

## CRITÈRES DE QUALITÉ POUR LES UNIVERSITÉS POPULAIRES

### 1. Institution

Les universités populaires suisses sont des centres de formation pour adultes qui, malgré l'hétérogénéité de leurs structures et organisations, possèdent une identité et une philosophie communes et poursuivent des objectifs de qualité communs les différenciant en partie d'autres institutions de formation. Les universités populaires sont neutres des points de vue politique et religieux.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les offres de formation des UP sont accessibles à toutes les couches de la population, que l'on soit jeune ou vieux, riche ou pauvre, avec ou sans formation préalable, de l'endroit ou immigré.</li> <li>• Les UP permettent d'acquérir savoir, capacités et aptitudes. Elles sont en outre des lieux de rencontre et d'interculturalité, des lieux d'échanges intergénérationnels. Elles s'intéressent à la personne en tant que tout, et pas seulement à ce qu'elle accomplit.</li> <li>• Les universités populaires amènent la formation aux gens. Leur activité est à grande échelle, proche du terrain et ancrée dans la région.</li> <li>• Chaque UP correspond à la région où elle est active.</li> <li>• Les UP sont ouvertes aux coopérations.</li> <li>• Les universités populaires travaillent en tenant compte de la demande et des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La philosophie fondamentale trouve son expression dans les statuts, la charte ou le plan de formation.</li> <li>• Les organisatrices et organisateurs responsables entretiennent des contacts avec la population, les instances publiques et avec d'autres institutions régionales.</li> <li>• Les collaboratrices et collaborateurs s'engagent pour le professionnalisme dans l'administration, la conception des programmes, le service à la clientèle et les relations publiques.</li> <li>• Les UP favorisent la formation continue de leurs collaboratrices et collaborateurs.</li> <li>• Les collaboratrices et collaborateurs discutent et analysent les considérations quant aux nécessités et au besoin avant de composer le programme.</li> <li>• On veille en organisant les cours à trouver non</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuts, charte ou plan de formation.</li> <li>• Programmes imprimés ou sites internet présentant de manière détaillée: <ul style="list-style-type: none"> <li>- un large éventail de cours</li> <li>- des locaux adaptés aux cours</li> <li>- des indications quant aux lieux, dates, heures et prix des cours, ainsi qu'aux dates sans cours</li> <li>- des indications sur les enseignantes et enseignants</li> <li>- des indications quant au contenu des cours</li> <li>- des indications quant au matériel didactique</li> <li>- la date d'inscription</li> <li>- la collaboration éventuelle avec d'autres institutions</li> </ul> </li> <li>• Procès-verbaux quant à la mise sur pied des programmes et relevé des besoins établi par les organisatrices et organisateurs responsables.</li> <li>• Rapport annuel</li> </ul>

<p>besoins.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les UP engagent des collaboratrices et collaborateurs bénévoles.</li> <li>• Les UP sont des organisations à but non lucratif.</li> <li>• Les cours sont proposés à des conditions favorables.</li> </ul>	<p>seulement des enseignantes et enseignants compétents, mais également des locaux de cours adaptés aux adultes, stimulant l'apprentissage et favorisant les contacts sociaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participantes et participants aux cours, enseignantes et enseignants et collaboratrices et collaborateurs connaissent leur université populaire et s'identifient à ses objectifs.</li> </ul>	
---	--	--

