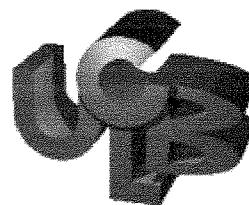




Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques



Université Claude Bernard Lyon 1
43, boulevard du 11 Novembre 1918
69622 VILLEURBANNE CEDEX

DESS Ingénierie Documentaire

Rapport de recherche bibliographique

La qualité de la formation continue

Anne COURANT

Sous la direction de

Karine JOLIOT

Carrefour Qualité en Formation

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche
ENESAD

Année 1999-2000



M 2000 ID 08



ensib

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques



Université Claude Bernard Lyon 1
43, boulevard du 11 Novembre 1918
69622 VILLEURBANNE CEDEX

DESS Ingénierie Documentaire

Rapport de recherche bibliographique

La qualité de la formation continue

Anne COURANT

Sous la direction de

Karine JOLIOT

Carrefour Qualité en Formation

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche
ENESAD

Année 1999-2000

La qualité de la formation continue

Anne COURANT

Résumé :

Au cours des dix dernières années, la qualité est devenue une préoccupation centrale pour les entreprises, les services publics et les organisations. Cela concerne également l'éducation et plus particulièrement la formation professionnelle continue : des systèmes spécifiques de normes, labels et certifications ont été développés. Cependant, les praticiens souhaitent poursuivre la réflexion sur cette question, spécialement en relation avec le rôle des différents acteurs dans le processus de formation. Le concept économique de servuction est mobilisé dans cet objectif.

Descripteurs :

QUALITE DE LA FORMATION
FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE
APPRENTISSAGE
ASSURANCE QUALITE
CERTIFICATION ISO

Abstract :

Over the last decade, Quality has become a central preoccupation of companies, public services and organisations. It also concerns education and more particularly continuous vocational training : specific norms, labels and certification systems have been developed. However, practitioners wish to go on thinking about this question, specially in relation to the role of different actors in the training process. The economic concept of servuction is here used in this aim.

Keywords

TRAINING QUALITY
CONTINUOUS VOCATIONAL TRAINING
APPRENTICESHIP
ENSURING QUALITY
ISO CERTIFICATION

SOMMAIRE

1 – Contexte et commande de la recherche bibliographique	1
2 – Méthodologie de la recherche bibliographique	3
2.1 - Synthèse de la commande et recensement des types de sources pertinentes	3
2.2 - Détermination de la stratégie de recherche et de sélection des documents	4
2.3 – Consultation des différentes sources	5
2.3.1 – Interrogation des bases de données spécialisées sur la formation	6
2.3.2 – Interrogation d'autres bases de données	14
2.3.3 – Recherches dans des sources papier spécialisées	17
2.3.4 – Interrogation de sources bibliographiques plus généralistes	17
2.3.5 – Recherches sur internet	18
2.3.6 – De source en sources...	19
2.3.7 – La localisation et l'accès aux documents primaires	19
2.4 – Conclusion sur cette recherche bibliographique	20
2.5 – Conseils pour une veille documentaire sur le sujet	22
2.5.1 – Des périodiques spécialisés à parcourir...	22
2.5.2 – Des sites ressources à visiter...	23
2.5.3 – Des bases de données bibliographiques à interroger...	23
2.5.4 – Et éventuellement des contacts à nouer ...	24
3 – Références bibliographiques et ressources	25
3.1 – La qualité :	25
généralités (1997-1999)	
3.2 – La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage :	26
documents de réflexion (1990-1999)	
3.3 – La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage :	34
documents relatifs à des initiatives, démarches et outils (1996-1999)	
3.4 – La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage :	37
publications en série	
3.5 – La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage :	38
organismes et sites de ressources	
3.6 – La notion de servuction en relation avec la formation et la qualité	39
4 – Servuction, formation et qualité : note de synthèse	42

1 - Contexte et commande de la recherche bibliographique

Afin de promouvoir une offre de formation de qualité au sein de son appareil de formation professionnelle continue et d'apprentissage, le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche encourage les centres de formation professionnelle – CFA¹ et CFPPA² - volontaires à s'engager dans une « démarche qualité ». La Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche apporte son soutien aux expérimentations et a créé un « Carrefour Qualité en Formation » - CQF - afin de faire circuler l'information, d'assurer le suivi et de démultiplier les expériences et les études en matière de qualité, et enfin de veiller à la cohérence de l'ensemble.

Le CQF est formé d'un Comité permanent, présidé par le Directeur Général de l'Enseignement et de la Recherche du Ministère de l'Agriculture, et composé de représentants de l'Administration, de l'Inspection générale de l'enseignement agricole ainsi que de directeurs, enseignants et formateurs des établissements d'enseignement et de formation continue. Son animation a été confiée à Madame Karine Joliot, Ingénieur de la formation professionnelle à l'Enesad.

Instrument de mutualisation, le CQF fonctionne comme un groupe permanent de collecte, de diffusion et de transfert d'expériences et de réflexions sur les démarches qualité en formation, à l'usage des CFA et des CFPPA. Ses objectifs pour 1999/2000 concernent la publication de fiches décrivant les différents dispositifs qualité en formation mais aussi la mise en œuvre d'une charte nationale d'engagement qualité des centres de formation agricoles publics. L'équipe du CQF est en outre chargée d'une expérimentation nationale consistant à tester auprès des CFPPA la mise en œuvre de la nouvelle marque « NF Services » mise en place par l'AFNOR pour la certification des services de formation continue. Une étude sur l'impact des démarches qualité sur la formation dans les exploitations agricoles, les coopératives ou les entreprises agro-alimentaires est également programmée.

Dans ce cadre, Madame Joliot a souhaité disposer d'une bibliographie francophone sur la qualité en formation professionnelle. Recensant les principales parutions sur cette question depuis dix ans, cette bibliographie devra être particulièrement complète pour les quatre ou cinq dernières années.

Le sujet exclut la problématique de la qualité dans l'enseignement initial ainsi que celle de la qualité en entreprise, excepté lorsque les contenus des documents traitent de la formation. Par contre, il apparaît opportun de recenser quelques publications récentes sur la notion de qualité dans le service public, particulièrement lorsqu'il s'agit du service public de formation.

¹ CFA : Centre de Formation d'Apprentis

² CFPPA : Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles

Lors d'un premier entretien, nous avons pu identifier un ensemble de mots-clés susceptibles de cerner plus précisément les centres d'intérêt de notre commanditaire. Ainsi, au-delà des termes génériques de « qualité » et de « formation », les notions de norme, de label, de certification, de marque mais aussi de procédure, d'audit, de cahier des charges, d'indicateur, d'efficacité, d'efficience... s'avèrent l'intéresser lorsqu'elles s'appliquent à la qualité en formation.

Il apparaît toutefois nécessaire de prendre garde à bien centrer la recherche sur la question de la qualité envisagée dans le sens d'une démarche volontaire, et de ne pas l'élargir à la question plus vaste et non superposable de l'évaluation de la formation.

Les types de documents attendus sont des articles et des monographies mais également des rapports d'expérimentation, d'innovations ainsi que des mémoires d'études.

Par ailleurs, Madame Joliot serait également très intéressée par le repérage d'outils opérationnels de travail (chartes d'engagement, cahiers des charges, listes d'indicateurs et de critères d'efficacité, outils de suivi...) ainsi que par la découverte de centres ou de sites de ressources centrés sur la qualité en formation. Elle souhaite également savoir s'il existe des listes ou des forums de discussion sur le sujet.

Enfin, il apparaît que si l'objectif principal de la commande est d'identifier des documents pour pouvoir prendre connaissance du contenu des plus intéressants d'entre eux, il s'agit aussi de repérer les auteurs – ingénieurs, chercheurs, formateurs... - qui travaillent actuellement sur la question de la qualité de la formation, afin d'éventuellement nouer des contacts.

Lors du second entretien, ces éléments qui définissent les différents aspects de la recherche documentaire ont été maintenus. Par contre le sujet de la synthèse, portant initialement sur la qualité en formation mais jusque là peu détaillé, a été précisé en fonction des récentes orientations de travail de Madame Joliot, et centré sur la servuction. Il s'agit de définir cette notion à travers la littérature qui lui est consacrée et de rechercher plus particulièrement ses relations avec les champs de la formation, de la qualité et éventuellement du service public.

En outre, l'animatrice du Carrefour Qualité en Formation souhaiterait la réalisation d'un guide méthodologique qui lui permettrait de poursuivre une veille documentaire sur le sujet à l'issue de la réalisation du travail bibliographique.

C'est donc sur la base de cette commande multiforme que nous avons mis au point une stratégie de recherche documentaire qui prenne en compte les différents axes. Cette stratégie sera présentée dans la première partie de ce travail. Elle sera suivie de la bibliographie générale sur la qualité de la formation continue, qui distingue les références aux documents de réflexion et celles qui identifient des outils opérationnels et qui est complétée par des références de publications en série et de sites de ressources. Enfin, une bibliographie spécifiquement consacrée à la notion de servuction précédera la synthèse consacrée à ce sujet.

2 - Méthodologie de la recherche bibliographique

2.1 – Synthèse de la commande et recensement des types de sources pertinentes

Un premier bilan mettant en relation les éléments recherchés avec les sources susceptibles d'être les plus pertinentes pour chacun d'eux s'est avéré nécessaire, afin de pouvoir planifier la recherche et optimiser l'exploration de chacune des ressources interrogées.

Types d'informations recherchées	Types de sources pertinentes
• des références bibliographiques précises de documents (monographies, articles, revues, rapports, mémoires...) sur la qualité de la formation mais aussi sur la notion servuction, en relation avec la formation et la qualité.	• Bases de données bibliographiques francophones spécialisées dans le domaine de l'éducation et de la formation, mais aussi de l'économie des services. • Centres de ressources spécialisés sur ces domaines. • Bibliographies des documents pertinents. • Catalogue collectif français des périodiques. • Bases de données bibliographiques généralistes francophones.
• des outils opérationnels réalisés dans le cadre de démarches qualité en formation professionnelle continue.	• Ouvrages, articles ou rapports comportant des reproductions d'outils ou en faisant état. • Centres ou sites web de ressources spécialisés. • Spécialistes (formateurs, ingénieurs en formation).
• des recherches et études en cours sur ces sujets ainsi que les coordonnées des équipes ou institutions qui les mènent...	• Annuaire de chercheurs en sciences de l'éducation et de la formation. • Bases de données des travaux de recherche. • Actes des colloques récents sur la formation.
• des centres de ressource ou sites spécialisés sur la question.	• Sites web relatifs à la formation professionnelle ou la qualité. • Documents spécialisés (articles, brèves...) qui les évoquent. • Répertoires ou listes de centres de ressources spécialisés.
• des listes ou forums de diffusion sur le sujet.	• Sites et moteurs de recherche spécialisés dans la recherche de ce type d'information. • Sites web d'organismes ou d'associations relatifs à la formation professionnelle ou la qualité.
• la localisation des documents primaires correspondant aux références les plus pertinentes sur la servuction, mais aussi aux documents les plus récents sur la qualité en formation professionnelle.	• Catalogues des bibliothèques et centres de documentation spécialisés de Lyon. • Cédérom Myriades pour la localisation des périodiques et le recours au Prêt Entre Bibliothèques.

2.2 – Détermination de la stratégie de recherche et de sélection des documents

La stratégie de recherche s'est appuyée sur le « canevas » général suivant qui a été prévu pour s'adapter aux différents types de sources consultés :

2.2.1 – Interrogation des bases de données ou catalogues bibliographiques	
Si la recherche est possible par descripteurs :	Sinon, la recherche portera sur les mots du titre ou du résumé et sera plus délicate :
• Identifier, le cas échéant, le thesaurus utilisé, <u>OU</u> • Afficher l'index des descripteurs ou le « tester » sur <i>qualité, formation professionnelle, apprentissage professionnel, audit...</i> <u>OU</u> • Afficher plusieurs notices connues, en procédant à une recherche par auteurs (ex. <i>Laurens, P. Dennery, M., Le Boterf, G., Dominice, P...</i>) et noter les descripteurs pertinents. • Procéder ensuite à la requête par descripteurs, en respectant la syntaxe du système. • En fonction du résultat, cette recherche sur mots clés pourra être complétée par une recherche sur mots du titre ou du résumé, selon le plan ci-contre. Il est en effet prouvé que l'indexation n'est pas une science exacte et connaît des limites, soit en raison du caractère – par exemple très générique ou très spécifique – des fonds documentaires, soit en relation avec la multiplicité des descripteurs, soit encore en raison des variations dans le travail des documentalistes. Par ailleurs, il est rare de disposer du thesaurus utilisé pour préparer les interrogations à distance. On ne « découvre » donc pas toujours tous les descripteurs pertinents.	• Des requêtes multiples seront nécessaires, ainsi qu'un réajustement en fonction du nombre de réponses et des possibilités offertes par l'interface. Exemple de requête : <i>qualité ET (formation)</i> <i>efficacité ET(formation)</i> <i>efficacité ET (formation)</i> <i>norme ET formation</i> <i>audit ET formation</i> <i>marque NF ET formation</i> <i>cahier des charges ET formation</i> <i>qualité ET service public</i> <i>servuction...</i> • Certaines associations de mots ne sont pas pertinentes, par exemple : <i>formation ET certification</i> (concerne les diplômes) <i>formation ET indicateur</i> (concerne par exemple les niveaux d'alphabétisation des populations) • Il ne sera peut-être pas nécessaire de mentionner le mot « formation » dans le cas d'une base spécialisée dans ce domaine... Inversement, les seuls mots formation et qualité peuvent s'avérer suffisants dans un catalogue non spécialisé. • Il est par contre nécessaire de procéder également à une recherche incluant le mot <i>apprentissage</i>, mais la polysémie de celui-ci entraînera sans doute un certain « bruit » dans les réponses. (il signifie en effet non seulement un dispositif de formation mais aussi l'acte d'apprendre). Le terme de <i>formation en alternance</i> sera sans doute plus adapté.
• Dans les deux cas et en fonction de la syntaxe et des possibilités du système, il est nécessaire de restreindre la recherche sur la date (>1990) et également sur la langue (FRE) pour les bases de données internationales. • A un certain stade de la recherche, plusieurs spécialistes du sujet ayant été identifiés, il est intéressant de procéder à des interrogations aux noms de ces auteurs, afin de rendre la bibliographie plus exhaustive en incluant leurs différents travaux. • Enfin, si le système le permet, il sera opportun de chercher à synthétiser les requêtes en formulant une ou deux équations de recherche globales qui ont l'avantage de « doubler » les réponses et seront la condition d'un important gain de temps lors de la veille documentaire ultérieure sur le sujet.	

2.2.2 – Sélection des réponses et des informations pertinentes

Ne sont pas retenues les références :

- Antérieures à 1990 ou non francophones,
- Dont le contenu relève d'un niveau de grande vulgarisation sur les dispositifs qualité ou correspond à des « brèves » journalistiques, sauf si des expériences, outils ou initiatives sont mentionnés,
- Qui concernent la qualité dans l'enseignement initial ou dans les entreprises,
- Qui concernent trop largement l'évaluation de la formation,
- Qui concernent l'enseignement de la qualité dans les disciplines de l'enseignement scolaire professionnel,
- Qui concernent la formation de professionnels de l'industrie en vue de l'accession de leur entreprise aux normes qualité ISO.

Sont par contre relevés et mémorisés :

- L'ensemble des auteurs d'un document, bien que ce choix ne soit pas conforme aux normes de présentation bibliographique en vigueur. Cela permet en effet d'identifier les spécialistes et les institutions qui travaillent sur le sujet, ce qui est un des objectifs de la bibliographie.
- Les résumés ou notes de contenu, lorsqu'ils font partie des notices bibliographiques. Ils enrichissent considérablement les références et surtout permettront au commanditaire de décider s'il lui est utile ou non de se procurer le document primaire. Les organismes auteurs de ces résumés sont toujours mentionnés.

2.3 – Consultation des différentes sources

Sur la base du tableau (2.2.1), chacune des sources a été explorée selon le ou les objectifs de recherche documentaire au(x)quel(s) elle est susceptible d'apporter des éléments.

Chaque source consultée fait l'objet ci-après d'une fiche d'information relative à son contenu et qui récapitule également les principales requêtes qui ont été formulées. Les interrogations aux noms d'auteurs, étant toujours très simples, n'ont pas été retranscrites. Ces investigations ont de plus été menées avec le souci de tester la pertinence, la performance des sources ainsi que la convivialité des interfaces, dans le but de fournir au commanditaire une sélection lui permettant de poursuivre la veille documentaire sur le sujet de façon optimum.

La nécessité de recueillir des documents en français a centré la recherche sur des sources majoritairement francophones. La consultation du serveur Dialog a pu néanmoins être expérimentée pour l'interrogation de la base de données bibliographiques Delphes.

2.3.1 – Interrogation des bases de données spécialisées sur la formation

• CAFOC – Centre académique de formation continue - Nantes

Relevant des DAFCO (Délégation académique à la formation continue), les CAFOC constituent des centres d'études de recherche et de formation du réseau de formation continue de l'Education nationale. Leurs missions consistent à fournir des prestations de formations de formateurs, de conseil en ingénierie de la formation et en ingénierie pédagogique et de mettre à disposition du réseau un ensemble de ressources pédagogiques et documentaires.

Ces centres de ressources sont dédiés aux personnes relevant de l'Education nationale et de fait, sur l'ensemble des CAFOC qui disposent d'un site internet, seul celui de Nantes autorise l'accès libre à sa base de données documentaires (6.000 réf.). Il ouvre également son Espace Ressources Alternance constitué d'outils pratiques, de bibliographies « à l'ensemble des praticiens de la formation continue travaillant en entreprises, dans les OPCA, les services publics, les collectivités territoriales.... ». Par contre, l'accès aux ressources des réseaux de formateurs (APP, GRETA, illettrisme...) est soumis à l'obtention d'un mot de passe.

