

UNE BOÎTE À OUTILS



SE MOBILISER POUR
DE MEILLEURES CERTIFICATIONS

UTILISATION DES OUTILS D'AUTO-ÉVALUATION

Cette boîte à outils a été conçue comme un instrument de travail en y incluant des outils d'auto-évaluation (OAE) à la fin des chapitres 1 à 5. Ces OAE sont essentiels pour tirer le meilleur parti de cette boîte à outils. Ils visent à aider les utilisateurs à identifier les lacunes, les défis et les progrès réalisés et à passer de la réflexion à l'action.

Placez cette page à rabat contre les OAE aux pages 21, 43, 61, 87 et 111 pour obtenir des conseils sur leur utilisation.

Vous pouvez répondre aux questions individuellement, mais il s'avère très utile de le faire en groupe. Plusieurs pays partenaires ont organisé des ateliers pour réunir les parties prenantes afin de réaliser l'exercice complet d'auto-évaluation. Vous pouvez également utiliser les OAE un par un, en groupes plus restreints se concentrant sur un sujet spécifique. Selon la taille du groupe, vous pouvez réaliser l'exercice tous ensemble ou en sous-groupes. Les OAE peuvent être utilisés périodiquement, une ou deux fois par an, afin de suivre les progrès réalisés.

Les OAE utilisent un système de feux de circulation. Pour chaque question, les utilisateurs cochent la réponse en vert, ambre ou rouge selon l'ampleur des progrès réalisés.

Il convient de souligner que les OAE servent à stimuler la réflexion et à orienter les actions futures. Ils ne sont nullement destinés à susciter des critiques ou à contribuer à un type quelconque de classement.

Tous les OAE sont disponibles en tant qu'outils web sur www.etfqual.eu. Vous pouvez y générer des fichiers PDF avec les réponses individuelles ou de groupe. Vous pouvez également accéder à la version électronique de cet ouvrage et aux dessins animés utilisés pour en illustrer le contenu. Cette boîte à outils est disponible en anglais, en français et en russe, mais les OAE peuvent être traduits dans les langues locales pour faciliter les réunions nationales.

Il vous est loisible d'adapter les OAE à votre contexte national, régional ou sectoriel, en omettant ou en changeant certaines questions ou en précisant les acteurs nationaux dans les questions. Certains pays ont déjà modifié les questions dans ce sens. Un exemple vous en est présenté à l'annexe 1.

Papier ISBN 978-92-9157-671-5 doi:10.2816/187387

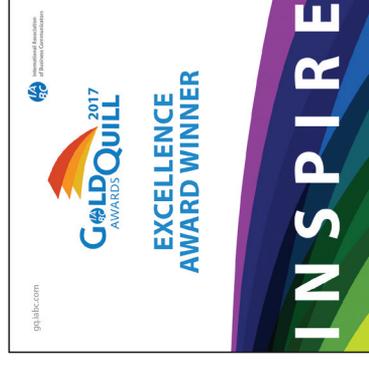
PDF ISBN 978-92-9157-672-2 doi:10.2816/134786

© Fondation européenne pour la formation, 2017

Reproduction autorisée moyennant mention de la source.

Conception graphique: Article10

Printed in Italy



SOMMAIRE

À PROPOS DE CETTE BOÎTE À OUTILS	4
RÉSUMÉS DES CHAPITRES	5
INTRODUCTION. FINI DE TERGIVERSER, IL EST TEMPS DE SE MOBILISER	7
1. Mise en œuvre des cadres nationaux des certifications – les pays à la croisée des chemins	7
2. Pourquoi les pays sont dans une impasse	7
3. Structure et thèmes de cette boîte à outils	8
4. Les outils d'auto-évaluation	9
CHAPITRE 1. SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS	10
1. Certifications, cadres des certifications, systèmes de certification	11
2. Une nouvelle interprétation des certifications	12
3. L'organisation, hier et aujourd'hui	13
4. Programmes ministériels concurrents	14
5. Faire fonctionner les cadres des certifications	15
6. Vers des systèmes de certification durables	18
7. Conclusions et recommandations	19
Outil d'auto-évaluation: certifications et systèmes de certification – stades stratégiques	21
CHAPITRE 2. LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?	30
1. Éléments essentiels d'une législation en faveur de meilleures certifications	31
2. Le processus législatif	34
3. Trouver un équilibre entre une législation souple et stricte	37
4. Participation des parties prenantes à l'élaboration de la législation	39
5. Veiller à la mise en œuvre des lois	40
6. Conclusions et recommandations	42
Outil d'auto-évaluation: législation	43
CHAPITRE 3. LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?	52
1. L'importance de la participation des parties prenantes	53
2. Les parties prenantes dans un système de certification	54
3. Les facteurs influençant la participation des parties prenantes	54
4. Recensement des parties prenantes	55
5. Distinction entre les plates-formes de dialogue et les organes de mise en œuvre	56
6. Dialogue entre les parties prenantes	57
7. Coordination des parties prenantes	59
8. Conclusions et recommandations	60
Outil d'auto-évaluation: participation des parties prenantes	61

CHAPITRE 4. LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?	76
1. Réglementer les marchés des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie	77
2. Fonctions et rôles dans un système de certification	78
3. L'organisme de coordination	79
4. Les institutions réglementant la qualité des certifications	80
5. Choisir entre des institutions existantes ou de nouvelles institutions	80
6. Combiner les rôles institutionnels	84
7. Besoins en ressources pour la gestion d'un système de certification	84
8. Conclusions et recommandations	86
Outil d'auto-évaluation: institutions	87
CHAPITRE 5. LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?	98
1. L'assurance de la qualité pour plus de confiance	99
2. L'assurance de la qualité des normes de certification, de l'évaluation et de la certification	100
3. Certifications de qualité – concepts et caractéristiques	102
4. Mise en place de la chaîne de la qualité des certifications	105
5. Conclusions et recommandations	110
Outil d'auto-évaluation: assurance qualité	111
CHAPITRE 6. MESSAGES CLÉS SUR LA MOBILISATION POUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS	122
Lectures complémentaires	124
Publications de l'ETF	124
Sources externes citées dans le texte	125
Sites web utiles	125
Autres études	125
ANNEXE 1. EXEMPLE D'OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION PERSONNALISÉ UTILISÉ EN UKRAINE	127
ANNEXE 2. INDICATEURS DES STADES STRATÉGIQUES	134
ANNEXE 3. FONCTIONS ET RÔLES INSTITUTIONNELS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE SYSTÈMES DE CERTIFICATION MODERNES (VERSION ÉTENDUE)	136
Liste des tableaux et figures	
Tableau 1. Certifications modernes et traditionnelles	12
Tableau 2. Fonctions et rôles institutionnels dans la mise en œuvre de systèmes de certification modernes	78
Tableau 3. Comparaison des approches en matière d'assurance de la qualité	102
Tableau 4. Principaux éléments d'une approche systémique de l'assurance de la qualité	103
Figure 1. Portée et caractéristiques différentes des CNC	16
Figure 2. Système national de certification de Lituanie	17
Figure 3. Matrice pouvoir/intérêt	56
Figure 4. Fonctions de conception, d'exécution et transversales	77
Figure 5. Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité – Cycle de la qualité	102
Figure 6. Critères minimaux pour la qualité des certifications	104
Figure 7. La chaîne de la qualité des certifications	105
Figure 8. Modèle de certificat	106

À PROPOS DE CETTE BOÎTE À OUTILS

La Fondation européenne pour la formation (ETF) est une agence de l'Union européenne (UE) qui aide 29 pays partenaires voisins de l'UE à exploiter leur capital humain en réformant leurs systèmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP). Nous opérons dans le cadre des politiques de l'UE en matière de relations extérieures.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos homologues des pays partenaires, contribuant à leurs efforts de réforme grâce à des conseils stratégiques et techniques, des études et des analyses thématiques, ainsi que des outils et des guides pratiques.

La réforme des systèmes de certification a constitué une priorité pour la majorité de nos pays partenaires au cours de la décennie écoulée en vue de moderniser leurs systèmes d'EFP pour relever les défis de l'économie du XXI^e siècle et d'équiper la société pour l'apprentissage tout au long de la vie. Les systèmes de certification devraient être conçus dans le but principal de produire de bonnes certifications. Les certifications sont importantes car, à l'âge de la mobilité géographique et professionnelle, les gens ont besoin de moyens tangibles, visibles et transparents de démontrer leurs compétences et aptitudes pour un emploi donné.

Cette boîte à outils est la dernière d'une série de publications que nous avons produites pour aider les décideurs dans nos pays partenaires à résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés en matière de réforme des systèmes de certification. La première, intitulée *Qualifications Frameworks: from concepts to implementation* [Cadres de certification: de la conception à la mise en œuvre] (2012), consistait à faire évoluer les cadres nationaux des certifications – des idées à l'application pratique. Tandis que la seconde, *Making Better Vocational Qualifications* [Produire de meilleures certifications professionnelles] (2014), visait à concevoir et à développer des certifications modernes en matière d'apprentissage tout au long de la vie.

Nous avons développé cette boîte à outils à l'intention des experts, fonctionnaires et parties prenantes impliqués dans l'amélioration des systèmes de certification dans nos pays partenaires. Il s'agit notamment d'experts en matière de certification au sein des ministères, d'autorités de certification, d'organismes et instituts d'EFP, de spécialistes de la formation des adultes, d'experts en réforme de l'enseignement supérieur, d'agences d'assurance de la qualité, de fonctionnaires des ministères amenés

à prendre des décisions stratégiques sur les systèmes de certification, des employeurs, des représentants des conseils de compétences sectoriels, des représentants des enseignants et des apprenants. Les bailleurs de fonds sont également impliqués dans la réforme des certifications dans nos pays partenaires et il est important qu'ils partagent la même compréhension de ce qui est nécessaire.

Cette boîte à outils a été présentée pour la première fois lors de la conférence de l'ETF sur les certifications à Bruxelles, les 23–24 novembre 2016, à laquelle ont participé des représentants de tous les pays partenaires de l'ETF et de la plupart des États membres de l'UE. Leurs commentaires se sont avérés précieux pour cette édition révisée. Nous leur en sommes reconnaissants.

Cette boîte à outils a été conçue comme un guide pratique et peut être utilisée de plusieurs façons. Vous pouvez lire le tout ou vous concentrer sur les chapitres qui vous intéressent davantage. Chaque outil d'auto-évaluation peut être utilisé sans lire l'ensemble du chapitre y afférent.



RÉSUMÉS DES CHAPITRES

La plupart des 29 pays partenaires de l'ETF possèdent des cadres nationaux des certifications (CNC), mais ceux-ci n'existent souvent que sur papier ou ne sont que partiellement mis en œuvre. Cette boîte à outils étudie les raisons de ce blocage et propose des solutions en vue d'accélérer la mise en œuvre. Nous allons plus loin que les CNC eux-mêmes. Cette boîte à outils ne concerne pas les CNC à proprement parler, mais les systèmes de certification. Pour résoudre les problèmes de mise en œuvre des CNC, nous devons nous pencher sur les quatre éléments clés d'un système de certification: la législation, les parties prenantes, les institutions et l'assurance de la qualité. Nous nous focalisons donc sur la réforme du système de certification et sur la façon de le faire fonctionner.

Chapitre 1. Se mobiliser: motivation et concepts

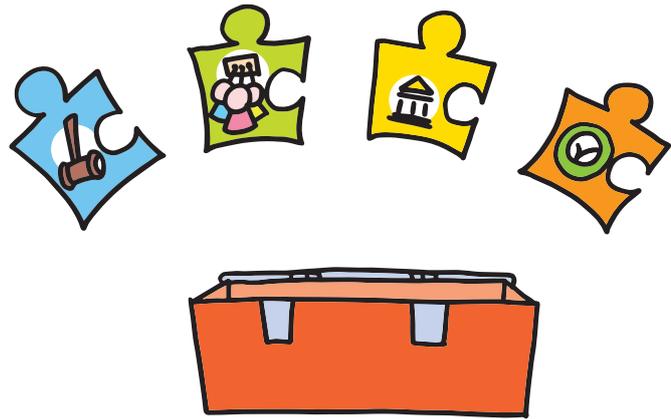
Pour réaliser des réformes efficaces et en profondeur à l'échelle des systèmes, il est nécessaire de bien comprendre la distinction entre le terme «cadre national des certifications» et le système de certification dans son ensemble. Pour que les systèmes de certification soient efficaces, il faut que les dispositifs organisationnels qui les composent œuvrent de concert pour faire en sorte qu'un nombre majeur de personnes puissent choisir et obtenir des certifications adaptées à l'objectif, qui répondent aux besoins de la société et offrent des possibilités d'emploi, de reconnaissance, d'avancement de carrière et d'apprentissage tout au long de la vie. Ces dispositifs organisationnels ne sont généralement pas mis en œuvre de façon systématique ni linéaire, mais se développent de façon organique avec le temps. Ils sont fortement interdépendants et doivent être considérés comme faisant partie d'un système commun de gouvernance (ou d'organisation) des systèmes de certification. Nous identifions quatre éléments communs à tous les systèmes de certification: la législation, la participation des parties prenantes, les dispositifs institutionnels et l'assurance de la qualité.

Chapitre 2. Législation en faveur de meilleures certifications: soutien ou obstacle?

La législation est un catalyseur fondamental dans la conception de certifications de meilleure qualité. Nous examinons huit éléments clés de la législation en faveur d'une approche systémique visant l'amélioration des certifications en commençant par l'objectif primaire et les principes de base, et en couvrant les principaux éléments à réglementer par les lois conçues dans cette perspective. L'examen du processus législatif révèle l'importance d'harmoniser les législations anciennes et nouvelles et met en lumière les principales différences entre la législation primaire et secondaire. Des traditions juridiques et culturelles différentes guident la façon dont les pays trouvent un équilibre entre une législation stricte et souple, et elles influencent les approches acceptées pour impliquer les parties prenantes. La discussion porte avant tout sur les moyens de garantir la mise en œuvre de la législation. À partir d'études portant sur la législation dans onze pays, nous examinons une série de processus législatifs, de participants et de résultats qui illustrent concrètement ce qui, autrement, pourrait s'avérer une discussion relativement abstraite.

