



Compétences de base et qualité

Guide pour la promotion de la qualité des offres de formation en
compétences de base des adultes



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben
Fédération suisse Lire et Ecrire
Federazione svizzera Leggere e Scrivere

Table des matières

Contexte	4
Cadre général de ce guide	6
Définition des compétences de base dans la LFCo	6
Objet et finalité du document	7
Notre conception de la qualité	8
Financement de la qualité	8
Éléments clés de la qualité dans la promotion des compétences de base	10
Public cible de la promotion des compétences de base	10
Répercussion des besoins du public cible sur la conception d'offres de formation	10
• Pédagogie centrée sur les participant-e-s	11
• Individualisation de l'enseignement	11
• Autonomie dans l'apprentissage : apprendre à apprendre	11
Critères de qualité pour les offres de promotion des compétences de base	12
Niveaux de l'assurance-qualité	12
Vue d'ensemble des critères de qualité clés dans le domaine des compétences de base	14
Informations complémentaires	22
Obtention du label eduQua	22
Sources	22
Impressum	23

Contexte

L'apprentissage tout au long de la vie, qu'il soit individuel ou collectif, permet aux adultes de s'adapter à l'évolution des conditions sociales, culturelles ou environnementales. Apprendre signifie acquérir de nouvelles connaissances, aptitudes et compétences. Apprendre signifie aussi comprendre, reconnaître des corrélations, savoir travailler en groupe et être attentif à son propre développement.

Dans un monde où les exigences envers chaque individu ne cessent d'augmenter, l'apprentissage est un élément central qui permet le développement de la participation et de l'autonomie de chacun-e, en particulier pour ceux et celles qui rencontrent des difficultés dans le domaine des compétences de base. Apprendre devient alors un préalable élémentaire et souvent un défi majeur à relever. Les adultes qui ont des difficultés à comprendre des textes, à écrire des messages, à calculer ou à utiliser les technologies de communication actuelles, telles que les ordinateurs, Internet et les smartphones, risquent d'être exclus du monde du travail ainsi que de la participation sociale, culturelle et politique. L'accès à l'apprentissage tout au long de la vie et à d'autres domaines importants, tels que la prévention en matière de santé, est plus difficile.

L'exclusion économique, sociale et culturelle a un prix élevé non seulement pour les personnes concernées, leurs familles et leur environnement au sens large, mais aussi pour l'ensemble de la société, le domaine politique et l'économie. Les personnes dont les compé-

tences de base sont insuffisantes sont plus susceptibles d'être au chômage, d'avoir besoin de l'aide sociale, de souffrir de problèmes de santé et de s'abstenir aux élections et aux votations.

Les compétences de base permettent à toute personne d'évoluer de manière autonome et autodéterminée dans son environnement et de participer activement à la vie sociale, culturelle, politique et économique. Elles ouvrent l'accès à l'information, aux conseils et à la formation (continue). Elles renforcent les possibilités de chacun-e de réfléchir à sa situation, d'explorer de nouvelles pistes et d'amorcer des changements. La lecture et l'écriture non seulement jouent un rôle clé dans ce contexte, mais sont aussi, en tant que compétences transversales, déterminantes pour l'acquisition d'autres compétences de base et indispensables pour le traitement d'informations, prérequis dans de nombreux contextes sociaux et professionnels.

Même en Suisse, un pays possédant un système de formation bien développé, l'acquisition d'un niveau suffisant en compétences de base ne va pas de soi. L'étude PIAAC 2024, par exemple, montre qu'environ une personne sur cinq ne possède pas suffisamment de compétences en lecture ou a des difficultés à résoudre des problèmes de calcul courants.¹ Ces difficultés ne sont pas exclusivement liées au phénomène d'intégration dans le contexte de la migration, mais elles concernent également de nombreuses personnes scolarisées en Suisse.²

1 Office fédéral de la statistique. 2024. Compétences en littératie, numératie et résolution de problèmes des adultes en Suisse. Premiers résultats de l'enquête PIAAC 2022/2023.

2 cf. Kompeten.ch. Portail spécialisé Compétences de base. s.d. Compétences de base (état: 18.1.2025).