Base de données bibliographiques du Centre de ressources pédagogiques du Cafoc Nantes						
Accès à la bdd		http://www.cafoc.ac-nantes.fr				
Equations de recherche:	Mot-clé= <i>Qualité</i>	Réponses			Pertinentes	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Année = 1999.....	109			/	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Année = 1998.....	8			5	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Année = 1997.....	23			18	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Année = 1996.....	10			3	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Année = 1995.....	22			6	
	Mot-clé= <i>Audit</i>	12			3	
		22			5	
Nbre réponses	97	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	40	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils ou informations pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	41 %	X	X	X	X	0
Estimation du coût	Environ 1 h. de connexion Internet : 0.30F X 60 = 18 F					
Commentaires :	Cette base de données présente l'intérêt d'être spécialisée sur la formation professionnelle continue et de recenser des monographies, mais également des articles et surtout des rapports relatifs à la politique, aux initiatives et aux réalisations régionales en matière de qualité de la formation. Par contre, l'interface est peu pratique. Les notices sont indexées par mot-clés mais il est impossible d'identifier ceux-ci (aucun accès à l'index et les descripteurs n'apparaissent pas à l'affichage des notices). L'interrogation se fait donc « en aveugle » pour déterminer les « mots qui répondent ». Par ailleurs, l'interrogation n'est possible que sur le premier mot du titre. De plus, en l'absence d'une sélection sur la date, les notices apparaissent dans le désordre. La sélection n'est possible qu'année par année puisque le système n'accepte pas les opérateurs < et >. Il est donc nécessaire de multiplier les requêtes.					
	Le principal intérêt de cette base réside donc dans l'identification de ressources qui témoignent d'actions et d'outils régionaux réalisés dans le cadre de la qualité en formation continue.					

• CRRIP– Centre Régional de Ressources et d'Information sur la Formation professionnelle

Il s'agit du Carif d'Alsace. Au nombre de 26 sur tout le territoire, les Carif ont une mission de centralisation et de diffusion de l'information sur la formation professionnelle en région, selon les points de vue de l'offre de formation, des aspects juridiques ou législatifs et de l'innovation dans ce domaine. C'est ainsi que plusieurs d'entre eux produisent des synthèses d'information et constituent des centres de ressources documentaires ou pédagogiques. Regroupés en « Intercarif » et travaillant en réseau, chaque Carif reste cependant autonome. L'un des aspects de leur coopération concerne la base de données documentaires. Celle-ci n'est cependant pas hébergée sur le site de l'Intercarif (<http://www.intercarif.org>), ni clairement identifiée. Le Carif d'Alsace participe en effet à deux réseaux : le premier régional (Cafoc, DRTEFP, CRAPT), l'autre national (les Carif)

Base de données bibliographiques du CRRIP d'Alsace						
Accès	http://www.sdv.fr/crrip					
Equations de recherche:	Mot-clé= <i>Qualité Formation</i> Mot-clé= <i>Audit Formation</i> Mot-clé= <i>Norme</i>				Réponses 86 4 5	Pertinentes 30 3 2
Toutes les équations comportent également une restriction sur la date : de 01/01/1990 à 10/03/2000						
Nbre réponses	95	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	35	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	36 %	X	X	0	X	X
Estimation du coût	Environ 1/2 h. de connexion sur internet : 0.30 F x 30 = 9 F					
Commentaires :	Cette base de données représente une ressource intéressante par rapport au sujet de la recherche, d'autant que les notices sont accompagnées de résumés très informatifs. Le faible « taux » de pertinence est lié au fait que tous les articles à portée régionale n'ont pu être retenus dans le cadre de cette bibliographie. L'interface est conviviale et permet l'accès à l'index des mots clés par menu déroulant. Par contre, ceux-ci n'apparaissent pas à l'affichage des notices. La recherche multicritère est possible en combinant les champs auteurs, mots-clés etc.... mais non en « croisant » plusieurs mots clés (pas d'opérateurs booléens ni de parenthésage). Par ailleurs, il est possible de restreindre les recherches sur des périodes très précises (jours, mois et années), ce qui est favorable à une veille régulière sur le domaine. Si aucune sélection sur la date n'est réalisée, les notices s'affichent dans l'ordre chronologique décroissant. Centrée sur la formation professionnelle continue, cette base est également très riche sur d'autres sujets : <i>alternance</i>, <i>ingénierie formation</i>, <i>besoin formation</i>... (par contre <i>certification</i> concerne les diplômés...).					
La particularité de cette base de données bibliographiques est de recenser un grand nombre d'articles, issus des revues spécialisées dans le domaine de la formation mais également issus de la presse professionnelle du monde des entreprises ainsi que de la presse quotidienne régionale. En ce sens, elle est particulièrement adaptée au repérage d'initiatives et de réalisations concrètes.						

• **CENTRE INFFO – Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente - Paris**

Lieu de ressource, de traitement et de diffusion de l'information, la mission essentielle du Centre Inffo est de promouvoir à l'échelle nationale la formation professionnelle auprès des acteurs et décideurs, pour l'ensemble des secteurs d'activité. Outre des prestations de formation et de conseils (par exemple juridiques) ainsi que la diffusion de l'offre de formation, le Centre Inffo constitue une base de données bibliographiques, informatisée depuis 1987 (19.000 références analytiques) et accessible par Minitel.

Base de données bibliographiques du Centre INFFO						
Accès	Minitel : 3617 FORINTER					
Equations de recherche:	Mot-clé= <i>Qualité</i>	Réponses			Pertinentes	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Date= <i>1999</i>	403			5	
	Mot-clé= <i>Qualité</i> ET Date= <i>1998</i>	13			4	
	Mot-clé= <i>Audit</i>	9			8	
	Mot-clé= <i>Centre de formation</i> ET Mot-clé= <i>Certification</i>	17			3	
Nbre réponses	46	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	20	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	43 %	X	X	0	0	0
Estimation du coût	Environ 1/2 h. de connexion sur Minitel, à 2.19F/min: 2.19F x 30 = 66 F					
Commentaires :	Cette base de données représenterait une ressource intéressante par rapport au sujet de la recherche si elle n'était pas si lente, peu conviviale et coûteuse. En l'absence d'accès à l'index des mots-clés, il faut les découvrir au fur et à mesure de l'affichage de notices obtenues par l'interrogation Auteurs ou par tâtonnement. L'indexation est assez fine, grâce à l'adjonction de candidats descripteurs (par exemple <i>Assurance qualité</i> ; <i>Cahier des charges</i> ; <i>Achat formation</i>), mais l'interface videotex ne permet pas l'interrogation sur les termes candidats. De plus, la restriction sur les dates n'est possible que année par année (en l'absence des opérateurs > et <). Si aucune sélection sur la date n'est réalisée, les notices s'affichent dans le désordre.					
	L'affichage et la navigation sont très lents (3 écrans par notice, « retours » multiples à la liste...) et il est impossible de procéder à une requête globale performante.					
En conséquence de ces inconvénients, l'exploitation de cette base n'a donc pas été réalisée complètement, d'autres sources ayant été privilégiées.						

• CEREQ – Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications - Marseille

Les thèmes de travail du Cereq sont centrés sur la relation formation-emploi, la formation continue, les acquisitions et la certification des compétences, l'organisation du travail et des ressources humaines ainsi que les mobilités professionnelles tout au long de la vie. Il est organisé en réseau avec d'autres centres correspondants. Son centre de documentation (30.000 ouvrages rapports et études, 445 périodiques) est accessible via internet.

Base de données bibliographiques du Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications							
Accès à la bdd		http://www.cereq.fr/cereq					
Equations de recherche:		MOT-CLE= « <i>QUALITE DE LA FORMATION</i> » et ANNEE=> « 1990 ».....			Nbre Réponses 70	Nbre Pertinentes	
Equation globale : (((MOT-CLE= « <i>FPC-FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE</i> » ou MOT-CLE= « <i>FPC EN ENTREPRISE</i> » ou MOT-CLE= « <i>AUDIT</i> » ou MOT-CLE= « <i>APPRENTISSAGE</i> » ou MOT-CLE= « <i>FORMATION EN ALTERNANCE</i> » ou MOT-CLE= « <i>FORMATION DES ADULTES</i> » ou MOT-CLE= « <i>NORME</i> ») et (MOT-CLE= « <i>QUALITE</i> »)) et ANNEE=> « 1990 ») ou (MOT-CLE= « <i>QUALITE DE LA FORMATION</i> » et ANNEE=> « 1990 »)					95	58	
Nbres réponses		95	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbres Réponses pertinentes		58	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux		61 %	X5	X	X	0	0
Estimation du coût		Environ ¾ h. de connexion Internet : 0.30F x 45 = 13.50 F					
Commentaires :		Cette base de données représente une ressource intéressante par rapport au sujet de la recherche. L'information peut y être sélectionnée grâce à l'indexation des notices par mot-clés et des résumés informent sur le contenu des documents. L'index des mots-clés s'affiche (en mode assisté), mode qui permet des recherches multicritères. Un mode expert permet en outre de poser des équations complexes performantes, qui économisent un grand nombre d'équations simples et « dédoublonnent » les résultats. Les notices sont présentées par ordre chronologique, de la plus récente à la plus ancienne. Une « veille » bibliographique peut être mise en place sur cette base à partir de l'équation de recherche globale : il suffit de remplacer la valeur de la date (ex. ANNEE=> « 1999 »)					

• CNAM – Centre National des Arts et Métiers - Paris

Grand établissement public d'enseignement supérieur et de recherche du Ministère de l'Education nationale, les champs de compétence du Cnam comportent, outre les sciences de l'ingénieur, les sciences de l'homme au travail (Centre de recherche sur la formation, Chaire de formation des adultes, Chaire de sociologie du travail...). Outre une bibliothèque générale, le Cnam dispose d'un centre de documentation spécialisé sur la formation et le travail (CDFT) dont la consultation s'est avérée très pertinente dans le cadre de cette recherche.

Base de données bibliographiques du Centre de documentation sur la formation et le travail						
Accès à la bdd du CDFT du Cnam		http://www.cnam.fr/doc/cdft				
Equations de recherche: ! Toutes les équations comportent en plus : (Date>=1990) ! Il existe deux descripteurs proches : « Qualité » et « Qualité formation » aussi il est judicieux d'utiliser la troncature « * » après le premier, afin d'économiser des requêtes...	Mot-clé=Qualité formation.....				Réponses	Pertinentes
	Mot-clé=Organisme formation ET Mot-clé=Qualité*.....				20	20
	Mot-clé=Alternance ET Mot-clé=Qualité*.....				5	5
	Mot-clé=Apprentissage ET Mot-clé=Qualité*.....				1	1
	Mot-clé=Audit formation.....				1	1
	Mot-clé=Secteur service ET Mot-clé=Qualité*.....				12	6
	Mot-clé=Secteur public ET Mot-clé=Qualité*.....				1	1
	Ti= Servuction.....				3	3
				0	0	
Nbre réponses	43	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	37	<u>Ouvrages</u>	<u>Numéros thématiques de revues</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	86 %	X	X	X	0	0
Estimation du coût	Environ ¾ h. de connexion Internet : 0.30F X 45 = 13.50 F					
Commentaires :	Cette base de données représente une ressource très intéressante par rapport au sujet de la recherche. Elle recense notamment des mémoires d'études d'élèves ingénieurs en ingénierie de la formation ainsi que des thèses. Les notices sont indexées par mot-clés. Par contre, il n'y a pas d'accès à l'index de ces mots-clés – ce sont vraisemblablement ceux du Thésaurus de la formation. Seules les notices des travaux d'étudiants du Cnam comportent des résumés. L'interface est performante (recherche simple, détaillée ou multicritère, indispensable pour croiser les mots-clés) mais ne permet pas de procéder à des équations complexes car le parenthésage n'est pas possible. Il est donc nécessaire de multiplier les requêtes. Par contre, la troncature est pratique. Les notices sont présentées par ordre chronologique, de la plus récente à la plus ancienne. Plusieurs éléments de la notice (auteur, mot-clés) permettent de relancer la recherche grâce à des liens hypertextes. Le fonds est très riche sur la notion de <i>Qualité</i> mais également sur celles de <i>Compétence</i>, d'<i>Alternance</i>, de <i>Métier</i>, de <i>Certification</i>, d'<i>Ingénierie formation</i> ; de <i>Norme</i>... L'interrogation du catalogue de la bibliothèque générale du CNAM, beaucoup moins fructueuse et n'apportant pas de documents supplémentaires s'est avérée superflue. (http :www.cnam.fr/bibliotheque/#catalogue)					

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

• CNRQ - Centre national de Ressources Qualité en formation d'adultes - Créteil

Représentant l'un des quatre centres nationaux de ressources du réseau des établissements de formation continue l'Education nationale, aux côtés de l'ENRA (Espace national de ressources Alternance en formation d'adultes), de l'ERIF (Espace national de ressources Ingénierie de formation) et du CNIE (Centre national de ressources Ingénierie éducative), le CNRQ assure la capitalisation, l'expertise et la mémorisation des productions du réseau des GRETA dans le champ de la qualité en formation d'adultes. Il comporte un fonds documentaire et pédagogique ainsi que des ressources méthodologiques, théoriques et techniques. Il publie un bulletin trimestriel d'information « Les brèves de la qualité » destiné à faire connaître les initiatives et les réalisations des établissements et des formateurs. Le centre publie également des bibliographies et revues de presse sur la qualité, accessibles sur le site internet. Sa base de données bibliographique est commune avec celles des trois autres centres de ressources.

Base de données des Centres nationaux de Ressources en formation d'adulte de l'E.N.						
Accès à la bdd	http://www.educnet.education.fr/cnr					
Equations de recherche:	Mot-clé = <i>Cahier des charges qualité</i>	Réponses		Pertinentes		
	Mot-clé = <i>Audit qualité</i>	57		57		
	Exemple d'équation : (<i>alternance ET qualité</i>) et 1999	47		47		
	Parmi les autres mots-clés : <i>Démarche qualité ; Alternance ; Norme ; Démarche d'audit ; Label interne ; Labellisation ; Organisation pédagogique ; Référentiel d'audit ; Outil de la qualité ; Livret du stagiaire...</i>	3		3		
Nbre réponses	X	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	X	<u>Ouvrages</u>	<u>Numéros thématiques de revues</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	[100 %]	0	0	X	X	X
Estimation du coût	Environ 3 /4 h. de connexion Internet : 0.30F X 45 = 13.50 F					
Commentaires :	Cette base de données représente une ressource très intéressante par rapport au sujet de la recherche auquel elle correspond parfaitement. En ce sens, tous les documents issus des équations se révèlent être pertinents. Ils concernent des outils méthodologiques, des relations d'expériences, des études de cas et des outils pédagogiques. Les notices sont indexées par mot-clés dont la grande précision est cohérente avec le degré de spécialisation du fonds. Elles comportent en général une courte présentation du contenu ainsi que les coordonnées des établissements producteurs des documents et les conditions de leur obtention. L'interface permet des recherches multicritères sur les auteurs, mots-clés ainsi que sur les niveaux ou domaines de formation. La modalité de recherche « simple » permet en fait de réaliser des équations complexes avec parenthèses et opérateurs booléens. Au sein des notices, les mots-clés permettent de relancer la recherche grâce à des liens hypertextes.					
	Cette base de données recense essentiellement des documents à visée opérationnelle, produits par le réseau des établissements de formation continue de l'Education nationale. Elle correspond donc tout à fait à l'un des objectifs de la présente recherche bibliographique. Les documents primaires peuvent être acquis par commandes, mais certains sont réservés au réseau des Greta.					

• **ENESAD - Etablissement National d'Enseignement Supérieur Agronomique - Dijon**

Etablissement supérieur de recherche, d'ingénierie et de formation, les champs de compétence de l'Enesad concernent les domaines de l'agriculture, de l'agroalimentaire, de l'économie et de la sociologie rurale mais également ceux de l'éducation, de la formation et de la communication, en appui au système d'enseignement technique et supérieur agricole.

Le Centre de documentation compte 65000 monographies et 850 périodiques vivants. La base de données bibliographiques est réalisée en interne et les notices relatives au domaine des Sciences de l'éducation, de la formation et de la communication sont indexées à partir du Thesaurus Européen de l'Education, du Thesaurus de la formation (Afpa, Centre Inffo, Adep, Onisep) ainsi que de candidats descripteurs.

Base de données bibliographiques du Centre de documentation de l'Enesad						
Accès à la bdd	En intranet seulement (accès internet prévu)					
Descripteurs pertinents	<i>TEE : Qualité de l'éducation ; Qualité de l'enseignement ; Norme ; Certification ; Centre de formation</i> <i>Thésaurus Formation Qualité ; Ingénierie Formation</i> <i>Candidats descripteurs : Qualité de la formation ; Démarche qualité ; Certification ; Labellisation ; Cahier des charges</i>					
Nbre réponses	30	Types de documents ou d'information recueillis				
Nbre réponses pertinentes	25	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	75 %	X	X	0	0	0
Estimation du coût	Consultation gratuite, la recherche ayant été effectuée sur place.					
Commentaire :	Ce taux très favorable de réponses pertinentes s'explique par le fait qu'il s'agit ici du centre de documentation support du Carrefour Qualité en Formation et que les acquisitions tiennent compte des demandes et des besoins.					

• IREDU – Institut de Recherche sur l' Economie de l'Education – Dijon

Cet institut est centré sur la fonction de production de l'école, l'étude de l'efficacité externe du système éducatif et la relation entre l'éducation et la carrière professionnelle, mais aussi l'économie des nouveaux moyens d'information.

Le Centre de documentation compte 5200 monographies (dont beaucoup de littérature grise) et 130 périodiques vivants. Les bases de données bibliographiques, qui recensent des monographies, des articles et les publications des chercheurs sur les thèmes de recherche de l'Institut sont réalisées par les documentalistes. Les notices sont indexées. Elles sont donc interrogeables par auteurs, descripteurs et titres de revues.

Bases de données bibliographiques du Centre de documentation de l'IREDU						
Accès à la bdd	N'étant pas accessible par internet, l'interrogation de ces bases est réalisée à la demande, par les documentalistes du centre de documentation. (tél. 03.80.39.54.50)					
Descripteurs pertinents :	<i>Qualité de la formation ; Démarche qualité ; Effet de la formation ; Qualité ; Certification ; Organisme de formation ; Labellisation ; Cahier des charges ; Indicateur de qualité</i>					
Nbre réponses	20	Types de documents ou d'information recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	10	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	50 %	X	X	X	0	0
Estimation du coût	Consultation gratuite, la recherche ayant été effectuée sur place par la documentaliste et le résultat directement envoyé par Mél, en fichier attaché.					
Commentaire :	Bien que les recherches de l'IREDU portent plutôt sur l'évaluation que sur la qualité et se situent plutôt au niveau « macro » des systèmes nationaux de formation et des comparaisons internationales qu'au niveau plus précis des établissements et des actions de formation, ce centre constitue une ressource intéressante pour le sujet étudié, en particulier pour la littérature grise (rapports de recherche).					



2.3.2 – Interrogation d'autres bases de données

• FRANCIS – Base de données bibliographiques de l'INIST / CNRS en Sciences humaines, sociales et économiques

Base de données multidisciplinaire et multilingue comportant plus de 2 millions de références depuis 1972, dont de nombreux rapports de recherche et des thèses, Francis constitue une ressource de référence pour la littérature scientifique en Sciences humaines, sociales et économiques. Elle recense en particulier les documents relatifs aux Sciences de l'Education.