Chapitre 3. Parties prenantes: avec ou sans leur participation?

Le dialogue avec les parties prenantes devrait s'articuler autour des besoins des acteurs du marché du travail et d'autres parties prenantes afin de contribuer à la création de certifications pertinentes pour le marché du travail et intéressantes pour l'apprenant. Le juste équilibre entre la communication ascendante et descendante avec les parties prenantes dépendra du ou des groupes qui initient ou développent le processus. L'identification et l'inclusion des parties prenantes permettent de mettre en place de nouveaux partenariats en vue de produire des certifications de meilleure qualité. Les décisions prises au niveau politique permettent en outre d'assurer la crédibilité nécessaire pour franchir les étapes de la conception et de la mise en œuvre. Il existe de nombreuses formes de dialogue différentes entre parties prenantes, et il est possible d'adapter les méthodologies et les meilleures pratiques existantes à l'environnement de réforme des systèmes de certification. Il est essentiel d'opérer une distinction entre des parties prenantes ayant des degrés d'intérêt différents pour les réformes, et des capacités différentes à influencer sur ces réformes. De même, il convient de distinguer les plates-formes de dialogue des organes de mise en œuvre. La participation des parties prenantes est un marathon et non un sprint. Il convient de prévoir un engagement à long terme.



Chapitre 4. Institutions: plus de bureaucratie ou de prestataires de services?

À quoi reconnaît-on des dispositifs adéquats pour la mise en œuvre d'un système de certification? Les différents rôles et fonctions des institutions couvrent un large spectre, notamment:

- élaboration et mise à jour des normes et des certifications;
- élaboration des prestations et formations, y compris l'élaboration des programmes d'études et des méthodes d'apprentissage;
- création et gestion d'un répertoire national;
- assurance de la qualité et réglementation;
- reconnaissance;
- évaluation sommative et certification;
- validation de l'apprentissage non formel et informel;
- communication, information et orientation professionnelles;
- coordination, développement des systèmes et examen.

Les rôles joués par les principaux ministères, en particulier les ministères de l'éducation et du travail, ainsi que les rôles des autres organismes publics responsables, tels que les conseils, les agences spécialisées, les prestataires de formation, les organismes certificateurs et les centres d'évaluation, doivent être clairement définis et contrôlés pour mettre en place un système de certification rénové.

L'analyse fonctionnelle des dispositifs institutionnels existants révélera ce qui fonctionne et ce qu'il faut modifier, y compris les avantages et inconvénients de la création d'organismes spécialisés et de la combinaison de fonctions dans la mise en œuvre d'un système de certification. La création, ou l'évolution, d'agences spécialisées nécessite d'examiner attentivement les conséquences en termes de ressources. Toutefois, l'existence d'un groupe spécialisé de professionnels est susceptible d'accélérer considérablement la mise en œuvre.

Chapitre 5. Dispositifs d'assurance de la qualité: contrôle ou autonomie?

La qualité des certifications requiert un dialogue entre différents acteurs, une législation adaptée et des rôles et fonctions clairs pour les institutions. Nous ne couvrons pas ici chaque aspect du vaste domaine de l'assurance de la qualité. Nous examinons comment les pays font en sorte que les certifications utilisées soient pertinentes et reconnues sur le marché du travail, et comment les pays peuvent s'assurer que les personnes qui obtiennent des certificats remplissent les conditions de ces certifications (en d'autres termes, que ces personnes ont démontré qu'elles répondent aux normes). Nous examinons en particulier les procédures d'assurance de la qualité utilisées pour réguler l'enregistrement des certifications dans des répertoires de certifications, l'utilisation de CNC pour garantir le respect des normes et la façon d'assurer la qualité des évaluations. Ces aspects peuvent comprendre, par exemple, la portée de l'assurance externe et les qualifications des évaluateurs, ou encore la façon de valider l'apprentissage non formel. Nous essayons d'évaluer dans quelle mesure les pratiques d'évaluation et de certification des pays s'appuient sur la confiance et l'autorégulation, et si elles utilisent des modèles plus coopératifs ou des systèmes à la réglementation plus stricte.

INTRODUCTION. FINI DE TERGIVERSER, IL EST TEMPS DE SE MOBILISER

1. Mise en œuvre des cadres nationaux des certifications – les pays à la croisée des chemins
2. Pourquoi les pays sont dans une impasse
3. Structure et thèmes de cette boîte à outils
4. Les outils d'auto-évaluation

1. Mise en œuvre des cadres nationaux des certifications – les pays à la croisée des chemins

Nos pays partenaires, 29 pays du voisinage de l'UE et de l'élargissement, se trouvent à la croisée des chemins. La plupart possèdent des cadres nationaux des certifications (CNC), mais ceux-ci sont de nature largement théorique ou ne sont mis en œuvre que lentement. Les pays doivent accélérer la mise en œuvre de leur CNC. Après un bond en avant observé il y a cinq ou six ans, dans la plupart des cas, la dynamique s'essouffle. La plupart des pays qui souhaitent se doter d'un CNC ont dégagé un consensus pour aller de l'avant, possèdent des lois relatives à leur CNC et ont attribué des rôles à leurs institutions. Certains pays ont élaboré des plans de mise en œuvre, conçu des systèmes d'assurance de la qualité et mis en place des critères relatifs aux structures et au contenu des certifications. Certains pays ont lancé de nouvelles méthodes et de nouvelles certifications sous la forme de projets pilotes. Un groupe d'avant-garde a mis en place ou conçu des organes chargés de guider la réforme des systèmes de certification. Il existe de nombreux projets financés par des bailleurs de fonds, mais il est souvent difficile d'en appliquer les résultats dans le cadre des systèmes nationaux. Quelques pays ont déjà atteint le véritable stade de la mise en œuvre et possèdent des certifications pour les différents niveaux de leur cadre. Il s'agit là d'avancées importantes.

Mais la majorité des pays se trouvent à un stade intermédiaire, et leurs CNC ne sont que partiellement mis en œuvre. Cette situation est frustrante pour eux. Ils pourraient remettre en question la valeur des CNC. Néanmoins, la plupart s'accordent à dire que les CNC sont utiles. Ils constatent que les CNC fonctionnent dans certains pays partenaires. Cette boîte à outils évalue les raisons de cette situation et formule des propositions visant à sortir de l'impasse.

2. Pourquoi les pays sont dans une impasse

Étant donné que les pays ont des projets, qu'ils comprennent la valeur et les finalités des CNC et qu'ils ont déjà créé certaines normes, leur problème ne réside pas dans le «logiciel» des résultats, ou la conception des certifications, mais dans le «matériel», l'infrastructure d'un système de certification: les lois, les parties prenantes, les institutions et les systèmes d'assurance de la qualité. Ainsi, dans le cadre de cette boîte à outils, nous analysons

comment les États membres de l'UE et les pays du voisinage de l'UE organisent leurs systèmes de certification en vue de produire des certifications de meilleure qualité, et comment ils s'efforcent de se restructurer dans cette perspective. Nous examinons les systèmes, les institutions, les acteurs et les processus concernés ainsi que la façon dont la réglementation et la législation, l'interaction entre les parties prenantes, les dispositifs institutionnels et les dispositifs d'assurance de la qualité contribuent à améliorer les certifications. Cette boîte à outils présente ainsi aux pays partenaires des exemples susceptibles d'éclairer leurs décisions concernant leurs dispositifs institutionnels et leurs cadres législatifs.

Les pays élaborent des certifications parce qu'ils souhaitent des certifications de meilleure qualité. Cette amélioration des certifications est nécessaire parce que les apprenants et les travailleurs doivent pouvoir démontrer de façon fiable leur compétence pour effectuer un travail dans un monde marqué par une mobilité croissante et de nombreux changements professionnels.

Nous ne sous-estimons pas les difficultés inhérentes à la réforme des systèmes de certification en vue de produire des certifications de meilleure qualité. L'ETF a pris des engagements profonds et à long terme envers ses pays partenaires. Ces 29 pays sont des sociétés et des économies en transition. Nous savons qu'ils se trouvent confrontés aux mêmes défis que d'autres pays, mais avec en plus les difficultés qu'entraînent les bouleversements politiques et économiques. Ces difficultés ont porté atteinte aux systèmes d'EFP. La plupart de ces pays ont abandonné des systèmes d'EFP gérés principalement par l'État et fournissant à des économies dirigées un flux prévisible de diplômés bénéficiant d'un emploi stable, pour les remplacer par des économies plus complexes avec des perspectives d'emploi imprévisibles et une organisation plus variée des formations. Ces pays souhaitent donc améliorer leurs certifications. Ils considèrent le CNC comme le principal outil pour régler le problème des certifications.

Ce défi est urgent et considérable. Bon nombre des certifications professionnelles en place sont devenues obsolètes. De nouveaux prestataires privés et de nouveaux programmes d'enseignement supérieur et de formation des adultes proposent des certifications au titre souvent accrocheur pour les apprenants, mais que les employeurs

INTRODUCTION. FINI DE TERGIVERSER, IL EST TEMPS DE SE MOBILISER

ne comprennent pas (et dont ils n'ont pas toujours besoin). De nombreuses certifications ne présentent qu'une pertinence limitée par rapport aux besoins du marché du travail, et les employeurs ne participent que rarement à leur conception ou à leur évaluation. Les ministères ou les prestataires de services (les écoles et les centres de formation) les mettent au point sans consulter les partenaires sociaux. Ces certifications sont souvent axées sur des programmes ou des heures de cours, de sorte qu'il est difficile de comprendre de quoi les apprenants sont réellement capables après l'obtention de leur certificat ou de comparer leurs certifications au niveau national et international.

Dans un trop grand nombre de pays, l'éventail et les types de certifications sont en outre trop limités et les seules certifications professionnelles disponibles s'adressent aux jeunes suivant une formation ou un enseignement à temps plein. Les adultes, les demandeurs d'emplois et les autres personnes en quête de certifications plus souples, de plus petite envergure ou plus spécialisées sont souvent laissés pour compte. Dans de nombreux cas, les structures de gouvernance modernes ou systèmes d'organisation tels que les agences d'EFP spécialisées ou les autorités de certification, les «conseils sectoriels en matière de compétences» (sector skills councils) et les systèmes d'assurance de la qualité, pour autant qu'ils existent, sont encore au stade initial.

Il convient toutefois de noter que nos homologues dans les pays partenaires (experts, fonctionnaires, parties prenantes) reconnaissent l'ampleur des défis et comprennent ce qui est nécessaire. Ils ont accompli des progrès considérables dans l'intégration des acquis d'apprentissage dans certaines certifications, dans l'utilisation de normes professionnelles, et dans la planification et la mise en place de cadres de certification. La plupart avancent dans la bonne direction et comprennent ce qu'il y a à faire.

3. Structure et thèmes de cette boîte à outils

La boîte à outils est structurée de façon à présenter et à examiner les problèmes et à décrire les expériences des pays en une série de chapitres. Chacun de ces chapitres vise à saisir une dimension de l'organisation des systèmes de certification. L'ensemble devrait donc aboutir à une compréhension de la façon dont la gouvernance (y compris la législation, la participation des parties prenantes, les institutions et les mécanismes d'assurance de la qualité) permet de créer des certifications plus pertinentes et de meilleure qualité.

Le **chapitre 1** examine les significations et les interprétations des certifications; la façon dont nous différencions les certifications traditionnelles et modernes; l'influence des CNC sur la restructuration des systèmes de certification; et la façon dont les composants anciens et nouveaux coexistent dans certains pays. La création

de certifications de grande valeur nécessite d'établir une distinction entre les différents stades de développement (initial, intermédiaire ou avancé) des systèmes de certification des pays. Nous présentons également un certain nombre d'expériences d'organisation visant à améliorer les certifications.

Les chapitres 2 à 5 examinent les quatre éléments d'organisation des systèmes de certification. Conformément à notre approche empirique, tous ces chapitres s'inspirent de nos observations et de notre expérience et citent des cas réels. Chaque chapitre se termine par des conclusions succinctes et des recommandations adressées à nos collègues des pays partenaires. Nous indiquons les éléments que les pays doivent posséder, et non ce qu'il serait idéal de mettre en place, pour que leur système de certification fonctionne efficacement et produise des certifications nouvelles et renouvelées.

Le **chapitre 2** porte sur les objectifs, les fonctions et les processus propres à la législation dans un système de certification. Nous expliquons l'importance de la réglementation. Nous décrivons et nous examinons des exemples de législations primaires et secondaires en matière de certification. Cette analyse porte notamment sur le champ d'application de ces législations, leur caractère prescriptif ou plus souple dans les pays partenaires ainsi que sur la façon dont la législation peut faciliter la participation active des parties prenantes ou la conception des arrangements institutionnels (rôles et responsabilités).

Le **chapitre 3** s'intéresse aux parties prenantes et autres acteurs concernés, aux organismes qui font le lien entre l'EFP et les certifications et le marché du travail. Il recense aussi les parties prenantes qu'il y a lieu d'impliquer. Nous citons également les institutions qui s'efforcent d'associer les parties prenantes à la réforme des certifications, les outils qu'elles utilisent et les rôles joués par ces organismes dans les systèmes de certification. Cette analyse porte sur les partenaires sociaux, mais aussi sur les organisations de la société civile. Nous examinons également la différence entre les plates-formes de dialogue et les organismes de mise en œuvre.

Au **chapitre 4**, nous examinons plus en profondeur les institutions qui jouent un rôle dans les systèmes de certification. Nous en décrivons les rôles et nous examinons les différences de structure entre les pays et le rôle joué par les autorités de certification spécialisées. Cette réflexion reprend certains des thèmes abordés au chapitre 2. Nous examinons l'élargissement des aspects de gouvernance influencés par les CNC, l'érosion des monopoles ministériels dans la coordination, la mise au point et l'assurance de la qualité des certifications, ainsi que l'émergence de nouveaux organismes, comme les

agences de certification, les organismes d'assurance de la qualité, les organismes certificateurs et les conseils sectoriels sur les compétences mis en place en dehors des ministères de tutelle.