Cadre général de ce guide

Définition des compétences de base dans la LFCo

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017 de la loi fédérale sur la formation continue (LFCo), l'encouragement de l'acquisition et du maintien de compétences de base est ancré pour la première fois dans la loi³. La LFCo définit les compétences de base comme suit :

Art. 13 Compétences de base des adultes

¹ Les compétences de base des adultes sont les conditions requises pour l'apprentissage tout au long de la vie et couvrent des connaissances et des aptitudes fondamentales dans les domaines ci-après :

- a. lecture, écriture et expression orale dans une langue nationale ;
- b. mathématiques élémentaires ;
- c. utilisation des technologies de l'information et de la communication.

³ Les prestataires de cours visant l'acquisition et le maintien de compétences de base chez l'adulte veillent à ce que leurs offres soient axées sur la réalité pratique en tenant compte des thèmes sociaux, économiques et juridiques significatifs pour la vie quotidienne.

Le présent guide a été conçu pour les offres de formation relatives aux compétences de base. Les critères ont été élaborés spécifiquement pour inclure les personnes qui éprouvent des difficultés d'apprentissage.

³ Loi fédérale sur la formation continue du 1^{er} janvier 2017 (LFCo), RS 419.1, art. 6 et 13.

Objet et finalité du document

Le présent guide pour la promotion de la qualité soutient les institutions de formation dans le développement et l'assurance de la qualité dans les domaines de l'offre de cours et de l'organisation. Le but suprême de la gestion de la qualité est une expérience d'apprentissage satisfaisante.

Les principes énoncés dans le présent document :

- sont des recommandations destinées aux institutions qui proposent des actions de formation permettant aux adultes d'acquérir et de maintenir des compétences de base ;
- n'ont, en soi, pas valeur de label pour les prestataires de formation ;
- sont des suggestions pour instaurer un dialogue constructif avec les pouvoirs publics sur les mesures de soutien possibles et le rôle du financement pour la mise en œuvre d'offres de formation de qualité ;
- offrent des informations aux professionnels de la formation continue et du social ainsi qu'à toute personne concernée par le sujet.

La première partie du document explique les éléments centraux de la qualité dans l'acquisition et le maintien des compétences de base des adultes. La deuxième partie présente des critères de qualité concrets pour la mise en œuvre d'offres de formation et des aspects organisationnels, selon la structure du label de qualité eduQua :2021, valable pour tous les domaines de la formation continue⁴.

Le guide de promotion de la qualité contient des critères de référence et des recommandations. Destiné aux institutions de formation, il sert de ligne directrice pour l'évaluation de la qualité dans une perspective d'amélioration continue.

Le guide peut servir aux financeurs publics pour soutenir le développement et l'assurance qualité des institutions de formation. Pour définir un socle commun d'exigences entre les mandants et les mandataires, certains éléments concrets du guide peuvent être repris dans le concept de mise en œuvre des offres de formation.

⁴ eduQua. 2021. eduQua:2021. Norme de qualité.

Notre conception de la qualité

Ce document présente les exigences en matière d'enseignement et d'apprentissage des compétences de base pour les adultes et formule des considérations didactiques et méthodologiques. Il se base sur un document original rédigé par la Fédération suisse Lire et Ecrire (FSLE) et l'Association des Universités Populaires Suisses (UP). Par la suite, ce guide a fait l'objet d'une réflexion critique dans le cadre d'échanges avec de nombreux prestataires et experts de la Confédération, des cantons et des associations, et a été développé pour devenir un outil largement soutenu. Le guide continuera d'être développé dans le cadre d'un dialogue avec les acteurs concernés.

La conception de la qualité présentée dans ce document met l'accent sur un apprentissage aussi individualisé que possible, basé sur des situations de vie individuelles et orienté vers les objectifs différenciés des participant-e-s. Elle est centrée sur la personne qui a décidé de suivre une formation afin d'améliorer ses connaissances. Même si l'apprentissage en soi est difficile pour cette personne, l'expérience d'apprentissage qui lui est proposée doit être aussi positive que possible. En principe, un processus d'apprentissage a abouti lorsque les objectifs individuels

définis ont été atteints, que l'auto-efficacité a été encouragée et que les apprenant-e-s peuvent être aiguillé-e-s vers des processus de formation complémentaires. La qualité est le résultat de toutes les mesures engagées pour répondre aux besoins de formation individuels en matière de compétences de base.

