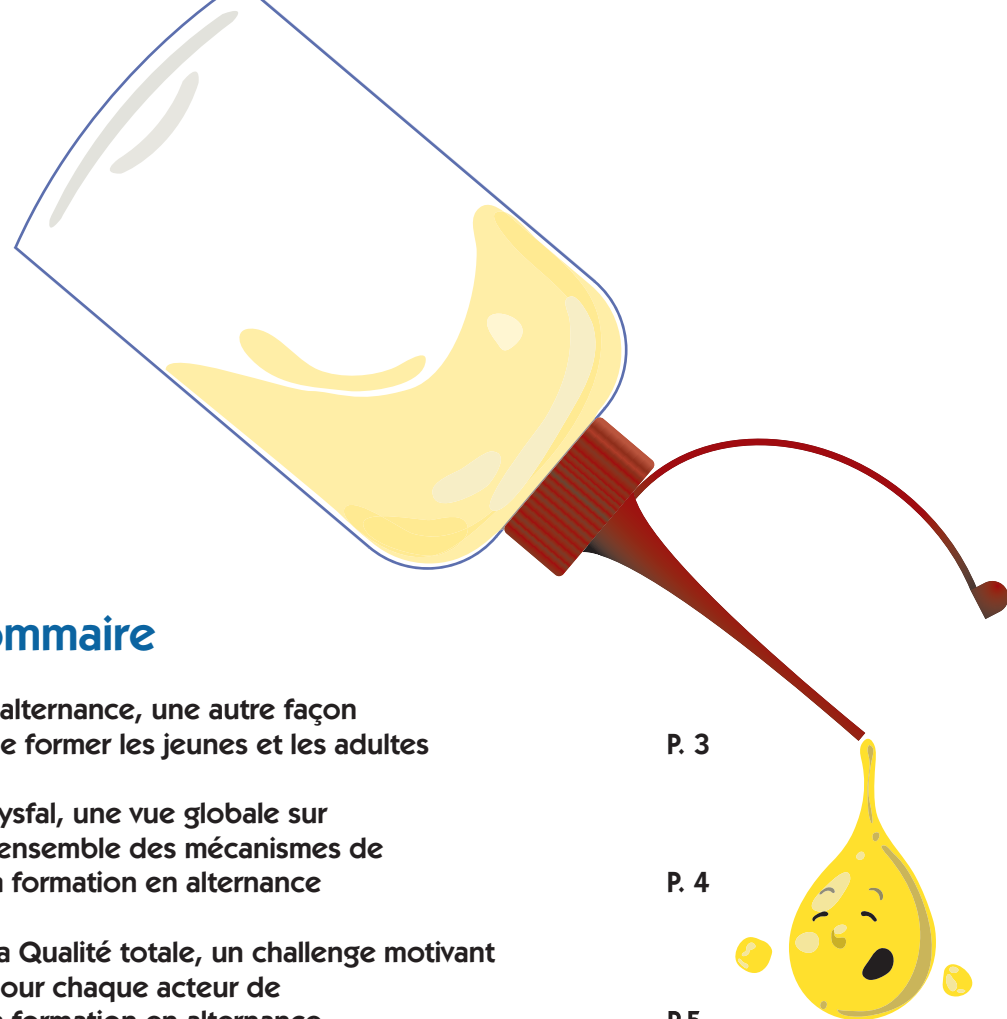
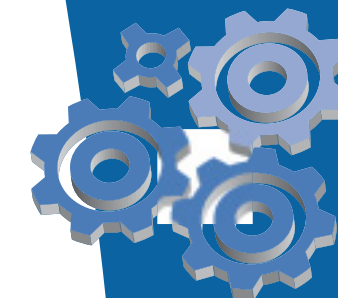




Vers une **Qualité** totale



**Chaque formateur est
un acteur déterminant de la
qualité de la formation en alternance**



1. L'ALTERNANCE, UNE AUTRE FAÇON DE FORMER LES JEUNES ET LES ADULTES

Bien plus qu'une formation scolaire appliquée sur le terrain, le principe de la formation en alternance est fondé sur l'intégration de deux logiques, celle de l'école d'une part et celle de l'entreprise d'autre part. Il s'agit d'une formation organisée selon un système de va-et-vient en deux temps et entre deux lieux d'apprentissage qui **coopèrent** en vue de réaliser un programme concerté de formation.

Ce système adapté aux formations initiales, aux formations continues ou de perfectionnement est en plein développement. Il procure de nombreux avantages aux acteurs qu'il implique dans sa mise en œuvre :

Sommaire

1. L'alternance, une autre façon de former les jeunes et les adultes	P. 3
2. Sysfal, une vue globale sur l'ensemble des mécanismes de la formation en alternance	P. 4
3. La Qualité totale, un challenge motivant pour chaque acteur de la formation en alternance	P.5
4. Un outil simple et adapté	P.7
5. Un projet mené par 5 centres de formation en alternance du Hainaut Occidental	P.7
5.1. Etat des lieux, plan d'action et groupes de travail, synthèse du travail accompli	P.8
5.2. La mallette qualité au service de chaque centre de formation	P.10
6. Zoom sur le Vade-mecum Qualité et l'enquête de satisfaction	P.12
6.1. Le Vade-mecum Qualité	P.13
6.2. L'enquête de satisfaction	P.13
7. Et concrètement, comment s'engager dans la Qualité totale ?	P.14

- **Aux jeunes apprenants** désireux de prendre leur avenir en main, la formation en alternance donne goût à l'exercice d'un métier ; elle les rapproche du monde du travail et favorise leur intégration dans la société en ayant développé leur sens des responsabilités et leur maturité. Elle leur permet d'obtenir un véritable contrat avec l'employeur et une rémunération.
- **Aux entreprises**, la formation en alternance offre un meilleur niveau d'employabilité des apprenants en leur proposant une main d'œuvre adaptée à leurs besoins ; elle leur permet de recruter du personnel motivé qui connaît déjà le monde de l'entreprise et qui est capable de s'adapter aux changements qui peuvent s'y produire.
- **Aux formateurs et aux enseignants**, la formation en alternance donne l'occasion de prendre en compte l'évolution des métiers en adaptant le contenu et l'organisation de leur formation. Elle leur permet d'être constamment en contact avec l'innovation dans le travail et les équipements les plus performants.