Hébergée par le serveur Questel Orbit, elle est également accessible par minitel. Nous avons choisi la consultation du cédérom, plus conviviale et surtout gratuite.

Base de données FRANCIS du CNRS							
Accès à la bdd		Consultation des cédéroms correspondant aux périodes 97-99 et 94-96					
Equations de recherche:	DEF=(qualité ET formation) ET LA=FRE.....		Réponses	Pertinentes			
	DEF=(efficacité ET formation)		9	9			
	DEF=(norme ET formation)		16	3			
	DEF=(audit ET formation)		3	0			
	DEF=(apprentissage ET qualité		2	1			
	DEF=(cahier ET charges)		5	0			
	DEF=((qualité ET service) ET public)		1	0			
	LI=« servuction ».....		14	5			
	LI=(« qualité » ET « formation »)		2	0			
			87	/			
Nbre réponses		52	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes		18	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux		35 %	X	X	X	0	0
Estimation du coût		Consultation gratuite					
Commentaires :		Les notices sont indexées par des mot-clés qui apparaissent lors de l'affichage et comportent en général des résumés. L'interface permet des recherches multicritères sur les auteurs, mots-clés ainsi que sur la langue des documents recherchés grâce aux parenthèses et opérateurs booléens. Les recherches sur les mots des titres et des résumés (LI) produisent beaucoup trop de bruit pour être exploitables.					
		L'atout de cette base réside dans les résumés qu'elle propose. Cependant, son attrait est modéré par la faible proportion de références très récentes.					

• Catalogue du fonds documentaire de l'INIST / CNRS : article@inist

Par cette base de données, le CNRS offre un accès gratuit à 5 millions de références d'ouvrages, d'articles, de thèses, de comptes rendus de congrès et de rapports scientifiques qui constituent son fonds documentaire et dont il est possible de commander des copies en ligne. Ce catalogue rassemble les documents de toutes les disciplines, y compris les sciences humaines et sociales, mais la littérature scientifique et médiatique y est majoritaire.

Catalogue du fonds documentaire du CNRS : article@inist						
Accès à la bdd		http://www.inist.fr Rubrique ARTICLE@INIST				
Equations de recherche: ! Pour ces requêtes, la sélection porte également sur la date (1990-2000) et sur la langue (FRE)	Quelques équations (recherche avancée, rubrique tous champs)	Réponses	Pertinentes			
	« qualité »<AND> « formation ».....	225	/			
	« efficacité »<AND> « formation ».....	117	/			
	« efficacité »<NEAR/3> « formation ».....	3	2			
	« qualité »<NEAR/3> « formation ».....	25	11			
	« cahier »<NEAR/3> « charges »<NEAR/6> “formation”..	0	/			
	“certification”<NEAR/3>”centre”<NEAR/3>”formation”.....	0	/			
	« audit »<NEAR/3> « formation ».....	3	2			
	« qualité »<AND> « apprentissage ».....	1	0			
	« qualité »<AND> « service » »<NEAR/3> « public »	5	3			
« servuction ».....	0	/				
Nbre Réponses	37	Types de documents ou d'informations recueillis				
Nbre Réponses pertinentes	18	<u>Ouvrages</u>	<u>Articles</u>	<u>Litt. grise</u>	<u>Outils pratiques</u>	<u>Adresses</u>
Taux	48 %	X	X	X		
Estimation du coût	Environ 1 h. de connexion Internet : 0.30F X 60 = 18 F					
Commentaires :	Les notices n'étant pas indexées, la recherche porte sur les mots des titres. Le mode de recherche « avancé » permet des sélections intéressantes sur la langue et la date (par année), ainsi que la mise en œuvre de requêtes multicritères (mots du titre / auteurs / titres de revues...). Elle permet également des requêtes complexes utilisant les opérateurs booléens, les opérateurs de proximité (les plus performants). On peut relancer une recherche sur un auteur, grâce aux liens hypertextes au sein d'une notice. De plus, celles-ci sont classées par ordre de pertinence. Il est également possible de procéder à des sélections sur le titre d'une revue (dont : Actualité de la formation permanente, Qualité en mouvement, Education permanente, Revue française de sociologie, Revue française de pédagogie...) et d'afficher tous les articles qui s'y rapportent. Cependant, les notices ne comportent pas de résumés et la recherche par sujets reste en partie hasardeuse.					
	Le principal attrait de cette base n'est pas l'exhaustivité mais la fraîcheur de l'information. Et si la sélection par auteurs et par titres de revues est efficace, la recherche sur les mots repose sur un pari de proximité (NEAR) ou entraîne beaucoup de réponses non pertinentes.					

• DELPHES – Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

Base de données bibliographique de la CCI de Paris, Delphes est centrée sur la vie économique. Y sont recensés les articles de plus de 900 revues économiques et professionnelles ainsi que la presse régionale française qui concernent les produits et les marchés mais aussi la vie et la gestion des entreprises. Dans cette mesure, cette base apparaît susceptible de receler des informations relatives à la qualité de la formation, bien que ce sujet ne soit pas tout à fait central. Si nous avons sélectionné cette base, c'est tout autant pour tester son potentiel d'informations que pour en acquérir la pratique d'interrogation, via le serveur Dialog et sur le cédérom.

Base de données Delphes de la CCI de Paris								
① Accès à la bdd		- Sur le serveur Dialog (abonnement Enssib)						
Equations de recherche:	S1 PC=ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	Réponses	Pertinentes					
	S2 PC=QUALITE TOTALE							
	S3 PC=CONTROLE QUALITE							
	S4 PC=GESTION DE LA QUALITE							
	S5= S1AND S2.....						0	
	S6=S1 AND S3.....						8	
	S7=S1 AND S4.....						32	
	S8=(S6 OR S7)/1995:1999.....						38	1
	S9=quality?(3w)formation/ti.....						11	1
	S10=(audit?(2w)formation/?/ti) or =(evaluation?(2w)formation/?/ti)						5	1
S11=(audit?(2w)formation/?/ab) or =(evaluation?(2w)formation/?/ab)	51	2						
Nbre réponses	145	Types de documents ou d'informations recueillis						
Nbre Réponses pertinentes	5	Ouvrages	Articles	Litt. grise	Outils pratiques	Adresses		
Taux	3 %	0	X	0	0	X		
Coût	1 heures, en situation d'apprentissage : environ 20\$ (au tarif normal du serveur).							
② Accès à la bdd		- Consultation du cédérom (BU Lyon3)						
Equations de recherche:	• ((DEF=GESTION DE LA QUALITE OU DEF= CONTROLE DE QUALITE OU DEF=QUALITE TOTALE OU DEF=EFFICACITE OU DEF=NORME OU DEF=AUDIT) ET (DEF=FORMATION CONTINUE OU DEF=FORMATION DES ADULTES OU DEF=ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL OU DEF=FORMATION EN ALTERNANCE)) ET DA=>=1995..... • ((DEF=GESTION DE LA QUALITE OU DEF= CONTROLE DE QUALITE OU DEF=QUALITE TOTALE OU DEF=EFFICACITE OU DEF=NORME OU DEF=AUDIT) ET DEF=SERVICE PUBLIC) ET DA=>=1995.....	Réponses	Pertinentes					
		24	5					
		5	1					
Nbre réponses	29	Types de documents ou d'informations recueillis						
Réponses pertinentes	6	Ouvrages	Articles	Litt. grise	Outils pratiques	Adresses		
Taux	20 %	0	X	0	0	X		
Commentaires :	Le mauvais rendement de l'interrogation en ligne est essentiellement lié à une découverte insuffisante des mots-clés et de la syntaxe des requêtes. L'interface plus conviviale de la version cédérom ayant permis un meilleur apprentissage, les requêtes se sont révélées plus performantes. Les notices comportent des résumés informatifs.							
	Cette base de données recense certes quelques articles relatifs au sujet de la recherche, et certains, issue de la presse quotidienne régionale, permettent l'identification d'initiatives relatives à la qualité. Cependant, ces documents sont également présents dans des sources spécialisées sur la formation.							

2.3.3 – Recherches dans des sources papier spécialisées

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

2.3.3 – Recherches dans des sources papier spécialisées

- **Annuaire de chercheurs de l'AECSE – Association des Enseignants et Chercheurs en Sciences de l'Éducation.**

L'identification des chercheurs travaillant sur un sujet est possible grâce à un index thématique. Une bibliographie succincte accompagne la présentation de chaque chercheur. Dans le cas présent, elle a été complétée par des références issues des bases de données.

- **Biennale de l'éducation : volumes des Actes des biennales 1998 – 1996 – 1994**

Les communications sont publiées dans les actes. Ces volumes comportent plusieurs index, dont un index sujets. Les termes *Evaluation de la formation* mais également *Qualité de la formation* y figurent. Par contre, les notions plus précises comme celle de *servuction* n'y apparaissent pas.

2.3.4 – Interrogation de sources bibliographiques plus généralistes

- **BNF Opale et BN OpalePlus : Catalogues de monographies de la Bibliothèque nationale**

Aucun sujet du langage d'indexation matière Rameau ne correspond précisément à la question de la qualité en formation professionnelle – et encore moins à la notion de servuction. Aussi, la consultation des catalogues de la BNF n'est intéressante que pour procéder à une recherche sur un auteur.

- **MYRIADES : Catalogue collectif national des publications en série (sur cédérom)**

Ce catalogue permet de trouver le titre d'une publication en série à partir de son domaine, d'un mot-matière ou d'un mot du titre. Il inclut les collections de monographies et les annuaires. La recherche au mot « qualité » produit 80 réponses, parmi lesquelles dix concernent ou abordent le domaine de la formation (voir bibliographie).

Il permet également de localiser un titre de périodique dans les fonds de la Bibliothèque nationale, des bibliothèques universitaires et des bibliothèques de certains grands établissements.

- **Bases de sommaires de périodiques**

Proposés en ligne via internet par des agences internationales d'abonnements aux périodiques, ces bases de sommaires constituent des outils documentaires dans la mesure où elles proposent des moteurs de recherche permettant de sélectionner des articles à partir des mots du titre, des auteurs, des titres de revues... Cependant, ces bases ne sont pas indexées par des mots-clés. Pour une recherche sur un sujet, il est nécessaire de procéder à de nombreuses requêtes sur les mots des titres ce qui entraînent beaucoup de « bruit » et prend beaucoup de temps.

Dans le cas présent, deux bases de sommaires ont été explorées, mais sans grand succès puisque les quelques articles trouvés avaient déjà été identifiés, et d'une manière moins laborieuse.

- SWETSNET : <http://www.swetsnet.nl/direct>

L'accès nécessite un mot de passe sauf à partir des postes informatiques de la salle 212 (quai 43) de l'Université Lyon ou des postes informatiques du SCD Lyon3. Par contre, l'accès au résumé ou au texte intégral lorsqu'il est disponible nécessite un mot de passe.

- ELSEVIER : <http://www.elsevier.nl>

Accès libre, sans mot de passe, à l'exception des résumés et du texte intégral, lorsqu'il est disponible.

2.3.5 – Recherches sur internet

Il s'agit là sans doute du type de recherche qui a occupé le plus de temps. Plusieurs stratégies ont été mises en œuvre, faisant successivement appel aux moteurs de recherches, aux annuaires thématiques, à l'exploration systématique des liens des sites spécialisés dans le domaine de la formation professionnelle ou des recensements de ressources, et enfin aux méta-moteurs et outils de cartographie. Le bilan de toutes ces investigations est très décevant au vu du temps passé, malgré quelques découvertes

- Les moteurs de recherche généralistes se sont révélés tout à fait inadaptés, y compris dans leurs fonctions avancées, car ils recueillent essentiellement des informations relatives :

- aux très nombreux consultants qui offrent leurs prestations de conseil, de formation et d'audits pour aider les entreprises à accéder aux exigences des certifications qualité ISO dans les différents domaines d'activité. Ces mêmes consultants se font de la publicité en mentionnant les certifications et labellisations dont font l'objet leurs propres prestations de formations.
- à de nombreuses formations de qualitiens organisées par des organismes ou des écoles (ex. formation à la qualité dans l'environnement) ainsi qu'à tous les répertoires recensant les formations à la qualité dans les différents secteurs.

Dans aucun de ces cas les outils opérationnels qui fondent ces pratiques de qualité ne sont mis à disposition sur les pages web. Par ailleurs, nombre des liens recensés s'avèrent obsolètes ou relatifs à des informations anciennes non remises à jour.

- La consultation systématique de sites d'organismes concernés par la formation professionnelle et repérés par les annuaires thématiques ou par des liens sélectionnés n'a pas non plus été très fructueuse en terme d'outils pratiques, de textes en ligne ou même de références bibliographiques. Pourtant le nombre de sites explorés dépasse largement la centaine.

Parmi les découvertes importantes, citons néanmoins la localisation de plusieurs bases de données bibliographiques - Carif d'Alsace, Cafoc de Nantes – de deux centres de ressources sur la qualité - celui du Carif de Lorraine et celui du réseau national des GRETA à Créteil, et enfin la localisation de l'équipe de recherche de l'IRPEACS au sein du site Cnrs d'Ecully... Mentionnons également un texte en ligne, le mémoire de Dess de Luc Dussart (Université de Provence) sur la Qualité dans les processus humains...

- La mise en œuvre des moteurs spécialisés dans la recherche de listes ou de forums de diffusion a été vaine, malgré le temps passé à explorer toutes les listes citées sous le thème Education ou à conduire une recherche par mots-clés, sur le site cru.fr. Une liste francophone a été identifiée néanmoins : Mercure, le forum électronique de l'Afnor qui effectivement comporte quelques questions sur la certification des organismes de formation.

- Enfin, si le recours aux méta-moteurs n'a pas été intéressant sur le thème de la qualité en formation, il n'en est pas tout à fait de même sur la notion de servuction. Le logiciel Umap par exemple recense 87 sites à partir desquels il établit une cartographie très homogène, d'où ne se dégagent quasiment pas de « presqu'îles ». De fait, la notion qui apparaît dans des bibliographies ou des sommaires de cours universitaires apparaît spécifique au domaine de l'économie... Cependant, là encore aucun document en ligne.

Estimation totale du coût : 5 heures de connexion : $0.30 \times 60 \times 5 = 90$ F.

2.3.6 – De source en sources...

Si la recherche sur le thème de la qualité en formation a pu être effectuée en très grande partie à partir de bases de données bibliographiques, ce n'est pas du tout le cas pour la notion de servuction. Ce mot n'existe en effet pas en tant que mot-clé et n'est que très rarement mentionné dans les titres des documents qui y font référence. Aussi, la modalité principale de recherche sur ce sujet a été de passer de source en source, en prenant comme point de départ deux livres récents découverts dans les rayons de bibliothèques spécialisées. Ensuite, c'est grâce aux renvois, aux notes et aux bibliographies dont les auteurs émaillent leurs écrits que j'ai pu constituer la bibliographie. Cette expérience est intéressante dans la mesure où elle rappelle que le « tout informatique » n'est pas encore tout à fait à l'ordre du jour...

2.3.7 – La localisation et l'accès aux documents primaires

Dans l'optique d'une familiarisation avec le sujet de la recherche, il m'a été nécessaire de lire un certain nombre d'ouvrages et d'articles récents relatifs à la qualité en formation. Localisés grâce aux OPAC à l'Enesad, à la Bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu ou à la bibliothèque de l'Université de Lyon² ainsi qu'à l'Enssib, leur emprunt n'a pas posé de problème particulier.

Cependant, le sujet de la synthèse ayant ensuite été défini plus précisément sur la notion de « servuction » que je devais découvrir, il a été nécessaire de constituer une bibliographie complémentaire.

Mais là encore, le site lyonnais s'est révélé riche de ressources. Les fonds de plusieurs établissements comportent des documents relatifs à l'économie des services, à commencer par la bibliothèque de l'Enssib. L'une des équipes de recherche de cette école (le GRESI, Groupe de recherche sur les services d'information) mobilise en effet cette notion dans le cadre du marketing de la documentation.

Renseignements pris, cette équipe a effectivement des contacts avec plusieurs des chercheurs identifiés dans la bibliographie, dont Patrick Laurens et l'équipe du LERASS de Toulouse, ainsi que Anne Mayère.

D'autre part, ayant découvert grâce à un moteur de recherche la localisation à Ecully de l'IRPEACS (Equipe Economie des services et formation), laboratoire de recherche de J.M. Albertini, au sein du GATE (Groupe d'Analyse et de Théorie Economique) dans les locaux du CNRS, j'ai pu bénéficier sur place de ressources bibliographiques très précises. Enfin, la richesse des collections du SCD de l'Universités de Lyon³ a été particulièrement utile dans le cadre de ce travail.

Cet ensemble de coïncidences géographiques a par conséquent été très favorable, non seulement pour l'accès aux documents primaires, mais même pour la découverte de certains d'entre eux, par « butinage » dans les rayons, ou par des rencontres avec des spécialistes de cette question.

2.4 – Conclusion sur cette recherche bibliographique

L'intérêt de ce travail a été d'avoir pu procéder à une recherche systématique et approfondie des différentes sources susceptibles de fournir des informations relatives au sujet de la qualité en formation, que ces informations soient sous forme de références bibliographiques, de « brèves » relatives à des outils ou des expérimentations concrètes, ou encore qu'elles consistent en adresses de sites web ou intitulés d'équipes de recherche.

Il apparaît tout d'abord que s'il n'existe pas un endroit unique qui concentrerait toute cette information, celle-ci est répartie entre un nombre raisonnable de sources complémentaires effectivement pertinentes. Elles sont de plus facilement interrogeables, moyennant sans doute quelques conseils, même pour des personnes non initiées. Les technologies modernes d'accès à l'information – les cédéroms mais surtout internet – facilitent considérablement la recherche documentaire, en mettant un grand nombre de ressources distantes à portée d'écran...

Cependant, il apparaît que malgré les nombreux recensements et sélections de sources proposés par différents organismes, au moins deux sources importantes pour le sujet ne sont pas clairement fléchées. Il en est ainsi de la base de données bibliographiques du Centre régional de ressources et d'information sur la formation professionnelle d'Alsace, non signalée en tant que telle sur le site de l'Intercarif et découverte à la suite de l'exploration systématique des sites des 26 Carif de France... Il en est également ainsi du Centre national de ressources Qualité en formation d'adultes que ni l'exploration systématique d'au moins une centaine de « liens sur le web », ni la mise en œuvre des différents moteurs de recherche, ni encore l'exploration approfondie du site de l'académie de Créteil ne nous avait pas permis de localiser. Le CNRQ n'est en fait « apparu » qu'au cours de l'exploration systématique, au sein du catalogue Myriades, des publications en série comportant dans leur titre le mot « qualité »...

