

LAMBELET, Daniel, *Démarches qualité en formation et travail du sens*, Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées « Stratégie et Ingénierie en Formation d'Adultes », Université François Rabelais de Tours, 2003

On a assisté en Suisse ces dernières années à l'ouverture d'un vaste chantier de modernisation des organisations à mission de service public – et notamment pour ce qui intéresse notre propos des organismes de formation professionnelle. Cette réforme, inspirée des principes de la Nouvelle Gestion Publique, prévoit notamment de soumettre ces organisations à des exigences de contrôle de la qualité.

Dans ce contexte, le présent travail cherche à établir dans quelle mesure la mise en place, par certains organismes, d'un système de maîtrise de la qualité (de type ISO 9001) est à même de renforcer leur capacité à faire œuvre de formation.

Outre une revue de la littérature, nous nous sommes appuyés pour cela sur une recherche-action menée dans le cadre d'un centre de formation professionnelle spécialisée ayant entrepris une telle démarche qualité. Une première étape nous a conduit à explorer la genèse et le déroulement du processus d'implantation du système de maîtrise de la qualité, ainsi que le rôle et les attitudes des différents acteurs (direction, formateurs, apprentis, ...). Puis, dans un deuxième temps, des micro-expérimentations ont été réalisées en vue de tenter de renforcer l'arrimage de la démarche qualité à la visée de formation et d'insertion du centre.

Cette recherche-action à caractère exploratoire se conclut par un constat plutôt nuancé. Comme le relève justement Segrestin (1997), les normes d'assurance qualité sont « susceptibles de déclinaisons multiples ». Elles peuvent être adoptées comme une simple concession à des exigences administratives. Mais elles peuvent aussi conduire à un fonctionnement plus intégré, contribuer à la diffusion d'une culture de l'expérimentation ou encore stimuler un approfondissement de l'intelligence de l'œuvre de formation.

Mots-clés : démarches qualité, formation, recherche-action, ISO, Nouvelle Gestion Publique, évaluation, régulation