## 2. Offre

Les universités populaires fondent leurs offres sur les besoins sociaux de formation et le besoin en formation de la clientèle. Elles programment des offres particulières à l'intention de régions et groupes défavorisés, se considérant en ce sens également comme des prestataires complémentaires.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le large éventail de l'offre de base</li> <li>• Les qualités particulières de l'offre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- médiatrice de culture</li> <li>- fédératrice</li> <li>- transgénérationnelle</li> </ul> </li> <li>• Thèmes répondant aux besoins et non aux tendances</li> <li>• Offres ne recherchant pas le profit</li> <li>• Observation régulière des tendances du marché et offres de niche correspondantes pour la région</li> <li>• Réflexions quant aux nécessités dans les plans de formation</li> <li>• Détermination du besoin chez la clientèle</li> <li>• Coopérations avec d'autres prestataires, avec des communes et des entreprises</li> <li>• Satisfaction de la clientèle.</li> <li>• Offres de formation continue pour collaboratrices et collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La charte ou le plan de formation incluent des considérations quant aux nécessités.</li> <li>• L'offre de base couvre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- langues</li> <li>- culture générale</li> <li>- médiation culturelle</li> <li>- nature, écologie, technologie</li> <li>- santé et sport</li> <li>- développement de la personnalité</li> <li>- activités créatives</li> <li>- offres encourageant l'intégration</li> <li>- offres liées à des niches régionales</li> <li>- offres intergénérationnelles</li> </ul> </li> <li>• Relevés écrits ou oraux quant à la satisfaction des participantes et participants aux cours</li> <li>• Réflexions quant aux cours qui n'ont pas été réalisés</li> <li>• Analyse des chiffres concernant les abandons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation ou charte</li> <li>• Programmes imprimés ou sites internet</li> <li>• Petites annonces</li> <li>• Réclame</li> <li>• Formulaires d'évaluation ou description des évaluations orales</li> <li>• Statistiques des cours</li> <li>• Rapports annuels</li> <li>• Observation externe des tendances du marché</li> <li>• Recensement interne du marché</li> </ul>

### 3. Succès de l'apprentissage

Les universités populaires cherchent avec leurs offres en formation pour adultes à assurer aux participantes et participants un succès durable de l'apprentissage et incitent à un apprentissage indépendant.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectifs d'apprentissage clairement formulés pour toutes les offres.</li> <li>• Relevé des attentes des participantes et participants au début du cours.</li> <li>• Les contenus didactiques et les objectifs d'apprentissage visés concordent avec l'annonce.</li> <li>• Les contenus didactiques et la méthodologie/didactique sont axés sur le transfert de connaissances.</li> <li>• L'offre de formation inclut des possibilités pour autodidactes et des possibilités d'exercice.</li> <li>• Le programme prévoit pendant le cours une autoévaluation et/ou une évaluation par un tiers ainsi que des vérifications, également par les participantes et participants, des objectifs d'apprentissage.</li> <li>• Évaluation de l'offre par les participantes et participants.</li> <li>• Taux de succès lors des contrôles des progrès de l'apprentissage ou en termes de certificats.</li> <li>• Les participantes et participants souhaitent un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs d'apprentissage sont subdivisés en étapes que l'on peut contrôler individuellement.</li> <li>• Les attentes des participantes et participants sont notées et prises en considération.</li> <li>• Les thèmes des cours sont pertinents, les contenus et les méthodes de transmission sont à orientation pratique.</li> <li>• Théorie et pratique vont de pair.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants s'ouvrent au savoir, à la pratique, au quotidien et à l'expérience des apprenantes et apprenants.</li> <li>• Des possibilités pour autodidactes et des possibilités d'exercice sont si possible énumérées dans le plan, ou font partie de l'offre.</li> <li>• Un contrôle de l'état d'esprit et des progrès dans l'apprentissage a lieu pendant le cours.</li> <li>• Évaluation finale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes imprimés, sites internet</li> <li>• Schémas et planification des cours comprenant:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif d'apprentissage ou de formation</li> <li>- groupe-cible</li> <li>- contenus et méthodes</li> <li>- réflexions quant au transfert de connaissances</li> <li>- matériel de cours</li> <li>- contrôle des progrès dans l'apprentissage</li> </ul> </li> <li>• Pour les filières préparant à un diplôme reconnu: description du certificat et de la reconnaissance et du degré de notoriété dont il jouit, év. possibilité de recours.</li> <li>• Évaluation</li> </ul>

<p>cours de continuation ou d'approfondissement.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Possibilité pour la clientèle de demander conseil.</li></ul>		
---	--	--

Bären­gasse 22  
CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71  
+41 44 211 97 72

office@up-vhs.ch  
www.up-vhs.ch

#### 4. Clarté de l'offre et de l'idée directrice

Les universités populaires publient leurs programmes régulièrement et par écrit (programmes sous forme de brochures ou de livres, internet, petites annonces, etc.) en incluant des informations sur les cours, l'organisme responsable, l'idée directrice et les conditions générales.