Les ressources documentaires relatives au champ de la qualité de la formation nécessitaient donc d'être explorées à l'attention des professionnels qui ont besoin de suivre l'information sur ce sujet.

La recherche sur la « servuction » pose une toute autre question car il ne s'agit plus seulement de chercher un document selon le sujet qu'il traite (seuls quelques-uns y sont entièrement consacrés). Il s'agit aussi de découvrir des écrits dans lesquels les propos développés font non seulement appel à cette notion mais se situent de préférence dans la problématique de la formation. Dans aucune des sources interrogées le mot servuction ne correspond à un mot-clé. Les méthodes et outils classiques de la recherche documentaire informatisée trouvent ici leurs limites. Des requêtes sur les mots des titres et éventuellement les mots des résumés sont bien envisageables mais elles ont été effectuées sans beaucoup de succès. Seules des recherches au sein de bases très spécialisées et dont les interfaces permettraient des sélections sur les mots contenus dans les sommaires des ouvrages, dans les titres des rubriques des articles ou encore dans les index de notions pourraient être vraiment efficaces. Pour l'instant, les systèmes informatiques n'offrant pas encore ces possibilités, ils ne peuvent remplacer totalement d'autres modes de recherche plus empiriques mais néanmoins efficaces basées sur le butinage dans les rayons, sur le parcours fléché par des notes de lecture et des citations ou encore sur la rencontre avec des spécialistes de la question.

Si la « toile » est effectivement un outil tout à fait précieux, d'autres types de « maillages », de « réseaux hypertextes » lui coexistent encore...

Enfin, s'il apparaîtrait qu'internet a largement favorisé l'accès aux informations dans le cadre de cette recherche, il est nécessaire de préciser qu'il s'agit essentiellement d'informations de type secondaire et qu'à une ou deux exceptions près, il n'existe pas à l'heure actuelle de documents en texte intégral sur le sujet de la qualité en formation. L'accès au contenu relève donc d'acquisitions ou d'emprunts en bibliothèques. L'accès aux documents opérationnels (cahiers des charges, projets) est lui davantage lié à des contacts et des échanges au sein des réseaux humains.

Références de documents de réflexion, adresses de sites ressources, identification d'outils pratiques, localisation d'équipes de recherche, test de bases de données... ce travail comporte bien un volet de recherche documentaire qui trouve son aboutissement dans la bibliographie constituée mais qui rencontre son véritable intérêt dans la transmission de l'expertise réalisée. Celle-ci prend la forme de « recommandations » exposées dans les pages qui suivent.

Enfin, parmi les techniques à notre disposition se situe la synthèse documentaire. Nous espérons que celle que nous avons réalisée sur la notion de servuction contribuera à enrichir le travail de l'équipe du Carrefour Qualité en Formation. Si cet objectif est atteint, la fonction documentaire aura atteint un de ses objectifs qui est de favoriser les liens entre la recherche et les praticiens.

2.5 - Conseils pour une veille documentaire sur le sujet

2.5.1 – Des périodiques spécialisés à parcourir

La consultation systématique de certaines revues et bulletins spécialisés (Actualité de la formation permanente, Inffo Flash, Bref Cereq...) fait d'ores et déjà partie des pratiques de l'équipe du CQF. Les périodiques constituent en effet une source primordiale pour suivre l'information dans un domaine. Ils s'avèrent intéressants non seulement pour les articles ou dossiers qu'ils publient – souvent accompagnés de bibliographies – mais aussi pour leurs annonces de manifestations (agendas, appels à communications) et de parutions (avis de parutions, notes de lectures).

Dans l'objectif de réaliser une veille plus suivie, il serait peut-être intéressant de découvrir – et éventuellement de prendre des abonnements – à quelques titres supplémentaires, parmi ceux qui ont été identifiés au cours de ce travail, par exemple :

- **Qualité en mouvement**

Trimestriel du Mouvement français pour la qualité (Paraissant depuis 1991), consacrant régulièrement des articles ou dossiers à la qualité en formation.

A noter : le sommaire du dernier numéro paru est en ligne sur le site du MFQ <http://www.mfq.asso.fr> et les articles sont recensés dans la base de données articles@inist (interroger au titre de la revue + année)

- **Enjeux**

Mensuel de l'AFNOR consacrant régulièrement des articles à la qualité en formation.

Peut être intéressant à suivre dans le cadre de la nouvelle marque NF service formation continue et de la certification du personnel...

- **Les Brèves de la qualité**

Bulletin d'informations du CNRQ - Centre national de ressources qualité en formation d'adultes de l'Education Nationale. Constitué d'informations succinctes sur les initiatives et outils mis en œuvre dans le cadre des démarches qualité au sein du réseau des GRETA.

Périodicité et coût : inconnus. Pas d'accès en ligne

- **Les Cahiers Qualité et Management et IQM Infos**

IQM - Institut Qualité et Management (Nanterre) - Périodicité et coût : inconnus.

Susceptibles d'être intéressants dans la mesure où un groupe de travail « Enseignement, Formation et Qualité » a été créé à l'IQM

- **Evaluation et Qualité des actions de formation**

UCANSS – Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale

Périodicité et coût : inconnus. Paraissant depuis 1996.

- **Enquête qualité AFR - Allocation Formation Reclassement**

- **Enquête qualité ASR – Allocation Spéciale Reconversion**

- **Enquête qualité FSF– Fonds Social d'aide à la Formation**

Publiés par les Assedic de Lille – Périodicité et coût : inconnus. Paraissant depuis 1994

- **Bulletin qualité information**

Association française des qualitiens. Paris. Aucune information

- **Cahiers de la recherche scientifique en qualité**

Il s'agit d'une collection d'ouvrages, publiés depuis 1997 par un groupe de recherche :

IRDQ – Institut de Recherche et de Développement de la Qualité (Besançon)

2.5.2 – Des sites ressources à visiter ...

Même si il n'y a pas beaucoup d'informations sur internet relatives à la qualité de la formation, quelques sites recèlent des ressources intéressantes (pour les bases de données, voir 2.5.3)

- **INFFOLOR CARIF Centre de ressources qualité en Lorraine** <http://www.inffolor.org>

Contenu : une bibliographie, des annonces de manifestations, une liste de discussion, les projets et réalisations du réseau ainsi que les compte-rendus des réunions de pilotage...

- **Centre Inffo** <http://www.centre-inffo.fr>

Contenu : un dossier en ligne sur la qualité en formation à suivre s'il est réactualisé

- **Afnor** <http://www.afnor.fr>

Intéressant pour suivre les parutions des normes, d'ouvrages et les annonces de séminaires

- **CNRQ – Centre national de ressources Qualité en formation d'adultes** (Min. E.N., réseau GRETA)

Web : <http://www.educnet.education.fr/cnr>

2.5.3 – Des bases de données bibliographiques à interroger ...

Il n'est sans doute pas utile d'interroger les bases de données très souvent, une visite semestrielle peut être suffisante pour une veille documentaire. (Pour les précisions techniques, se reporter à la fiche descriptive de chaque base de données). Il n'est pas utile non plus de les interroger toutes. Chaque base ayant ses caractéristiques propres, voici une sélection qui tient compte de leurs complémentarités mais aussi de la convivialité de leurs interfaces :

- **CNAM – Centre National des Arts et Métiers - Paris**

Contenu : des ouvrages, pas d'articles mais les numéros thématiques des revues spécialisées dans le domaine de la formation mais également des mémoires d'études et des thèses.

Particulièrement adaptée : au repérage de mémoires d'études en Ingénierie de la formation (Ingénieurs et responsables de formation) et des thèses.

Interrogation : assez conviviale, liens hypertextes sur auteurs et mots-clés au sein des notices, mais multiplication des requêtes. Pas de résumés sauf mémoires.

Remarque : incontournable

- **CEREQ – Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications - Marseille**

Contenu : des ouvrages, des articles et numéros thématiques des revues spécialisées dans le domaine de la formation ainsi que des travaux de recherche.

Particulièrement adaptée : au suivi des documents de réflexion, des études et des recherches.

Interrogation : assez rapide à interroger grâce à la possibilité d'écrire des équations. Résumés assez informatifs.

Remarque : incontournable

- **CRRIP d'Alsace – Centre Régional de Ressources et d'Information sur la Formation professionnelle (base de données nationale des Carif et régionale du réseau Alsace)**

Contenu : grand nombre d'articles, issus des revues spécialisées dans le domaine de la formation mais également de la presse professionnelle du monde des entreprises et de la presse quotidienne régionale.

Particulièrement adaptée : au repérage d'initiatives régionales, consulaires, professionnelles.

Interrogation : assez conviviale, mots-clés menus déroulants, restriction sur année/mois, résumés informatifs

Remarque : très complémentaire / aux autres

- **CAFOC – Centre académique de formation continue - Nantes**

Remarque : Assez semblable à la base du CRRIP, la convivialité en moins.

- **CNRQ - Centre national de Ressources Qualité en formation d'adultes – Créteil**

Il s'agit de la base de données commune des Centres de ressources pour la formation d'adultes de l'E.N

Contenu : outils méthodologiques, études de cas, relations d'expériences et outils pédagogiques ;

Particulièrement adaptée : au repérage d'outils opérationnels.

Interrogation : très conviviale, nombreux mots-clés précis, recherches par liens hypertextes au sein des notices, équations booléennes possibles

Remarque : spécifique et très complémentaire aux autres bases

- **ENESAD - Etablissement National d'Enseignement Supérieur Agronomique - Dijon**

Contenu : essentiellement ouvrages et articles;

Interrogation : conviviale, mots-clés précis, notes de contenus.

Remarque : important pour sonder les ressources locales

- **IREDU – Institut de Recherche sur l' Economie de l'Education – Dijon**

Contenu : essentiellement ouvrages et articles mais aussi des rapports d'études et de recherches et des mémoires d'étudiants (Dess Evaluation de l'Education)

Particulièrement adaptée : pour le repérage de rapports non publiés

Interrogation : par l'intermédiaire des documentaliste, aucun problème dans le cadre du pôle 2AFE

Remarque : une ouverture sur l'Europe qui peut être intéressante à terme

- **Catalogue du fonds documentaire du CNRS : article@inist**

Contenu : ouvrages ou articles

Particulièrement adaptée : au repérage des articles d'une revue (titre/année)

Interrogation : recherche sur sujets assez difficile

Remarque : mise à jour très régulière et info récente.

- **FRANCIS – Base de données bibliographiques du CNRS en Sciences humaines, sociales et économiques**

Contenu : ouvrages et articles scientifiques mais aussi des rapports d'études et de recherches et des thèses

Particulièrement adaptée : repérage de rapports, de thèses et de publications suisses, canadiennes...

Interrogation : nécessité de disposer du cédérom, convivialité très moyenne

Remarque : éventuellement intéressant une fois par an.

- **CENTRE INFFO – Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente - Paris**

Remarque : recherches sur minitel très peu conviviales

2.5.4 – Et éventuellement des contacts à nouer....

A propos de qualité

- **APQFC – Association pour la promotion de la qualité de la formation continue**

11 rue Marboeuf 75008 Paris

Tél. 01.40.54.56.20 - Fax. 01.40.54.56.66

- **IRDQ – Institut de recherche et de développement de la qualité**

29 av. Carnot ;25000 Besançon

Tél. 03.81.80.97.21

- **GREOP (Groupe de recherche en éducation permanente de l'Université de Genève),**

ROZARIO, P. DE, DOMINICE, P., LIETARD, B., MORAND-AYMON, B., STROUMZA, J., VANDAMME, M.,

A propos de servuction

- **LERASS, Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales (IUT Toulouse, IUT Tarbes) Equipe Qualité, homme et changement organisationnel** : LAURENS, P., MARQUIE, H

- **IRPEACS – Equipe Economie des services et formation. GATE – Groupe d'Analyse et de Théorie Economique CNRS Ecully.** <http://www.irpeacs.fr/teams/fr/econom.htm>

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

3 – Références bibliographiques et ressources

3.1 - La qualité : généralités (1997-1999)

ALEXANDRE, H., MARZIN, P., APEC-ASSOCIATION POUR L'EMPLOI DES CADRES. *Les métiers de la qualité*. Paris : Editions d'Organisation, 1999. 71 p.

COCHOY, F., GAREL, J.P., DE TERSAC, G. Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000. *Revue française de sociologie*, décembre 1998

CRUCHAN, L. *La qualité*. Paris : PUF, 1998. 217 p.

GOURDON, C., FOURNIER, J.P. *Nouveau dictionnaire de la qualité*. Editions FGM Associés, 1998. 157 p.

HUBERAC, J.P. *Guide des méthodes de la qualité : choisir et mettre en œuvre une démarche qualité qui vous concerne dans l'industrie ou les services*. Paris : Maxima L-du-Mesnil, 1998. 242 p.

La couverture porte en plus : Analyse de la valeur, autodiagnostic, management par projets, analyse de processus.

MEYER, F., CAPDEVIELLE, P., MELIN, J.P., DE QUENAUDON, R., FRIES GUGGENHEIM, E., TCHIBOZO, G., ECHARD, R., FORTE, M., SACHS-DURAND, C., TRIBY, E., LECLERQ, E., LACASSAGNE, M.F., GIES, V., GISSELBRECHT, D., SONNTAG, M., CREZE, F., IMBS, P. *Certifier la qualité ?* Paris : PUF, 1998. 287 p.

MISPELBLOM BEYER, F. *Au-delà de la qualité : démarches qualité, conditions de travail et politique du bonheur*. Paris : Syros, 1999. 305 p.

NAPOLITANO, G., LAPEYRE, J. *ISO 9000, la certification des services : de l'état d'esprit qualité au service gagnant*. Paris : Editions d'Organisation, 1997. 160 p.

Les référentiels qualité : la voie de l'excellence. Paris : AFNOR, 1997

STERN, P. *Le métier de consultant : principes, méthodes et outils*. Paris : Editions d'Organisation, 1998, 285 p.

Vade-Mecum de l'auditeur qualité. Paris : AFNOR, 1997, 200 p.

3.2 - La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage : documents de réflexion (1990-1999)

1999

AZENCOT, S. La qualité en formation continue. *Qualité en mouvement*, juin-juillet 1999, no. 40, pp. 22-44

Comment optimiser les dépenses, introduire la transparence, assurer que la formation se transforme en compétences acquises et utiles : pour ce faire, la démarche qualité doit repenser ses méthodes pour les adapter à une problématique spécifique : l'acte d'apprendre... Ce dossier centré sur la qualité de la formation continue en entreprise comporte de nombreux témoignages et exemples et trace un panorama des différents dispositifs, labels, normes et certifications. A noter : le point de vue de Paul Dupouey, animateur d'un groupe de travail national «Ethique et formation» ainsi que la présentation d'approches innovantes : Etablir une grille de compétences ; Mettre les stagiaires en situation de travail ; Surmonter les blocages scolaires ; Mener de front plan de formation et changement organisationnel ; Former et seconder à distance... (Résumé Delphes)

BIENAIME, D., PAVIET-SALOMON, O. *Ingénierie et qualité dans les formations d'insertion : un outil d'intégration au service des demandeurs d'emploi*. Paris : L'Harmattan, 1999. 265 p.

Cet ouvrage est l'aboutissement de plusieurs années d'expérience professionnelle analysée et formalisée sous la forme d'une thèse en Sciences de l'Education. Il est structuré en trois parties : Définition de l'ingénierie et de l'ingénierie de formation ; Interrogation sur la nature des visées actuelles des formations mises en place : insertion ou intégration ; Questionnement sur les possibilités d'amélioration de la qualité dans les formations. (Résumé Centre Inffo)

CENTRE INFFO *La qualité en formation : labels, normes, certification des organismes de formation : de quoi s'agit-il ? : dossier de synthèse*. [On line] Paris : Centre Inffo, xxx [Visité le 14/11/1999]
Available from internet : <URL :http://www.centre-inffo.fr/dos_001.html.

Présentation très succincte (6 p.) des normes, labels et certifications. Quelques adresses utiles et deux références bibliographiques déjà anciennes

Certification : Afnor certifie les compétences. *Enjeux*, novembre-décembre 1999, no. 199, pp. 16-18

En créant la marque « Afnor Compétence », l'Afnor se lance dans la certification du personnel (niveau d'expérience et de professionnalisme des salariés d'une entreprise). Une première application porte sur les agents en protection cathodique. Pour le directeur de l'Afnor, cette certification permet d'avoir une évaluation constante des compétences, mais elle est à envisager dans une démarche globale, qui englobe la certification des produits et des services. (Résumé CNRQ)

DENNERY, M. *Piloter un projet de formation : du diagnostic des besoins à la mise sous assurance qualité*. Paris : ESF, 1999. 213 p.

La couverture porte en plus « Séminaires Mucchielli ». En appendice : choix de documents concrets.

FATEN, L., PLASSARD, J.M. *L'évaluation de la qualité de la formation : un balayage des diverses approches économiques*. Toulouse : LIRHE (Laboratoire Interdisciplinaire de recherche sur les ressources humaines et l'emploi), 1999. 29 p.

La qualité intéresse les organismes de formation en tant que facteur de compétitivité, et leurs clients comme gage de rentabilisation de leur investissement. Après avoir défini la qualité dans le contexte de la formation, l'article présente les théories économiques liées à son évaluation à priori (information imparfaite, contrat, réputation standards et théories des conventions). Puis l'analyse insiste sur le rôle du concept de confiance dans la mise en relation du client et du fournisseur et sur la condition nécessaire de son développement : une institutionnalisation de la qualité de la formation. (Résumé Céreq)

FOUCHIER, D., JOLIOT, K. *Chartes qualité et cahiers des charges : inventaires des pratiques et des besoins en formation continue et apprentissage Rapport d'étude* Dijon : Educagri Editions, 1999 60 p.

GERARD, L. Qualité : les paradoxes de la formation en question. *Entreprises et Carrières*, octobre 1999, no. 498, p.7

L'Association pour la Promotion de la Qualité en Formation Continue (APQFC) organise une réflexion sur les paradoxes que ce projet recèle...

MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE, FOPDAC, ENESAD GEPA, FOSSAT, G., JOLIOT, K. (coord.) *Qualité, formation professionnelle et service public : actes du colloque Dijon, 14-15 octobre 1998*. Dijon : Educagri Editions, 1999. 99 p.

MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE, DGER, FOPDAC, ENESAD GEPA, FOSSAT, G., JOLIOT, K. (coord.) *Utiliser la norme ISO 9001 en formation professionnelle continue : expérimentation d'une démarche qualité pour un centre de formation professionnelle et de promotion agricole (CFPPA)*. Dijon : Educagri Editions, 1999. 189 p.