Si ces avantages sont reconnus comme étant la **richesse de la formation en alternance**, ils ne peuvent être créés que par l'installation d'une **véritable articulation ou interactivité** entre l'ensemble des acteurs ou de chacun des engrenages du système : apprenants, formateurs dans les centres de formation, coordonnateurs, accompagnateurs, directeurs et tuteurs en entreprise.

Qui est qui dans la formation en alternance ?

- **L'accompagnateur** : personne désignée au sein du centre de formation pour assurer le suivi individuel des apprenants tout au long de leur formation.
- **L'apprenant** : jeune en obligation scolaire à temps partiel ou adulte ayant choisi d'obtenir une qualification reconnue par le système de la formation en alternance.
- **Le coordonnateur** : personne désignée pour prendre en charge l'organisation de l'alternance au sein du centre de formation.

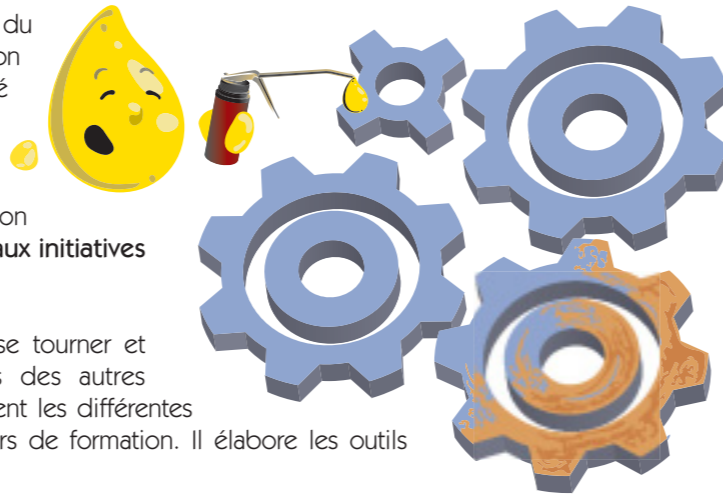
- **Le directeur** : directeur d'un établissement d'enseignement secondaire de plein exercice disposant d'un centre de formation en alternance ou directeur d'une école collaborante ou directeur d'un établissement de Promotion sociale.
- **Le formateur** : enseignant dans un centre de formation en alternance.
- **Le tuteur** : personne mandatée au sein de l'entreprise pour encadrer l'apprenant et participer activement à la conception de sa formation.



2. SYSFAL, UNE VUE GLOBALE SUR L'ENSEMBLE DES MÉCANISMES DE LA FORMATION EN ALTERNANCE

Issue de l'accord de coopération du 18 juin 1998, passé entre la Région wallonne et la Communauté française, l'asbl Sysfal, Secrétariat permanent de la formation en alternance, se situe à la croisée des différents réseaux de formation de manière à apporter **un soutien aux initiatives de chacun des acteurs** impliqués.

Pour que chaque engrenage puisse tourner et entraîner les actions synergiques des autres acteurs, Sysfal coordonne notamment les différentes initiatives menées par les opérateurs de formation. Il élabore les outils nécessaires au progrès continu :



- **Au monde de l'apprenant** dans son environnement immédiat et familial, Sysfal propose des outils et des services pour mieux gérer son devenir et son orientation professionnelle (ex : site web et sa bourse d'alternance, soutien des conseillers régionaux, CD-Rom interactif,...)



- **Au monde de la formation**, Sysfal propose des outils pour améliorer la qualité de son organisation et de sa formation en général.



- **Au monde de l'entreprise**, Sysfal propose des outils pour l'aider à mieux comprendre les motivations, les attentes et les besoins des jeunes dans le cadre de leur formation, ainsi qu'une assistance technico-juridique dans les modalités de contractualisation.

De 1998 à 2000, se sont engagés dans des formations en alternance agréées par la Région wallonne :

- 7061 stagiaires ;
- 3706 entreprises ;
- 87 centres de formation.

3. LA QUALITÉ TOTALE, UN CHALLENGE MOTIVANT POUR CHAQUE ACTEUR DE LA FORMATION EN ALTERNANCE

Le système de la formation en alternance connaît actuellement un véritable succès et son champ d'application devrait s'étendre. Dans ce contexte positif de développement, les opérateurs de formation savent qu'ils doivent tout mettre en œuvre pour veiller à la qualité des formations proposées et surtout à la **qualité des relations nécessaires entre les différents acteurs**. Il s'agit pour eux de fonder aujourd'hui **les bases solides d'un système de qualité** pour pouvoir à l'avenir continuer à répondre à des exigences de plus en plus fortes exprimées par chacun.