Le **chapitre 5** porte sur la gestion et le contrôle des aspects évoqués ci-dessus et sur le soutien apporté pour garantir la qualité des « produits » finaux, c'est-à-dire des certifications et des personnes certifiées. Dans un sens, ce chapitre aborde de manière globale les thèmes des chapitres 2, 3 et 4. La création d'un système d'assurance de la qualité requiert un dialogue entre différents acteurs, la désignation d'institutions, un accord relatif aux fonctions et une législation et une réglementation adéquates. Nous n'étudions pas en détail chaque dimension du vaste domaine qu'est l'assurance de la qualité. Plus particulièrement, nous n'examinons pas l'assurance de la qualité des prestataires, mais nous nous concentrons explicitement sur les facteurs qui déterminent la qualité des résultats du processus de certification.

Le **chapitre 6** reprend les recommandations des chapitres précédents et présente diverses séries de messages clés, chaque série visant une catégorie d'acteur dans les systèmes de certification.

Nos recommandations dans chaque chapitre et nos messages clés ne mettent pas en évidence un modèle unique à copier. Nous soulignons au contraire des principes communs fondés sur une analyse pragmatique et empirique de ce qui fonctionne le mieux. Nous nous efforçons par ailleurs de déterminer les séries de dispositifs qui fonctionnent bien dans un système de certification dans les différents environnements nationaux, étant donné que les pays varient par leur taille, leur solidité économique, leur phase de développement et leurs traditions et pratiques institutionnelles. Nous sommes fondamentalement convaincus que, malgré toutes les complexités et les difficultés de terminologie et de compréhension, tous ces éléments sont importants – parce que les certifications sont importantes.

4. Les outils d'auto-évaluation (OAE)

Une caractéristique particulière de cette nouvelle publication est l'insertion d'outils d'auto-évaluation, ou OAE. Ces derniers apparaissent à la fin de chacun des chapitres 1 à 5. La couverture à rabat de cette publication présente des conseils sur l'utilisation des OAE. Chaque outil consiste en une série de questions fermées qui mesurent les progrès du système et auxquelles il faut répondre selon un système de feux de circulation, et une série de questions ouvertes à débattre. Ces questions et leurs réponses aideront à évaluer les progrès, à réfléchir aux défis actuels, à identifier les lacunes du système et à commencer à élaborer des approches et des solutions. L'exercice peut être abordé à titre individuel pour stimuler la réflexion. Mais une meilleure façon de procéder serait

de rassembler les principaux intervenants dans le pays et d'utiliser les OAE dans le cadre d'un atelier ou d'une réunion technique. Déjà, dans plusieurs pays partenaires, des groupes d'experts, de fonctionnaires et d'autres acteurs ont organisé des ateliers et utilisé les OAE pour faciliter les discussions et identifier les actions. Ces discussions peuvent éclairer les plans d'action, les feuilles de route, les stratégies de mise en œuvre et la nouvelle législation ou les amendements à la législation existante.

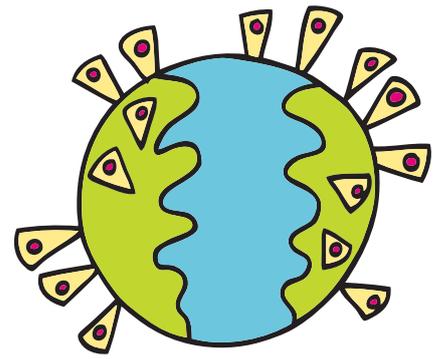
Recommandations

- Mettre l'accent sur les questions organisationnelles en vue de mettre en œuvre des concepts tels qu'un CNC.
- C'est urgent. Il faut agir maintenant, ou le changement systémique ne se produira pas.

CHAPITRE



SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS



1. Certifications, cadres des certifications, systèmes de certification
2. Une nouvelle interprétation des certifications
3. L'organisation, hier et aujourd'hui
4. Programmes ministériels concurrents
5. Faire fonctionner les cadres des certifications
6. Vers des systèmes de certification durables
7. Conclusions et recommandations

1. Certifications, cadres des certifications, systèmes de certification

Il n'est pas simple de se mobiliser, cela demande beaucoup de réflexion et de précision, mais la question relève de l'urgence pour toutes les personnes concernées. Nous n'insisterons jamais assez sur les occasions qui seront manquées si aucun changement systémique n'est initié, ni sur les avantages de certifications redynamisées et pertinentes dont des millions de personnes risquent de ne pas pouvoir bénéficier. Pour aller plus loin dans un contexte national donné, il faut se pencher sur ce que nous avons appelé le «matériel», l'infrastructure critique permettant d'organiser un système de certification efficace et efficace. Pour réaliser des réformes efficaces et en profondeur à l'échelle des systèmes, il est nécessaire de bien comprendre la distinction entre le terme «cadre national des certifications» et le système de certification dans son ensemble. Nous proposons les définitions suivantes:

Les cadres nationaux des certifications (CNC) sont des outils qui classent les certifications selon une hiérarchie de niveaux, habituellement dans une structure de grille. Chacun des niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis d'apprentissage applicables à ce niveau. Le nombre de niveaux peut varier selon les besoins nationaux. Chaque certification se voit attribuer un niveau dans le CNC en fonction des acquis d'apprentissage. Un CNC aide ainsi à classer les certifications afin de les distinguer et de les relier entre elles. Les CNC peuvent posséder d'autres fonctions sur le plan des critères de description des certifications (par ex., par type, par finalité, par filière, par structures d'unités ou par valeurs de crédit) et de l'enregistrement des certifications dans le répertoire du CNC. Un CNC met de l'ordre dans le paysage des certifications. Un cadre national des certifications est donc un instrument politique spécifique servant d'outil au sein d'un système général de certification.

On entend par système de certification l'ensemble des éléments du système d'éducation et de formation d'un pays menant à la délivrance d'une certification: les écoles, les autorités, les organes représentatifs des parties prenantes, les lois, les institutions, l'assurance de la qualité et les cadres des certifications. Tous les

pays possèdent des certifications, et ils disposent donc tous de systèmes de certification. Les systèmes de certification sont l'ensemble des dispositifs organisationnels d'un pays qui collaborent pour faire en sorte que les personnes puissent choisir et obtenir des certifications adéquates, qui répondent aux besoins de la société et du marché du travail, et offrent des possibilités d'emploi, de reconnaissance, d'avancement de carrière et d'apprentissage tout au long de la vie.

Chaque pays possède un système de certification, mais le terme «CNC» désigne un instrument spécifique au sein d'un système de certification que ne possèdent pas tous les pays.

Tous les pays partenaires qui réforment actuellement leurs certifications pour adopter des certifications fondées sur les résultats d'apprentissage utilisent un CNC comme principal outil pour accomplir ce changement. Mais les CNC ne parviennent pas toujours à relier les différents types de certifications. Même dans un cadre conceptualisé et adopté de commun accord par les parties prenantes, il est possible que les différents secteurs du système d'éducation et de formation d'un pays appliquent des principes différents en matière d'acquis d'apprentissage, d'assurance de la qualité et de normes de certification, ce qui se traduit par un CNC qui ne répond pas à l'un des objectifs clés d'un CNC, à savoir l'intégration et la comparabilité des certifications.

Les certifications et les systèmes de certification des pays partenaires se trouvent à des stades de développement différents. Nous distinguons cinq stades de développement, du stade ad hoc caractérisé par des discussions sur la réforme des certifications mais sans projets de politique ni programme de mise en œuvre, au stade consolidé auquel les programmes d'études, l'évaluation et l'apprentissage s'adaptent aux nouvelles certifications et où les personnes utilisent ces certifications pour leur avancement professionnel et leur mobilité (voir l'annexe 2 relative aux indicateurs des stades stratégiques). Dans ce chapitre, nous examinons des modes d'organisation anciens et nouveaux et la façon de faire fonctionner les CNC. Mais pour ce faire, il faut d'abord s'accorder sur ce que l'on entend par des certifications «nouvelles».

SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS

2. Une nouvelle interprétation des certifications

Selon le cadre européen des certifications (CEC), on entend par certification «le résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une autorité compétente établit qu'un individu possède au terme d'un processus d'éducation et de formation les acquis correspondant à une norme donnée». Pour de nombreux pays, cette interprétation reste plus conceptuelle que concrète. Une nouvelle interprétation de la notion de certification se répand actuellement dans les documents stratégiques et les législations, mais elle n'est pas encore généralement acceptée par les parties prenantes, et encore moins par le grand public. Il s'agit d'adopter une interprétation cohérente du terme «certification» et d'encourager les pays partenaires à adopter des définitions compatibles au niveau international.

D'autres termes techniques rendent le concept de certification plus complexe encore. On parle par exemple de certifications complètes ou partielles, de l'enseignement supérieur ou professionnel, ou encore de certifications formelles ou non formelles. Les définitions des termes «savoirs», «aptitudes» et «compétences» peuvent semer tout autant la confusion, surtout dans l'examen des compétences. Les compétences sont-elles uniquement une question d'autonomie et de responsabilité, ou bien désignent-elles un concept plus large? Englobent-elles les qualités et les attitudes? Et couvrent-elles le potentiel de la personne, ou uniquement ses capacités démontrées?

Il existe des différences culturelles importantes qui déterminent jusqu'où il est possible d'aller avec des compétences générales et de base, ou la mesure dans laquelle les certifications peuvent se composer d'unités. Certains pays insistent sur l'importance de maîtriser une profession ou un métier et considèrent qu'il n'est

pas possible de scinder une certification en plusieurs parties. Pour ces pays, le tout est plus vaste que la somme de ses parties. D'autres sont plus pragmatiques et mettent l'accent sur les compétences et aptitudes susceptibles d'être utilisées pour différents objectifs professionnels. Dans de nombreux pays partenaires, par exemple en Europe centrale, il existe une forte tradition de professionnalisation associée aux certifications. Les transitions récentes des pays partenaires ont été marquées par un processus de «déprofessionnalisation», dans lequel les jeunes s'efforcent de retarder la spécialisation et de poursuivre leur éducation plus longtemps afin de garder leurs options ouvertes. Les niveaux de réussite ont augmenté et la population est généralement plus instruite, avec des aptitudes génériques améliorées, mais cela n'a pas abouti à de meilleures certifications. Au contraire, la confiance dans les certifications existantes s'est estompée sous l'effet de facteurs tels que la prolifération de cours et de certifications et l'écart perçu entre les certifications proposées et les besoins du marché du travail. Parallèlement, le monde politique a «redécouvert» l'importance des certifications et met à nouveau l'accent sur la pertinence, l'assurance de la qualité, l'évaluation et la reconnaissance.

De nombreux pays évoluent vers des systèmes intégrés d'apprentissage tout au long de la vie et renoncent aux piliers traditionnels distincts, et souvent isolés, de l'enseignement général, de l'EFP, de l'enseignement supérieur et de la formation des adultes. Un CNC est un instrument stratégique permettant de faciliter l'apprentissage tout au long de la vie, mais surtout, les certifications elles-mêmes peuvent constituer le point de départ de la transformation des processus d'apprentissage, exprimés en acquis d'apprentissage, comme les produits des systèmes d'éducation et de formation. L'évolution vers

CERTIFICATIONS TRADITIONNELLES	CERTIFICATIONS MODERNES
Axées sur la formation initiale	Soutiennent l'apprentissage tout au long de la vie
Déterminées par les prestataires	Définies par les parties prenantes
Fondées sur un programme	Fondées sur les acquis de l'apprentissage
Formation dans un contexte figé	Parcours de formation alternatifs
Utilisées pour l'accès au premier emploi	Utilisées à différentes fins, dont l'accès à l'emploi, le changement d'emploi, la formation continue et la réorientation professionnelle
Axées sur les jeunes apprenants	Pour tous types d'apprenants
Progression essentiellement verticale	Progression et mobilité horizontales et verticales
Supervisées par une autorité unique, souvent sous la direction des ministères de l'éducation	Associent différentes institutions et différentes parties prenantes
Seules les certifications complètes sont reconnues	La reconnaissance partielle (division en unités) est un principe clé, notamment afin de faciliter la validation des apprentissages non formels et informels

Tableau 1. Certifications modernes et traditionnelles¹

¹ Source: ETF

de nouvelles certifications considérées comme le cœur même de systèmes intégrés d'apprentissage tout au long de la vie se situe sur une ligne continue, avec des rythmes de changement différents d'un pays à l'autre. Quoi qu'il en soit, comme le montre le **tableau 1**, les certifications modernes sont très différentes de leurs équivalents traditionnels.

Les certifications se composent d'acquis d'apprentissage définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, par exemple, qui fournissent des indicateurs mesurables permettant d'évaluer les capacités d'une personne. Les compétences liées au travail dans les normes professionnelles facilitent la définition des acquis d'apprentissage, et de nombreux pays partenaires ont fait des normes professionnelles le fondement des certifications professionnelles correspondantes. Une approche fondée sur les acquis d'apprentissage permet de comparer les résultats tout en permettant aux apprenants de suivre différentes filières pour arriver à ces résultats. Il convient cependant d'accorder une plus grande attention à l'évaluation et à l'assurance de la qualité afin de vérifier que l'apprentissage a effectivement abouti aux acquis escomptés.

Pour les prestataires, cela suppose de renoncer à l'approche traditionnelle liée à des normes, où les performances des étudiants sont comparées entre elles, en faveur d'acquis d'apprentissage spécifiques testés dans le cadre de normes nationales. Cette approche réduit la capacité des prestataires à délivrer des certifications à leur propre discrétion, mais les acquis d'apprentissage leur confèrent une plus grande liberté dans la définition des processus d'apprentissage. Le fait de reconnaître que les acquis d'apprentissage peuvent être issus de filières différentes permet également de développer des systèmes de validation de l'apprentissage non formel et informel. Les acquis d'apprentissage peuvent faciliter la comparaison des certifications s'ils sont définis de manière cohérente, en particulier pour les certifications dans des domaines connexes qui peuvent être classées à un niveau identique du cadre des certifications. Cela permet en principe de comparer les certifications élaborées et délivrées par différents établissements.