Financement de la qualité : Le rôle des mandants publics en matière d'offres de formation

Assurer la mise en place de processus garantissant l'établissement et le développement à long terme de la qualité ainsi que la mise en œuvre des critères de qualité requiert des ressources financières suffisantes. La qualité a un prix. Par conséquent, son financement durable est lui aussi un élément essentiel de l'assurance-qualité. L'assurance-qualité ne peut réussir que dans le cadre d'une collaboration entre les mandants et les prestataires de cours. Les pouvoirs publics en particulier, qui contribuent au financement de la promotion des compétences de base, ont un rôle à jouer. Leur implication a une incidence, d'une part, sur la définition des critères d'adjudication, par exemple lors de procédures d'appel d'offres, dans lesquelles la priorité doit être accordée à la pondération des aspects qualitatifs, et, d'autre part,

sur le calcul des subventions⁵ des offres de formation. Tous les aspects de l'assurance-qualité sont à prendre en compte (p. ex. conseil, entretiens préalables, groupes d'apprentissage de taille restreinte, etc.). Alors que la qualité des cours dépend aussi des formatrices et formateurs, il convient de noter que les conditions de travail proposées actuellement, souvent précaires (salaires bas, taux d'occupation bas, salaire horaire dans certains cas), n'incitent guère les formatrices et formateurs à se perfectionner régulièrement et ne favorisent pas le développement de la qualité. La rémunération adéquate des formatrices et formateurs (le « Lohnbuch Schweiz » et l'échelle des salaires de l'école primaire peuvent servir de référence) fait donc également partie des principaux critères minimaux en matière de qualité à prendre en compte dans le calcul des subventions étatiques.

Du point de vue des personnes ayant besoin d'un soutien dans le domaine des compétences de base, une attention particulière est en outre accordée à la continuité du financement de leur parcours de formation. Le processus d'apprentissage individuel devrait pouvoir être achevé ou poursuivi jusqu'à ce que les compétences de base correspondantes aient pu être acquises, indépendamment de la situation de vie actuelle et de la base légale de soutien ou

de la source de financement applicable à la situation. Les processus existants entre les prestataires et les bailleurs de fonds doivent être conçus de manière à garantir la perméabilité pour les participants individuels aux cours et à régler le financement en arrière-plan par des accords et une collaboration interinstitutionnels.

⁵ cf. Fédération suisse pour la formation continue (FSEA). 2022. «Recommandations concernant la conception de procédures d'appels d'offres dans la formation continue».

Éléments clés de la qualité dans la promotion des compétences de base

Public cible de la promotion des compétences de base

Les personnes aux compétences de base lacunaires n'appartiennent pas à une catégorie de population spécifique, clairement définissable⁶. Les personnes concernées sont des femmes et des hommes adultes de tous âges et de tous milieux sociaux. Le public cible principal est formé d'adultes qui souhaitent acquérir une plus grande autonomie dans leur vie quotidienne et renforcer leur capacité d'apprentissage tout au long de la vie.

Les adultes qui souhaitent améliorer leurs compétences de base sont souvent peu habitués à se former. Outre les compétences de base, les compétences transversales, telles que l'aptitude à collaborer et à communiquer, la pensée créative et réflexive et les stratégies d'apprentissage (« apprendre à apprendre »), sont aussi importantes pour eux que les contenus à apprendre. En outre, l'action de formation doit s'appuyer sur leur situation concrète et leurs objectifs d'apprentissage (quelles compétences souhaitent-ils acquérir?). Le processus d'apprentissage devra donc tenir compte de leurs expériences et de leur situation de vie. Toute offre de formation dans le

domaine des compétences de base, qu'il s'agisse de l'acquisition initiale, d'un réapprentissage ou du maintien de connaissances, doit proposer à ces adultes un soutien optimal, afin qu'à l'avenir, ils puissent continuer à apprendre en autonomie.

