



Validation des acquis

Guide pour la formation professionnelle initiale

**Développement et assurance de la qualité
pour les procédures de validation des acquis**

**Liste de contrôle pour les portails d'entrée
(services de consultation)**

Liste de contrôle pour les portails d'entrée (services de consultation)

La qualité de la réalisation de la procédure joue un rôle essentiel pour la réussite et l'acceptation de la validation des acquis. Tous les acteurs de la validation des acquis s'engagent à développer et à assurer la qualité avec le guide pour la formation professionnelle initiale. Dans leurs processus de mise en œuvre, ils encouragent une culture générale du développement de la qualité qui, conformément au principe de subsidiarité, laisse aux différents participants la liberté d'organisation dans le domaine placé sous leur responsabilité. Il est également indispensable que le groupe cible (les candidats de la validation) s'exprime au sujet de la qualité. Les organes responsables qui sont en contact direct avec ce groupe tiendront compte de son opinion, qui sera utile au développement et à l'assurance de la qualité

Explications pour la compréhension et l'utilisation de la liste de contrôle

Référence au guide pour la formation professionnelle initiale

La présente liste de contrôle¹ se fonde sur les exigences de qualité posées aux portails d'entrée, qui sont indiquées dans le guide de la validation des acquis. Les portails d'entrée sont responsables du développement et de l'assurance de la qualité pour la **phase 1 – information et conseil**, laquelle peut être nécessaire, comme mesure complémentaire à la procédure de validation, une fois ou pendant toute la procédure.

Critère – indicateur – norme

La liste de contrôle repose sur la distinction entre les critères, les indicateurs et les normes. Les critères caractérisent la qualité d'une procédure. Les

¹ Il existe aussi des listes de contrôle pour les Ortra (commission pour le développement professionnel et la qualité ou organes de la réforme des ordonnances sur la formation professionnelle), les offices cantonaux de la formation professionnelle, les centres de bilan de compétences, les experts de l'organisation des examens compétente et les organes de validation.

indicateurs sont des unités de mesure des critères. Les normes définissent des valeurs mesurées.

Les portails d'entrée (service de consultation) sont responsables du développement et de l'assurance de la qualité pour **5 critères, 8 indicateurs et 9 normes**.

On saisit dans la liste de contrôle le degré de réalisation des normes:

- pas atteint
- partiellement atteint
- + atteint (potentiel d'optimisation)
- ++ supérieur aux exigences

A certaines questions, on ne peut répondre que par oui ou par non. Dans ce cas, on peut ajouter des commentaires dans la colonne « remarques ».

A l'aide de la liste de contrôle, les acteurs vérifient régulièrement les points forts, les points faibles et le développement des normes. Ils en déduisent les mesures à prendre.

Chaque acteur décide de la fréquence à laquelle il veut utiliser cette liste (recommandation : une fois par an).

A chaque fois, on prendra la liste précédente comme référence. La réflexion sur la mise en œuvre des mesures qui étaient à prendre soutient le développement de la qualité.

Les acteurs qui utilisent les mêmes critères forment une Communauté de pratique qui s'occupe de sujets communs et développe des normes.

Evaluation des normes

Montrer les points forts et les mesures à prendre

Développement et assurance de la qualité en tant que processus

Communauté de pratique

Développement et assurance de la qualité pour les procédures de validation des acquis | Liste de contrôle pour les portails d'entrée (services de consultation)

Organisation (canton)

Assurance de la qualité dans les procédures de validation des acquis à l'aide des professions suivantes

Date Date de la dernière liste de contrôle Date de la prochaine liste de contrôle