D'aucuns affirment encore que les certifications sont sans importance, et que la seule chose qui importe est de posséder les compétences nécessaires pour réussir, mais il s'agit là d'une simplification qu'il convient de contester. Les compétences sont importantes, surtout dans la formation professionnelle continue, mais pour démontrer que l'on dispose d'un ensemble de compétences, il est nécessaire de posséder un titre reconnu en différents endroits, c'est-à-dire une certification. Les certifications de qualité regroupent les savoirs, les aptitudes et les compétences nécessaires pour affronter le marché de l'emploi futur.

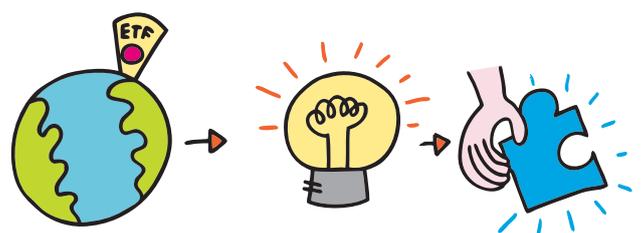
Ces certifications sont une nécessité à une époque où les travailleurs passent de plus en plus souvent d'un emploi ou d'un pays à l'autre. La nouvelle interprétation des certifications devrait aussi englober les certifications partielles ou en unités (l'unité désignant un ensemble spécifique d'acquis d'apprentissage) afin de faciliter la validation des apprentissages non formels et informels. Les certifications créent le lien essentiel entre l'éducation et le travail et mettent en place un langage commun entre les prestataires, les apprenants et les employeurs.

Le concept de CNC mis en avant par le CEC a bouleversé les concepts de certification existants dans les pays partenaires. Les certifications ont toujours été perçues comme le résultat logique d'un programme, le résultat final d'un processus d'apprentissage. Mais comme l'a démontré notre étude, l'amélioration des résultats découle des acquis d'apprentissage et les programmes doivent être élaborés en fonction des certifications, et non l'inverse. Un autre changement est que les certifications sont utilisées en tant que certificats formels, alors que dans l'esprit des gens, la certification reste synonyme de qualifications et de compétences. Ces différences d'interprétation des certifications sont profondément ancrées et n'évoluent que lentement.

3. L'organisation, hier et aujourd'hui

Dans de nombreux pays, on peut affirmer que l'ensemble des dispositifs nécessaires pour certifier les apprenants est en mutation. Des innovations sont en cours de développement et les pays adoptent de nouvelles lois, stratégies et réglementations qui appliquent les concepts modernes de certification. Des expériences et des projets pilotes sont menés sur l'élaboration de normes professionnelles, de certifications et de programmes. Pourtant, la plupart des certifications professionnelles ne reposent pas encore sur les acquis d'apprentissage et n'accordent pas une place suffisante à l'évaluation. En outre, leur mise au point n'a pas impliqué le monde du travail de façon systématique.

Dans les cas où les parties prenantes du monde du travail ont commencé à s'impliquer et collaborent à l'élaboration de normes et de certifications, les capacités et ressources sont inévitablement limitées. Certains pays restent bloqués au niveau législatif. Et les pays ne peuvent pas progresser sur la seule base d'une coopération volontaire entre les parties prenantes. Ils ont besoin d'une approche



SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS

systémique, tant au niveau du logiciel (concepts) que du matériel (dispositifs opérationnels) des systèmes de certification. Ils doivent également examiner les certifications existantes et mettre au point des centaines de certifications nouvelles. Ils doivent créer des référentiels sous la forme de bases de données accessibles aux utilisateurs ainsi que des méthodologies, des lignes directrices, des règles et réglementations, des procédures, des ressources et des institutions – et renforcer les capacités de toutes ces composantes.

Cela ne signifie pas que les systèmes de certification professionnelle dans les pays partenaires aient été entièrement dépourvus de liens avec le marché du travail. Au contraire, de nombreux pays, en particulier dans les Balkans, en Europe orientale et en Asie centrale, ont hérité de systèmes de certification professionnelle étroitement liés à la réglementation du marché de l'emploi. Le système de certification fondé sur des barèmes de l'ancienne Union soviétique, par exemple, réglementait tous les métiers autorisés et tous les titres de fonction. Le système de classement des métiers était associé à des manuels de caractéristiques de certification décrivant les compétences requises pour chaque métier. Ces caractéristiques de certification, quant à elles, servaient de base à l'élaboration de normes de formation professionnelle et de normes de l'enseignement supérieur axées sur les professions. Des listes nationales de programmes d'enseignement ou de spécialisations déterminaient les normes d'éducation nationales à mettre au point. Les normes nationales d'éducation fixaient les exigences en matière d'offre de formation et de certification. Dans la mesure où elles fixaient les exigences de certification, on pouvait les considérer comme des normes de certification. Les certifications ainsi obtenues régissaient l'accès aux métiers et aux emplois et faisaient partie du système formel d'enregistrement de la main-d'œuvre. Les diplômes délivrés à la fin des études décrivaient à la fois le domaine de spécialisation et le «métier» (kvalifikaciya en russe) auquel son titulaire pouvait accéder. Les travailleurs étaient ensuite enregistrés en fonction de leur certification ou métier dans leur livret de travail, le livret d'enregistrement professionnel de chaque travailleur. Leur niveau de salaire était lui aussi enregistré et augmentait normalement avec leurs responsabilités après l'évaluation de leurs performances. Les certifications et les niveaux de salaire déterminaient également les conditions de travail et les dispositions en matière de retraite. Des dispositifs similaires étaient en place dans l'ancienne Yougoslavie.

Plus de 25 ans après l'effondrement de l'Union soviétique, une grande partie du système survit sous des formes diverses, en particulier dans les secteurs employant toujours un grand nombre de salariés. Même longtemps après la décolonisation, on retrouve encore des éléments des anciens systèmes éducatifs français et britannique

dans les pays partenaires du sud et de l'est de la Méditerranée.

4. Programmes ministériels concurrents

Les certifications sont un thème important des politiques d'éducation comme des politiques du marché de l'emploi. Tandis que les ministères de l'éducation se concentrent sur la réforme des programmes d'études, et en particulier sur l'élargissement des programmes existants, les ministères du travail s'efforcent de faire en sorte que les descripteurs professionnels correspondent à l'évolution des besoins du marché du travail. Ce sont souvent les ministères du travail qui ont commencé à collaborer avec les représentants des employeurs ou les partenaires sociaux en vue d'élaborer des programmes de formation pour les demandeurs d'emploi et de certifier l'apprentissage des adultes (y compris non formel et informel). Cette démarche s'inscrit dans un contexte de hausse du chômage et de restructuration économique, qui nécessite d'améliorer l'apprentissage des adultes afin de faciliter la reconversion et la réorientation professionnelle. Ces premiers programmes et certifications fondés sur les compétences ont aussi eu une certaine incidence sur la réforme des programmes dans l'enseignement secondaire supérieur sous l'influence de projets de bailleurs de fonds, dans la plupart des pays partenaires. Mais même si les programmes d'études ont changé, ces changements n'ont pas toujours affectés les certifications. Les certifications restent définies par les normes éducatives nationales et demeurent le résultat du même processus de développement ou de processus similaires.

Les nouveaux CNC favorisent des certifications pertinentes, reposant sur des acquis d'apprentissage et à la qualité assurée, susceptibles de faciliter l'apprentissage tout au long de la vie, l'avancement professionnel et la mobilité des travailleurs. Mais à l'exception des métiers réglementés, les certifications ne sont généralement pas considérées comme un instrument de réglementation du marché du travail. Au contraire, les certifications devraient ouvrir la porte à un large éventail de carrières, de formations et de possibilités de développement personnel. Cette approche est bien adaptée aux personnes qui sont amenées à changer de fonction plus régulièrement, l'emploi salarié traditionnel devenant nettement moins fréquent.

Le CNC permet d'attribuer un niveau aux certifications délivrées par différentes organisations. Les certifications peuvent se voir attribuer un niveau sur la base de leurs acquis d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage permettent de comparer plus facilement différentes certifications délivrées par des établissements différents pour le même secteur professionnel ou domaine d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage permettent de comparer les résultats de l'apprentissage dans différents contextes, ce qui remet en cause le monopole

des ministères de l'éducation en tant qu'organismes et instances de délivrance des certifications. Les employeurs et les ministères de l'emploi apprécient tout particulièrement l'idée de certifications fondées sur les acquis d'apprentissage et répondant aux besoins du marché du travail. Le débat porte une fois de plus sur les certifications et ce qu'elles permettent de faire plutôt que sur les programmes éducatifs.

La transition vers un nouveau concept de systèmes de certification centrés sur les CNC nécessite de clarifier de nombreux points. Par exemple, si de nouveaux systèmes de certification sont mis au point pour soutenir l'apprentissage tout au long de la vie, quelles certifications devraient faire partie de ces CNC? Comment gérer les certifications et en garantir la qualité? Comment relier différents types de certifications? Que doit-il advenir des certifications existantes ou obsolètes? Quelles parties de l'ancien système peut-on maintenir, et quelles parties doit-on modifier? Bon nombre de ces questions ne peuvent recevoir une réponse qu'avec le temps, une fois la mise en œuvre suffisamment avancée.

5. Faire fonctionner les cadres des certifications

Nous considérons les CNC comme des outils essentiels dans la réforme systémique des systèmes d'éducation et de formation de nos pays partenaires. La première étape critique consiste à passer des CNC en tant que concepts à des cadres fonctionnels comprenant différentes certifications. Un CNC qui ne contient aucune certification n'aura aucune incidence. Mais l'enregistrement de certifications dans un CNC soulève de nombreuses questions. Par exemple, quelles certifications sont de qualité suffisante pour le répertoire du CNC? Qui peut proposer des certifications à inscrire au répertoire? Qui vérifie leur qualité et les approuve? Et qui gère le répertoire? Ces aspects relèvent davantage du système de certification au sens large que du CNC lui-même. Et un acteur à lui seul ne peut répondre à toutes ces questions.

Au sens strict, le CNC fournit une structure de niveaux auxquels sont affectées les certifications. Le CNC en tant qu'outil de classement permet de mettre de l'ordre dans le paysage des certifications. Il s'agit d'une fonction importante, et le CNC devient progressivement indispensable pour les systèmes de certification modernes. Il permet de comparer les certifications au niveau national, voire international, et rassemble tous les éléments dans une même structure organisée. Mais pour que les cadres des certifications fonctionnent, il convient de les aborder comme un élément d'un système plus large de certification couvrant tous les dispositifs ayant une influence sur la conception, la mise au point et la gestion des certifications, leur utilisation à des fins d'apprentissage, d'évaluation et de reconnaissance dans le système éducatif et sur le marché de l'emploi.



SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS

Cette boîte à outils met l'accent sur les systèmes plutôt que sur les cadres des certifications. Les études antérieures ne faisaient pas clairement cette distinction. La recommandation du Parlement européen et du Conseil² établissant le CEC opère la distinction suivante:

On entend par [...] «système national de certification»: l'ensemble des activités d'un État membre ayant trait à la reconnaissance de l'éducation et de la formation, ainsi que des autres mécanismes qui relient l'enseignement et la formation au marché du travail et à la société civile. Ces activités incluent l'élaboration et l'application de dispositions et de processus institutionnels concernant l'assurance de la qualité, l'évaluation et la délivrance des certifications. Tout système national de certification peut être constitué de plusieurs sous-systèmes et inclure un cadre national des certifications.

[On entend par] «cadre national des certifications»: l'instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux déterminés d'éducation et de formation, qui vise à intégrer et à coordonner les sous-systèmes nationaux de certification et à améliorer la transparence, l'accessibilité, la gradation et la qualité des certifications à l'égard du marché du travail et de la société civile.

Ces définitions posent cependant problème car elles se veulent à la fois succinctes et complètes. Dans la définition du CNC, la fonction de classification est exprimée clairement, ce qui permet de comprendre comment ce cadre pourrait servir à intégrer et à coordonner les sous-systèmes nationaux. Mais cette fonction n'est pas assurée par le CNC uniquement; elle nécessite la participation des parties prenantes et des institutions. Peut-on réellement affirmer que les CNC améliorent «l'accessibilité, la gradation et la qualité des certifications à l'égard du marché du travail et de la société civile» en l'absence de participation des acteurs dans le système ou en l'absence de principes permettant de guider l'élaboration et l'utilisation des certifications?

La première phrase de la définition du système de certification, quant à elle, a une portée si vaste qu'elle pourrait englober des systèmes éducatifs complets. La deuxième phrase se penche par contre sur les dispositifs institutionnels et sur les processus visant à assurer la qualité des certifications, à les évaluer et à les délivrer. La troisième phrase aurait pu expliquer les sous-systèmes. Ce terme fait-il référence aux systèmes de certification pour l'enseignement général, professionnel et supérieur et pour la formation des adultes? Ou bien s'agit-il de sous-systèmes sectoriels ou propres à un domaine particulier,

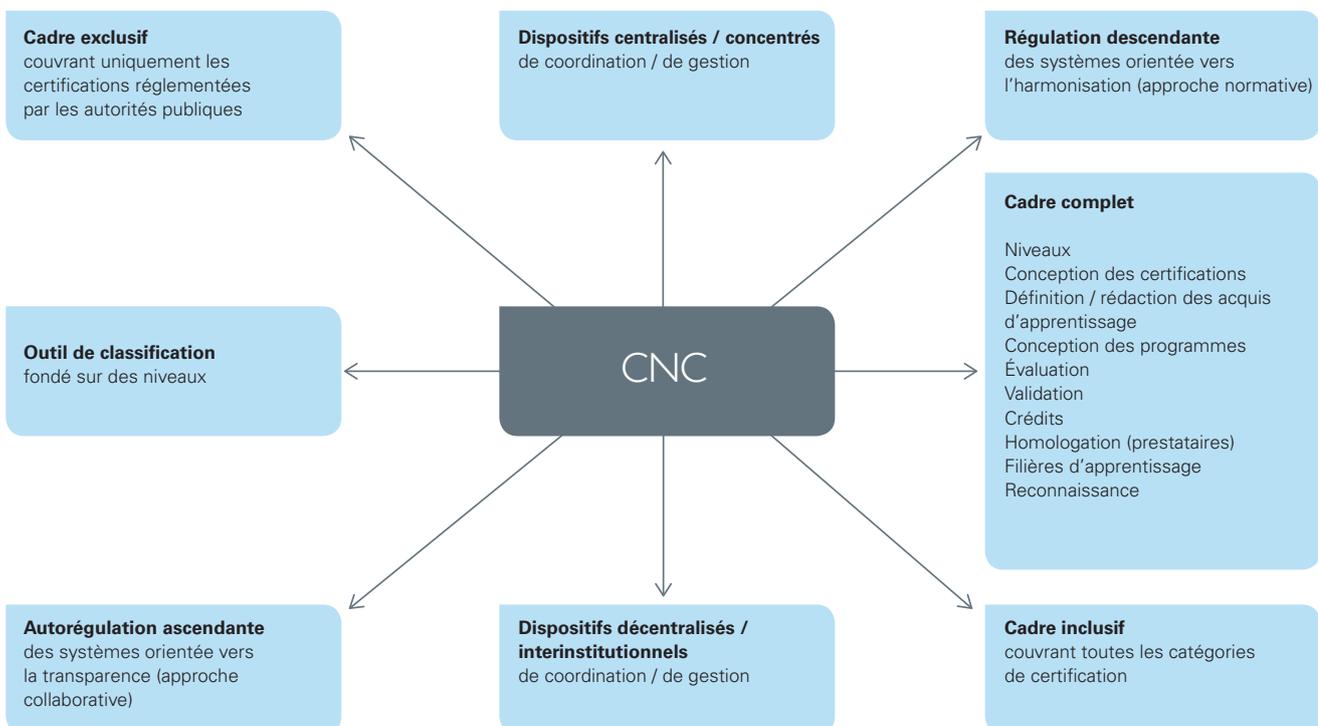


Figure 1. Portée et caractéristiques différentes des CNC³

² Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie', *Journal officiel de l'Union européenne*, C 111, 6 mai 2008, pp. 1-7.