Répercussion des besoins du public cible sur la conception d'offres de formation

Les offres dans le domaine des compétences de base sont destinées à un public cible varié, avec des motivations et des difficultés différentes. Ces personnes partagent cependant le souhait d'améliorer des compétences de base habituellement présumées acquises. Pour cette raison, la stigmatisation sociale, les difficultés d'apprentissage spécifiques et les périodes prolongées sans formation continue sont également des thématiques importantes. Par conséquent, accorder une attention particulière aux motivations et aux défis spécifiques de chaque personne et établir une relation de confiance font également partie de la mission andragogique des formatrices et formateurs dans le domaine des compétences de base. Afin d'offrir aux participant-e-s une expérience d'apprentissage positive et fructueuse, trois éléments clés jouent un rôle

6 cf. Fédération suisse Lire et Ecrire. 2017, Enquête 2015 menée auprès des participant-e-s aux cours « Lire et Ecrire », rapport d'analyse.

essentiel dans la conception des cours : la pédagogie centrée sur les participant-e-s, l'individualisation et l'autonomie dans l'apprentissage (apprendre à apprendre).

- **Pédagogie centrée sur les participant-e-s**

Une formation axée sur les besoins et la vie des participant-e-s a les plus grandes chances de succès. À travers des expériences d'apprentissage positives, elle renforce l'estime de soi et la confiance en ses propres capacités (« moi aussi, j'y arrive »). En effet, souvent, il s'agit d'abord de redéfinir la relation au savoir, qui peut être marquée par un échec scolaire, et de sortir du cercle vicieux lié à une image négative de soi, par l'élimination de blocages et de craintes (peur du jugement d'autrui), le renforcement de l'estime de soi, ainsi que l'identification de croyances limitantes (« je n'y arrive pas ») dans le but de s'en défaire. Les adultes en formation contrôlent leur propre apprentissage et y intègrent leur expérience de vie et de travail. Ils doivent définir leur objectif d'apprentissage, afin que l'apprentissage puisse être organisé dans cette optique.

- **Individualisation de l'enseignement**

Apprendre à apprendre est un processus individuel, qui exige une coopération étroite entre les personnes en formation et leurs formatrices et formateurs, pour fixer les objectifs d'apprentissage, le contenu, les méthodes d'apprentissage et les critères d'évaluation. Les participant-e-s assument un rôle actif et une responsabilité personnelle à

cet égard. Ils doivent avoir l'occasion d'essayer différentes méthodes d'apprentissage, afin d'utiliser celles qui leur conviennent le mieux. L'apprentissage en groupe est aussi un facteur favorisant l'apprentissage individualisé, car les autres membres du groupe peuvent être une source de motivation, d'information et d'encouragement. Apprendre en groupe favorise la communication, la coopération et le soutien mutuel. En revanche, les fluctuations (arrivées, départs) tout comme l'hétérogénéité des groupes peuvent représenter un défi, aussi bien pour les formatrices et formateurs, que pour les participant-e-s. Diverses mesures facilitent la gestion de ces situations : concentration sur des objectifs d'apprentissage individuels, travail en petits groupes (recommandation : 6 à 8 personnes), accompagnement supplémentaire de l'apprentissage ou enseignement en équipe.

- **Autonomie dans l'apprentissage : apprendre à apprendre**

Le processus d'apprentissage pose un cadre pour réfléchir à son propre comportement et ses propres besoins d'apprentissage. Il permet d'analyser sa propre situation et celle des autres et de déclencher des changements. Il encourage l'autonomie et la solidarité, et favorise la confiance en soi, l'esprit critique et la capacité à faire face à de nouvelles situations et à atteindre de nouveaux objectifs. Il s'agit d'acquérir la capacité de réfléchir sur soi-même et sur le monde et, au besoin, d'amorcer des changements et d'évoluer.

