Guide pour les discussions au sein des cercles de qualité +up | Procès-verbal et catalogue de mesures

Les cercles de qualité sont l'instrument essentiel du processus de qualité de l'AUPS et comprennent chacun de deux à quatre universités populaires. Celles-ci sont conjointement les expert-e-s de leur gestion de la qualité. Elles se soutiennent et s'examinent les unes les autres. Les cercles de qualité servent à dépister des lacunes et à définir des mesures d'amélioration. Il n'est pas fait recours à des experts externes.

Le processus de qualité se base sur huit critères centrés sur les besoins des apprenantes et apprenants et sur le fonctionnement de l'institution. Chaque université populaire se sert de ces critères en s'appuyant sur son cercle de qualité pour examiner sa pratique et élabore des approches pour améliorer son travail. Le cercle de qualité peut mettre chaque année un accent différent sur deux ou trois critères, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire de traiter l'ensemble du catalogue de critères au cours d'une même période. Le guide sert à la fois de procès-verbal et de formulaire de rapport à l'adresse du comité de l'AUPS.

Procès-verbal

Universités populaires ou institutions de formation qui participent au cercle de qualité, participants à la discussion	
Date du cercle de qualité	
Label +up attribué le / demande en préparation	
Pour le procès-verbal	

1. Conduite

L'université populaire pratique la gestion participative. Elle s'engage à assurer une gestion durable de la qualité, caractérisée par la prise en compte des besoins, le professionnalisme et une vision à longue échéance à tous les niveaux de l'institution.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Charte • Avons-nous une charte ? Celle-ci répond-elle aux besoins actuels ? • Disposons-nous d'une stratégie qui nous donne une direction à suivre à long terme ? Cette stratégie répond-elle aux besoins actuels ? Que devrait-elle contenir ? • Nous fixons-nous des objectifs annuels ? Lesquels ? Contrôlons-nous si ces objectifs sont atteints ?		
Positionnement • Qu'avons-nous réalisé au cours des 12 derniers mois dans le domaine des relations publiques ? Quel bénéfice en avons-nous tiré ? • Quels sont les médias, autorités et multiplicateurs avec lesquels nous entretenons des contacts ? Ces contacts suffisent-ils ? • Coopérons-nous avec des organisations locales ? Que nous apportent ces coopérations ? • Dans quel environnement devons-nous être davantage présents et nouer de nouveaux contacts ?		
Modèle de gestion • Pratiquons-nous une culture de la décision participative donnant la parole à toutes les parties ? • Entretenons-nous une véritable culture de rétroaction ? • Que savons-nous de la satisfaction de nos		

collaboratrices et collaborateurs et des enseignant-e-s ? Comment pouvons-nous l'accroître ? • Que faisons-nous des retours des clients ? Débouchent-ils sur des mesures ? Pourquoi pas ? • Notre diversité interne est-elle suffisante selon les critères de l'âge, de l'origine, des compétences ? Suivons-nous une pratique inclusive ? • Le changement de génération est-il assuré au sein de notre organe de direction ?		
Organisation et instruments • Sommes-nous organisés de manière efficace ? Où investissons-nous inutilement beaucoup de temps et d'énergie ? • Engageons-nous les moyens / le personnel qui conviennent (administration des cours et des participantes et participants, comptabilité, communication) ? Quels sont ceux qui manquent ? Comment pouvons-nous nous les procurer ? • Le savoir est-il répertorié et organisé de manière compréhensible dans notre établissement, afin qu'il ne se perde pas lors de changements ?		
Finances • Notre financement est-il solide ? Pouvons-nous accéder à de nouvelles ressources ? Lesquelles ? Qui en est responsable ? • Disposons-nous de réserves ?		
Protection des données • Satisfaisons-nous les exigences de la protection des données ? Disposons-nous d'une déclaration de protection des données ? Qui en est responsable ?		