³ Source: ETF.



Figure 2. Système national de certification de Lituanie⁵

ou de systèmes relevant de la responsabilité de différents ministères et d'autres entités?

L'Organisation internationale du travail (OIT) a poussé plus loin l'analyse de ces concepts et affirme que le CNC en tant que moteur de systèmes de certification fondés sur les acquis pourrait détourner l'intérêt pour les établissements de formation solides. L'OIT montre que, dans certains pays anglophones, les CNC ont contribué à créer des «caractéristiques distinctives» qui tendent à séparer les certifications des établissements qui les délivrent. Elle souligne que «la nature et la conception du CNC devraient reposer sur les objectifs que les décideurs politiques s'efforcent d'atteindre par la mise en place d'un CNC»⁴.

Les données factuelles provenant de nos pays partenaires indiquent que la mise en place de systèmes fondés sur les résultats (acquis d'apprentissage) s'accompagne d'efforts visant à améliorer l'organisation des formations, et que la mise en œuvre de nouvelles certifications sans améliorer les programmes, l'organisation et la formation des enseignants est une impasse qui ne permet pas de produire des systèmes plus efficaces. Les informations fournies par les pays partenaires et d'autres encore permettent de déterminer comment des systèmes de certification réels (et non idéaux) seront organisés lors de la transition des pays de modèles traditionnels vers des modèles fondés sur les résultats. À cet égard, il est primordial d'établir une meilleure distinction entre les

cadres et les systèmes, tout en évitant les définitions globales recouvrant des aspects qui se chevauchent et qui deviennent difficiles à distinguer.

La **figure 1** présente la portée et les caractéristiques des CNC, qui vont d'un outil de classification fondé sur des niveaux à un cadre complet. Ce dernier type inclut la conception des certifications, les principes de description des acquis d'apprentissage, la conception des programmes, l'évaluation, la validation et l'assurance de la qualité parallèlement aux niveaux. Ce graphique identifie les facteurs «push» et «pull» (indiqués par les flèches) dans l'organisation du système de certification, y compris la portée du cadre, les mécanismes de coordination, le degré de réglementation et les responsabilités des acteurs. Comme le suggère également la figure 1, l'organisation des certifications a une incidence sur leur qualité.

La **figure 2** présente une autre illustration schématique et montre le rôle clé joué par le CNC au cœur du système lituanien de certification. Le CNC met de l'ordre dans la conception, l'acquisition, l'évaluation et la reconnaissance des certifications, facilitant ainsi la gestion du système dans son ensemble. Ce modèle est organisé autour de processus qui ne sont pas propres à un système particulier dans la mesure où il décrit des fonctions plutôt que des mécanismes et des acteurs.

⁴Tuck, R. (2007), *An introductory guide to national qualifications frameworks: Conceptual and practical issues for policy makers*, BIT.

⁵Groupe de travail sur l'établissement du système national des certifications (2007), 'The Concept of the Lithuanian National Qualifications System', Service lituanien de formation au marché du travail.

SE MOBILISER: MOTIVATION ET CONCEPTS

6. Vers des systèmes de certification durables

Les systèmes de certification sont efficaces si les dispositifs organisationnels fonctionnent correctement ensemble pour arriver aux résultats décrits ci-dessus. Cela suppose de créer des systèmes d'interdépendances susceptibles de générer des certifications de grande valeur dont les effets ne peuvent être mesurés qu'une fois que des personnes ont effectivement été certifiées. Il est cependant possible d'améliorer dès maintenant l'organisation et la structure des systèmes. Nous avons recensé quatre éléments fondamentaux dans l'organisation d'un système de certification. Ces éléments sont communs à tous les systèmes et indépendants des facteurs locaux ou d'autres facteurs environnementaux spécifiques.

Il s'agit des éléments suivants:

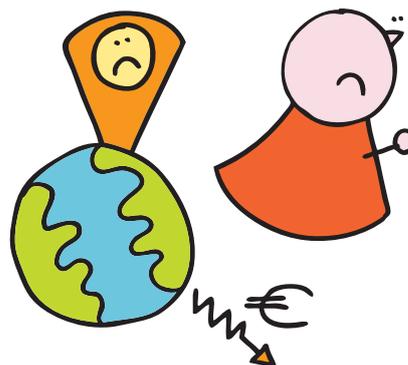
1. le contexte juridique et réglementaire;
2. un dialogue effectif avec les parties prenantes;
3. les dispositifs institutionnels; et
4. les dispositifs d'assurance de la qualité.

Plutôt que d'examiner les différences nationales, nous souhaitons recenser les points communs permettant de créer des systèmes qui fonctionnent bien. Dans le contexte de ces quatre éléments fondamentaux, nous recherchons donc la formule ou l'ensemble de dispositifs le plus efficace.

Les lois ou réglementations précisent les fonctions du CNC et les critères d'obtention des certifications, et attribuent des tâches et des responsabilités aux institutions concernées. Elles fixent également les « règles du jeu » de façon à ce que chacune des parties puisse jouer pleinement son rôle au sein du système. Les lois ou réglementations précisent souvent la finalité pratique du CNC et décrivent les exigences de base pour les certifications intégrées au cadre, les liens qui les unissent et leur mode d'utilisation. La législation est nécessaire aux réformes. Elle permet de confirmer les changements de politiques et de réglementer le système de certification. Elle contribue à la qualité et à la comparabilité des différentes certifications et fait en sorte que les ressources et les capacités nécessaires soient dégagées pour passer d'expériences pilotes à une mise en œuvre à l'échelle des systèmes. Les lois peuvent faciliter le travail, mais elle peuvent aussi imposer des règles rigides qui entravent les réformes. La législation est un processus, et les lois sont susceptibles d'être modifiées au cours des premières années de leur mise en œuvre. Un acte unique régissant le CNC, l'agence chargée des certifications ou les normes et certifications professionnelles s'avère souvent insuffisant. Il est également nécessaire de modifier les législations relatives à l'éducation et au travail et d'intégrer les principes des réformes du système de certification.

Le dialogue effectif entre les parties prenantes vise à s'assurer que toutes les parties s'engagent à améliorer les certifications et s'impliquent dans les processus nécessaires. Cela ne nécessite pas d'associer un nombre maximal d'organisations, mais de faire en sorte que tous les acteurs nécessaires puissent participer, comprennent ce que l'on attend d'eux et sachent comment contribuer. La participation des parties prenantes peut renforcer l'appropriation et la pertinence des certifications et leur acceptation aussi bien sur le marché du travail que dans le système éducatif. Les parties prenantes peuvent être impliquées à différents niveaux dans la définition des politiques ou dans leur mise en œuvre. On notera que, même si le secteur public reste un élément important des économies nationales, le secteur privé est le principal moteur de croissance de l'emploi dans les pays partenaires. De manière générale, la participation du secteur privé aux systèmes de certification est faible. Les acteurs du secteur public ont souvent conscience de ce problème et sont prêts à légiférer, à organiser et même à subventionner la participation du secteur privé. Le principal défi consiste à impliquer efficacement les représentants du secteur privé, de manière structurelle, en vue de travailler à l'amélioration des certifications. Les établissements d'éducation et de formation sont un autre groupe essentiel de parties prenantes. S'ils ne participent pas au processus, ils peuvent devenir le principal obstacle à des réformes systémiques.

Il convient de clarifier les responsabilités et les dispositifs institutionnels susceptibles de soutenir une mise en œuvre efficace et d'examiner aussi bien les capacités institutionnelles existantes que la nécessité de capacités supplémentaires. Dans certains cas, il s'agira de créer de nouvelles institutions spécialisées chargées de la coordination et de l'assurance de la qualité, ou encore d'élaborer, d'évaluer ou de délivrer les certifications. Des institutions sont nécessaires pour garantir un processus professionnel d'élaboration et d'utilisation des certifications, pour organiser la participation des parties prenantes et pour coordonner le travail de différents



acteurs à différents niveaux. Ce faisant, elles permettent aux développeurs et utilisateurs des certifications de jouer leurs rôles efficacement et de contrôler en externe la qualité du travail accompli par les différents acteurs afin d'assurer la confiance dans ces certifications.

L'assurance de la qualité vise avant tout à renforcer la confiance dans les certifications et dans les compétences des personnes qui les possèdent. L'assurance de la qualité se focalise sur deux aspects en particulier: il s'agit de s'assurer que toutes les certifications intégrées au répertoire du CNC sont pertinentes et possèdent de la valeur, et que toutes les personnes certifiées répondent aux conditions de la certification. L'assurance de la qualité du système de certification dans son ensemble joue aussi un rôle important. Elle permet de réviser régulièrement le fonctionnement des dispositifs, étant donné que les priorités de mise en œuvre du CNC changent fréquemment. La question de la qualité n'est pas un élément distinct; elle fait partie intégrante du système de gouvernance.

Il ne s'agit pas d'une découverte récente dans la mesure où l'approche «réglementaire» a toujours visé à réglementer les certifications et les acteurs des cadres des certifications. En outre, étant donné que le manque de confiance dans les certifications et les dispositifs existants est l'un des principaux facteurs qui poussent à améliorer la transparence, à se concentrer davantage sur les acquis d'apprentissage et sur la comparabilité des certifications, la qualité n'a jamais été dissociée des dispositifs juridiques et institutionnels.

7. Conclusions and recommandations

Notre motivation générale en faveur d'une mobilisation repose avant tout sur la conviction que des systèmes complets et cohérents produisent des certifications de meilleure qualité. La mise en place des quatre éléments fondateurs recensés ci-dessus, en commençant par la législation, permet d'assurer cette cohérence.



Recommandations

- Promouvoir une compréhension commune des certifications.
- Ne pas s'arrêter à l'élaboration d'un CNC. Les CNC constituent une condition nécessaire mais pas suffisante à une réforme systémique.
- Les différents systèmes doivent correspondre à leur utilisation prévue, c'est pourquoi ils sont différents. Pour apprendre des autres, rechercher les points communs plutôt que les différences.
- Examiner les certifications existantes avant d'en élaborer de nouvelles.
- Vérifier si les certifications existantes sont en adéquation avec l'apprentissage tout au long de la vie.
- Rendre toutes les certifications publiquement accessibles grâce une base de données en ligne.
- Les parties prenantes du monde du travail doivent avoir un rôle à jouer pour permettre un changement systémique.
- Reconnaître les interdépendances entre les acteurs du système. Aucun acteur ne peut accomplir le changement à lui seul.
- Définir et contrôler des indicateurs de progrès adéquats.