La qualité : qu'est ce que l'approche processus ? *Enjeux*, nov.-déc. 1999, no. 199, pp. 63-67

ROZARIO, P. DE, DOMINICE, P., LIETARD, B., MORAND-AYMON, B., STROUMZA, J., VANDAMME, M., VEYRAT, O. La qualité de la formation en discussion : réflexions et positions. *Cahiers de la Section des Sciences de l'éducation*, 1999, no.89. 134 p. [Université de Genève]

Réalisé par les membres du GREOP (Groupe de recherche en éducation permanente de l'Université de Genève), les articles de ce cahier capitalisent différentes expériences d'évaluation de la formation qui s'interrogent mutuellement. Il apparaît que le cadre de référence de chaque action, explicite ou non, contribue à sa cohérence. Clés pour l'établissement de ces cadres de référence. (Résumé Francis)

Un groupe de travail « Enseignement, Formation et Qualité à l'IQM. *Qualité en mouvement*, nov.-déc. 1999, no ; 42, p. 8

Créé au sein de l'Institut Qualité et Management, son rôle est d'inciter les établissements scolaires à s'engager dans une démarche d'amélioration continue de leur fonctionnement.

1998

CANER, K. *Le produit de l'éducation : vers l'élaboration du concept de qualité ? 7^{ème} colloque de comptabilité nationale Paris, 28-30 janvier 1998* (Université Paris 1 / Laboratoire d'économie sociale - INSEE)

CHEDEVILLE, S. *Evaluation en vue d'une formalisation des méthodes d'ingénierie de la formation dans le domaine de la qualité*. Paris : CNAM, 1998. 124 p. Mémoire en vue de l'obtention du diplôme d'Ingénieur de la formation.

DUPOUEY, P. *Ethique et formation : l'intervention sur la personne et autres problèmes*. Paris : Insep Editions, 1998. 280 p.

Dominée par une logique éducationniste, la formation professionnelle continue se caractérise, dans les entreprises où domine la logique de la compétence, par une intervention de plus en plus subtile et intime sur la personne et vise l'évaluation et la normalisation d'un savoir-être : les logiques de contrôles s'accroissent et il devient urgent de réintroduire le respect des personnes, la confidentialité de la vie privée, de favoriser la probité et la loyauté commerciale ainsi qu'un professionnalisme rigoureux. (Résumé Céreq)

FOUDRIAT, M., GUAQUERE, D. *Démarche qualité en formation et transformation de la relation de formation*. Recherche présentée lors de la Biennale de l'Education et de la Formation à Paris en 1998

La recherche met en évidence trois principaux paradoxes : 1 la construction d'une offre de formation « normalisée » peut aboutir à l'élimination des objectifs complexes d'apprentissage. 2 – La centration sur des procédures formelles d'évaluation introduit une sorte d'externalisation de celles-ci alors que du point de vue de l'individu, le plus important est qu'il fasse de l'évaluation et l'analyse de son rapport au savoir un élément interne et permanent du processus même d'apprentissage. 3 – la rationalisation de la contractualisation, en transformant formellement l'apprenant en « client » crée les conditions d'un malentendu possible sur sa position, et notamment celui d'un déni par l'apprenant du processus d'apprentissage dans lequel il est impliqué. (Extrait du résumé de la Biennale)

FREYSSINET, M. *Assurer la qualité dans les organismes de formation : la certification ISO 9001*. Paris : Afnor, 1998. 245 p.

Approche concrète de la norme en quatre étapes : la connaître, savoir se positionner par rapport à elle, répondre à ses exigences et conduire son projet.

GAVA, M.J. La formation continue estampillée NF. *Enjeux*, avril 1998, no. 183, pp. 13-17

HAURAY-DREVOT, Y. *A quoi tient la qualité de la formation ?* Paris : CNAM, 1998. 200 p. Mémoire pour l'obtention du diplôme de Responsable de formation, sous la direction de B. Liétard.

L'auteur a mené une enquête sur les démarches qualité auprès d'organismes privés et d'établissements consulaires (CCI). Dans un premier temps, il étudie l'enjeu de la qualité dans l'entreprise puis s'intéresse à l'origine de la qualité dans le domaine de la formation. Par une approche systémique, il tente de définir ce qu'est la qualité en formation et décline les différentes démarches qualité auxquelles ont recours les centres de formation. Enfin, il analyse les pratiques en matière de démarche qualité d'organismes de formation certifiés ISO et utilisant la norme AFNOR.

La qualité en formation professionnelle : recueil. 2^{ème} ed. Paris : Afnor, 1998. 400 p.

Ce guide propose un véritable panorama des démarches qualité existantes en prenant appui sur les textes qui exposent la problématique qualité / formation. Analyse et témoignages d'utilisateurs (EDF-GDF ; SMH NEOPOST, GRETA, CPEN, SERDA, PLUS FORMATION, IFCIL) complètent de façon concrète et vivante cette présentation. Les aspects juridiques liés à la rencontre de l'offre et de la demande sont ensuite exposés. Un dernier chapitre présente l'ensemble des normes de formation professionnelle, y compris les normes ISO 9000, complétées par le projet de norme « Assurance qualité en formation professionnelle » qui propose un guide de lecture de la norme ISO 9000 appliquées à ces activités. (Résumé Centre Inffo)

LAURENS, P., DOMENC, M., MARQUIE, H., THUAU, C., LAGARRIGUE, P., GOURDIER, A. *Construire la qualité de la formation : réflexion théorique et guide pratique*. Ramonville Saint-Agne : Erès, 1998. 92 p.

Pilotage de la qualité d'un processus de formation (analyse de besoin, adéquation du contenu, faisabilité, évaluations...) Grille de diagnostic de la qualité. Le développement de la qualité en formation nécessite la prise en compte de ses spécificités et non le simple transfert de démarches d'origine industrielle. Ainsi, l'outil de pilotage proposé s'appuie sur le fait que la formation est un produit immatériel et un construit social, un processus de co-production des différents acteurs concernés. Il tente moins de normaliser que de formaliser un cadre pour l'action collective qui préserve l'autonomie des acteurs et favorise le plus possible leur coopération. (Résumé Cereq)

LAURENS, P. La coproduction : une approche communicationnelle limitée de la qualité : l'exemple de la qualité de la formation. In : LERASS *Coproduction de la qualité : quelles approches ? quelles démarches ? Actes du colloque organisé par le LERASS l'IUT de Toulouse et l'IUT de Tarbes à Toulouse, Novembre 1998*. Toulouse : Université Toulouse III : 1998, pp. 421-426

LAURENS, P., MARQUIE, H. De la production à la coproduction : les chemins incertains de la qualité de la formation. *Savoir Education Formation*, 1998, no. 1, pp. 21-37

Après avoir précisé le rôle de la formation dans une économie de service, cet article prend position pour une « marchandisation limitée » de la formation, pour la mise en place de compromis, afin de conserver l'adaptation aux finalités et aux valeurs du service public (gratuité, bien collectif, valeur ajoutée sociale, traitement égalitaire...). La formation est en effet « coproduite » par l'ensemble des acteurs et n'existe pas indépendamment de son appropriation par l'apprenant...

LEPLATRE, F. (dir.), ANNASSE, C. (dir.), COLLARD, F. (dir.) *La qualité en formation : réflexions. Dossier documentaire*. Paris : Centre INFFO, 1998, 157 p. (Le point sur)

MAEREL, M.J. La prestation de service de formation normalisée. *Entreprises Formation*, 1998, no. 109
Depuis février 1998, la norme de l'AFNOR sur les services de formation est entrée en application : précisions.

MEYER, P. Comment réussir les formations ouvertes ? : le travail, principe régulateur de la formation professionnelle. *Education permanente*, 1998, suppl. 97-104, 174 p.

Un organisme de formation doit aujourd'hui adapter les réponses pédagogiques et organisationnelles à la multiplicité des attentes : nous passons d'une politique de produits à une politique de services. Pour l'auteur, l'évolution vers une formation ouverte et à distance est au cœur de ce passage et relève d'une démarche qualité. La FOAD oblige en effet au découplage entre les aspects administratifs et pédagogiques. Elle permet une réponse exacte aux attentes des clients, à moyens constants. (Résumé Francis-CNRS)

ROUDIER, J. Professionnalisation, la qualité au cœur de la formation : dossier. *Profession formateur consultant*, 1998, no. 1, pp. 20-30

SCHÖNI, W., WICKI, M., TOMFORDE, E., SONNTAG, K. *Travail et qualité de la formation dans l'entreprise*. Aarau : Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation (CSRE), 1998. 43 p.

SOYER, J. *Fonction formation* Paris : Editions d'Organisation, 1998. Chap. 5 : Comment auditer le système de formation de l'entreprise et le mettre sous assurance qualité pp. 230-262

1997

AUBERT, A. Audit : des représentations éclatées. *Education permanente*, 1997, no. 132, pp. 97-107.

Présentation de quatre catégories de discours portant sur l'audit selon les objectifs, les méthodes, les auditeurs et les compétences. L'auteur distingue plusieurs profils d'auditeurs et propose une cartographie qui ouvre de nouvelles perspectives. (Résumé Francis)

BLACHERE, M., FERRY, F. Qualité et formation des adultes. *Administration et Education*, 1997, no. 74, pp. 37-48

L'Education nationale intervient sur le marché de la formation professionnelle continue des adultes sous la marque des GRETA. On pourrait s'attendre à ce que la qualité de la formation des adultes se mesure selon les mêmes critères, avec les mêmes instruments, soit contrôlée par les mêmes corps de personnels et soit sanctionnée par les mêmes résultats que la formation initiale. Il n'en est rien. (Résumé Francis-CNRS)

Certification, qualité et emploi : professionnalisme des consultants. Paris : Economica, 1997. 282 p.

Les démarches qualité comportent des enjeux externes et internes. Ce colloque présente une approche globale de la qualité et des enjeux de la certification, illustrés d'exemples, ainsi que des cas d'interventions et des témoignages sur l'implantation et l'application du management socio-économique. En rappel préliminaire : objectifs de l'opération « Développement du professionnalisme des consultants ». (D'après le résumé du Céreq)

CLENET, J. Conceptions partenariales et ingénierie de l'alternance : des alliances pour construire la qualité en formation : des partenariats actifs entreprises – branches – organismes. *Actualité de la formation permanente*, 1997, no. 151, pp. 29-35

L'auteur précise le concept de partenariat en formation à partir de modélisations (partenariat prescrit, interactif, acteurs-systèmes...) et montre la singularité de chacun d'eux en fonction de l'autonomie des acteurs. (Résumé Francis)

DENNERY, M. *Organiser le suivi de la formation : méthodes et outils*. Paris : ESF, 1997.

FAVRY, J. *Les quatre champs de la formation efficace*. Paris : ESKA, 1997 [cop 1998]

GEHIN, J.P. (dir.) Une profession en construction : les formateurs en Poitou-Charentes. *Actualité de la formation permanente*, 1997, no ; 150, pp. 19-49.

Principales communications du colloque (Poitiers : 19/09/96) qui répondait à un souci d'améliorer la qualité de la formation. Présentation des résultats de recherche du GRITECS (Groupe de recherche interdisciplinaire sur le travail, l'éducation et le changement social). (Résumé Francis-CNRS)

ISEOR – INSTITUT DE SOCIOECONOMIE DES ENTREPRISES ET DES ORGANISATION. *Certification, qualité et emploi : professionnalisme des consultants : actes du 9^{ème} colloque de l'ISEOR, 1996 à Lyon*, organisé en collaboration avec la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle DRTEFP Rhône-Alpes. Paris : Economica, 1997.

LAURENS, P. *Qualité et communication organisationnelle, contribution à une approche communicationnelle de la qualité appliquée aux activités de formation*. Thèse de doctorat, Université de Tours, 1997.

LANDRY, P. *Approche économique de la servuction*. Colloque « Autoformation, lien social », organisé par le GRAF-Groupe de recherche sur l'Autoformation en France à Toulouse le 3 mai 1997.

LE BOTERF, G. *Comment manager la qualité de la formation*. Paris : Editions d'Organisation, 1997. 260 p.

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

MICHEL, B., MORAND-AYMON, B., PERRIN, N., STROUMZA, J. *Ingénierie, évaluation et qualité en formation : dispositifs et démarches d'analyse*. Genève : Université de Genève, 1997. 207 p. (Les Cahiers de la Section des Sciences de l'éducation ; 82)

MORVAN, F., AFNOR – ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *La qualité en formation professionnelle : qualité et efficacité des organisations : recueil de normes françaises 1997 à jour au 20 novembre 1996*. Paris : AFNOR, 1997. 405 p.

VIRVILLE, M. DE Le rapport de Virville : améliorer la qualité des formations et simplifier les dispositifs. *Flash Formation Continue*, 1997, no. 438, pp. 8-9

1996

BONAMY, J., TORRES, J.C., MANENTI, Y., RUIZ, J., HEYRAUD, C., ANDRIEUX, C., ABALLEA, F., VIDAL, F. VOISIN, A. La qualité de la formation. *Education permanente*, 1996, no. 126, 253 p.

BOUZON, A., SIMBILLE, J. *Etude sur les déterminants de la relation de service au sein d'un service public d'Etat* Cinquièmes assises de la recherche en qualité, Versailles, 10-11 décembre 1996

CACHOT, I. *Une action de conseil en ingénierie : évaluer des pratiques de formation pour proposer une démarche qualité favorisant le développement des compétences*. Paris : CNAM, 1996. 101 p. Mémoire pour l'obtention du diplôme de responsable de formation

CREZE, F., SONNTAG, M., TRIBY, E. *Les relations paradoxales entre la formation et la certification-qualité*. Recherche présentée lors de la Biennale de l'Education et de la Formation à Paris en 1996

Quelle est la place de la formation dans les procédures de certification ? Quelle est la nature de cette formation « certifiée » ? Jusqu'à quel point la certification-qualité revient-elle à remettre en cause les qualifications, et partant, les certifications pas les diplômes ? Une ré-interprétation de la certification dans les nouvelles modalités de la régulation économique et sociale (D'après le résumé de la Biennale)

DESGRAUPES, P., GAUTIER-MOULIN, P. La qualité dans le domaine de la formation professionnelle : enquête. *Inffo-Flash*, 1-20 décembre 1996, no. 466, 8 p.

Théories et problèmes; Démarches-qualité des entreprises; Démarche-qualité des organismes de formation; Cahier des charges; Méthologie de la démarche qualité; L'apprenant dans les démarches qualité.

DUSSART, L. *La qualité dans les processus humains : le cas du bilan de compétences*. [On line] Marseille, Université de Provence, 1996. Mémoire de DESS Responsable de formation, sous la dir. de Michel Vial Available from internet : http://www.up.univ-mrs.fr/~wpse/dept_se/dussart

LACOMBE, N., RENARD, J. *La pédagogie est-elle soluble dans le marché ? L'apprenant est-il un client ?* Communication au Deuxième colloque pluridisciplinaire Qualité enseignement et formation. ISAB, Cergy-Pontoise, juin 1996

MINISTERE DU TRAVAIL ET DES AFFAIRES SOCIALES, DELEGATION A LA FORMATION PROFESSIONNELLE, DELEGATION A L'EMPLOI, BERNARD-BRUHNES-CONSULTANT (collab.), QUATERNAIRE EDUCATION (collab.). *Guide de l'acheteur public de formation : éléments pour une méthode pour la négociation*. Paris : La Documentation française, 1996. 47 p.

MISPELBLOM, F. *Ambiguités de la notion «Enseignement de qualité »*. Communication au Deuxième colloque Qualité, enseignement et formation, Cergy-Pontoise, 5 juin 1996

Qualité et formation : la normalisation est en marche. *Flash Formation continue*, 1996, no. 126, pp. 10-16

Le point sur les certifications, normes et labels.

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

RENOUX, Y. *La qualité en formation professionnelle continue à l'Education nationale*. Communication au Deuxième colloque Qualité enseignement et formation, Cergy-Pontoise, 5 juin 1996

ROUX, S. *Démarche qualité et formation : le rôle levier de la formation et la mobilisation des ressources humaines dans la mise en œuvre de la démarche qualité dans le secteur hospitalier*. Paris : CNAM, 1996. 162 p. Mémoire pour l'obtention du diplôme de responsable de formation, sous la direction de S. de Witte.

L'auteur, en s'appuyant sur plusieurs observations du champ interprofessionnel, puis dans le secteur de la santé et en particulier dans l'hôpital où il exerce, montre l'importance du rôle de la formation et de la mobilisation des ressources humaines dans la mise en œuvre de la démarche qualité. En découlent de nouvelles pratiques des métiers de la formation et un élargissement du rôle des responsables formation. Il propose un guide de la démarche qualité à l'hôpital et effectue des recommandations en matière de ressources humaines et de formation.

1995-1990

AFPA (Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) *L'audit interne en action : actualité et pratique*. Montreuil : AFPA, 1995. 238 p. (Collection Carrée)

BERCOVITZ, A., FIEVET, P., POIRIER, D. *Pour apprécier la qualité de la formation : guide méthodologique*. Paris : L'Harmattan, 1994. 94 p. (Défi formation)

BERCOVITZ, A. *Efficacité symbolique en formation et en intervention*. Communication à la Biennale de l'éducation 1994

A partir de recherches sur la qualité de la formation, et par analogie avec les facteurs de l'efficacité médicale (guérison spontanée, preuve de l'action thérapeutique, effet placebo...), on peut attribuer l'efficacité des systèmes de formation à trois facteurs : la mobilisation des capacités d'apprentissage des personnes en formation, l'action effective du système de formation (accessibilité des savoirs, construction de l'expérience, réflexion sur soi), la puissance symbolique du dispositif (attrait de la certification, image sociale, prestige, confiance dans la valeur des enseignants et formateurs...). L'analogie peut être faite aussi avec l'action des consultants et bien d'autres pratiques sociales. (D'après le résumé de la Biennale)

COQUET, H. Certification qualité et plan de formation. *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 136, pp. 72-77

DESGRAUPES, P. Un outil de la qualité des processus de formation. *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 138, pp. 67-76

DESGRAUPES, P., LHOMME, M. *Evaluer la formation : l'évaluation par les outils de l'assurance qualité*. Paris : Nathan, 1994. 198 p. (Les livres de l'entreprise)

DUPOUEY, P. *L'approche qualité en éducation et formation continue*. Paris : Editions d'Organisation, 1991. 200 p.

DUTHIL, G., LENEVEU, C. *Application de la démarche – qualité à la formation professionnelle continue : recherche d'une méthodologie de la mesure des effets de la formation sur les comportements au travail dans un établissement bancaire : rapport final*. Rouen : IRED-GEFSI, 1991. 91 p. [Iredu]

FRADIN, N., DARTOIS, C. *Qualité des activités de formation*. Paris : Centre Inffo, 1992

HEXEL, D. (Dir.) *Efficience de nos systèmes de formation = Die Wirksamkeit unseres Bildungssystems : actes du 15^e Congrès de la société suisse pour la recherche en éducation, Genève, 19-21 septembre 1991*. Genève : Université de Genève, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, 1992. 181 p. (Cahiers de la Section des sciences de l'éducation. Pratique et théorie ; 65)

LE BOTERF, G., BARZUCCHETTI, S., VINCENT, F. *Comment manager la qualité de la formation*. 2^{ème} ed. Paris : Editions d'Organisation, 1992. 260 p.