2. Public

L'université populaire propose une formation continue qui est conçue en fonction des besoins de ses publics cibles et en même temps s'inspire de thèmes sociaux supérieurs. Elle se perçoit comme complémentaire par rapport à d'autres fournisseurs. Elle est financièrement avantageuse et constitue un espace d'échanges sociaux.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Analyse des besoins et des groupes cibles • Connaissons-nous nos publics cibles ? Quels segments supplémentaires de la société souhaitons-nous atteindre ? • Pratiquons-nous l'inclusion et l'accessibilité pour tous ?		
Offre • Qui sont nos concurrents ? Connaissons-nous leurs programmes ? Quelle influence leurs programmes ont-ils sur notre offre ? • Quels sont les thèmes d'actualité dans notre environnement qui sont absents de notre offre ? • Notre programme est-il dans l'ensemble attrayant ? Combien d'éléments poussiéreux contient-il ? Correspond-il à l'image que nous voulons présenter de l'université populaire ? Reflète-t-il notre stratégie ? • Notre programme est-il structuré de manière compréhensible ?		
Communication • Faisons-nous connaître notre offre de manière efficace et ciblée ? Que pouvons-nous améliorer dans notre publicité ? Mesurons-nous l'effet des instruments publicitaires pris isolément ?		

• Quels sont les canaux par lesquels nous pouvons atteindre nos publics ? Disposons-nous des compétences nécessaires ? • Notre information satisfait-elle aux critères de transparence de la FSEA ? • Comment les participantes et participants peuvent-ils s'inscrire chez nous ? Les procédures d'inscription sont-elles simples ?		
Qualité du service • Notre procédure d'inscription est-elle compréhensible ? Convient-elle également pour des personnes en situation de handicap ? • Sommes-nous en mesure de bien conseiller nos clients ? • Les participantes et participants passent-ils volontiers du temps chez nous ?		

3. Qualifications

Les formatrices et formateurs et les collaboratrices et collaborateurs de l'université populaire disposent de bases professionnelles solides et de compétences sociales. Ils se perfectionnement par ailleurs régulièrement.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Profils requis pour le personnel • Choisissons-nous les formatrices et formateurs, ou sont-ce eux qui nous choisissent ?Est-ce que cela doit être ainsi? • Nos collaboratrices et collaborateurs disposent-ils des compétences nécessaires en administration et communication ? Que manque-t-il ? Comment pouvons-nous nous procurer ce qui manque ? Qui vérifie les prestations des collaboratrices et collaborateurs ? • Les formatrices et formateurs connaissent-ils notre charte, notre stratégie ? Comment communiquons-nous avec eux ? • Vérifions-nous les compétences des formatrices et formateurs ? Que faisons-nous lorsque nous constatons des lacunes ? Que faisons-nous des retours de participantes et participants?		
Possibilités de perfectionnement • Quel pourcentage de nos collaboratrices et collaborateurs et formatrices et formateurs a participé à un perfectionnement au cours des 12 derniers mois ? • Disposons-nous d'une politique en matière de formation continue à l'adresse de notre personnel et de nos formatrices et formateurs ? Cette politique est-elle connue ?		

• Comment encourageons-nous nos formatrices et formateurs et nos collaboratrices et collaborateurs à se perfectionner ?		
Conditions d'engagement • Les conditions d'engagement du personnel et des formatrices et formateurs sont-elles correctes et adaptées aux exigences de notre temps (salaires, assurance, horaires) ? Pouvons-nous les améliorer ? • Est-ce que nous investissons dans le développement de nos formateurs / formatrices et de nos employé-e-s ?		

4. Didactique

Les formats des cours encouragent l'interaction des participantes et participants. Ils favorisent l'apprentissage aussi bien formel qu'informel et la pensée analytique et contextuelle. Les instruments utilisés servent cet objectif.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Idéal d'éducation / de formation • Notre offre satisfait-elle à l'idéal de l'éducation des universités populaires (éducation des adultes en tant que voie pour l'apprentissage de la pensée et de la compréhension contextuelles, apprentissage comme activité sociale) ?		
Didactique • Quelles idées directrices défendons-nous dans le domaine didactique ? Comment les mettons-nous en pratique ? • L'enseignement correspond-il dans l'ensemble aux besoins des groupes cibles ? Soumettons-nous nos cours à l'évaluation ? Recevons-nous des retours à leur sujet ? Comment traitons-nous les plaintes des participant-e-s et participants ? • Les méthodes d'enseignement de nos formatrices et formateurs répondent-elles aux exigences actuelles ? Y a-t-il des possibilités d'amélioration ? Comment assurons-nous des améliorations là où nous constatons des lacunes ?		
Enseignement numérique • Nos formatrices et formateurs maîtrisent-ils les principaux médias numériques ? Où devons-nous les aider à faire le saut, et comment ?		