CERTIFICATIONS ET SYSTÈMES DE CERTIFICATION – STADES STRATÉGIQUES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

Instructions:

Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Stade (d'exploration) ad hoc/sensibilisation</p> <p>Ces groupes de parties prenantes sont-ils conscients des objectifs du CNC et des questions y afférentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ministères et agences gouvernementales? • organisations représentant les entreprises? • prestataires d'éducation et de formation? • organisations et bailleurs de fonds internationaux? <p>Des discussions stratégiques sur la réforme des certifications ont-elles lieu?</p> <p>Les plans pour un programme stratégique ou de mise en œuvre sont-ils clairs?</p>	<p style="text-align: center;">● ● ● ● ● ●</p>	
<i>Pour réflexion</i>		
<p>Stade initial/conceptualisation</p> <p>Les parties prenantes ont-elles acquis des connaissances et des compétences pour participer au processus de développement du CNC?</p> <p>Existe-t-il des réseaux stratégiques (sectoriels)?</p> <p>Les rôles et les fonctions des parties prenantes sont-ils clairs (décrits dans la législation ou sous d'autres formes)?</p>	<p style="text-align: center;">● ● ● ● ●</p> <p style="text-align: center;">● ● ● ● ●</p> <p style="text-align: center;">● ● ● ● ●</p>	

CERTIFICATIONS ET SYSTÈMES DE CERTIFICATION – STADES STRATÉGIQUES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>L'orientation stratégique relative aux certifications a-t-elle été fixée dans la législation ou par une décision à haut niveau?</p> <p>Existe-t-il des plans clairs pour la mise en œuvre d'une réforme stratégique des certifications?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les principaux éléments de l'orientation stratégique dans votre pays? 		
<p>Stade de structuration/mise en œuvre</p>		
<p>Des approches et outils sont-ils disponibles pour soutenir:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> la réforme des systèmes de certification? 	<p>● ● ●</p>	
<ul style="list-style-type: none"> la mise en œuvre du CNC? 	<p>● ● ●</p>	
<ul style="list-style-type: none"> la refonte des normes relatives aux certifications (professionnelles)? <p>Des décisions ont-elles été prises à propos:</p>	<p>● ● ●</p>	
<ul style="list-style-type: none"> de l'organisation chef de file? 	<p>● ● ●</p>	
<ul style="list-style-type: none"> des mesures de financement? 	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les principaux outils et approches utilisés pour soutenir la réforme des certifications et du système de certification? 		
<p>Stade de définition/mise en œuvre complète et suivi</p>		
<p>De nouvelles certifications fondées sur les résultats (acquis) d'apprentissage sont-elles disponibles?</p>		
<p>Des normes professionnelles ont-elles été développées?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p>Les certifications sont-elles enregistrées dans le répertoire du CNC?</p>		
<p>Le répertoire des certifications lié au CNC est-il complet et accessible au public?</p>	<p>● ● ●</p>	

CERTIFICATIONS ET SYSTÈMES DE CERTIFICATION – STADES STRATÉGIQUES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES									
<p>Le CNC comprend-t-il des types de certifications autres que les certifications formelles pour l'enseignement initial?</p> <p>Le CNC est-il accompagné par des systèmes d'assurance qualité?</p> <p>Les politiques de réforme des certifications entraînent-elles des changements dans les pratiques des prestataires de formation ou d'autres parties prenantes à travers le système (pas seulement les prestataires pilotes)?</p>	<table border="0"><tr><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr></table>	<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>									
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">Quels sont actuellement les principaux problèmes de la réforme des certifications et du système de certification dans votre pays?											
<p>Stade de consolidation/apprentissage stratégique indépendant</p> <p>Le nouveau système génère-t-il déjà des bénéfices pour:</p> <ul style="list-style-type: none">les apprenants?les employeurs et les employés?les organisations de la société civile? <p>Les curriculums, l'évaluation, l'enseignement et l'apprentissage ont-ils été adaptés aux nouvelles certifications?</p> <p>Les individus utilisent-ils les nouvelles certifications pour l'avancement et la mobilité professionnels?</p>											
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">Quelles approches sont appliquées en matière d'évaluation de l'impact et d'auto-renouvellement dans votre pays?											

PRIORITÉS ET FEUILLE DE ROUTE

PRIORITÉS CLÉS
1
2
3
4
5

FEUILLE DE ROUTE – QUESTIONS BRÛLANTES			
	QUOI	QUAND	QUI
1			FINANCEMENT
2			
3			
4			
5			
COMMENTAIRES			

CHAPITRE

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

1. Éléments essentiels d'une législation en faveur de meilleures certifications
2. Le processus législatif
3. Trouver un équilibre entre une législation souple et stricte
4. Participation des parties prenantes à l'élaboration de la législation
5. Veiller à la mise en œuvre des lois
6. Conclusions et recommandations



1. Éléments essentiels d'une législation en faveur de meilleures certifications

En quelques mots, on peut dire que les pays utilisent la législation pour réglementer les éléments qu'ils souhaitent modifier. L'objectif premier de la législation est donc de préciser les éléments à changer, les acteurs responsables, les moyens disponibles et la façon dont les organisations responsables devront rendre compte de ce qu'elles font par un système de contrôle et de comptes rendus.

Nous avons analysé la législation dans onze pays et recensé un large éventail de lois et d'actes connexes liés aux certifications. Notre examen de la législation de ces pays indique que bon nombre d'entre eux commencent par élaborer et réglementer un cadre national des certifications (CNC). D'autres commencent par créer une institution nationale des certifications, et d'autres encore créent un nouveau système de certification en dehors de leur système éducatif. La Turquie et l'Estonie, par exemple, ont créé de nouveaux systèmes de certification fondés sur des normes professionnelles. Pour la Turquie, cette réforme repose sur la loi relative à l'Autorité des certifications professionnelles. L'Estonie, quant à elle, s'appuie sur la loi relative aux certifications professionnelles.

Nous avons également examiné l'incidence directe de la législation et posé un certain nombre de questions fondamentales. La loi a-t-elle été mise en œuvre? A-t-elle atteint son but? Y a-t-il eu des effets induits sur d'autres lois? Et, dans le cas des lois en vigueur depuis déjà plusieurs années, la loi a-t-elle amélioré la qualité des certifications et changé la vie des personnes concernées? Si la loi n'a pas été mise en œuvre, pourquoi? Qu'est ce qui affecte ou bloque sa mise en œuvre?

De manière très générale, nous pouvons conclure que les lois relatives à des institutions et à de nouveaux types de certifications ont une incidence directe plus importante qu'une loi relative au CNC. Mais le principal enseignement que nous retenons est que les processus de réforme visant à améliorer les certifications nécessitent huit éléments législatifs clés qui ne peuvent pas être séparés. Les éléments clés 1 à 3 régissent les fondements, tandis que les éléments clés 4 à 8 régissent différents aspects des certifications.

Élément clé 1: Réglementation des finalités et principes

La finalité d'une loi répond à la question suivante: quel but voulons-nous atteindre avec cette loi? Les principes décrivent le fondement contextuel d'une loi et répondent à la question suivante: pourquoi avons-nous besoin de cette loi? La finalité et les principes peuvent se limiter à l'objet immédiat de la loi.

Par exemple, la finalité d'une loi relative à un CNC sera de réglementer la structure (les niveaux et descripteurs, et les types de certifications concernés), les dispositifs institutionnels et l'assurance de la qualité. Cette loi pourrait avoir pour principes de favoriser l'apprentissage tout au long de la vie et d'assurer l'adéquation entre les certifications et les besoins du marché du travail et de la société.

Une loi peut couvrir un éventail plus large de finalités et de principes et placer un cadre des certifications ou une autorité chargée des certifications dans le contexte d'un programme de réformes. Les finalités et principes d'une nouvelle loi devraient idéalement se fonder sur une stratégie nationale définie et convenue en concertation avec un large groupe de parties prenantes.

Élément clé 2: Réglementation des dispositifs institutionnels

Pour pouvoir être mise en œuvre, chaque loi devrait comporter un chapitre consacré aux dispositifs institutionnels régissant les rôles et responsabilités des autorités compétentes et énumérant les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre les dispositions de la loi. Par exemple, la loi relative aux certifications nationales du Kosovo⁶ (2008) régit le statut de l'Autorité nationale des certifications (ANC) en tant qu'entité publique indépendante, la composition de son conseil d'administration, les principales procédures de ses assemblées et de ses prises de décisions ainsi que les dispositions relatives à sa gestion et aux rapports qu'elle doit présenter.

Cette loi dispose que l'ANC est responsable de l'élaboration de politiques et de stratégies en vue de la création et de la mise en œuvre du système national de certification. La loi définit aussi une série de fonctions exercées par l'ANC dans la réglementation du CNC (y compris sa conception et son approbation) et de la délivrance des certifications.

⁶ Cette appellation s'entend sans préjudice des positions sur le statut et est conforme à la résolution 1244 du Conseil de sécurité des Nations unies et à l'avis de la Cour internationale de justice sur la déclaration d'indépendance du Kosovo – ci-après «Kosovo».

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

La loi définit les responsabilités de l'ANC comme suit:

- création et suivi d'un cadre complet des certifications;
- réglementation de la délivrance de certifications dans ce cadre, à l'exception des certifications régies par les dispositions de la loi sur l'enseignement supérieur et des certifications régies explicitement par les dispositions d'autres actes législatifs.

Élément clé 3: Réglementation de la participation des parties prenantes

Les lois peuvent régir les rôles et les tâches des parties prenantes dans la mise en œuvre des différents aspects d'un système de certification dans le cadre de ses dispositifs institutionnels, comme le montrent les exemples suivants.

La loi relative aux certifications professionnelles d'Estonie (2008) délègue de nombreuses compétences et responsabilités décisionnelles dans le système de certification professionnelle aux organisations professionnelles et sectorielles. La loi sur l'enseignement et la formation professionnels de Lituanie (adoptée initialement en 1997) crée des comités professionnels sectoriels, sous la forme d'organisations tripartites, chargés d'approuver les normes professionnelles sectorielles. Le règlement relatif à la création, à la mission et aux principes de fonctionnement des comités sectoriels de Turquie définit les procédures de création de comités sectoriels, leurs procédures de gouvernance et de travail ainsi que leurs fonctions. Il définit les comités sectoriels comme des entités tripartites collégiales chargées de formuler des conseils, d'examiner les normes professionnelles et d'évaluer la qualité. Les comités sectoriels apporteront une expertise et un retour d'expérience aux parties prenantes sectorielles dans un système national de certification régi de façon plus centralisée.

Mais la législation peut aussi constituer un obstacle à la participation des parties prenantes. En Tunisie, les représentants syndicaux ont indiqué que l'une des principales raisons de la lenteur des progrès accomplis dans la réforme du système national de certification réside dans le fait que cette réforme repose sur une législation datant de l'époque préévolutionnaire. Par exemple, selon la législation actuelle, la formation professionnelle continue (FPC) est réglementée par le gouvernement, et les employeurs et les syndicats n'ont aucun droit en ce qui concerne la définition du contenu ou l'organisation de la FPC. Cette question suscite de nombreux débats entre décideurs politiques et partenaires sociaux et différentes solutions sont proposées, comme l'instauration d'un droit individuel à la FPC et la reconnaissance des apprentissages non formels et informels. Ces idées ne pourront pas être mises en œuvre tant que la base juridique actuelle n'aura pas été modifiée.

Élément clé 4: Réglementation de l'élaboration des certifications

La réglementation de l'élaboration des certifications vise à en améliorer la qualité, à rendre les certifications comparables et à instaurer des normes et des acquis d'apprentissage au niveau national afin de garantir la pertinence des certifications pour le marché du travail et la société.

Les règles relatives à l'élaboration des certifications s'inscrivent généralement dans le contexte de lois ayant une portée plus large, par exemple des lois régissant une autorité de certification et un CNC ou une loi plus générale relative à l'EFP. Ces lois régissent les principes de la conception et de l'élaboration des certifications et instaurent des normes professionnelles nationales. C'est le cas par exemple des lois du Kosovo, de la Turquie et de la Lituanie. Des actes législatifs secondaires fixent des dispositions plus détaillées concernant les méthodologies et les exigences relatives à l'approbation et à la mise à jour des normes professionnelles.

La législation relative à l'élaboration des certifications porte normalement sur les certifications professionnelles. Les établissements d'enseignement supérieur sont autonomes et mettent au point leurs propres programmes, dont la qualité est assurée par les processus d'homologation de l'enseignement supérieur.

Élément clé 5: Réglementation du cadre national des certifications

Un CNC met de l'ordre dans l'ensemble des certifications et porte sur l'intégralité du système d'enseignement et de formation. Une loi transversale relative au CNC devrait donc régir les principales caractéristiques du CNC. De nombreux pays possèdent une loi ou un décret spécifique relatif au CNC. Dans d'autres pays, le CNC est régi par une législation plus large qui réglemente aussi d'autres éléments du système de certification (c'est le cas par exemple au Kosovo, en France, à Hong Kong et en Estonie). Les CNC sont de plus en plus intégrés à la législation relative aux sous-systèmes éducatifs, comme dans le cas des nouvelles lois albanaises relatives à l'enseignement supérieur et à l'EFP, qui font toutes deux référence au cadre albanais des certifications.

Il y a lieu de réglementer les caractéristiques suivantes des CNC.

Le **champ d'application** – Quels sont les sous-secteurs de l'éducation et les types de certifications intégrés au CNC? Ce cadre englobe-t-il des certifications qui ne sont pas le résultat d'une éducation formelle?

La **structure** – c'est-à-dire les niveaux et les descripteurs de niveaux du CNC.

La **gestion** – du CNC proprement dit et des institutions chargées de sa mise en œuvre.

Une **base de données** ou un **répertoire** – des certifications et son lien avec le CNC. Ce répertoire ou cette base de données contient-il uniquement des certifications incluses dans le CNC ou également d'autres certifications, par exemple des certifications obsolètes qui ne sont plus délivrées mais que détiennent de nombreuses personnes sur le marché du travail?

Les **liens avec d'autres instruments** – Le CNC est-il l'instrument national utilisé pour structurer et classer les certifications dans un pays, ou bien existe-t-il d'autres cadres? Comment les différents systèmes de classification sont-ils harmonisés? Par exemple, les anciens pays soviétiques comme la Biélorussie et le Kazakhstan élaborent actuellement un CNC alors qu'ils possèdent déjà un système de certification (l'ancien système de certification soviétique fondé sur la négociation collective, voir le chapitre 1) qui garantit l'accès à la formation continue, à l'emploi, à l'évolution de carrière, aux salaires et aux pensions de retraite.

L'**accès** – aux certifications et à la progression horizontale et verticale entre les certifications et les niveaux de certification, et au transfert de crédits.

Les **acquis d'apprentissage** – le fondement des certifications.

L'**assurance de la qualité** – aussi bien des certifications au sein du CNC que du cadre lui-même. Quelles sont les procédures à suivre pour inclure une certification (voir le chapitre 4)?

La **validation** – des apprentissages non formels et informels (voir l'élément clé 7 ci-dessous).

Le **CEC** – en d'autres termes, le lien avec la dimension européenne plus large, permettant transparence, mobilité et comparabilité.

Élément clé 6: Réglementation de l'assurance de la qualité des certifications

Cela suppose de réglementer les processus permettant de préserver la qualité des normes de certification, l'évaluation et la certification. Cet élément inclut également la réglementation des organes chargés d'assurer la qualité des certifications et de la coordination entre ces organes. Mais l'assurance de la qualité des certifications concerne également les procédures et critères d'inclusion des certifications dans le CNC et dans la base de données ou le répertoire. Toutes les lois qui régissent des éléments de réforme des certifications devraient contenir un chapitre consacré à l'assurance de la qualité, comme l'illustrent les exemples suivants.

Loi relative au cadre albanais de certification, Albanie: «Une certification est délivrée lorsqu'un organisme compétent décide, à l'issue d'un processus d'évaluation d'assurance de la qualité, que la personne concernée a atteint les normes définies».

Loi nationale relative aux certifications, Kosovo: «Effectuer l'assurance externe de la qualité des évaluations menant à la délivrance de certifications dans le CNC; assurer l'assurance de la qualité en interne des évaluations menant aux certifications agréées afin de garantir la cohérence dans l'application des normes.»