Indicateurs	Standards minimums	Documentation
<p>Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les programmes des UP se distinguent par une structure claire, ils sont bien lisibles, faciles à comprendre et composés de manière attrayante.</li> <li>• Les informations sont claires, complètes et pertinentes.</li> <li>• La clientèle attend les programmes et les commente de manière positive.</li> </ul>	<p>Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les annonces comprennent des informations de base sur le cours (selon le cas): <ul style="list-style-type: none"> <li>- titre du cours</li> <li>- objectifs et contenus</li> <li>- indications quant à la méthode</li> <li>- unités didactiques</li> <li>- date, lieu et heure du cours</li> <li>- enseignante ou enseignant</li> <li>- nombre de participants (minimum/maximum)</li> <li>- taxe du cours, coût du matériel, frais de voyage et de nourriture, etc.</li> <li>- date limite d'inscription</li> <li>- indications quant au matériel d'étude</li> </ul> </li> <li>• Pour les cours menant à un certificat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur l'examen</li> <li>- possibilité de recours</li> <li>- investissement supplémentaire en temps</li> <li>- assurance des participantes et participants</li> </ul> </li> <li>• Informations de base quant à l'institution: <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisme responsable de l'UP, forme juridique</li> <li>- idées directrices</li> <li>- adresse, téléphone, fax, courriel, page internet</li> <li>- collaboratrices et collaborateurs</li> <li>- intervenants (ou</li> </ul> </li> </ul>	<p>Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes imprimés, sites internet</li> <li>• Statuts</li> <li>• Charte</li> <li>• Plan de formation</li> </ul>

	animateurs) - conditions générales - calendrier des vacances - conditions d'annulation	
--	---	--

Bären­gasse 22  
CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71  
+41 44 211 97 72

office@up-vhs.ch  
www.up-vhs.ch

## 5. Prestations

Les universités populaires visent à fournir des prestations axées sur la clientèle, économiques, efficaces et performantes.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enseignantes et enseignants sont qualifiés pour discuter des autoévaluations des participantes et participants et pour conseiller ces derniers et élaborer des solutions avec eux.</li> <li>• Les changements de niveau sont possibles pour les cours de niveaux successifs ou menant à un certificat.</li> <li>• La clientèle bénéficie des conseils des enseignantes et enseignants ainsi que, en cas de besoin, des collaboratrices et collaborateurs de l'institution.</li> <li>• L'effectif des groupes est adapté aux objectifs du cours et/ou aux besoins des participantes et participants.</li> <li>• Le secrétariat travaille avec efficacité et est ancré dans la région.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les connaissances requises et les objectifs des cours sont connus.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants sont en mesure de travailler avec des adultes dont les connaissances préalables diffèrent de l'un à l'autre.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants sont qualifiés pour discuter d'autoévaluations irréalistes des participantes et participants et pour conseiller ces derniers et élaborer des solutions avec eux.</li> <li>• Les objectifs du cours sont réalisables dans la durée prévue et avec le groupe ciblé.</li> <li>• Les prix correspondent à la charte de l'UP.</li> <li>• Les frais administratifs sont réduits au minimum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme des cours indique les objectifs et, si nécessaire, les connaissances requises.</li> <li>• S'agissant de cours menant à un certificat, le programme décrit les niveaux.</li> <li>• Le programme des cours indique le matériel didactique.</li> <li>• Les chiffres concernant les recettes et dépenses des cours sont publiés dans les comptes annuels.</li> <li>• Les dépenses d'administration et de publicité sont comprises dans les comptes annuels.</li> <li>• Budget annuel et plan financier à moyen terme.</li> </ul>