Critères de qualité pour les offres de promotion des compétences de base

Le présent document a pour but d'aider les prestataires de formation à mettre en place un système d'assurance-qualité qui renforce la promotion des trois éléments clés « Pédagogie centrée sur les participant-e-s », « Individualisation » et « Apprendre à apprendre » et est adapté aux besoins spécifiques du public cible. Son objectif primordial est de mettre à la disposition des apprenant-e-s une offre qui leur permet d'améliorer leurs connaissances et de vivre une expérience d'apprentissage aussi positive que possible. Les critères de qualité ci-dessous répondent aux besoins particuliers du public cible en matière de promotion des compétences de base. Axés sur ce domaine spécifique, ils complètent les labels de qualité existants.

En fonction des conditions cadres de l'institution de formation, il est possible que ces critères ne soient pas entièrement remplis. Ces derniers doivent néanmoins amener l'institution de formation à viser le développement continu de la qualité. Les critères de qualité s'inspirent de la structure de la norme de qualité eduQua :2021, qui sert de base au système de qualité existant pour bon nombre de prestataires dans le domaine des compétences de base.

Niveaux de l'assurance-qualité

Les critères de qualité permettent de mesurer la qualité à tous les niveaux de l'institution de formation. À noter que ces critères de qualité interagissent entre eux. Ainsi, une amélioration au niveau de l'institution peut avoir des répercussions au niveau des formatrices et formateurs et par là, renforcer la qualité de l'offre de formation. En complément au présent guide, le portail spécialisé Compétences de base kompetence.ch propose, dans la rubrique « Pour les prestataires de cours », d'autres outils d'assurance qualité destinés à faciliter la mise en œuvre.



INSTITUTION

A1 Orientation & contexte
A2 Charte, valeurs & orientation didactique
A3 Structure & gouvernance
A4 Direction, pilotage & résultat
A5 Risques & opportunités
A6 Gestion et protection des données & documents
B1 Système de gestion de la qualité
H3 Retour sur les prestations de l'institution



FORMATEURS FORMATRICES

C1 Profil de qualification
C2 Développement & formation continue
H2 Culture du feed back constructif



OFFRE DE FORMATION

D1 Concept & positionnement de l'offre
D2 Lignes directrices & didactiques
E1 Information client & transparence
E2 Sélection & orientation des participant.e.s
F1 Infrastructure & mise en oeuvre
G1 Planification et choix didactiques
G2 Méthodes & médias
H1 Évaluation & développement
H2 Culture du feed back constructif

Vue d'ensemble des critères de qualité clés dans le domaine des compétences de base

Le tableau ci-dessous présente les critères de qualité clés pour les offres dans le domaine des compétences de base (présentés conformément aux principes de la norme eduQua :2021). Dans tous les cas, le but suprême est le succès de l'apprentissage. Ces critères donnent une orientation et peuvent aider les institutions de formation et les pouvoirs publics dans le développement et l'assurance de la qualité sur les plans de l'offre de cours et de l'organisation.

A : Direction

A1 Contexte et objectifs de l'organisation de formation continue

- L'offre de formation continue est orientée vers les exigences et les besoins dans le domaine de la promotion des compétences de base des adultes.

A2 Charte et principes directeurs sur le plan andragogique

- L'institution de formation a une charte qui affirme l'adhésion à la pédagogie centrée sur les participant-e-s. Cette charte présente la mission de formation de l'institution, son approche andragogique, ses axes d'action et le public cible.
- Les principes directeurs andragogiques décrivent la compréhension de l'apprentissage et l'orientation didactique.
- L'institution de formation connaît les besoins de ce public cible spécifique et comprend les défis qui y sont liés.
- La charte et les principes directeurs andragogiques sont connus de l'ensemble des formatrices et formateurs et sont mis en pratique.

A3 Organisation

- L'organisation de l'institution de formation dispose de bases juridiques, d'un financement transparent, d'un organigramme et d'un cahier des charges et profil de compétences des personnes responsables.
- L'organisation favorise une dynamique d'échanges et de transfert de connaissances entre les collaborateur-trice-s.