Loi relative au CNC, ancienne République yougoslave de Macédoine: «L'assurance de la qualité dans l'application du cadre macédonien des certifications s'applique à la qualité des certifications dans le cadre, aux procédures menant à l'acquisition des certifications et aux diplômes, attestations et certificats délivrés aux participants ayant obtenu la certification».

Le décret turc relatif au cadre turc des certifications comporte un long chapitre consacré à l'assurance de la qualité. L'une des missions premières du cadre turc est d'assurer une coopération efficace entre les organismes responsables de la qualité des certifications. L'article relatif à l'assurance de la qualité des certifications dispose ce qui suit: «Toutes les certifications faisant l'objet d'une assurance de la qualité qui ont été acquises au travers des programmes d'enseignement et de formation ainsi que par d'autres moyens d'apprentissage sont incluses dans le cadre turc des certifications. Les critères d'assurance de la qualité des certifications sont définis par l'Autorité».

Cet article est suivi par des articles consacrés aux responsabilités en matière d'assurance de la qualité pour différents types de certifications: les certifications relevant de la responsabilité du ministère de l'éducation, dans l'enseignement supérieur, sous la responsabilité de l'Autorité des certifications professionnelles dans l'EEP ainsi que d'autres certifications. Le chapitre sur l'assurance de la qualité se termine par un article relatif à la base de données des certifications: «Avec l'inclusion des certifications dans le cadre, il sera créé une base de données des certifications où sont officiellement enregistrées toutes les certifications qu'il a été décidé d'inclure dans le cadre et où sont stockées les informations relatives aux certifications. Cette base de données sera mise à jour régulièrement par le secrétariat.»

Élément clé 7: Réglementation de la validation de l'apprentissage non formel et informel

La validation de l'apprentissage non formel et informel permet aux personnes de démontrer ce qu'elles ont appris en dehors des cadres formels d'éducation et de formation de façon à pouvoir utiliser ces compétences dans leur carrière et dans un apprentissage ultérieur.

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

La recommandation de 2008 relative au CEC évoque la validation de l'apprentissage non formel et informel de façon générale et recommande aux États membres de l'UE de promouvoir les mécanismes de validation de l'apprentissage non formel et informel. La recommandation européenne de 2012⁷ relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel, par contre, fixe des objectifs spécifiques pour les États membres et déclare que ceux-ci devraient:

mettre en place, en 2018 au plus tard [...], des modalités de validation des apprentissages non formels et informels qui permettent aux citoyens: (a) de faire valider les savoirs, les aptitudes et les compétences qu'ils ont acquis grâce à l'apprentissage non formel et informel [...]; (b) d'obtenir une qualification complète ou, le cas échéant, partielle, sur la base d'expériences d'apprentissage non formelles et informelles validées [...].

Cela nécessite d'établir un lien entre les modalités de validation de l'apprentissage non formel et informel et les certifications dans le CNC d'un pays. En 2014, le Cedefop a examiné ce lien dans son inventaire européen de la validation de l'apprentissage non formel et informel⁸, qui inclut 36 rapports de 33 pays, y compris les pays non membres de l'UE que sont l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et la Turquie. Des rapports distincts couvrent les communautés francophone et flamande de Belgique ainsi que l'Angleterre, l'Écosse et le Pays de Galles au Royaume-Uni. Par ailleurs, l'inventaire de la validation de l'apprentissage non formel et informel effectué en 2016 est aujourd'hui disponible. Le Cedefop classe les pays selon trois niveaux.

Élevé: l'apprentissage acquis par des moyens non formels et informels peut être utilisé pour obtenir une certification dans le CNC et/ou pour accéder à une filière d'éducation formelle couverte par le CNC (19 pays en 2014).

Moyen: un lien entre l'apprentissage non formel et informel et le CNC fait actuellement l'objet de discussions (17 pays en 2014).

Faible: aucune discussion n'est en cours concernant la création de ce lien (0 pays en 2014).

En France et au Portugal, la validation est entièrement intégrée au CNC; une certification ne peut être placée dans le répertoire du CNC (respectivement *Répertoire national des certifications professionnelles* et *Catálogo nacional de qualificações*), que si elle est ouverte à la validation. De même, dans les quatre nations du Royaume-Uni, le lien entre la validation de l'apprentissage non formel et informel et les CNC est étroit. Dans de nombreux pays, ce lien fait actuellement l'objet de discussions. Certains de ces pays ne possèdent pas encore un CNC opérationnel ni de

modalités pour la validation de l'apprentissage non formel et informel. S'ils souhaitent suivre la recommandation de l'UE en matière de validation de l'apprentissage non formel et informel, les pays partenaires de l'ETF⁹ devraient inclure des dispositions y afférentes dans leur législation relative au CNC ainsi que des dispositions concernant le CNC dans leur législation distincte relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel.

Élément clé 8: Réglementation de la reconnaissance des certifications

Les termes «validation» et «reconnaissance» sont souvent utilisés de manière interchangeable, mais leur signification est pourtant différente. La validation désigne le processus de confirmation des connaissances, aptitudes et compétences d'une personne. La reconnaissance désigne la reconnaissance externe de cette certification (généralement une certification délivrée de façon formelle) – en d'autres termes, le document délivré à cette personne (certificat, diplôme, etc.). Deux types de reconnaissance sont pertinents pour la législation relative aux systèmes de certification.

1. Reconnaissance des certifications étrangères pour les professions réglementées. Sur la base de la directive européenne 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles des professions réglementées, les États membres de l'UE doivent se doter d'une législation visant à assurer une reconnaissance fluide et sans équivoque des certifications étrangères dans les professions réglementées. Le champ d'application de ces législations est limité. Elles précisent les normes et procédures de reconnaissance des certifications professionnelles acquises dans des pays étrangers.
2. Reconnaissance des certifications de l'enseignement supérieur (pour les professions non réglementées) au titre de la convention de Lisbonne relative à la reconnaissance. La convention de Lisbonne de 1997, élaborée par le Conseil de l'Europe et l'Unesco, a été ratifiée par la plupart des pays européens. Cette convention exige que les titulaires de certifications délivrées dans un pays bénéficient d'un accès adéquat à l'évaluation de ces certifications dans un autre pays. La convention définit des procédures et modalités détaillées pour l'évaluation et la reconnaissance des certifications. Il n'existe encore aucune convention de ce type pour les certifications de l'EFP.

2. Le processus législatif

À présent que nous avons recensé les éléments clés nécessitant un acte législatif dans un processus de réforme systémique en faveur de certifications de meilleure qualité, examinons le processus législatif en lui-même à partir d'une série de questions fondamentales: Par où commencer? Comment harmoniser l'ancienne législation

⁷ Recommandation du Conseil du 20 décembre 2012 relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel', *Journal officiel de l'Union européenne*, C 398, 22 décembre 2012.

⁸ Commission européenne, Cedefop, ICF International (2014), *European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014*.

⁹ À l'heure actuelle toutefois, seuls les pays candidats ou candidats potentiels à l'adhésion à l'UE, et faisant partie du groupe consultatif du CEC, sont censés mettre en œuvre cette recommandation directement.

et la nouvelle? Comment relier les lois cadres et des lois plus spécifiques? Comment garantir la cohérence entre les systèmes de certification, d'éducation et de formation et le marché du travail?

La réforme des certifications couvre de nombreux aspects: l'élaboration de certifications fondées sur des normes professionnelles; la participation du monde du travail à l'élaboration des certifications; la mise en place de l'assurance de la qualité des certifications parallèlement à l'assurance de la qualité des prestataires et programmes; la mise en place d'un CNC afin d'assurer l'ordre et la transparence dans les types et niveaux de certification; et la création d'une base de données afin de rendre les informations relatives aux certifications accessibles au public.

Les processus de réforme de ce type peuvent prendre jusqu'à dix ans et sont difficiles à planifier de manière linéaire. Le point de départ du processus de réforme et le début du processus législatif sont-ils importants? Il faut bien commencer quelque part! En règle générale, il est possible de légiférer lorsque les principales parties prenantes sont arrivées à un accord concernant le sens des changements nécessaires. Le meilleur conseil que nous puissions donner est donc de commencer par une stratégie de réforme des certifications. Cette stratégie devrait analyser les principaux problèmes que vous souhaitez résoudre et les mesures requises pour les résoudre. Les utilisateurs finaux manquent-ils de confiance dans les certifications? Existe-t-il un décalage entre l'offre de certifications et la demande du marché du travail? Des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie sont-elles bloquées par le manque d'accès et de perméabilité des possibilités d'apprentissage aboutissant à des certifications? S'il existe un consensus quant aux principaux problèmes et solutions, vous pouvez hiérarchiser et planifier les actions en différentes étapes. La législation peut être élaborée à partir de ce point. Le premier acte législatif devrait se focaliser sur quelque chose ayant une incidence immédiate. La législation est souvent une condition préalable indispensable pour obtenir des résultats. Ne retardez donc pas le processus législatif.

Les lois ne sont pas éternelles

Les lois sont faites pour l'avenir, mais elles ne sont pas éternelles. La Géorgie, la Moldavie et l'Ukraine révisent et complètent actuellement des lois relatives à leurs CNC qui ont été élaborées pour lancer une réforme des certifications il y a quelques années. Ces lois relatives aux CNC ont joué un rôle important au début de la réforme des différentes certifications, mais elles n'ont pas contribué à clarifier la relation entre les différentes certifications et à ordonner le cadre. Ces pays reformulent actuellement leurs CNC afin de les rendre plus fonctionnels et de clarifier les relations entre les certifications aux différents niveaux.

L'approche globale adoptée et le point de départ choisi ne sont pas les éléments décisifs de la mise en œuvre d'une réforme des certifications. Les éléments décisifs sont les suivants: tout d'abord, le besoin de réforme des certifications doit être clairement identifié; deuxièmement, les différents instruments législatifs doivent être cohérents entre eux; troisièmement, l'objet de la réglementation doit être réaliste; et enfin, et peut-être surtout, il faut que tout cela puisse réellement être mis en œuvre.

Harmoniser l'ancienne et la nouvelle législation

Chaque pays possède un cadre juridique, et il n'est donc pas possible de partir d'une page blanche pour traduire en lois la réforme des certifications. Un défi majeur est de s'assurer que les instruments législatifs anciens et nouveaux sont harmonisés. Les anciennes et les nouvelles lois coexistent souvent pendant un certain temps en régissant différents composants qui fonctionnent en parallèle. Cette situation devient problématique lorsque les lois sont contradictoires et créent des compétences qui se chevauchent pour certains aspects et des lacunes réglementaires pour d'autres. La cohérence de la législation revêt une importance particulière pour la mise en œuvre. Une législation fragmentée a pour conséquence que les modalités sont confuses pour les acteurs locaux qui sont chargés de les mettre en œuvre.

Il existe deux approches principales pour assurer la cohérence entre l'ancienne législation et la nouvelle: un pays peut adapter les lois existantes en y apportant des amendements et en adoptant de nouveaux actes secondaires, ou il peut élaborer un cadre législatif entièrement nouveau. Il convient de posséder une bonne vue d'ensemble de la législation existante pour décider de l'adapter ou d'élaborer une nouvelle législation. Cela nécessite de recenser toutes les lois et tous les instruments de législation secondaire existants. Cet inventaire devrait inclure une analyse indiquant quels instruments législatifs soutiennent la réforme et lesquels sont contradictoires. À partir d'une telle analyse, il est possible de prendre une décision concernant la restructuration de la législation.

En 2015, l'Albanie a commencé à rédiger une nouvelle loi relative à l'EFP après avoir dressé l'inventaire de la législation existante en la matière. Cette nouvelle loi relative à l'EFP remplace la loi de 2002. L'ancienne loi a été modifiée à plusieurs reprises mais présente encore de nombreuses restrictions. De trop nombreux actes secondaires accumulés au fil des ans ont entraîné une fragmentation. Vu le grand nombre de modifications et de nouvelles réglementations, il est pratiquement impossible de conserver une vue d'ensemble. Différentes lois régissent l'EFP et ont créé des compétences qui se chevauchent, ou des contradictions sur certains points et des lacunes dans d'autres domaines. Malgré la multitude

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

de réglementations, de nombreux points restent confus pour les acteurs locaux qui doivent les utiliser et les mettre en œuvre.

La nouvelle loi relative à l'EFP soutiendra les réformes actuelles du système d'EFP et sera alignée sur la loi relative au cadre albanais des certifications qui a également été révisée récemment. Un ensemble d'actes législatifs secondaires d'exécution sera ajouté à la nouvelle loi sur l'EFP et à la loi révisée sur le CNC. La nouvelle législation fait partie du plan d'action de la stratégie nationale albanaise pour l'emploi et les compétences 2014–2020. (Voir la participation des parties prenantes à l'élaboration de la nouvelle loi sur l'EFP en Albanie à la section 4 du présent chapitre.)

En Géorgie, la mise en œuvre du CNC et la réforme correspondante ont entraîné une révision et une refonte des lois existantes. Selon le représentant du département de l'EFP au sein du ministère de l'éducation et des sciences, l'une des principales motivations des changements apportés récemment à la législation était de rectifier un décalage entre les actes législatifs et les stratégies nationales. Par exemple, la loi existante relative à l'EFP ne cadre pas avec la stratégie nationale pour le développement de l'EFP sur la période 2012–2020, qui prévoit la mise en œuvre d'un enseignement professionnel ouvert, inclusif, moderne et axé sur le développement.

C'est pourquoi le ministère a décidé de rédiger une nouvelle loi sur l'EFP. Cette loi vise à combler l'une des principales lacunes du système d'EFP, à savoir l'absence de passerelle entre l'EFP initiale et les filières de l'enseignement supérieur. Cette lacune fait de l'EFP une impasse du point de vue de l'apprentissage tout au long de la vie et de la carrière, les étudiants de l'EFP n'ayant pas la possibilité de terminer leur scolarité secondaire et d'accéder à l'enseignement supérieur après l'obtention de leur diplôme. Une autre modification importante prévue est l'intégration des sous-cadres actuels du CNC, relativement isolés, dans un cadre global des certifications. Cette responsabilité est déléguée au Centre national pour l'amélioration de la qualité de l'enseignement. Les partenaires sociaux participent aussi activement à ce processus. (Voir la participation des parties prenantes à l'élaboration de la nouvelle loi sur l'EFP en Géorgie à la section 4 du présent chapitre.)