La Qualité totale au service de la formation

Plus qu'une norme ou un système de procédures, la Qualité totale se définit comme un concept global. Il s'agit avant tout d'un état d'esprit qui engage toute l'organisation, dans toutes ses composantes, vers un processus de progrès permanent tendant vers l'excellence. Cette démarche touche aujourd'hui l'ensemble des secteurs d'activité. Dans tous les cas, il s'agit de **rendre le meilleur service possible aux bénéficiaires** de l'activité en tenant compte des ressources mises à disposition de l'organisation.

En matière de formation, il s'agit d'un challenge, d'un défi à relever qui aidera inévitablement les opérateurs de formation à s'orienter vers une meilleure organisation interne, une meilleure harmonie dans l'ensemble des tâches effectuées au quotidien et, par là, une meilleure qualité des relations de travail. Mais pour assurer un maximum de chances de réussite au projet, l'ensemble des formateurs devront inévitablement se sentir impliqués dans la démarche. Il s'agit d'un projet collectif qui réclame la participation et l'implication de tous.

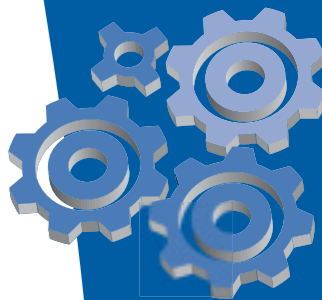
S'engager dans le progrès continu, d'accord, mais avec quel vaisseau ?

La Qualité totale :

Un ensemble de principes et de méthodes organisés en **stratégie globale** visant à **mobiliser toute l'entreprise** pour obtenir une meilleure **satisfaction du client** (interne et externe) au **moindre coût** et dans le respect complet de la société qui environne l'entreprise.

Qualité totale et formation : 3 des gestes réflexes à acquérir

1. Rester attentif aux éléments qui fonctionnent mal et veiller en permanence à mettre en œuvre une politique d'amélioration.
2. Impliquer chaque acteur dans la décision et la mise en place d'actions.
3. Veiller à la visibilité de la qualité du travail de chacun.





La Qualité ne se réduit pas à un livre de recettes miracles ou à une série d'actions ou de procédures à mettre en place. Les difficultés les plus importantes rencontrées par les responsables motivés qui souhaitent s'engager dans la démarche sont celles liées à la phase de lancement : « Par quel bout vais-je commencer? »

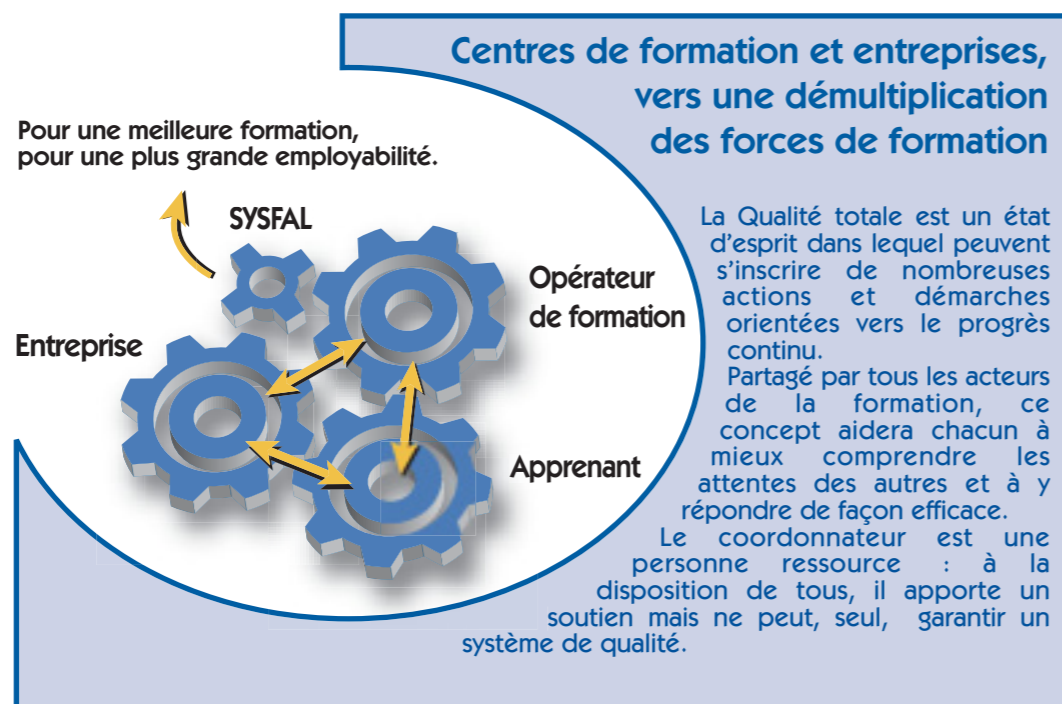
La Qualité totale est présente dans l'entreprise

La richesse de la formation en alternance est le fruit d'une interaction permanente entre les deux phases de formation. C'est de l'harmonie de ces initiatives que naîtra l'apprentissage de savoirs, de savoir-faire (cognitifs et psychomoteurs) et de savoir-être.



Pour assurer complètement une fonction en entreprise, il faut à la fois maîtriser les compétences théoriques et pratiques, mais il faut également pouvoir s'imprégner d'une nouvelle culture. Celle-ci intègre, entre autres, le réflexe d'amélioration continue. La Qualité totale est un élément important de la culture actuelle du monde de l'entreprise.

Formé au sein d'une structure qui favorise la Qualité totale, l'apprenant sera capable d'adhérer naturellement aux méca-nismes réflexes mis en place dans l'entreprise.