Personne responsable du développement et de l'assurance de la qualité

Critère	Indicateur	Norme	Evaluation				Remarques
			--	-	+	++	
Les mesures indiquées dans la dernière liste de contrôle ont été mises en œuvre.							
Neutralité	Indépendance face aux déroulements de la procédure de validation des acquis	1. Les services de consultation/consultants ne participent pas aux décisions prises dans les phases « évaluation », « validation des acquis de l'expérience » et « certification ».	☐ non		☐ oui		
Mise en réseau	Collaboration avec d'autres acteurs	2. Il y a une collaboration institutionnalisée avec les acteurs principaux (p. ex. ORP, écoles professionnelles, Ortra, centres de bilan de compétences, etc.).					
Coûts pour le client	Coûts pour le client	3. L'accès à l'information est gratuit.	☐ non		☐ oui		
	Accessibilité et visibilité	4. L'accès à l'information par les canaux usuels est aisé et public.					
		5. Le service responsable des inscriptions est clairement défini et identifiable par les canaux usuels.					
	Type d'inscription	6. Le processus d'inscription est simple et rapide, la procédure est clairement indiquée.					
Professionalisme	Formation des conseillers	7. Les conseillers ont suivi une formation spécialisée.					
Information	Type, forme et contenu	8. Les candidats disposent d'une information structurée et facile à comprendre et obtiennent des renseignements sur la validation tout au long des différentes phases, comme : la durée de la procédure, les coûts, le dossier et le soutien spécialisé pour son établissement (centres de bilan de compétences), les compléments de formation, etc.					
	Estimation des chances et des risques de la procédure	9. Les candidats peuvent estimer leurs chances d'obtenir une qualification professionnelle, un diplôme ou une admission à une formation au moyen d'une autre procédure de qualification et le chemin pour y parvenir est clairement indiqué.					

Evaluation récapitulative et propositions d'amélioration

Remarque *récapitulative* sur la qualité du travail du portail d'entrée (service de consultation) dans la procédure de validation des acquis en tenant compte de tous les critères :

Propositions de **mesures** d'amélioration de la qualité :

Les termes « critère », « indicateur » et « norme » ou « norme minimale » jouent un rôle central dans la discussion sur le développement et l'assurance de la qualité. La procédure de validation des acquis utilise ces termes tels qu'ils sont définis dans le projet général de développement et d'assurance de la qualité de l'OFFT – *Vivre la qualité*.

Critère

Un critère est une caractéristique d'une prestation, d'un produit ou d'une procédure qui résume un domaine de qualité. Un critère est décrit par un ou plusieurs indicateurs.

Indicateur

Les indicateurs servent à concrétiser un critère. Ils donnent une réponse à la question « qu'est-ce qui est observé ». Ils donnent des *unités de mesures* concrètes. On a parfois besoin de plusieurs indicateurs pour saisir le critère dans sa globalité, mais il faut limiter leur nombre au strict nécessaire (rentabilité). Il faut choisir des indicateurs simples à constater, garantissant une description du critère fiable et indépendante de la personne.

Norme

Les normes indiquent des valeurs mesurées qui sont concrètes et doivent être respectées et atteintes au sens d'une *directive* (exemplaire, absolue, oui/non, domaine). Les normes apportent une réponse à la question « comment est ce que j'ai observé ». La définition des normes dépend de réflexions théoriques, d'objectifs politiques (niveau loi/ordonnance/arrêté), de directives d'économie d'entreprise ou de directives émanant d'un modèle, de directives professionnelles p. ex. d'une association ou des attentes des candidats. Les meilleures normes sont celles qui sont issues de la pratique vécue.

Norme minimale

La norme minimale est un modèle particulier de norme qui définit, sur échelle, une valeur minimale devant être atteinte (contrairement p. ex. à une norme dichotome qui n'autorise que la réponse atteint/non atteint ou oui/non). Les normes minimales devraient être choisies de sorte qu'elles puissent être atteintes si possible par *tous* les candidats. C'est ce qui distingue la norme minimale de la norme régulière, laquelle indique une valeur moyenne réelle qui ne peut être atteinte que par une partie des candidats.

Exemple : objectivité de l'évaluation

Dans la phase 3 de la procédure de validation des acquis, les compétences attestées figurant dans le dossier d'un candidat sont évaluées en vue de leur conformité/pertinence par rapport au certificat visé. Dans ce processus, l'objectivité de l'évaluation doit être garantie. Ici, l'objectivité est → le critère. Elle est garantie entre autres par l'engagement de plus d'un expert → l'indicateur. En pratique, l'engagement de deux experts de la profession pour l'évaluation des compétences opérationnelles a fait ses preuves, c'est pourquoi cette pratique est définie comme → la norme. Par conséquent :

- critère : objectivité de l'évaluation du dossier ;
- indicateur : nombre d'experts engagés ;
- norme : 2 experts de la profession et au moins 1 expert de la culture générale.