



## Qualité et formation

La qualité peut se définir comme la capacité d'une structure à répondre exactement aux attentes de ses clients en termes de délai, de spécification, et de comportement. Quelles sont les normes qualité, et celles propres à la formation ?

***La qualité s'est tout d'abord développée dans le monde des entreprises industrielles pour s'étendre désormais aux services et aux administrations. L'approche qualité se place dans un contexte d'une relation fournisseur-client, où le client exprime des attentes et le fournisseur offre des prestations. La qualité peut ainsi se définir comme la capacité d'une structure à répondre exactement aux attentes de ses clients en termes de délai, de spécification, et de comportement.***

### **Les normes ISO**

Les normes qualité, et plus particulièrement les normes ISO, décrivent de manière documentée des points tels que l'organisation de l'entreprise, le détail de ses prestations, les moyens d'écoute du client et le principe de l'amélioration permanente. Des systèmes plus simples que les normes existent aussi et s'intitulent « assurance qualité ». Dans tous les cas, il s'agit de simplifier la vie des clients et d'accroître la fiabilité et l'efficacité des biens et services offerts.



### **La formation contribue à la qualité**

La formation professionnelle permet aux individus de suivre des parcours de formation certifiants. En entreprise, la

formation continue assure le développement des compétences des collaborateurs. Former, c'est contribuer à la transmission du savoir et de l'information, à la responsabilité, et à l'employabilité. Autant de facteurs contributifs de la qualité. De plus, la formation permet à la fois aux collaborateurs d'améliorer en permanence leurs connaissances et aux entreprises d'améliorer leur performances.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

### **Eduqua : la qualité de la formation**

La nouvelle loi sur la formation professionnelle exige la qualité de la part des instituts de formation et des formateurs. Le label Eduqua permet de fixer un standard d'exigence qui professionnalise et normalise tant les offres de formation que les compétences des formateurs. Eduqua rend attentif en particulier à l'évaluation des résultats et du transfert à la place de travail. Comme ce label est progressivement imposé tant par la Confédération que les Cantons, un nombre croissant d'instituts de formation conduisent désormais une démarche de certification.

○ **J.M.G**