LECOINTE, M., REDINGUET, M. *Ethique et pratique de l'audit : le cas des audits de formation*. Lyon : Chronique sociale, 1994. 186 p. (Pédagogie formation : synthèse)

Deux praticiens interrogent l'audit de formation pour le fonder en terme de méthodologie et d'éthique : posture, déontologie, opérations effectuées, différents types. Analyse détaillée des moments clés de la démarche, illustrée par des études de cas situées au sein de la fonction publique (Résumé Centre Inffo)

LENOIR, H. Formation de formateurs : évaluation et qualité ? *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 134, pp. 10-14

LEPLATRE, F. (coord.) Qualité de la formation : dossier. *Actualité de la formation permanente*, novembre-décembre 1994, no. 133, pp. 57-112

LEPLATRE, F., BURGLUND, W., LE DU, J.F., NICOLLE, C., PIGNALOSA, J.M., CHARRUAULT, J. La qualité en formation. *Actualité de la formation permanente*, 1992, no. 120

LEPLATRE, F., BUFFIN, M.J., LAOUFI, H., NEGRE, L., BUSSIÈRES, Y., VRIGNAUD, A., AMIRAUT, C. La qualité en formation. *Actualité de la formation permanente*, 1992, no. 118, pp. 6-25

MARTINEZ, L. *Tour d'horizon de la qualité de la formation et propositions pour les petits dispensateurs de formation*. Paris : CNAM, 1995. 155 p. Mémoire pour l'obtention du diplôme de responsable de formation, sous la dir. de S. Aubrun

L'enquête auprès d'organismes certifiés Iso 9000 fait découvrir que ces normes semblent peu adaptées aux petites structures dispensatrices de formation employant entre 1 et 5 personnes. Elles s'appliquent plutôt à des prestations de formation standards et répétitives alors que l'enquête auprès des utilisateurs des normes Afnor témoigne de la pertinence de l'approche normative de cet organisme. Elle nécessite cependant quelques adaptations aux particularités des PDF. D'après l'auteur, une démarche vers la qualité ne peut se limiter à la mise en conformité à des normes mais exige une réflexion préalable sur sa pratique. Il propose donc un cadre méthodologique composé de fiches. (Résumé Cnam)

MAYERE, A. *Qualité de la formation et économie des services*. Rapport Cerep, 1991

MAYERE, A., ALBERTINI, J.M., GESSE, C. Qualité de la formation. *Etudes et expérimentations en formation continue*, 1990, no. 6

MEIGNANT, A. *Manager la formation*. 3^{ème} ed. Paris : Les Editions Liaisons, 1995. 348 p.

Après avoir développé la théorie du chaînage, selon laquelle la qualité de la formation dépend des relations qu'entretiennent entre eux les divers acteurs (responsable du personnel, direction...), l'auteur met à jour la façon dont s'effectue ce chaînage et définit la politique et la gestion de la formation. La seconde partie présente des méthodologies (analyse des besoins, élaboration du plan de formation...). Enfin, ce sont les démarches qualité et les systèmes de bases de connaissance qui sont développés. (D'après le résumé du Céreq)

MINGOTAUD, F., MINET, F. *Rentabiliser la formation*. Paris : Les Editions d'Organisation 1994 160 p.

MONT, V. *Les résistances au développement des compétences : quel impact des démarches « qualité » ?* Paris : CNAM, 1995. 70 p. + annexes. Mémoire pour l'obtention du diplôme de responsable de formation, sous la dir. de S. De Witte

L'auteur effectue une rétrospective de l'évolution des systèmes de gestion des ressources humaines et de formation et établit les conditions nécessaires au développement des compétences dans une logique de service. Il analyse l'évolution des facteurs de résistance sur un échantillon d'entreprises et d'organismes de formation qui mènent des démarches qualité et propose une lecture distanciée des comportements des acteurs impliqués dans le développement des compétences : les entreprises demandeuses de formation, les organismes prestataires de conseil et d'ingénierie de formation et les organismes prestataires de produits de formation. (Résumé Cnam)

MOREAU, A., GUILLAT, P., GARF – GROUPEMENT DES ANIMATEURS ET RESPONSABLES DE FORMATION EN ENTREPRISE. *Les référentiels qualité dans le domaine de la formation : normes AFNOR, normes ISO 9000, labels, chartes FFP, certification de formateurs*. Paris : GARF, 1995. 18 p.

La qualité en formation continue : rapport de recherche bibliographique

Anne COURANT – DESS Ingénierie documentaire – ENSSIB et Université Lyon 1 - 1999-2000

MOUGIN, F. *Les représentations de l'auditeur : un autre référentiel dans l'audit*. Paris : CNAM, 1994, 149 p. Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de responsable de formation, sous la dir. de J.M. Barbier.

Présentation des divers discours et pratiques de l'audit. Mise en évidence des différentes représentations et conceptions de l'auditeur qui entrent en jeu dans l'audit de formation. Proposition d'intégration de cette phase d'émergence des représentations en première étape lors d'un projet. (D'après le résumé de l'auteur)

NOYE, D. L'application des concepts de la qualité du service au domaine de la formation. *Journal de la formation continue et de l'EAO*, 1993, no. 267, p. 8

POTIE, C. Qualité, assurance qualité et certification. *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 137, pp. 77-82

La qualité en formation. *Actualité de la formation permanente*, 1991, no. 115, Nov.Déc.91. pp. 29-72

RIOU, G. *Audit... vous avez dit audit ? discours sur différentes pratiques d'audits de formation en entreprise*. Paris : CNAM, 1993. 141 p. Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de responsable de formation, sous la dir. de M. Daddouri.

Etude des pratiques d'audit de formation dans les entreprises de la région parisienne ainsi que de la conception théorique que se font de ces audits les responsables de formation, selon trois variables : les référentiels utilisés par l'auteur dans le cadre d'une approche systémique, les politiques et les structures de formation de chaque entreprise et enfin les profils des « hommes –formation » : responsables, ingénieurs, formateurs... (D'après le résumé de l'auteur)

SALLABERRY, C. *Montage d'un scénario qualité pour développer et instrumenter la communication des partenaires de la formation automobile en alternance au CIFAM*. Paris : CNAM, 1995. 60 p. + annexes. Mémoire pour l'obtention du diplôme de FCPA.

Travail réalisé à Nantes au CIFAM : CFA de la Chambre des Métiers

SAVY, H., ORIVEL, F., CLEMENT, J. et al. *La qualité du système rénové de formation professionnelle continue agricole*. Dijon : INPSA, 1993. 104 p. + annexes.

SENEQUE, E. Plan de formation et qualité. *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 136, pp. 84-88

STOTER, J.J. Outils d'évaluation de la qualité. *Actualité de la formation permanente*, 1995, no. 138, pp. 57-60

TARBY, A. *Qualité de la formation d'adultes et professionnalité des formateurs*. Communication à la Biennale de l'éducation, 1994.

L'objet consiste à montrer la liaison stratégique entre « qualité de la formation » et « professionnalité des formateurs », dont il s'agit de gérer les compétences. L'incohérence apparaît entre un droit prescripteur de qualité et un droit minimaliste dans la valorisation des compétences. La professionnalité des formateurs est surdéterminée par la question de l'emploi sur le marché de la formation. (D'après le résumé de la Biennale)

VIDAL, F. Mettre en œuvre une démarche qualité dans un organisme de formation. *Reflets*, 1994, no. 7
Ce numéro comporte les actes de la journée organisée sur ce thème par l'AFPA le 17/11/1993

VOISIN, A. A la recherche de la qualité de la formation. In : ALBERTINI, J.M.(dir.), JACOT, J.H.(dir.) *Nouvelles technologies, nouvelles connaissances*. Lyon : Programme Rhône-Alpes Recherche en sciences humaines, 1991, pp. 247-263

3.3 - La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage : initiatives, démarches et outils (1996-1999)

(Classement des références par ordre chronologique décroissant)

INFFOLOR CARIF LORRAINE *Qualité et formation : vous avez dit qualité ?* Metz : INFFOLOR, 2000. Cassette vidéo, 13 min. + guide d'utilisation.

C'est le Carif de Lorraine qui est chargé d'animer et de coordonner le réseau lorrain de la qualité en formation continue impulsé par le Conseil régional de cette région. Destinée à initier une réflexion préalable à l'entrée dans une démarche qualité, cette cassette est un des outils mis à la disposition du réseau composé de 62 organismes (privés, associatifs, publics ou consulaires). Inffolor a également mis en place un centre de ressources documentaire ainsi qu'un site d'information accessible sur internet (<http://www.inffolor.org>)

CARIF POITOU-CHARENTES L'actualité du GIP qualité de la formation. *Carif Info*, 1999, no. 147, pp. 1-2

Né de la volonté conjointe des commanditaires publics et privés, le GIP Qualité de la formation a travaillé à réussir la mission qui lui a été confiée : œuvrer collectivement pour améliorer la qualité de la formation professionnelle en Poitou-Charentes. Le concours Initiative Qualité Plus, qui permet aux membres de développer des projets qualité grâce à l'appui financier de l'Etat et de la Région est un des axes majeurs du programme d'activité du GIP. Les chantiers qualité en cours tels que ALIZE ou la mise en ligne des ressources pédagogiques en association avec le CAFOC seront poursuivis. Les prochains axes et les nouvelles activités du GIP sont d'ores et déjà identifiés. (Résumé Carif)

Une troisième session pour le lieu-ressources Bilan de compétences. *Carif Info* no. 144, 1999, pp. 1-2

Mis en place en 1996, ce lieu-ressource est un service du GIP Qualité de la formation continue du Poitiers. Espace de rencontre, il permet le développement de méthodologies qualitatives en matière de pratiques de bilans de compétences. L'article fait le point sur ses missions permanentes et ponctuelles et la synthèse des travaux 1997/98 (validation des acquis professionnels, qualité des bilans de compétences, aspects législatifs et réglementaires) (Résumé Carif)

CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE. La démarche qualité en matière de formation professionnelle. *Aquitaine Education permanente*, no. 107, 1999, pp. 15-16

Présentation de la démarche mise en place afin de renforcer la qualité des prestations délivrées par les organismes de formation qui interviennent dans le cadre du Programme régional de formation

DIRECTION GENERALE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES PAYS DE LA LOIRE, CAFOC DE NANTES. *Charte pour une alternance de qualité : les organismes de formations s'engagent*. Nantes : DRTEFP Pays de la Loire, 1999

Charte élaborée à l'initiative de la DRTEFP des Pays de la Loire, diffusée et utilisée au sein des organismes de formation en complément de la Charte qualité du tutorat. Cette charte précise l'accord initial, la pédagogie de l'alternance, les moyens d'une communication permanente, l'accompagnement individualisé, l'évaluation des acquis, les textes officiels. (Résumé Cafoc Nantes)

MORIVAL, J.P., TERZIOTTI, M. L'alternance au coeur de l'apprentissage. *Actualité de la formation permanente*, juillet-août 1999, no. 161, pp. 8-15

Le centre de formation d'apprentis d'EDF-GDF sous convention avec l'Education nationale s'est engagé dans une démarche qualité. Il élabore ses contenus de formation à partir de référentiels métier et de référentiels diplômes et procède à l'évaluation des candidats au moyen de contrôles ponctuels mais aussi de contrôles en cours de formation pour les bacs professionnels. (Résumé Céreq)

ACADEMIE DE CRETEIL, JACOB, L. *Procédure de suivi qualité 1998-1999*. Créteil : CAFOC de Créteil, 1999 6 p.

Résumé : Dispositif de suivi des actions qualité dans les Greta de l'académie de Créteil dans le cadre de la politique qualité académique (appui auprès des structures). (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 - Mail : centreressource@post.club-internet.fr

ACADEMIE DE RENNES *Charte d'engagement qualité pour le développement des contrats par alternance*. Rennes : CAFOC de Rennes, 1999- V ; IV. 6 p.

Résumé : Objectif : impliquer dans cette démarche qualité les entreprises de moins de 10 salariés versant à l'AGEFOS-PME Bretagne le 0-10% destiné au financement des contrats d'insertion en alternance et pour les entreprises de plus de 10 salariés, de 0-30% ou le 0-40% (jeunes). Contenu : le cahier des charges du montage d'un contrat de qualification entre le GRETA, l'entreprise, l'AGEFOS-PME et la DDTEPP. Il se structure en cinq étapes : analyse du projet professionnel du jeune et de la demande de l'entreprise sur ses besoins de main d'oeuvre et ses compétences de qualification, phase de conception du contenu de la formation, réalisation du contrat de travail, accueil de l'alternant en entreprise, modalités d'évaluation du stagiaire et mesure des effets de la formation. (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Rennes - 6, rue Kléber - 35000 Rennes - Tél : 02 99 25 11 60 - Fax : 02 99 25 11 90 -

ACADEMIE DE CRETEIL *Référentiel DPFI intégrant la norme NF X 50-761*. Créteil : CAFOC de Créteil, 1998. 23 p.

Résumé : Ce référentiel définit 18 exigences et 32 critères organisés en 5 rubriques : 1. Champ d'intervention et finalités 2. Positionnement dans l'environnement 3. Moyens et ressources 4. Qualité du service rendu 5. Animation, gestion et régulation, auxquels le dispositif doit satisfaire pour obtenir le droit d'usage du label DPFI. (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36

ACADEMIE DE MONTPELLIER, POSSOZ, D. *Stage de formation BVQI (Bureau Veritas Quality International) responsables d'audit qualité : rapport d'évaluation*. Montpellier : DAFCO de Montpellier, 1998. pagination multiple

Résumé : Rapport d'évaluation de la formation BVQI basée sur les techniques d'audits de systèmes qualité par rapport aux référentiels de la série ISO 9000. (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 - Mail : centreresource@post.club-internet.fr

Initiative Qualité Plus : un concours lancé par le GIP Qualité de la formation. *Carif Info*, no. 139, 1998

Le Groupement d'Intérêt Public «Qualité de la formation» lance pour la troisième année consécutive, en région Poitou-Charentes, une démarche qualité dans les organismes de formation

La démarche qualité des formations qualifiantes dans la région des Pays de la Loire. *Les Cahiers du Carif des Pays de la Loire*, juin 1998 no. 11, 122 p.

Présentation des actions menées sous l'impulsion du Conseil régional et fondements théoriques. Etat des lieux des différents organismes de formation, présentation d'outils réalisés (notamment le cahier des charges des actions qualifiantes) et des chantiers en cours. Bibliographie.

ACADÉMIE DE CRÉTEIL *Suivi qualité d'une action en référence à la norme NF X 50-761*. Créteil : DAFCO de Créteil, 1998 6 p.

Résumé : 5 fiches de suivi : présentation - accueil de la formation - organisation de la formation - alternance - organisation interne (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 - Mail : centreresource@post.club-internet.fr

ACADEMIE DE MONTPELLIER, POSSOZ, D *Diagnostic de conformité : normes NF service formation professionnelle*. Montpellier : DAFCO de Montpellier, 1998 57 p.

Résumé : Document visant à mesurer, par autodiagnostic ou audit, les écarts entre l'organisation et le fonctionnement du GRETA ou du CAFOC et les conditions de certification NF service de formation professionnelle telles qu'énoncées dans le référentiel de l'AFNOR. Les clients "acheteurs" sont les stagiaires, les commanditaires, les prescripteurs. (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 Mail : centreresource@post.club-internet.fr

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ; AFNOR *Etude comparative des labels internes de l'éducation nationale : CPEN, DPFI, SRIF avec la certification NF services*. Paris : Ministère de l'éducation nationale ; AFNOR, 1998 34+29 p

Participation : Coût des photocopies : 1F (frais de port compris)

Diffusion : ERIF-DAFCO-31, rue de l'Université 34000 Montpellier tel : 04 67 15 82 51 Fax : 04 67 15 82 58 mel : erif@ac-montpellier.fr

Actes de la Rencontre « Alternance et Qualité du 18 novembre 1997 organisé par la DRTEFP des Pays de la Loire. [On Line] Available from internet : <URL : <http://www.cafoc.ac-nantes.fr> Rubrique Ressources pédagogiques, puis Ressources, puis Alternance

Des Gretas de qualité. *Flash Formation continue*, no. 451, 1997, pp. 11-16

Ce dossier fait le point sur les démarches qualité engagées, dès 1987, par les GRETA. Il présente successivement les enjeux de cette démarche, la Charte nationale de qualité de l'Education nationale en formation continue, la Charte des GRETA, puis les quatre différents labels de l'Education nationale tels que le SRIF (Système de Réponse individualisée de formation), le label ELEN (Espaces Langues de l'Education Nationale) ainsi que deux dispositifs d'assurance qualité conçus comme paliers vers la certification Iso 9001. Le dossier présente également un rappel des différentes normes qualité en formation.

ACADEMIE DE LILLE *Guide de rédaction d'une procédure qualité du GRETA.* Lille : DAFCO de Lille, 1997. 38 p.

Résumé : Guide pour la démarche qualité d'un GRETA : Accompagnement du stagiaire - Elaboration du cahier des charges à la demande - Conception d'une formation adaptée aux besoins professionnels - Diffusion contrôlée des documents - Réalisation d'une étude de marché - Evaluation du stagiaire à l'entrée en formation et construction du parcours de formation - Mesure de satisfaction du stagiaire - Suivi administratif et financier d'une action de formation - Rédaction et gestion des procédures qualité dans un greta - Gestion des documents - Accueil du client et prise en compte d'une demande. (Résumé CNRQ)

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 - Mail : centreresource@post.club-internet.fr

DANO, M., BAHAIN, J.F., SAVARY, E. *Faire vivre une charte qualité du tutorat : rencontres Alternance et qualité à Nantes le 18 novembre 1997.* Nantes : DRTEFP Pays de la Loire, 1997. 40 p.

Démarche qualité des organismes de formation. Nantes : Région Pays de la Loire, 1996

Cahier des charges méthodologique pour une démarche qualité en organisme de formation

ACADEMIE DE MONTPELLIER, POSSOZ, D. *Procédures qualité.* Montpellier : DAFCO de Montpellier, 1997 non paginé

Résumé : Procédures qualité de l'organisation d'une réunion (1993), de qualification des auditeurs internes, d'audits internes, de préparation aux audits de labellisation, de renouvellement des labels.

