôle de l'accréditation des prestataires d'enseignement et de formation professionnels (EFP) et sa relation à l'assurance qualité en recourant à des études de cas approfondies portant sur huit systèmes nationaux et quatre systèmes sectoriels d'accréditation.

Dans les deux cas, les cadres légaux sont largement consolidés et les méthodologies sont en permanence ajustées et adaptées. Les résultats sont convaincants: les systèmes sont largement acceptés par les prestataires, ils se sont imposés sur le marché et dispensent des formations selon des normes de qualité fixées à l'avance, avec ou sans intervention directe des autorités publiques. L'accréditation a un effet d'épuration du marché, les prestataires peu performants disparaissant et les prestataires détenteurs de l'accréditation voyant leur crédibilité et leur visibilité renforcées. Le recours à des labels de qualité est moins répandu qu'on pourrait s'y attendre, mais on l'observe en particulier dans les exemples sectoriels, où sa valeur ajoutée pour les prestataires d'EFPP et son impact sur le monde de l'entreprise sont manifestes.

Si les systèmes d'accréditation analysés ont pour principale fonction d'assurer le respect de normes minimales dans la mise en œuvre des formations, le grand enjeu pour l'avenir sera de faire de l'accréditation un moteur d'amélioration de la qualité. Pour progresser sur cette voie, l'étude préconise une démarche échelonnée d'accréditation et s'achève par des recommandations à l'adresse des principales parties prenantes au niveau national, sectoriel et européen.

**CEDEFOP**

Centre européen pour le développement
de la formation professionnelle

Europe 123, 570 01 Thessaloniki (Pylea), GRÈCE
PO Box 22427, 551 02 Thessaloniki, GRÈCE
Tél. +30 2310490111, Fax +30 2310490020
E-mail: info@cedefop.europa.eu
www.cedefop.europa.eu

3061 FR

Gratuit – Disponible sur demande adressée au Cedefop



Office des publications

ISBN 978-92-896-0833-6



9 789289 608336