A4 Gestion et activités de l'entreprise

- L'institution de formation dispose d'outils de gestion qui permettent à tous les collaborateur-trice-s, et en particulier aux formatrices et formateurs, de travailler de manière professionnelle (stratégie, objectifs annuels, entretiens d'évaluation, cahier des charges, contrôle de la qualité des cours, conditions de travail clairement définies et échelle salariale transparente).

A5 Gestion des risques et des opportunités

- L'institution de formation agit de manière proactive pour faire face aux risques et aux opportunités, examine régulièrement les facteurs d'influence et met en œuvre les mesures appropriées.

A6 Pilotage des documents et protection des données

- L'institution de formation dispose de lignes directrices pour le traitement et la documentation durables de l'information et des connaissances et les met en œuvre.
- L'institution de formation dispose d'une directive qui régit le contrôle des documents, la protection et la sécurité des données.

B : Management de la qualité

B1 Système de management de la qualité

- L'institution de formation a introduit ou œuvre en vue d'introduire un concept ou un système de management de la qualité, par exemple la norme eduQua, la norme ISO, le label fide.
- L'assurance et le développement de la qualité sont des processus continus, sans cesse améliorés.
- Les critères de qualité définis sont régulièrement revus et le développement nécessaire est documenté par écrit.

C : Formatrices et formateurs et accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage

C1 Profils de qualification et compétences

- L'institution de formation a défini un profil professionnel pour les formatrices et formateurs dans le domaine des compétences de base.
- En cas de nouveaux engagements, l'exigence de base pour les formatrices et formateurs est une formation initiale ou continue dans le domaine de la formation d'adultes ou une expérience professionnelle attestée et appropriée avec inscription simultanée à une formation initiale ou continue dans le domaine de la formation d'adultes.
- Les formatrices et formateurs connaissent le public cible, disposent de compétences didactiques (notamment en matière de pédagogie centrée sur les participant-e-s) et de connaissances spécialisées de la thématique «apprendre à apprendre» ainsi que de la gestion des difficultés d'apprentissage. Ces qualifications supplémentaires peuvent être acquises en cours d'emploi.
- Des compétences sociales et personnelles pointues font également partie du profil professionnel des formatrices et formateurs.
- Les formatrices et formateurs réfléchissent à leurs propres valeurs et attitudes par rapport au contexte interculturel et transculturel et les mettent en œuvre pour construire un environnement d'apprentissage respectueux et inclusif.

C2 Mesures de développement et formation continue du personnel

- Les formatrices et formateurs suivent régulièrement des formations continues dans le domaine des compétences de base et de la didactique/méthodologie. En outre, ils participent à l'échange d'informations et d'expériences, à l'intervision/la supervision et, si possible, également à des conférences spécialisées.
- L'institution de formation encourage et soutient la formation continue interne et externe des formatrices et formateurs et facilite l'échange d'expériences entre collègues.
- Les cours de formation continue proposés tiennent compte des besoins de l'institution ainsi que de ceux des formatrices et formateurs.

D : Conception des offres de formation

D1 Développement et orientation des offres de formation

- Le public cible est défini.
- Les contenus d'apprentissage des compétences de base correspondent aux besoins sociaux et économiques ainsi qu'aux besoins individuels des participant-e-s.
- Les contenus d'apprentissage prioritaires sont la lecture, l'écriture, les mathématiques au quotidien, les technologies de l'information et de la communication ainsi que les compétences transversales, par exemple l'aptitude à collaborer et à communiquer, la pensée créative et réflexive ainsi que les stratégies d'apprentissage (« apprendre à apprendre »).
- L'offre est accessible à tous, abordable, axée sur la demande et ancrée au niveau régional ou local.
- Les institutions de formation travaillent en réseaux local et régional afin de proposer un ensemble d'offres de proximité.