Diffusion : CAFOC de Créteil - 12 rue Georges Enesco - 94025 Créteil cedex - Tél : 01.49.81.65.35 - Fax : 01.49.81.65.36 - Mail : centreresource@post.club-internet.fr

TRANCHART, P., BESSON, V., URBAIN, D., ATTANE, C., AFPA-Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes. *Qualité : l'intelligence craint-elle les procédures ? : dossier Entreprise Formation* no. 96, 1996

Les clients et prescripteurs exigent que leurs prestataires soient certifiés : si l'on y prend pas garde, la mise sous contrôle systématique des organismes de formation pourrait engendrer des effets pervers. Comment éviter que les procédures d'achat ne nuisent à l'intelligence de la prestation et à la créativité des prestataires ? Le tour d'horizon proposé par ce dossier présente les diverses stratégies de certifications et de démarches qualité des organismes de formation (CLPS de Bretagne, Demos Formation...) dont certains s'organisent en réseau (les centres de formation du Ministère de l'Agriculture, le réseau des Greta, celui des CCI et l'AFPA...), aborde l'offensive lancée par certains conseils régionaux en faveur des démarches qualité (la Lorraine et le Centre sont particulièrement impliqués en la matière), et s'interroge sur la place de l'apprenant

3.4 - La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage : publications en série

Les Brèves de la qualité : *périodique*

France. Académie de Créteil. Centre national de ressources qualité en formation d'adultes. Périodicité : inconnue. Paraissant depuis 199 ? . Localisation : BNF

Bulletin qualité information : *périodique*

Association française des qualitiens. Paris.

Périodicité : inconnue. Paraissant depuis 199 ? . Localisation : /

Cahiers de la recherche scientifique en qualité : *collection de monographies*, depuis 1997

IRDQ – Institut de Recherche et de Développement de la Qualité (Besançon)

Quality Research Journal : *périodique*

IRDQ – Institut de Recherche et de Développement de la Qualité (Besançon)

N'est paru qu'en 1994

Les Cahiers Qualité et Management : *périodique*

IQM Infos : *périodique*

IQM - Institut Qualité et Management (Nanterre)

Périodicité : inconnue. Paraissant depuis ? . Localisation : /

Enquête qualité AFR – Allocation Formation Reclassement : *périodique*

Enquête qualité ASR – Allocation Spéciale Reconversion : *périodique*

Enquête qualité FSF – Fonds Social d'aide à la Formation : *périodique*

Assedic de Lille

Périodicité : inconnue. Paraissant depuis 1994. Localisation : /

Evaluation et Qualité des actions de formation : *périodique*

UCANSS – Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale

Périodicité : inconnue. Paraissant depuis 1996. Localisation : /

Qualité en mouvement : *périodique*

Mouvement français pour la qualité

Périodicité : trimestriel. Paraissant depuis 1991.

3.5 - La qualité dans la formation professionnelle continue et l'apprentissage : organismes et sites de ressources

AFAQ – Association Française pour l'Assurance de la Qualité

Comité des services intellectuels

BP 40, 116 av. Aristide-Briand 92224 Bagneux Cedex.

Tél. 01.46.11.37.61 - Web : <http://www.afaq.fr>

AFAV – Association française pour l'analyse de la valeur

Tour Europe, 33 place des Corolles 92049 Paris La Défense Cedex 7

Tél. 01.42.91.59.57 - Web : <http://www.afav.asso.fr>

AFNOR - Association Française de Normalisation

Tour Europe cedex 7, 92049 Paris La Défense

Tél. 01.42.91.55.55 Web : <http://www.afnor.fr>

Forum de discussion sur la qualité : Mercure

APQFC – Association pour la promotion de la qualité de la formation continue

11 rue Marboeuf 75008 Paris

Tél. 01.40.54.56.20 - Fax. 01.40.54.56.66

CNRQ – Centre national de ressources Qualité en formation d'adultes (Min. E.N., réseau GRETA)

CAFOC – Annexe du Rectorat - 12 rue G. Enesco 94025 Créteil cedex

Tél. 01.49.81.65.35 - Web : <http://www.educnet.education.fr/cnr>

FORAGORA (Cabinet Joffre Conseil)

Site web : <http://fora99.axime.com/fr/magazine>

(Tribune qualité animée par J.J.Machuret Président de la Commission Formation professionnelle de l'Afnor)

GARF - Groupement des animateurs et responsables de formation en entreprise

Revue trimestrielle : Former demain

Web : <http://www.garf.asso.fr>

ICPF – Institut de Certification des Professionnels de la Formation

15 rue Caumartin 75009 Paris

Tél. 01.49.24.08.09

INFFOLOR CARIF – Centre de ressources du Projet Qualité de la région Lorraine

6 place du Roi Georges 57000 Metz

Tél. 03.87.68.10.10 - Web : <http://www.inffolor.org>

Responsable du projet Qualité : Christelle Drouot

IRDQ – Institut de recherche et de développement de la qualité

29 av. Carnot ;25000 Besançon

Tél. 03.81.80.97.21

MFQ - Mouvement français pour la qualité

41 rue de Trois Fontanot 92024 Nanterre Cedex

Tél. 01.55.17.47.85 - Web. <http://www.mfq.asso.fr>

Revue : Qualité en mouvement

OPQF – Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation

6 rue L. Pasteur BP 124 92106 Boulogne-Billancourt Cedex

Tél. 01.46.99.14.55 - Web. <http://www.crefo.asso.fr>

3.6 - La notion de servuction en relation avec la formation et la qualité (1980 – 1999)

ALBERTINI, J.M. *La pédagogie n'est plus ce qu'elle sera*. Paris : Le Seuil, Presses du Cnrs, 1992

ALBERTINI, J.M., BONAMY, J., MAYERE, A. *La structure de l'offre des Nouvelles Technologies de la Formation : la situation française. Le programme STARTUP (1989-1991)*. Paris : OTE – Observatoire des Technologies pour l'Education en Europe, 1991. 57 p.

ALBERTINI, J.M.(dir.), JACOT, J.H. (dir.) *Nouvelles technologies, nouvelles connaissances*. Lyon : Programme Rhône-Alpes Recherche en Sciences Humaines, 1991

BANDT, J. DE (dir.), GADREY, J. (dir.) *Relations de services, marchés de services*. Paris : CNRS Editions, 1994

BARCET, A., BONAMY, J. Qualité et certification des services In : DE BANDT, J. (dir.), GADREY, J. (dir.) *Relations de services, marchés de services*. Paris : CNRS Editions, 1994

BARCET, A. *La montée des services : vers une économie de la servuction*. Thèse en Sciences politiques, Université Lyon2, 1987, directeur : J.H. Jacot. Mention très honorable

BARCHECATH, E. Usages, interactivité, interaction : l'instrumentation de la formation. *Cahiers de la maison de la recherche*, 1996, no.5, pp. 41-48 . [Université Charles de Gaulle Lille III]

BARCHECATH, E. , POUTS-LAJUS, S. *Le marché européen de l'offre : segmentation, acteurs, tendances : une enquête sur les producteurs européens d'applications multimédias pour l'Education et la Formation. Le programme STARTUP (1989-1991)*. Paris : OTE - Observatoire des technologies pour l'éducation en Europe, 1991. Ronéo, 9 p.

BONAMY, J. MANENTI, Y. Qualité de la formation : marché et structuration collective. *Education permanente*, 1996, no. 126, pp. 45-59

BONAMY, J. *La formation fait son entrée dans l'économie des services*. Actes des Entretiens Condorcet 1989. Paris : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, 1989

BROUSSOLLE, D. L'économie de service et les mutations de la production : sur les concepts de qualité et de servuction. *Economie appliquée*, Grenoble, 1996, t. 40, no. 4, pp. 135-158

CASPAR, P. Bilan et perspectives en formation continue. *Sciences Humaines*, février-mars 1996, hors série no. 12

DENIS, B., LECLERCQ, D. Apprentissages et multimédias In : NOIRHOMME-FRAITURE, M., GOFFINET, L. *Multimédia. Actes de la journée d'information sur le multimédia*. Namur : Presses universitaires de Namur, 1995. pp. 119-150 (Multimédia ; 1)

Ce texte est disponible sur internet, sous le titre « Le multimédia, un outil pour l'enseignant » : <http://www.fapse.ulg.ac.be/lab/stel/learn-nett/ressources/multimedia.html>

DOMENC, M., MARQUIE, H. Les acteurs dans les démarches qualité : soumission ou coproduction ? *Sciences de la société*, février 1999, no. 46, pp. 35-47

EIGLIER, P. LANGEARD, E. *Servuction : le marketing des services*. Ediscience International, 1996. 202 p. (Stratégie et management)

EIGLIER, P. LANGEARD, E. *Servuction*. Auckland ; Bogota : McGraw-Hill, 1987. 202 p.

FICHEZ, E. (dir.), COMBES, Y. (dir.) Education, formation : figure de l'utilisateur. *Cahiers de la maison de la recherche*, 1996, no.5, 62 p. [Université Charles de Gaulle Lille III]

FICHEZ, E., COMBES, Y. L'utilisateur de la formation : ambiguïté d'une nouvelle figure. *Actes du premier colloque international « Penser les usages »* Bordeaux, 27-29 mai 1995, pp. 425-432

ISAAC, H. *Le code de déontologie : outil de gestion de la qualité dans les services professionnels*. Thèse Gestion, Université Paris 9, 1996.

LACROIX, J.G. Au coeur des recompositions socio-économiques, la crise de l'école In : MOEGLIN, P. (dir.) *L'industrialisation de la formation : état de la question*. Paris : CNDP, 1998, pp. 173-195)

LANDRY, P. *Approche économique : la servuction*. Colloque « Autoformation, lien social, espace de rencontre » à Toulouse le 3 mai 1997. Toulouse : GRAF-Groupe de recherche sur l'autoformation, 1997.

LAURENS, P. La coproduction : une approche communicationnelle limitée de la qualité : l'exemple de la qualité de la formation. In : LERASS, IUT DE TOULOUSE, IUT DE TARBES. *Coproduction de la qualité : quelles approches ? quelles démarches ? Actes du colloque organisé par le LERASS l'IUT de Toulouse et l'IUT de Tarbes à Toulouse, Novembre 1998*. Toulouse : Université Toulouse III : 1998, pp. 421-426

LAURENS, P., DOMENC, M., MARQUIE, H., THUAU, C., LAGARRIGUE, P., GOURDIER, A. *Construire la qualité de la formation : réflexion théorique et guide pratique*. Ramonville Saint-Agne : Erès, 1998. 92 p.

Pilotage de la qualité d'un processus de formation (analyse de besoin, adéquation du contenu, faisabilité, évaluations...) Grille de diagnostic de la qualité. Le développement de la qualité en formation nécessite la prise en compte de ses spécificités et non le simple transfert de démarches d'origine industrielle. Ainsi, l'outil de pilotage proposé s'appuie sur le fait que la formation est un produit immatériel et un construit social, un processus de coproduction des différents acteurs concernés. Il tente moins de normaliser que de formaliser un cadre pour l'action collective qui préserve l'autonomie des acteurs et favorise le plus possible leur coopération. (Résumé Cereq)

LECOMTE, I., SIMBILLE, J. Service public et qualité : l'enjeu de la coproduction. *Sciences de la société*, février 1999, no. 46, pp. 153-171

LECOMTE, I., SIMBILLE, J. Service public et qualité : l'enjeu de la coproduction au travers l'exemple de l'ANPE. In : LERASS, IUT DE TOULOUSE, IUT DE TARBES. *Coproduction de la qualité : quelles approches ? quelles démarches ? Actes du colloque organisé par le LERASS l'IUT de Toulouse et l'IUT de Tarbes*. Toulouse : Université Toulouse III, novembre 1998, pp. 460-478

LERASS, IUT DE TOULOUSE, IUT DE TARBES. *Coproduction de la qualité : quelles approches ? quelles démarches ? Actes du colloque organisé par le LERASS l'IUT de Toulouse et l'IUT de Tarbes*. Toulouse : Université Toulouse III, novembre 1998

MAYERE, A., ALBERTINI, J.M., GESSE, C. Qualité de la formation. *Etudes et expérimentations en formation continue*, 1990, no. 6

MOEGLIN, P. (dir.) *L'industrialisation de la formation : état de la question*. Paris : CNDP, 1998. 270 p. (Documents, Actes et rapports pour l'éducation)

MOLLARD, M. Le CDI à l'heure du management. Lyon : ENSSIB, FABDEN, 1996. Chap. 3 : Vers un management pédagogique : la servuction en CDI ou le compagnonnage cognitif. pp. 89-100p.

MUNOS, A. Servuction et coopération : une approche marketing de la coopération dans les services. *Revue française de marketing*, 1998, no. 167, pp ; 51-64.

QUATREBARBES, B. DE *Usagers ou clients ? Ecoute, marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Editions d'Organisation, 1998. 391 p.

REINBOLD, M.F. *Servuctude de la formation*. Paris : IFCAM, 1988 – 50 p.

SIMBILLE, J., BOUZON, A. Service au public ou service du public : une définition incertaine de la qualité du service public. *Actes du colloque L'homme, l'organisation et la qualité*. LERASS – Université de Toulouse III, juin 1995, pp. 48-60

STROBEL, P. Service public et relation de service : de l'utilisateur au citoyen. In : DE BANDT, J. (dir.), BONAMY, J. (dir.) *Relations de services, marchés de services*. Paris : CNRS Editions, 1994

TREMBLAY, G. Bien éducatifs, culturels et communicationnels : quand la reproduction se bute aux exigences de la reproduction sociale. In : *Actes du colloque « La notion de Bien éducatif » à Roubaix, janvier 1994*. Lille : IUP INFOCOM/CREDO : Université de Lille III, 1994, 178 p.

VEYS, P. *Contribution à l'étude des services, analyse des systèmes de servuction*. Thèse d'Etat en sciences de gestion, 1981. Sous la dir. de P. Eiglier.

4 - Servuction, formation et qualité

Note de synthèse

Au cours des dix dernières années, la qualité est devenue une préoccupation importante, d'abord au sein de l'industrie, et plus récemment au sein des services. Le milieu de la formation, également de plus en plus fréquemment interpellé à faire la preuve de sa performance socio-économique, est concerné par ce mouvement. Les entreprises et collectivités publiques qui achètent de la formation utilisent en effet davantage qu'avant la qualité comme critère de choix entre les différents prestataires qui se positionnent sur un marché devenu concurrentiel. Ce souci d'optimiser l'investissement formation est en particulier motivé par l'importance croissante des volumes financiers qui y sont consacrés. A l'instar d'autres autres secteurs comme l'information et la culture, et après eux, la transmission de la connaissance jusqu'alors considérée comme un bien public, tendrait donc à se soumettre – tout au moins pour partie – aux critères autrefois spécifiques du rapport social marchand...

Aussi certains auteurs parlent-ils pour la formation d'un « basculement du social vers l'économique » et de son entrée « dans une véritable économie de services » (Caspar, P., 1996). Et si les critères de performance, de compétitivité, d'obligation de résultat voire de rentabilité ne sont pas encore systématiquement évoqués, la question de la qualité de la formation devient prégnante, en particulier pour la formation continue.

Ce phénomène est peut-être à l'origine de l'intérêt de quelques économistes pour ce domaine. Les résultats de leurs recherches et les notions qu'ils développent sont susceptibles de contribuer à améliorer la compréhension des faits éducatifs. Les analysant à la lumière des acquis de l'économie des services, ils font par exemple largement référence au concept de servuction. Cette notion, également mobilisée par certains chercheurs d'autres disciplines lorsqu'ils travaillent sur la formation (Moeglin, P. (dir.), 1998) s'avère effectivement intéressante, en particulier pour éclairer le rôle des différents acteurs qui prennent part à la production d'une prestation de formation, et notamment les rôles du bénéficiaire et de l'apprenant. Or il apparaît que cette question est très régulièrement posée dans le cadre des réflexions sur qualité de la formation.

La notion de servuction

Historiquement, c'est le sociologue Talcott Parsons (*Organizations and Clients*, 1970) qui est le premier à définir la distinction entre la production des services et la production des marchandises par la place qu'y occupent les acteurs. Cet auteur montre en effet que les bénéficiaires d'un service en sont dans une certaine mesure les co-producteurs, car la prestation de service représente un temps souvent important pendant lequel ils sont en co-présence avec les prestataires. Cette notion de co-production a été ensuite reprise et introduite dans l'économie des services au début des années 80 par Giarini, puis désignée par le terme de « servuction », forgé par deux socio-économistes, Pierre Eiglier et Eric Langeard (1987). Par ce néologisme, créé à partir de la contraction des mots « service » et « production », ces chercheurs ont cherché à rendre compte du fait que la production d'un service se distingue effectivement de la production d'un bien classique par la « simultanéité de la production et de la consommation du service dans un processus non dissociable de co-production entre le prestataire et le bénéficiaire ».

Adoptant également cette notion, André Barcet (1987) montre en quoi la servuction est spécifique et caractérise la production de services. En effet, dans la production des marchandises le producteur en assure la conception, la fabrication puis la mise à la disposition de l'utilisateur-consommateur. Mais la consommation constitue une phase distincte et si le consommateur est pris en compte, ce n'est le plus souvent qu'indirectement à travers des études de marketing. A l'inverse, un service ne peut être conçu ou rendu indépendamment de la participation du consommateur. Ce même auteur (1994) identifie une triple spécificité du service comme étant un acte qui d'une part vise une transformation d'état, d'autre part est systématiquement rendu en co-présence du prestataire et du client, et enfin dont la valeur réside non pas dans le déroulement du processus lui-même mais dans les effets qu'en attend le bénéficiaire. Ces trois caractéristiques ont pour Barcet comme conséquence que toute activité de service est soumise à une incertitude forte, à une « une prise de risque ». Risque pour le producteur qui ne maîtrise jamais totalement le processus - dans la mesure où le bénéficiaire y joue un rôle actif. Mais risque pour ce dernier également qui ne connaîtra le résultat du service qu'une fois celui-ci terminé et qui aura parfois des difficultés à en isoler et en évaluer l'apport.

Jean Gadrey (Bandt, Gadrey, 1994) enrichit la notion par une approche fondée sur l'économie des conventions et parle d'un « processus de coopération portant sur la conception, la réalisation et le contrôle d'une « réalité non-déjà-là » faisant l'objet d'une demande souvent imprécise des clients à laquelle répondent les offreurs ». Validant à leur tour la notion de servuction et l'approche contractuelle de Jean Gadrey, mais pointant une dimension supplémentaire de communication, Isabelle Lecomte et Jocelyne Simbille (Lecomte, Simbille, 1998, 1999) analysent le service comme étant « cet échange personnalisé entre consommateur et producteur qui, au cours d'un contact, mobilisent différentes ressources et s'ajustent jusqu'à l'obtention d'un compromis satisfaisant ». Leurs recherches tendent donc à appréhender le service comme une coproduction mais aussi comme une relation « regroupant l'ensemble des modalités de connexion entre les prestataires et les clients à propos de la résolution d'un problème pour lequel le client s'adresse au prestataire... Cette coproduction est faite d'un enchaînement d'activités mais aussi d'ajustements permanents et interactifs... Son support peut être matériel et humain... Elle consiste à fournir des informations relatives à la mise en œuvre du service, à spécifier la demande, à choisir parmi les moyens possibles ceux qu'il convient de mobiliser pour concrétiser le service... ».