4. UN OUTIL SIMPLE ET ADAPTÉ

Animé en permanence par la volonté d'aider l'ensemble des opérateurs de formation de façon concrète et par le souci de leur faciliter la tâche au maximum, Sysfal s'est engagé, aux côtés du Comité subrégional de l'emploi et de la formation du Hainaut occidental et avec l'aide du Fonds social européen, dans le développement d'une mallette Qualité.

Elle est composée de supports concrets adaptés aux spécificités de la formation en alternance et déjà testés sur le terrain. Sysfal a aujourd'hui le plaisir de mettre la mallette à disposition des opérateurs de formation.

Tuteurs, formateurs, accompagnateurs, apprenants... pas de différence : ils ont tous une mallette !



5. UN PROJET MENÉ PAR 5 CENTRES DE FORMATION EN ALTERNANCE DU HAINAUT OCCIDENTAL

De manière à proposer aux différents acteurs des centres de formation un outil adéquat utilisable de façon autonome et facilitant le travail des formateurs au quotidien, Sysfal a décidé de mettre en œuvre les moyens nécessaires et adaptés.

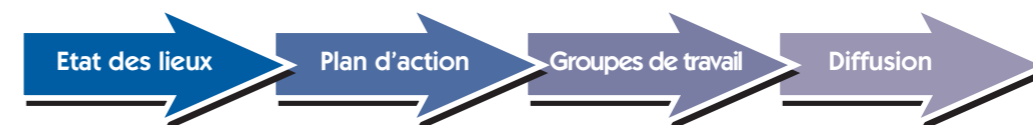
5 CEFA du Hainaut occidental ont accepté de s'engager dans la démarche à titre expérimental et ont participé aux travaux supervisés par un comité de pilotage constitué outre les CEFA, de représentants du Comité subrégional de l'emploi et de la formation, des représentants de Sysfal et de consultants spécialisés dans le domaine (Delta Management et Espace Formation).



Ce comité de pilotage a été chargé de la direction de l'ensemble du projet. Il a validé chacune des étapes suivantes :

- Définition de la Qualité totale dans le cadre de la formation en alternance.
- Etude des attentes du triangle de l'alternance (étudiants, formateurs, entreprises).
- Proposition de pistes d'amélioration pour satisfaire les attentes de chacune des parties.
- Elaboration et développement d'outils permettant une collaboration harmonieuse et conviviale de ces 3 composantes.
- Vérification de l'efficacité des outils par expérimentation sur site.

4 étapes pour la réalisation des objectifs du groupe de pilotage du projet





5.1. ETAT DES LIEUX, PLAN D'ACTION ET GROUPES DE TRAVAIL, SYNTHÈSE DU TRAVAIL ACCOMPLI

« La Qualité était déjà présente, mais nous ne le savions pas... en utilisant le concept, nous sommes gagnants. »

Un premier état des lieux de l'organisation des centres de formation en alternance a été effectué sur base du modèle EFQM (European Foundation for Quality Management, grille reconnue au niveau européen pour l'analyse des organisations). L'objet de cette première phase d'analyse était l'identification des points forts et des marges de progrès des centres de formation dans l'exercice de leur mission.



Le modèle EFQM est le référentiel qualité reconnu comme répondant le mieux à l'ensemble des préoccupations d'une organisation prise en compte de manière globale et non isolée. Il propose une auto-évaluation des organisations sur base d'un questionnaire qui met en exergue les points forts et les points faibles du système. Il aide les organisations à entamer, de manière systématique et structurée, un processus d'amélioration continue, et à évaluer régulièrement les progrès accomplis.

Les points forts de l'organisation des centres de formation en alternance

- Les acteurs de la formation ont conscience de l'importance de l'utilisation de méthodes de travail tenant compte des particularités de leurs élèves. Les membres du personnel démontrent chaque jour une attitude positive en la matière ainsi qu'une excellente adaptabilité.
- L'ambiance de travail dans l'alternance est bonne : les nombreux échanges entre formateurs, la motivation, la bonne volonté ainsi que la satisfaction manifestée par les membres du personnel en sont autant de témoins.
- La conséquence évidente de ces deux premiers points forts est une satisfaction globale des élèves et des entreprises partenaires.
- Des outils de la qualité sont déjà développés dans la plupart des centres de formation : base de données, réunions régulières, organisation du flux de l'information, ...

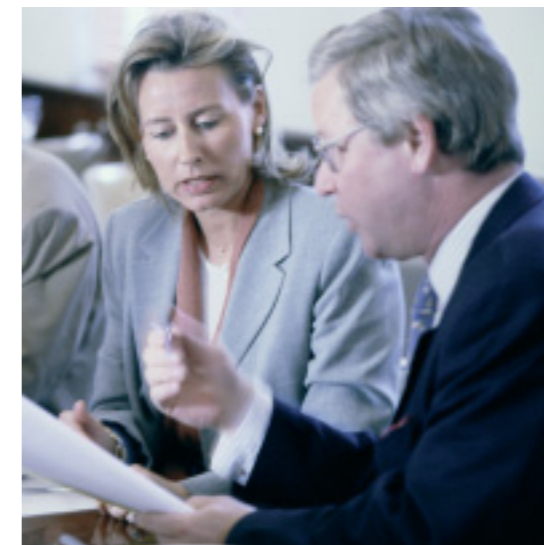
Les marges de progrès

Quatre grandes pistes d'amélioration ont été proposées par les groupes de travail :

- Le pilotage des centres de formation par la définition et la mise en œuvre d'une stratégie, d'un fil conducteur qui guidera l'ensemble des actions à long terme.
- La gestion du personnel par la gestion des compétences, l'évaluation des compétences, l'organisation de la communication interne, ...
- L'amélioration continue par un souci perpétuel de perfectionnement qui ne se limite pas à mettre en place une solution mais également à assurer son aboutissement.
- L'intégration des centres de formation dans leur environnement en général par la mise en place des ponts nécessaires pour que chaque centre de formation vive en harmonie avec les autres acteurs de la formation en alternance (le PMS, l'entreprise, les écoles, ...).