D2 Conception didactique des offres de formation continue

- En raison de la pédagogie centrée sur les participant-e-s, le contenu de l'apprentissage est différencié si besoin et les objectifs sont individualisés.
- Le contenu de l'apprentissage, la méthodologie et la didactique s'orientent vers le transfert dans la réalité/pratique des participant-e-s.
- La planification de la formation comprend les objectifs, le contenu et les méthodes d'apprentissage, les considérations sur les transferts et les évaluations des apprentissages ainsi que les engagements réciproques des participant-e-s et des formatrices ou formateurs.
- Les cours sont organisés en petits groupes d'au maximum 6 à 8 participant-e-s afin de répondre aux besoins des personnes ayant des difficultés d'apprentissage. Si l'effectif devait être plus important, la pédagogie centrée sur les participant-e-s doit être garantie.
- À la fin du cours, la formatrice ou le formateur organise un entretien de bilan avec les participant-e-s afin de discuter des résultats obtenus et du processus d'apprentissage. Ces éléments sont documentés.
- Des offres de formation complémentaire sont présentées aux participant-e-s.
- Une attestation de participation sera en règle générale délivrée.
- Les participant-e-s qui souhaitent obtenir un titre certifié sont conseillés et soutenus en fonction de leur projet.

E : Information

E1 Information

- L'information est facilement accessible.
- Les descriptifs de cours indiquent le public cible, des exemples de contenus/objectifs, le lieu, les dates, les horaires, la durée, les coûts du cours et l'adresse de contact. Le descriptif est rédigé dans un langage facilement compréhensible.
- Les conditions d'inscription et d'annulation seront communiquées lors du premier entretien.
- L'institution de formation publie des informations sur ses organes responsables, les reconnaissances (par exemple, le certificat de qualité), ses activités et son adresse de contact. Le rapport annuel fournit des informations sur les réalisations et les finances.
- Les institutions relais, en contact direct avec des participant-e-s potentiel-le-s, sont régulièrement informées.

E2 Sélection des participantes et des participants

- Le public cible est défini dans le descriptif de l'offre.
- Les participant-e-s remplissent les prérequis conformément au descriptif de l'offre.
- Le besoin d'aide ou la mesure de formation appropriée est déterminé lors de la première consultation, par exemple à l'aide de l'outil d'évaluation TRIAGO.

F : Infrastructure et environnement d'apprentissage

F1 Infrastructure et environnement d'apprentissage

- L'institution de formation met à disposition des espaces d'apprentissage physiques ou virtuels adaptés à la formation d'adultes et qui permettent le travail des contenus d'apprentissage.
- Les locaux sont équipés de surfaces d'écriture (flipchart, tableau blanc, etc.), de matériel d'animation, d'ordinateurs/tablettes, d'un beamer et d'un accès internet performant.
- Le matériel pédagogique et les médias sont adaptés aux adultes.
- Les technologies de l'information et de la communication sont utilisées dans tous les domaines de l'apprentissage. En principe, les participant-e-s peuvent utiliser leur propre matériel.

G : Mise en œuvre de mesures de formation continue

G1 Planification des séquences et des situations d'apprentissage

- L'enseignement et les contenus de formation sont adaptés aux besoins, aux compétences et aux intérêts des participant-e-s.
- Les objectifs individuels d'apprentissage sont réalistes, c'est-à-dire réalisables pour les participant-e-s.
- Les participant-e-s sont encouragé-e-s à amener leurs propres documents et matériels et à travailler sur ceux-ci.
- Différentes formes d'apprentissage numérique sont intégrées dans la formation pour atteindre les objectifs d'apprentissage.
- Le résultat de l'apprentissage est évalué, par exemple sous forme d'entretiens ou à l'aide de l'outil d'évaluation TRIAGO. L'autoévaluation est la modalité à proposer en priorité. Elle peut être complétée par un feed back des formateur-trice-s. Les évaluations de l'apprentissage se réfèrent aux objectifs d'apprentissage individuels.
- Les résultats individuels sont documentés et rendus visibles par exemple sous la forme d'un journal d'apprentissage.
- Les besoins de formation des participant-e-s sont régulièrement évalués et le contenu de la formation est adapté si nécessaire.