## 6. Corps enseignant

Les universités populaires emploient des enseignantes et enseignants qui s'efforcent d'être toujours au courant des dernières nouveautés dans leurs domaines et en matière de méthodologie et de didactique, qui disposent de compétences sociales et sont disposés à se perfectionner régulièrement.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enseignantes et enseignants se distinguent par               <ul style="list-style-type: none"> <li>- leurs compétences dans leurs domaines</li> <li>- leurs compétences méthodologiques et didactiques</li> <li>- leurs compétences sociales</li> </ul> </li> <li>• Les enseignantes et enseignants travaillent d'une manière convenant aux participantes et participants, dont ils intègrent le savoir et l'expérience dans leur enseignement.</li> <li>• Diverses formes d'enseignement servent à approfondir l'approche de la matière enseignée.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants sont conscients du fait que l'apprentissage volontaire peut et doit être plaisant.</li> <li>• Les participantes et participants sont satisfaits de leurs enseignantes et enseignants et sont motivés pour apprendre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enseignantes et enseignants sont compétents dans leurs domaines et en méthodologie. Ils ont de l'expérience dans la formation continue pour adultes.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants chargés régulièrement d'un nombre important de cours sont brevetés en formation pour adultes.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants se perfectionnent de multiples manières.</li> <li>• Les responsables de l'UP effectuent des visites des cours.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants ont des rencontres avec les responsables des programmes pour discuter des cours et les évaluer.</li> <li>• Les enseignantes et enseignants recherchent et étudient les commentaires des participantes et participants.</li> <li>• Les enseignantes et enseignantes s'occupent activement de questions concernant l'apprentissage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil des exigences posées aux enseignantes et enseignants formulé par écrit.</li> <li>• Curriculums à jour des enseignantes et enseignants (pour les filières d'une certaine longueur).</li> <li>• Liste des cours de perfectionnement fréquentés.</li> <li>• Rapports des visites de cours effectuées par les responsables des programmes, ou intervision.</li> <li>• Formulaire d'évaluation remplis par les participantes et participants aux cours, incluant des questions sur les compétences de l'enseignante ou enseignant.</li> <li>• Procès-verbaux des rencontres avec les enseignantes et enseignants.</li> </ul>



VERBAND DER SCHWEIZERISCHEN VOLKSHOCHSCHULEN  
ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS POPULAIRES SUISSES  
ASSOCIAZIONE DELLE UNIVERSITÀ POPOLARI SVIZZERE  
ASSOCIAZIUN DA LAS UNIVERSITADS POPULARAS SVIZRAS

Bären­gasse 22  
CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71  
+41 44 211 97 72

[office@up-vhs.ch](mailto:office@up-vhs.ch)  
[www.up-vhs.ch](http://www.up-vhs.ch)

## 7. Développement de la qualité et assurance qualité

Les universités populaires sont conscientes du fait que le développement de la qualité et l'assurance qualité est un processus qui se déroule à tous les niveaux et concerne tous les collaborateurs et collaboratrices.

<b>Indicateurs</b> Qu'est-ce qui montre la qualité des universités populaires?	<b>Standards minimums</b> Dans quelle mesure les critères de qualité devraient-ils être atteints?	<b>Documentation</b> Quels documents permettent-ils de prouver la qualité?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les UP s'engagent pour une identité qu'elles partagent toutes.</li> <li>• La charte ou les statuts contiennent les pensées directrices et les structures de l'institution.</li> <li>• Les UP emploient en partie un instrument systématique pour le développement de la qualité.</li> <li>• Lors de leurs réunions, les équipes discutent régulièrement de la qualité à tous les niveaux.</li> <li>• Des conférences pédagogiques, des rencontres d'enseignantes et enseignants et des visites de cours ont régulièrement lieu.</li> <li>• L'offre de cours fait l'objet d'évaluations régulières, avec présentation des conséquences et des mesures à prendre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il existe un schéma d'évaluation.</li> <li>• Les réflexions quant au développement de la qualité de l'organisation sont disponibles par écrit.</li> <li>• Il existe une charte ou des statuts.</li> <li>• Il existe un organigramme, des mandats d'enseignement et des cahiers des charges à l'intention des collaboratrices et collaborateurs, qu'ils soient en poste ou bénévoles.</li> <li>• Des conférences pédagogiques ou des échanges sur des thèmes pédagogiques réunissent régulièrement les personnes de l'enseignement et celles de l'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte, statuts et organigramme.</li> <li>• Procès-verbal d'une conférence pédagogique avec les enseignantes et enseignants.</li> <li>• Description des mesures destinées à l'assurance qualité et au développement de la qualité.</li> <li>• Exemple de rapport d'évaluation d'une offre incluant la présentation des conclusions qui en sont tirées.</li> <li>• Certificat/certification des systèmes d'assurance qualité existants et rapport correspondant.</li> <li>• Autoanalyse: points forts et points faibles, chances et risques.</li> </ul>

VSV-AUPS 2001, rédigé en 2015

Bären­gasse 22  
CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71  
+41 44 211 97 72

office@up-vhs.ch  
www.up-vhs.ch