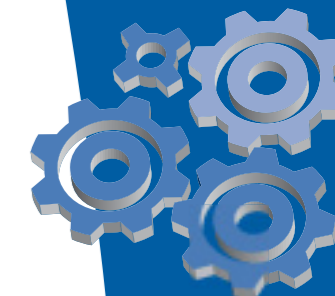
Vous l'avez dit...

« L'accompagnateur est en quelque sorte le représentant de commerce du centre de formation. Souvent, cette fonction n'est pas prise en charge par une personne fixe. Les accompagnateurs se succèdent, certains sont motivés, d'autres pas ; certains disposent des compétences nécessaires à l'accomplissement de leur job, d'autres pas... Pour que mon centre de formation dispose d'une image cohérente au sein des entreprises avec lesquelles nous travaillons, je voudrais disposer d'une formation simple et rapide, que chaque accompagnateur pourrait suivre avant d'être amené à se présenter chez nos clients. Dans la farde, j'ai retrouvé un certain nombre de documents qui m'aideront à poser les premiers jalons pour la mise en œuvre de cette démarche. »



« En matière d'alternance, le partage d'expériences est important. Aujourd'hui, le personnel des centres de formation va et vient, il n'est pas toujours aisé de créer une vie d'équipe, utile pour partager certains problèmes, certaines solutions. L'implication dans la démarche de qualité totale nous a amenés à nous organiser pour programmer des réunions à intervalles réguliers ; ces échanges nous obligent à relever systématiquement les non-conformités et à veiller à y remédier. Maintenant, naturellement, nous sommes engagés dans une démarche de progrès continu. »

« Généralement, dans un centre de formation, les enseignants disposent de peu d'informations sur le monde extérieur : la manière dont les entreprises nous jugent, dont les parents d'élèves parlent de nous, dont les professionnels estiment la qualité des formations dispensées... La réalisation de l'enquête de satisfaction nous a permis d'obtenir rapidement une information exploitable à ce sujet. Maintenant nous percevons mieux les améliorations attendues par nos différents partenaires et nous pouvons mettre en œuvre des solutions adaptées. Cette enquête de satisfaction est présente dans le vade-mecum de la qualité totale, elle est spécialement étudiée pour la formation en alternance. Un logiciel spécifique est disponible et simple d'utilisation. »



5.2. LA MALLETTE QUALITÉ AU SERVICE DE CHAQUE CENTRE DE FORMATION

Simple, pratique et aisée à utiliser, cette mallette veut être utile et propre à l'organisation des centres de formation ; tous ses outils ont été adaptés et validés par un ou plusieurs CEFA, membres du projet.

La mise en place d'une démarche Qualité totale organisée au sein des centres de formation peut ainsi s'appuyer sur le contenu du Vade-mecum qualité qui se veut être un guide méthodologique et un ensemble de solutions transposables au contexte de chaque activité de formation. Ceci permettra à chaque personne impliquée de mieux comprendre les problèmes et de s'orienter vers des solutions réalistes, dans un esprit de progrès continu.

Les outils mis à la disposition des opérateurs peuvent déboucher sur quelques actions ponctuelles ou sur la mise en place d'une politique plus globale. Le comité de pilotage, initiateur du projet, estime que **l'important est d'entrer dans la démarche.**

Comment utiliser cette mallette?
Quels sont les outils?

La mallette Qualité, mise à disposition de l'ensemble des responsables des centres de formation en alternance en Région wallonne et en Communauté française, propose une série d'outils qui permettront à chaque centre de formation de s'inscrire progressivement dans la démarche.

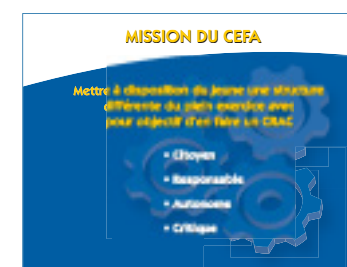


La brochure présente le projet, les enjeux et le contexte dans lequel s'est déroulée la mise en place de la mallette Qualité



La vidéo est réalisée spécifiquement à l'usage interne des acteurs de la formation en alternance. Il s'agit d'une sensibilisation à la Qualité totale et à son application positive dans le monde de la formation.

Les transparents sont destinés à l'utilisation du coordonnateur ou du directeur qui sera chargé de l'animation de la première réunion de lancement du projet. Après avoir regardé la vidéo, les formateurs seront invités à transposer les grands principes présents dans le message à leur réalité quotidienne. Ils pourront ensuite entamer une discussion dont l'objectif est de dégager des pistes de progrès à prendre en compte dans leur propre centre.

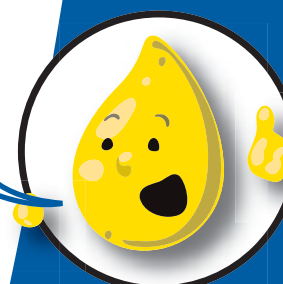


Le Vade-mecum répertorie, par sujet, l'ensemble des outils de la qualité mis à la disposition des centres de formation. Ils sont composés de fiches outils (l'outil lui-même) et de fiches techniques (mode d'emploi des outils).