G2 Mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage

- Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage sont adaptées aux objectifs individuels. La capacité d'«apprendre à apprendre», l'autonomie et le transfert dans la pratique jouent un rôle essentiel.
- Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage utilisées visent le renforcement de la confiance en soi des participant-e-s.
- Les formatrices et formateurs créent un environnement propice à l'apprentissage.
- Les processus d'enseignement et d'apprentissage sont définis et réalisés d'entente entre la formatrice ou le formateur et la personne en formation et documentés.
- Le transfert d'apprentissage est rendu possible d'une part par le travail sur les documents et sujets propres aux participant-e-s et d'autre part par la proposition de thèmes en relation avec la vie quotidienne et professionnelle.
- Le transfert d'apprentissage individuel est documenté et montre que les apprentissages sont utilisés dans le contexte professionnel et privé.

H : Évaluation et développement

H1 Évaluation des offres de formation continue

- L'institution de formation procède à une évaluation de l'ensemble de l'offre dans le domaine des compétences de base. Elle tient compte des expériences des participant-e-s.
- Si nécessaire, elle adapte les concepts de cours ou élabore de nouveaux concepts.

H2 Retour d'information pour les formatrices et les formateurs ainsi que pour les accompagnatrices et les accompagnateurs d'apprentissage

- Les formatrices et formateurs bénéficient au moins une fois par an d'un feed-back qualifié de tiers (collègues, supérieur-e-s, expert-e-s, autres). En outre, ils prennent connaissance de l'évaluation des cours par les participant-e-s.
- Ils reçoivent un feed-back supplémentaire lors d'entretiens réguliers avec les responsables andragogiques.

H3 Satisfaction concernant les prestations de l'institution de formation continue

- L'institution de formation offre aux participant-e-s la possibilité d'évaluer par écrit la qualité des processus administratifs et organisationnels.
- Les propositions d'amélioration sont mises en œuvre dans la mesure du possible.



Informations complémentaires

Obtention du label eduQua

De plus amples informations sur eduQua et les exigences de certification sont disponibles sur le site web de la FSEA : <https://alice.ch/fr/qualite/eduqua/>.

Obtention du label fide

Des informations complémentaires sur les exigences relatives aux offres de cours et à l'attribution du label fide sont disponibles sur le site Internet de fide : <https://fide-info.ch/fr/label/procedure/>.

Sources

eduQua. 2021. Norme de qualité eduQua :2021, consultation : <https://alice.ch/app/uploads/2025/05/eduQua-2021-norme-de-qualite-1.pdf>

Fédération suisse Lire et Ecrire. 2017, Enquête 2015 menée auprès des participant-e-s aux cours « Lire et Ecrire ». Rapport d'analyse, consultation : https://www.lesen-schreiben-schweiz.ch/wp-content/uploads/20170505_Analysebericht_F_Ex.pdf

Fédération suisse pour la formation continue (FSEA). 2022. « Recommandations concernant la conception de procédures d'appels d'offres dans la formation continue », consultation : https://alice.ch/app/uploads/2022/11/Recommandation_appel_d_offre_12.2021.pdf.

Kompetence.ch. Portail spécialisé Compétences de base. s.d. Compétences de base, consultation : <https://kompetence.ch/fr/grundkompetenzen.cfm> (état : 18.1.2025).

Loi fédérale sur la formation continue du 1er janvier 2017 (LFCo), RS 419.1, consultation : <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2016/132/fr>.

Office fédéral de la statistique. 2024. Compétences en littératie, numératie et résolution de problèmes des adultes en Suisse. Premiers résultats de l'enquête PIAAC 2022/2023, consultation : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/education-science/enquetes/piaac.assetdetail.33346105.html>

Contacts

FSLE

Fédération suisse Lire et Ecrire
Centre de compétences didactique et numérique
Effingerstrasse 2
3011 Berne
Tél. : 031 508 36 22
E-Mail : ursula.blumenthal@lesen-schreiben-schweiz.ch

Impressum

Éditeur
Fédération suisse Lire et Ecrire
Effingerstrasse 2, 3011 Berne

Financement
L'élaboration du guide „Compétences de base et qualité“ a été soutenue financièrement par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Date
Berne, juillet 2025



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben
Fédération suisse Lire et Ecrire
Federazione svizzera Leggere e Scrivere



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben
Fédération suisse Lire et Ecrire
Federazione svizzera Leggere e Scrivere