• Offrons-nous une aide aux participantes et participants lors du passage au numérique ?		

5. Durabilité

Les universités populaires s'inspirent des principes de la durabilité, du point de vue aussi bien écologique qu'économique, organisationnel et culturel. Elles s'organisent en matière de direction, d'administration, d'infrastructure et d'enseignement de manière à assurer l'avenir.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Organisation durable • La durabilité fait-elle partie de notre charte, de notre stratégie ? • La génération à venir est-elle représentée dans nos instances dirigeantes ? • Disposons-nous d'une gestion financière axée sur le long terme ? • Vérifions-nous notre empreinte écologique ? Que faisons-nous pour la réduire ? • Comment fidélisons-nous nos formatrices et formateurs à notre institution ? • Comment renforçons-nous la fidélité des clients ?		
Société durable • Les questions de durabilité écologique sont-elles présentes dans notre programme ? Transmettons-nous le savoir respectif ? • Dans quelles offres pouvons-nous placer des thèmes de la durabilité ? • Notre éventail contient-il une part substantielle de thèmes politiques, culturels et sociaux ? • Est-ce que notre offre de cours est durable dans le sens que nous construisons et		

développons le potentiel de nos formateurs / formatrices et des thématiques sur une longue durée ? • Avec quelles institutions du secteur de la durabilité collaborons-nous ?		
Accessibilité pour tous • Communiquons-nous d'une manière accessible à tous ? • Nos procédures d'inscription sont-elles compréhensibles ? Y a-t-il d'autres possibilités ? • Notre personnel administratif et nos formatrices et formateurs sont-ils sensibilisés à la question de l'accessibilité pour tous ? • Quelles mesures avons-nous prises pour inclure des participantes et participants en situation de handicap ? • Les lieux des cours sont-ils accessibles avec les transports en commun ?		

6. Communication

Les universités informent de manière claire et adaptée aux groupes cibles.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Communication • Faisons-nous connaître notre offre de manière efficace et ciblée ? Mesurons-nous l'effet des instruments publicitaires pris isolément ? Que devons-nous améliorer dans notre publicité ? • Notre page internet et notre présentation sur Facebook sont-elles bien structurées ? Les clients s'y retrouvent-ils ? • Les textes de nos programmes sont-ils compréhensibles et attrayants, ont-ils de la substance ? Devons-nous améliorer notre travail de rédaction ? Avons-nous besoin d'aide ? • Utilisons-nous le potentiel de coopération avec d'autres organisations pour acquérir de nouveaux apprenant-e-s ? • Notre information satisfait-elle aux critères de transparence de la FSEA ?		

7. Environnement d'apprentissage

L'environnement d'apprentissage est adapté aux besoins des participantes et participants.

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Environnement d'apprentissage • Les locaux dont nous dsiposons sont-ils appropriés pour nos cours ? Y aurait-il d'autres solutions ? • Mettons-nous à disposition de l'enseignant-e le matériel nécessaire ? • Les formatrices et formateurs et les participantes et participants ont-ils accès à un wifi ? • Sommes-nous en mesure de mettre à disposition des documents d'enseignement sous forme numérique ? • Sommes-nous en train de renoncer au papier ? • Sommes-nous en mesure de transférer l'enseignement au numérique ?		

8. Conscience des risques

Réfléchissons-nous régulièrement aux risques auxquels nous sommes exposés en tant que fournisseurs de formation, notamment aux crises sociales, aux changements démographiques, aux crises de réputation, à la perte de collaboratrices et collaborateurs ou formatrices et formateurs importants ? Prenons-nous des dispositions préventives appropriées ?

Questions pour les échanges au sein du cercle de qualité +up

Critère	Résultats de l'analyse	Mesures convenues
Gestion des risques et des chances • Sommes-nous conscients des facteurs qui pourraient représenter des risques pour notre institution ? Risques possibles : - techniques (perte de données) - démographiques (vieillissement, changements culturels que la migration entraîne) - perte de ressources (investisseurs, partenaires de coopération, bénévoles, salles) - succession (comité) - transfert de savoir • Élaborons-nous une matrice des risques prévoyant des mesures appropriées ? La vérifions-nous régulièrement ?		

Le présent guide fait partie du matériel destiné au label +up des universités populaires.

État novembre 2023.