L'enquête de satisfaction est un outil primordial de la mise en place de la Qualité au sein des centres de formation. Il est joint un exemple de questionnaire et un manuel d'utilisation du progiciel Le Sphinx spécifique au traitement des données, à commander séparément.

... et bientôt la suite sur Internet :
www.sysfal.be





6. ZOOM SUR LE VADE-MECUM QUALITÉ ET L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

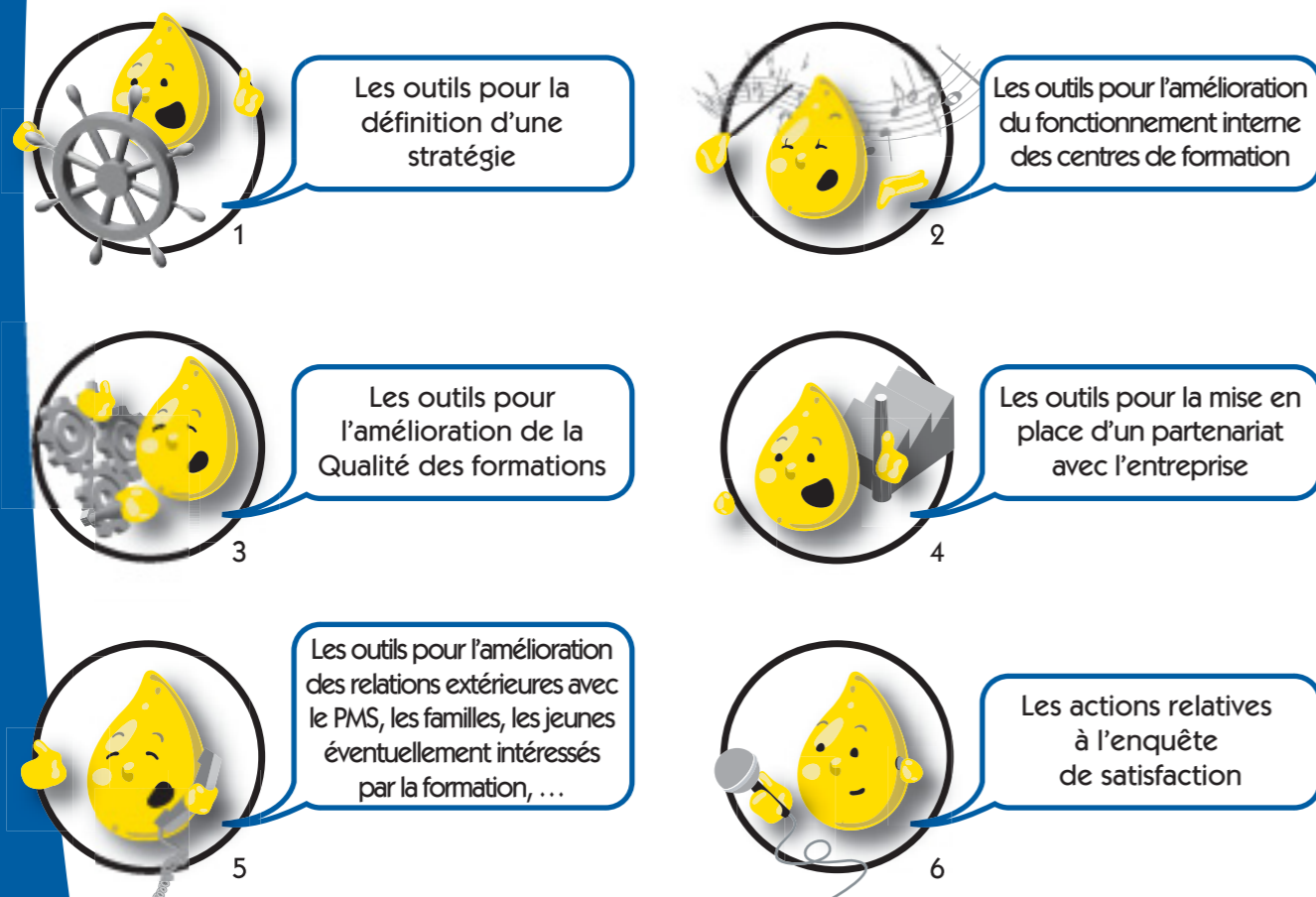
6.1. Le Vade-mecum Qualité

Un concept évolutif

Par sa présentation et sa conception, la mallette Qualité se veut être un support évolutif. Les outils mis à la disposition des centres de formation seront complétés, en fonction des expériences vécues par chaque centre. Sysfal a la volonté de vous informer et de vous communiquer toute nouveauté expérimentée et validée par un ou plusieurs acteurs.

Un répertoire

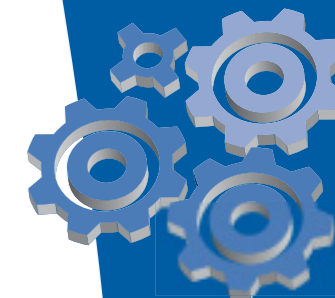
Le Vade-mecum Qualité propose notamment un ensemble de 28 fiches techniques organisées en 6 grands chapitres et des fiches outils complémentaires.



Un outil au quotidien

L'utilisation du Vade-mecum et de l'ensemble des supports présents dans la mallette Qualité est spécifique à deux titres :

- Organisée et évolutive, la mallette ne devrait pas rester dans le fond des armoires, oubliée et recouverte de poussière. Elle est conçue comme un support vivant, qui facilitera la vie de chacun en lui offrant des outils pratiques. Les fiches techniques sont notamment accompagnées de « fiches outils » photocopiables et utilisables immédiatement par chacun.
- Complète, commentée et largement explicitée, la mallette Qualité devrait être un outil suffisant pour lancer la qualité au sein de chaque centre de formation de façon parfaitement autonome.