Servuction et qualité

Ayant ainsi centré l'analyse du processus de production/consommation des services sur la notion de servuction, en y apportant des enrichissements et des nuances, la plupart de ces auteurs s'interrogent dans le même temps sur la question des conditions et des critères de l'obtention de la qualité des services. Et ils fondent le plus souvent leurs réflexions sur la définition internationale normalisée de l'ISO selon laquelle la qualité réside « en un ensemble de propriétés et caractéristiques d'un produit, processus ou service qui lui confèrent son aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites » et ils y confrontent le modèle de la servuction. De l'ensemble de leurs réflexions se dégagent des éléments intéressants, y compris dans leurs applications concrètes.

Si selon la définition, la qualité réside avant tout dans la capacité du service rendu à satisfaire les besoins - exprimés ou non - par le bénéficiaire et si, selon le modèle de la servuction, le service rendu résulte de l'implication conjointe et interdépendante du prestataire et du client, force est d'en déduire que les deux co-producteurs sont également co-responsables de la qualité du service produit... Comment le prestataire pourrait-il alors être tenu pour seul responsable de la non-qualité, ou encore s'engager sur une garantie de résultat ? Car selon la perspective de la servuction, une pré-définition complète du service paraît impossible. (Barcet, 1987)

« Capacité d'un service à répondre à ce que le client attend de lui » : plusieurs auteurs montrent que la qualité réside avant tout dans l'adéquation entre une prestation et une attente. Il apparaît donc qu'elle n'est pas caractérisée dans l'absolu, par un degré de performance, et n'implique pas une offre « haut de gamme ». Elle procède plutôt d'une « valeur relative » (Mayère, Albertini, Gesse, 1990) et se situe dans l'obtention d'un compromis acceptable par les deux parties, le client et le prestataire. (Barcet, Bonamy, 1994).

Par ailleurs, l'identification des conditions de production de cette qualité paraît cependant assez complexe. Elle dépend sans doute tout d'abord du moment auquel on considère le service (Bonamy, J., Manenti, Y., 1996). Par exemple, lors de la rencontre prestataire-client, le service n'existe que comme projet et sa qualité ne peut qu'être anticipée, espérée. Durant la prestation, le service existe dans l'interaction même de ses co-producteurs : sa qualité est alors celle de cette co-production. Enfin, à l'issue de sa production, le service se concrétise à travers ses effets mais ceux-ci sont parfois difficilement identifiables et évaluables...

Globalement, et selon le modèle de la servuction, la qualité d'un service dépend donc de la qualité de chacune de ces étapes, et à la fois du client et du prestataire. Elle repose en effet sur les compétences du prestataire à comprendre - éventuellement anticiper - prendre en compte les besoins du client ainsi qu'à fournir une prestation adaptée. Elle dépend tout autant de la capacité du client à définir et à exprimer ses besoins, à s'impliquer dans la co-production du service rendu et enfin dans sa capacité à évaluer objectivement les effets de ce ... Elle surtout de la capacité des deux co-producteurs à négocier, ajuster et éventuellement faire évoluer les attentes du premier, l'offre du second ou le projet de service lui-même. (Lecomte, I., Simbille, J., 1998). Ces éléments soulignent à nouveau le caractère construit de la qualité d'un service, mais aussi la part d'incertitude qui s'y rattache. In fine, cette qualité dépend donc essentiellement de la mise en place d'un cadre qui permette une servuction / coproduction / interaction optimum... Elle procède donc moins d'une logique de contrôle que d'une logique d'adaptation. (Laurens, 1998)

Servuction, formation et qualité

Modèle théorique issu du champ de recherche de l'économie des services et plus particulièrement usité en marketing des services, la notion de servuction peut être légitimement appliquée à l'éducation/formation, dans la mesure où les activités de ce domaine relèvent bien d'une production de services. (Albertini, Bonamy, Mayère, 1991... Laurens, 1998). Cela implique que les éléments qui caractérisent cette production selon ce modèle et qui viennent d'être exposés – simultanéité de la production et de la consommation, part d'incertitude sur le service qui ne peut être totalement anticipé et surtout coproduction du service par le prestataire et le bénéficiaire - s'appliquent également à la prestation de formation.

Des travaux récents, développés par des scientifiques issus de l'économie des services mais également d'autres horizons disciplinaires comme les sciences de l'information, de la communication, de l'éducation ou de la gestion (Laurens, Domenc, Marquié, 1998) prennent appui sur cette notion pour identifier certaines spécificités de la formation. Ils permettent d'affiner la connaissance des modalités de production et les conditions de qualité de ce type particulier de service, notamment en ce qui concerne la place des acteurs qui y prennent part.

Une typologie des services développée par André Barcet et Joël Bonamy (1994), qui situe la formation au sein du groupe des « services de conseil ou de conception », par opposition à trois autres catégories, permet une première différenciation.

Selon cette typologie en effet, la formation relève d'une catégorie de services à fort contenu intellectuel (diagnostic, conseil, conception, recherche...) qui concernent des problèmes ou des situations complexes qu'il s'agit d'abord d'analyser puis de résoudre par des solutions rarement unidimensionnelles, élaborées spécifiquement. La prestation offerte est toujours issue d'une combinatoire entre l'expertise du prestataire et la participation du bénéficiaire, les deux parties étant nécessaires à l'élaboration de la solution la plus adaptée. La qualité de ce type de services repose donc non seulement sur les compétences des prestataires et sur leur maîtrise des méthodologies mais aussi sur leur faculté de communication avec les bénéficiaires, dont la mobilisation et la participation est tout à fait cruciale.

Les auteurs opposent tout d'abord cette catégorie à une classe de services très « standardisés » (le nettoyage, la restauration...), dont les résultats peuvent être totalement anticipés et dont la qualité est susceptible d'être optimisée par une forte rationalisation du travail, décomposé en actes quasi répétitifs, éventuellement dictés par des normes de procédures. Ils l'opposent également à une seconde catégorie regroupant des services comme la rédaction d'actes juridiques ou comptables qui certes exigent la « maîtrise de plusieurs méthodologies spécialisées et une différenciation de celles-ci en fonction du type de demande » mais dont la réalisation se limite à la l'application rigoureuse et invariable de la méthodologie choisie. Enfin, ils la distinguent d'un troisième groupe qui rassemble les prestations de « mise à disposition d'outils ou de moyens matériels permettant de produire le service ». La qualité de ces « self-service » (location de matériel...) dépend avant tout de la qualité des moyens proposés mais la relation au client - qui est finalement le véritable producteur du service- et éventuellement la formation de celui-ci à l'usage des outils est également importante.

Cette typologie situe donc la formation au sein d'un type particulier de services qui se distingue essentiellement des autres par la complexité mais aussi par le haut degré de servuction nécessaire. En conséquence, et davantage que pour les autres catégories, l'engagement qualité pour les services de formation portera sur les moyens (la compétence méthodologique et relationnelle ainsi que la motivation des hommes est donc primordiale) et bien moins sur les résultats (la particularité de ceux-ci étant d'être immatériels, de s'inscrire dans la durée et d'être parfois difficilement identifiables ou mesurables).

Ces éléments ne contredisent pas les analyses de travaux plus anciens. Car en effet, d'après Pierre Moeglin (1998), l'application de la notion de servuction au champ de la formation a été initiée à partir de 1989 par des économistes comme Eric Barchechath et Serge Pouts-Lajus, Jean-Marie Abertini, Joël Bonamy, et Anne Mayère (1991), en particulier lors d'une recherche sur la structure de l'offre des Nouvelles Technologies de Formation en France et Europe

Les écrits de ces auteurs identifient ce qui peut apparaître comme la particularité majeure du processus de production de la formation, en regard aux autres types de services et qui réside dans le fait que le service de formation connaît plusieurs catégories de bénéficiaires.

En effet, s'il apparaît logique - pour les formateurs en particulier - de considérer que le principal « client » de la formation est l'apprenant, il s'avère que « le marché de la formation est d'abord un marché de prescripteurs » (Albertini, Bonamy, Mayère, 1991). Cet ensemble de prescripteurs/payeurs (autorités publiques, familles, chefs d'entreprise, responsables des ressources humaines...) se situe donc comme un élément supplémentaire au sein du processus de production du service et s'interpose entre les fournisseurs et les apprenants. L'existence de deux types de bénéficiaires, qui forment selon Patrick Laurens un « système de clients » composé d'entités dont les attentes et les besoins peuvent non seulement ne pas être identiques mais également être contradictoires, induit selon plusieurs auteurs une réelle difficulté dans la mise en place et l'évaluation de la qualité de la formation. (Laurens, 1998)

Par ailleurs, le statut de l'apprenant est singulier car il est non seulement incité mais le plus souvent tenu à « consommer » le service qui lui est proposé, tant à l'école que dans l'entreprise : l'usage de la formation lui est en effet généralement prescrit. (Barchechath, 1996). Il représente par le fait un consommateur dont la participation active est non seulement souhaitée mais également indispensable. Enjeu de la satisfaction, non pas seulement de leurs souhaits ou besoins propres, mais également de ceux des prescripteurs et éventuellement même confrontés aux exigences des payeurs (par exemple en terme de niveaux de compétences à acquérir), l'apprenant pourrait être considéré, in fine, comme le véritable réalisateur du service, car c'est tout de même lui qui apprend...

Selon le modèle de la servuction, le processus de production d'un service de formation apparaît donc plus complexe qu'il ne peut l'être pour d'autres services. Patrick Laurens et Hélène Marquié (Laurens, Marquié, 1998) proposent d'envisager ce processus « comme la résultante de l'interaction formateur-apprenant à l'intérieur d'un système organisé par les responsables et déterminé par l'ensemble des clients externes : prescripteurs et financeurs. Impliquant de nombreux acteurs dont les stratégies peuvent être multiples et contradictoires, la qualité de ce système ne peut dès lors résulter que de la mise en place d'une concertation et de la négociation de compromis entre ces diverses exigences ».

Enfin, et ce n'est pas l'élément le moins important pour la réflexion actuelle, les analyses mettent en évidence le fait que l'introduction des nouvelles technologies de la formation modifie profondément le schéma du processus de production de la formation, en particulier du point de vue de la place de l'apprenant : « la nature des N.T.E. nécessite de transformer radicalement l'organisation de la formation » (Albertini, Bonamy, Mayère, 1991). Là encore, le modèle de la servuction peut être utile pour comprendre la nature de ce changement. En fait, l'intérêt des économistes pour la formation semble même coïncider avec les programmes d'introduction des nouvelles technologies dans l'éducation et la formation.

Depuis le début des années 90, les NTIC modifient la place de l'école, et plus largement le cadre institutionnel chargé de produire, classer, conserver et transmettre la connaissance. Mais les changements se situent surtout au niveau de la relation « pédagogique », et ce qui apparaît d'abord, c'est qu'il n'y a plus systématiquement de contact direct entre l'apprenant et l'enseignant, même si celui-ci est visible ou audible via le médium.

Séparé de l'enseignant, mais surtout mis en face d'une offre de formation variée concrétisée par des produits multimédias parfois en libre-service, l'apprenant est davantage amené à exercer une plus grande autonomie en prenant de plus en plus en charge la conduite de ses apprentissages. Selon certains auteurs dont Elisabeth Fichez (1996), la médiatisation par les technologies permet à la prestation de service éducatif de devenir plus individuelle en passant du statut de service de groupe à celui de service personnalisé.

Nombreux sont ceux qui écrivent que l'informatisation de la formation autorise une plus grande individualisation de l'apprentissage, et ce malgré la tendance à la standardisation et à l'industrialisation des produits pédagogiques. Cet aspect représente pour les innovateurs pédagogiques le principal attrait des nouvelles technologies de la formation. De plus, pour ces derniers, les NTE permettent d'espérer, au-delà de cette individualisation, une plus grande implication de l'apprenant dans son propre apprentissage. Bien sûr, celui-ci a toujours dû y contribuer. Mais dans le nouvel environnement technologique, sa participation devient le pôle principal de l'organisation de la prestation du service.

Ces thèses rejoignent, on le voit, le modèle de la servuction. En effet, « rendu co-producteur du service, l'apprenant est défini dans ces dispositifs comme un acteur dont on attend de lui qu'il soit capable de diagnostiquer ses besoins, de définir son parcours avec ou sans l'aide d'un tiers et d'évaluer sa progression ». (Fichez, Combes, 1996)

L'industrialisation la plus poussée appellerait la transformation complète du service de formation en self-service. Mais ce rêve des industriels est-il réalisable ? Et surtout repose-t-il sur une représentation des apprenants cohérente avec la réalité du fonctionnement cognitif et social de la plupart d'entre eux ? Certes, le projet final de l'éducation est de viser l'autonomisation des individus, mais un degré de servuction très élevé n'implique-t-il pas, au départ que l'ensemble des apprenants soient capables d'exercer cette coproduction, dispose de l'autonomie et la capacité de choix exigée ? Il s'agit là pour Elisabeth Fichez (Fichez, Combes, 1995) d'un postulat qui est loin de pouvoir être toujours vérifié, tout au moins en formation initiale...

Par ailleurs, cette individualisation, cette autonomisation accrue ne comportent-elles pas une part de leurre ? C'est en tous cas le point de vue de Jean-Guy Lacroix (1998) qui voit dans les nouveaux modes d'accès à l'apprentissage et aux savoirs le risque d'une véritable « aliénation » de l'apprenant.

Pour cet auteur en effet, les choix qui semblent se présenter à l'apprenant grâce aux NTE et qui induisent chez lui une impression de liberté, d'autonomie et de contrôle accrus sont en fait illusoire et mensongers. Car ces choix ne peuvent s'exercer que par rapport à une offre qui leur est antérieure et qui les contraint. Davantage encore que dans les situations traditionnelles de formation, l'apprenant est devant des outils conçus, prévus, opérationnalisés, formatés à l'avance de manière à ce que l'activité se réalise facilement et rapidement. Et ce formatage serait beaucoup plus conditionnant que libérateur.

Au contraire d'une participation et d'une « production » accrue de son apprentissage, les nouveaux produits technologiques de formation feraient donc de l'apprenant le simple consommateur d'un service, marchand ou non. Et la prestation de formation se confondrait de plus en plus avec la consommation de produits industriels formatés à la mesure des apprenants. Les études marketing prendraient alors le pas sur les études didactiques... et le modèle de la servuction ne serait qu'un miroir déformant produisant un reflet bien différent de la réalité ...

Cependant, si le domaine éducatif n'échappe effectivement pas à l'extension d'une logique marchande, et si l'accès aux savoirs procède bien parfois d'une logique de consommation, il reste tout de même que la plupart des auteurs, dont Gaétan Tremblay (Tremblay, 1994), reconnaissent l'éducation et la formation comme l'un des secteurs « où domine encore le plus la logique de service public et où la marchandisation et l'industrialisation ne s'effectuent qu'à la marge ». Cette réflexion rejoint un ensemble de travaux qui, analysant la place des usagers au sein du service public, mobilisent à nouveau la notion de servuction.

Enchaînant réformes et modernisation de l'administration, L'Etat se préoccupe en effet depuis une dizaine d'années de la qualité du service public : assouplissement des modalités de gestion, responsabilisation des agents, l'objectif visé est de « mieux satisfaire les besoins exprimés ou implicites ». La méthode envisagée est le plus souvent d'évoluer vers une participation plus importante des usagers et une plus grande prise en compte de leurs besoins. Certains auteurs analysent ces évolutions en terme de coproduction accrue au sein du service public. (Lecomte, Simbille, 1999)

Ces travaux montrent cependant que dans le service public, la relation de service est singulière et que certaines imposent une limitation de l'accroissement de la participation des usagers et d'une adaptation plus fine à leurs besoins. Le service public articule bien une offre (l'offre publique) et une demande (la demande sociale de l'usager), mais son originalité tient au fait que le service rendu reste en grande partie déterminé par les missions et les structures qui lui sont imposées par l'Etat et qui se réfèrent aux principes fondamentaux – d'intérêt général, de neutralité et d'égalité de traitement entre les usagers - qui le fondent. Une augmentation de la co-production, et la prise en compte accrue de besoins individuels, aurait dès lors pour effet de rentrer en contradiction avec les fondements, les valeurs mêmes du service public. (Lecomte, Simbille, 1999). Cependant, il est à noter que ces auteurs font essentiellement référence aux services administratifs de l'Etat et que ces analyses doivent sans doute être nuancées si l'on veut les étendre aux services publics d'éducation et de formation. Car s'ils reposent fondamentalement sur les mêmes valeurs, celles-ci sont amendées par des orientations pédagogiques qui par exemple prônent l'individualisation, voire la discrimination positive.

Conclusion

La formation n'est pas un service comme un autre, qui viserait uniquement la satisfaction immédiate de ses clients. Et les démarches qualité qui s'y rapportent ne peuvent pas être pensées selon une simple transposition de celles qui sont employées dans l'industrie et qui le plus souvent basées sur des systèmes de prescriptions et de contrôles censés susciter des comportements conformes des individus. La multiplication des acteurs impliqués – formateurs, apprenants et prescripteurs – que la notion de servuction contribue à bien mettre en évidence impose d'établir un cadre permettant une concertation permanente, condition sine qua non de la prise en compte simultanée et de l'élaboration de compromis entre les demandes des clients externes et les besoins ou souhaits des apprenants. L'adaptation des outils de la qualité à cette réalité s'avère nécessaire.

Construction sociale jamais définitivement achevée, dont la définition évolue dans le temps, la qualité relevait autrefois d'un jugement subjectif conférant au domaine du beau, du bien, voire de l'absolu. L'époque actuelle tente de la définir d'une façon plus relative et plus concrète. Il est intéressant que la réflexion des praticiens puisse être outillée par des notions issues de la recherche. La servuction en est un exemple.

Mais si cette notion paraît ici fructueuse, il faut garder à l'esprit qu'elle ne représente qu'un des modèles d'analyse des processus de formation, non exclusif d'autres approches relevant par exemple de la didactique des savoirs professionnels ou de la psychologie sociale.... L'exploration des apports éventuels de ces disciplines à la problématique de la qualité en formation pourrait constituer un projet pour de nouvelles notes de synthèses...