6.2. L'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction tient une place très importante dans la gestion de la Qualité. Il est en effet primordial de connaître au mieux les attentes et le niveau de satisfaction des « clients » pour faire le point sur une situation donnée et y distinguer les éléments de fonctionnement perfectibles.

Une enquête satisfaction n'est toutefois pas un exercice banal et il importe d'apporter le soin nécessaire à sa bonne réalisation. De manière à aider les opérateurs de formation dans cette démarche, la mallette Qualité propose :

- un guide méthodologique général ;
- l'acquisition d'une licence d'utilisation du progiciel Le Sphinx moyennant un engagement explicite du centre de formation dans la démarche Qualité.

Un guide méthodologique

La vocation du guide méthodologique est de décrire aux opérateurs de formation les étapes nécessaires à la bonne mise en œuvre d'une enquête de satisfaction :

- La préparation de l'enquête : désignation d'une équipe projet et d'un responsable d'enquête, définition des objectifs, choix des options méthodologiques, identification des attentes du client...
- L'élaboration du questionnaire, son administration et son traitement : rédaction pertinente du questionnaire, recueil des réponses, traitements et évaluation des résultats.
- La communication des résultats et leur exploitation : communication des informations spécifiques à chaque public préalablement ciblé, relevé des actions de remédiation à envisager...

Une fois ce guide parcouru, les opérateurs de formation pourront alors employer les 10 fiches du Vade-mecum consacrées aux étapes de l'enquête de satisfaction (fiches 6 à 15) ainsi que le manuel d'utilisation du progiciel Le Sphinx pour l'élaboration et la gestion de leur enquête.

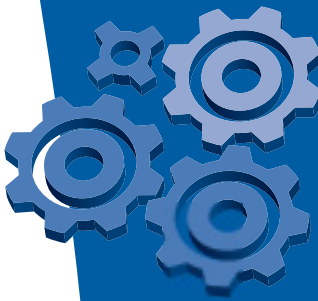
Le progiciel Le Sphinx

L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction suppose que l'on porte beaucoup d'attention notamment aux points suivants :

- La formulation des questions (fermées, ouvertes, numériques, ...) : le choix est fonction de l'information à recueillir et de la manière selon laquelle on compte l'analyser et la présenter.
- L'organisation du questionnaire : sa qualité tient beaucoup à la clarté des questions, mais aussi à sa structuration. Il est donc utile de revoir la structure globale après avoir rédigé l'ensemble des questions.



Le progiciel Le Sphinx est un outil de grande productivité pour l'élaboration du questionnaire, pour la saisie des réponses, leur traitement (analyse élémentaire ou approfondie) et pour la publication des résultats (tableaux, graphiques et commentaires). Suffisamment modulable et simple d'utilisation, ce progiciel permet aux opérateurs de formation de construire efficacement les enquêtes de satisfaction qui leur donneront l'opportunité de déceler ce qui va bien et ce qui va moins bien.

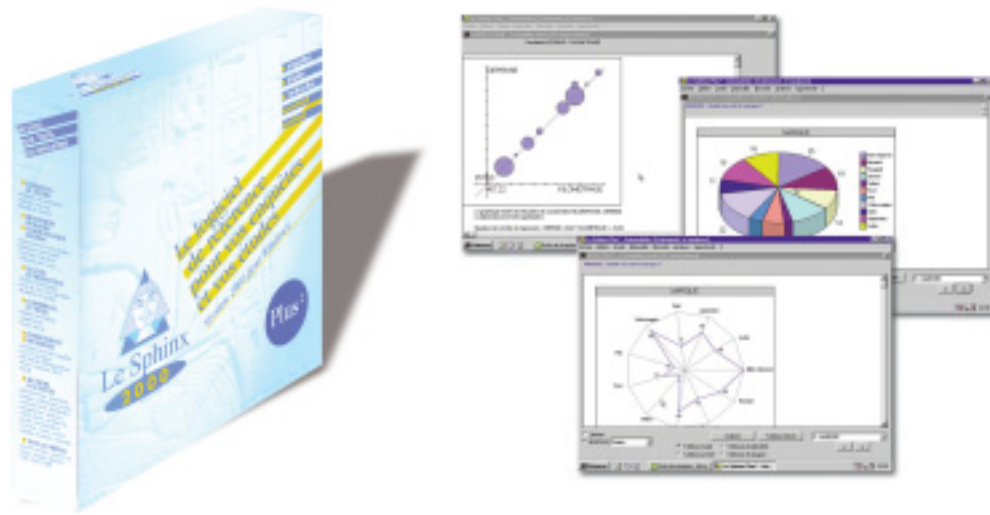


Exemple de résultats envisageables :

Selon les options de lecture retenues, un graphique peut permettre de visualiser les attentes des apprenants et le niveau d'importance qu'ils accordent aux différents paramètres. Ainsi, on pourrait constater que :

- la formation en entreprise, le tuteur et l'ambiance sont des facteurs de satisfaction très importants, mais qu'ils sont malheureusement peu performants ;
- le contenu des cours pratiques et des cours théoriques sont très importants pour l'appréciation des centres de formation alors qu'ils n'obtiennent qu'une mention "satisfaisant".

Ces constats permettent donc de prendre conscience des écarts et de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires.



7. ET CONCRÈTEMENT, COMMENT S'ENGAGER DANS LA QUALITÉ TOTALE ?

Convaincus du bien-fondé de la mise en place de la démarche Qualité, les directeurs et les coordonnateurs de formation s'interrogeront sur la manière de lancer le projet au sein de leur centre de formation en alternance.

Ci-dessous quelques réponses aux interrogations et quelques conseils de mise en œuvre déclinés en 5 étapes successives :

1. Travaux préparatoires

Le directeur ou le coordonnateur qui s'engage dans la mise en place de la démarche Qualité doit se préparer sur le fond et sur la forme.

Aidé par la mallette Qualité, il s'imprègne notamment des termes et des outils de la Qualité. Il réfléchit aux modalités de mise en œuvre qui correspondent le mieux aux particularités du centre de formation qu'il représente, aux souhaits de ses formateurs et de ses bénéficiaires.

Il rédige son engagement sous forme claire et motivante, il présente ces perspectives au début de la réunion de lancement.

2. Réunion de lancement

Le lancement réussi d'une démarche Qualité au sein d'un centre de formation en alternance nécessite l'implication de chacun des acteurs concernés : le directeur, le coordonnateur, les formateurs, les accompagnateurs, ...

Pour rendre la démarche participative et motivante pour tous, le lancement « officiel » de la Qualité totale fait l'objet d'une première réunion de sensibilisation au sein de chaque centre de formation.

Sont mis à la disposition de l'animateur de la réunion :

- La vidéo : elle présente la Qualité totale au service de la formation en alternance et une série de témoignages attestant de l'efficacité de la démarche dans le monde de la formation. Il s'agit d'une interpellation, une invitation à la discussion.

- Les documents à photocopier sur transparents qui aident l'animateur à animer la réunion en 3 temps : l'explication des thèmes développés dans la vidéo ainsi que les points forts de la démarche, une présentation des pistes de progrès à envisager au sein de la plupart des centres de formation, une discussion de groupe animée sur base d'une réflexion autour de quelques questions pertinentes.

Le but ultime de la réunion de lancement est double :

- conscientiser chacun aux enjeux de la démarche en le rendant acteur du succès ;
- délimiter un certain nombre de tâches à réaliser et désigner des personnes responsables de leur mise en œuvre. Ces tâches sont organisées par priorité et l'une d'entre elles est désignée comme action pilote de démarrage.



3. Mise en œuvre et soutien d'une action pilote

De manière à éviter les dispersions et les pertes d'énergie, l'attention est portée sur la mise en œuvre d'une première action. Des personnes sont désignées pour participer à des groupes de travail au terme desquels des mesures sont prises et rendues visibles. Les actions sont mises en œuvre selon un plan de travail et des échéances déterminées. L'avancement est régulièrement communiqué à l'ensemble du personnel.

4. Généralisation de l'action Qualité et mise en place d'une organisation

Une fois que le groupe de travail a abouti à des résultats probants et satisfaisants dans le cadre de l'action pilote choisie, les outils créés peuvent être présentés et mis en œuvre de manière globale. Les modalités pratiques sont expliquées à tous et, régulièrement, les progrès globaux engendrés sont mesurés et publiés.

5. Evaluation de l'action

Selon des échéances fixées, le directeur ou le coordonnateur en charge du projet vérifie que l'outil créé est réellement utilisé et que son application est efficace.

L'évaluation fera l'objet d'une communication en réunion d'équipe en vue d'effectuer une éventuelle amélioration.

Au-delà de l'action elle-même, les modalités de mise en œuvre de l'action pilote sont également évaluées de manière à favoriser la mise en place des autres actions identifiées. L'évaluation de l'action et de son contexte de mise en œuvre permettra aux actions suivantes de voir le jour et d'apporter des résultats dans des conditions optimales de succès.



Les outils de la mallette Qualité

- Une vidéo de présentation de la Qualité totale au sein de la formation en alternance.
 - Un support d'aide à l'animation d'une réunion de lancement de la démarche.
 - Un Vade-mecum qualité qui répertorie 28 fiches d'informations pratiques.
- Les outils méthodologiques nécessaires à la réalisation d'une enquête satisfaction.

Autres réalisations

- Une mallette pédagogique à l'usage des tuteurs en entreprise et de leurs formateurs.
 - Sysfal Info, bimestriel à l'usage des praticiens de l'alternance.
- Une application informatisée de procédure d'agrément de la Région Wallonne.
 - CD-ROM Interactif.
 - Rapports d'activités.
 - Un programme de calcul du coût salarial.
- Une présentation de la formation en alternance aux différents acteurs.

Ces documents et beaucoup d'autres informations et outils pratiques sont accessibles et/ou téléchargeables sur www.sysfal.be.

Les originaux peuvent être commandés en vous inscrivant à la mailing liste de notre site Internet ou directement auprès de SYSFAL.



**Secrétariat permanent
de la Formation en
Alternance**
SYSFAL a.s.b.l.

Bat. "A.G." - 7ème étage
Boulevard Tirou 185 • 6000 Charleroi
Tél. : +32 (0) 71 20 68 78 • Fax : +32 (0) 71 33 39 95
n°vert : **0800/92 345**

www.sysfal.be

Administrateur délégué - Directeur, Sysfal asbl : Serge MOUSSET

Conseil de Direction : Freddy ARPIGNY, expertise technico-juridique
Bernard PETIT, expertise et animation pédagogiques
Claudy ROLAND, expertise communication, diffusion, statistiques

Conseillers : Jean-Paul D'HAeyer
Pascal LELOUP