Législation primaire et secondaire

Les dispositifs législatifs varient d'un pays à l'autre, mais ils ont généralement pour point de départ une Constitution qui définit les pouvoirs et les rôles du Parlement ou de l'Assemblée, du gouvernement, des ministres, etc. La Constitution est la principale source de droit. Les constitutions définissent généralement la démarcation entre les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire et

répartissent l'autorité entre ces différents pouvoirs.

Le pouvoir législatif est l'autorité chargée de promulguer des lois. Dans les systèmes parlementaires, le pouvoir législatif est représenté par le Parlement ou l'Assemblée. Les lois adoptées par le Parlement ou l'Assemblée sont les législations primaires, qui établissent des principes généraux.

Le pouvoir exécutif est l'autorité chargée de faire respecter les lois et de faire en sorte qu'elles soient appliquées comme prévu. Le pouvoir exécutif comprend le chef de l'État (président) et ou le chef de gouvernement (Premier ministre) et les ministres. La plupart des pays possèdent une législation primaire relative à l'EFP et à l'enseignement supérieur, adoptée par le Parlement et signée par le président. Le président, le conseil des ministres ou le ministre de l'éducation (ou son équivalent) fixe ensuite des dispositions détaillées par le biais d'actes législatifs secondaires. Cette législation secondaire peut prendre la forme de décrets, d'ordonnances, d'arrêtés ou de règlements, le titre exact variant selon le système juridique de chaque pays.

En résumé, la législation primaire fixe les principes généraux et est adoptée par le Parlement ou l'Assemblée. La législation secondaire définit des dispositions détaillées sur la base du principe général et relève de l'autorité du pouvoir exécutif (chef de l'État et ministres). Par exemple, la loi primaire turque relative à l'Autorité des certifications professionnelles (2006, modifiée en 2011). La loi modifiée de 2011 (législation primaire) met en œuvre les règles relatives à l'élaboration des normes professionnelles et à l'établissement des conseils sectoriels, et définit les principes du cadre turc des certifications. Le règlement relatif au cadre turc des certifications, qui contient des dispositions détaillées, a été adopté en 2015 (législation secondaire).

Loi relative aux certifications nationales du Kosovo (2008). Cette loi a un large champ d'application couvrant la création d'un système national de certification sur la base d'un CNC réglementé par une autorité nationale des certifications. Cette loi est complétée par une série d'instructions administratives (législation secondaire) pour des dispositions plus détaillées. Les CNC sont, la plupart du temps, régis par voie de résolutions ou de décrets, mais certains petits pays, comme l'Albanie et l'ancienne République yougoslave de Macédoine, ont adopté des CNC par voie de législations primaires. Comme nous allons le voir, le niveau de détail des législations primaires varie considérablement d'un pays à l'autre.



3. Trouver un équilibre entre une législation souple et stricte

Il n'est pas facile de trouver un équilibre entre une législation souple et stricte. On peut citer des exemples de législations très strictes ou rigides, et des exemples de législations souples, voire inexistantes. La plupart des systèmes juridiques sont des systèmes mixtes contenant à la fois des dispositions strictes et souples. L'approche dominante dépend dans une large mesure de l'équilibre des pouvoirs et de la répartition des responsabilités entre les parties prenantes, ainsi que de l'héritage culturel du pays.

On trouve des exemples typiques de législation souple dans le monde anglophone, où les gouvernements ont été traditionnellement moins enclins à légiférer sur la teneur des certifications. Les initiatives visant à mettre au point des certifications sont prises par le secteur privé, selon le principe selon lequel «tout ce qui n'est pas interdit est autorisé». Le marché régule le nombre de certifications et leur qualité. Les certifications de qualité sont mises en place par les acteurs du marché, agissant librement à la recherche de la meilleure façon de définir les certifications. Les différentes certifications se font concurrence, et les consommateurs choisissent celles qui présentent le meilleur rapport qualité-prix.

Il n'y a rien d'étonnant à ce que le concept des cadres des certifications soit apparu dans les pays anglo-saxons afin de réglementer ce libre marché des certifications. Le Royaume-Uni a instauré des cadres des certifications afin d'aider les employeurs à comparer les centaines de certifications disponibles. Le Royaume-Uni possède actuellement cinq cadres des certifications qui, ensemble, intègrent la majorité des certifications utilisées dans les différents secteurs de l'éducation, de la formation et de l'apprentissage tout au long de la vie.

Un exemple typique de législation souple est le cadre écossais des crédits et des certifications (Scottish Credit and Qualifications Framework, SCQF), qui utilise des principes communs énoncés dans un manuel. Bien que ses composantes incluent des cadres réglementaires, le SCQF est un cadre volontaire. Il utilise deux mesures, le «niveau» et les «points de crédit» du SCQF, pour faciliter l'interprétation et la comparaison des certifications et des programmes de formation. Un autre exemple de législation souple est le cadre des certifications de l'enseignement supérieur (Framework for Higher Education Qualifications, FHEQ) utilisé en Angleterre, au pays de Galles et en Irlande du Nord, avec l'agence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur (Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA) comme organisme externe d'assurance de la qualité. Dans le FHEQ, les universités sont chargées d'élaborer leur propres certifications et peuvent utiliser leurs propres approches pour autant

qu'elles puissent en justifier l'usage. La législation souple correspond à la tradition de droit coutumier des pays anglo-saxons. La législation est élaborée progressivement à partir de cas particuliers généralisés à un domaine plus large, créant des précédents.

À l'autre extrémité de l'échelle, nous observons des exemples de législation stricte issus de l'autre grande tradition juridique, celle du code civil: un système de réglementation par l'État reposant sur des principes généraux étendus de manière logique à un ensemble systématique de lois. Les dispositifs stricts visent à créer des certifications de qualité et à les rendre obligatoires pour les utilisateurs. Les certifications de qualité sont le résultat d'un consensus et d'une coopération entre différents acteurs, et non de la concurrence. Dans les pays possédant des dispositifs stricts, les cadres des certifications ne visent pas à réglementer le libre marché des certifications mais à établir des principes favorables à des certifications de qualité, par exemple en garantissant les conditions nécessaires à l'équité et à l'accès à la qualité pour tous.

La France a mis en place son CNC dans le cadre de sa loi de modernisation sociale de 2002. Cette loi vise à assurer la mobilité sociale des citoyens en permettant des réformes dans les domaines de la protection de la santé, de la sécurité sociale, de l'emploi, de l'éducation et de l'enseignement professionnels. La loi régit le système national français de certification et son principal instrument, le répertoire national des certifications professionnelles (le nouveau cadre français des certifications). La loi instaure aussi des instruments pour la validation de l'apprentissage non formel et dans la pratique. En vertu de cette loi, toute personne active sur le marché de l'emploi a droit à la validation de ses aptitudes et compétences, que celles-ci aient été acquises par des activités professionnelles, non professionnelles ou bénévoles. La validation peut être totale ou partielle, et les candidats dont la demande est retenue reçoivent le certificat ou diplôme correspondant, inclus dans la liste des certifications établie par les commissions sectorielles de l'économie et enregistré dans le répertoire national. La loi prévoit que les salariés ont droit à un congé payé dédié à la validation des acquis d'apprentissage issus de l'expérience.

Les *Ausbildungsordnungen* allemandes, qui ont force de loi et sont adoptées d'un commun accord entre les partenaires sociaux et le gouvernement fédéral, sont un autre exemple de législation stricte. Ces ordonnances se fondent sur un concept d'«ingénierie sociale». Les apprenants qui ont accès à des certifications bien définies s'appuyant sur des bases larges déterminées d'un commun accord seront avantagés du point de vue de l'employabilité. Les chiffres de l'emploi des jeunes en Allemagne semblent indiquer que cette approche fonctionne, même s'il existe aussi, bien sûr, un élément important de choix de filière.

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

Tandis que les dispositifs souples se rencontrent typiquement dans les systèmes autorégulés, les dispositifs stricts se rencontrent dans les systèmes réglementés par l'État et guidés par le dialogue social. Les dispositifs stricts s'appuyant sur une législation peuvent assurer un degré plus élevé de contrôle centralisé de la qualité, et donc apporter la garantie que tous les titulaires de certifications répondent aux exigences communes d'une norme nationale unique. Dans ces systèmes, il est plus facile d'associer les certifications à des droits spécifiques en matière de salaires, de pensions et de dialogue social.

Dans la plupart des pays partenaires de l'ETF, les gouvernements centraux réglementent de façon stricte les rôles des nombreux acteurs de leurs systèmes de certification. Une étude réalisée en 2009 par le Cedefop décrit cette approche par le terme «modèle prescriptif»¹⁰. Bon nombre des pays partenaires de l'ETF sont encore en phase de transition, d'une économie planifiée vers une économie de marché. Leurs systèmes de certification sont réglementés par l'État mais le dialogue social est peu développé. Les pays manquent d'expérience relative aux marchés et de structures fondées sur le dialogue et le consensus car, dans le passé, l'État décidait de ce qui convenait à tout un chacun. Les systèmes juridiques des pays en transition sont souvent peu performants, avec des lois adoptées sur papier mais qui trop souvent ne sont pas mises en œuvre, ni connues ou respectées du public. Un sens d'orientation juridique fait défaut.

Les pays d'Europe centrale et orientale sont en quête d'un système susceptible de remplacer leur ancien système juridique socialiste, et un retour aux lois d'avant la Seconde Guerre mondiale n'est pas envisageable dans la mesure où ces lois ne sont plus adaptées à une économie moderne et mondiale. De nouvelles lois sont en cours d'élaboration. Les gouvernements jouent un rôle central et utilisent la législation pour engager et réaliser la réforme des systèmes de certification, mais la réputation des dispositifs existants jette une ombre sur celle des nouvelles lois. La confiance dans la législation s'est érodée. La législation stricte est souvent perçue comme une garantie contre la corruption, mais si de nombreuses «usines à diplômes» existent dans un pays, qui va faire confiance à la nouvelle législation? Les lois ne peuvent pas apporter la stabilité au milieu du chaos, mais elles peuvent renforcer une société et elles peuvent s'avérer nécessaires pour abolir un monopole d'État et conférer un droit à des tiers en décentralisant, construisant des plates-formes durables de dialogue ou en déléguant des responsabilités. Mais pour être efficaces, les lois doivent s'accompagner de réformes institutionnelles (voir le chapitre 4).

La législation devrait renforcer la confiance dans les certifications

Dans les pays où la confiance dans les certifications est faible, la législation peut renforcer cette confiance

en définissant des modalités explicites d'élaboration et d'évaluation des certifications, avec des instances réglementaires solides chargées de superviser ces dispositifs. Une législation très détaillée crée un système rigide difficile à changer et peut être source de bureaucratie, tandis qu'une réglementation trop partielle peut engendrer une législation vague et donner lieu à des ambiguïtés, ce qui peut être parfois utilisé comme excuse pour ne plus progresser dans la mise en œuvre.

La législation est également utilisée pour protéger les travailleurs. Par exemple, la Turquie a adopté une nouvelle approche hautement réglementée en vue de renforcer la confiance dans les certifications et de protéger les travailleurs. Une nouvelle loi (6645) adoptée en avril 2015 rend obligatoire une partie du système national de certification professionnelle. La certification sera obligatoire dans un premier temps pour 40 métiers impliquant des risques pour la santé et la sécurité. Les employeurs ont été invités à s'assurer que leurs salariés sont certifiés avant mai 2016. Cette loi concerne un grand nombre de travailleurs, dont 1,4 million de salariés dans le seul secteur de la construction.

Réglementation des professions

En réglementant les professions, les pays restreignent le droit de pratiquer une profession donnée. Les personnes sont tenues par la loi d'être certifiées par un organisme professionnel avant de pouvoir pratiquer une profession réglementée. Certains pays réglementent uniquement les professions présentant un profil de risque élevé. D'autres réglementent de nombreuses professions, voire toutes, afin de garantir la qualité des personnes qui pratiquent ces professions et de réglementer l'accès aux professions. La sur-réglementation des professions peut créer un marché du travail rigide et des obstacles à la mobilité, et il convient de l'éviter.

On peut citer comme autres exemples les anciens pays soviétiques présentant un taux relativement élevé d'emplois salariés, comme la Biélorussie, la Russie, l'Ukraine et le Kazakhstan, qui ont tendance à mettre en place des dispositifs stricts s'appuyant sur le système réglementaire qui existait à l'époque soviétique (voir le chapitre 1).

De nombreux cadres juridiques possèdent certaines parties strictement réglementées, en particulier pour les certifications professionnelles et pour celles de l'enseignement secondaire général, comme les certifications réglementées par l'Autorité écossaise en matière de certifications (Scottish Qualifications Authority, SQA), ou les certifications turques relevant du système national de certification professionnelle, ou encore les certifications irlandaises réglementées par l'organisme «Qualité et certifications Irlande» (Quality and Qualifications Ireland, QQI).

¹⁰ Cedefop (2009), *The relationship between quality assurance and VET certification in EU Member States*.

Cette étude décrit trois modèles de systèmes d'assurance de la qualité fondés sur des répartitions des responsabilités: les systèmes contrôlés centralisés, dirigés par le gouvernement central (modèle prescriptif); les systèmes collaboratifs, qui répartissent les responsabilités entre les parties prenantes tout en utilisant des orientations communes (modèle coopératif); et les systèmes décentralisés qui permettent aux différents acteurs de suivre leur propre voie (modèle autorégulé).

En Turquie, la législation relative à l'Autorité nationale des certifications professionnelles définit les modalités de mise au point des normes professionnelles et des certifications professionnelles nationales et la façon dont ces certifications peuvent être délivrées par des organismes de certification agréés ou des centres de tests professionnels également homologués sur la base de la norme ISO 17024.

4. Participation des parties prenantes à l'élaboration de la législation

Comme indiqué ci-dessus, il est possible de légiférer lorsque les principales parties prenantes sont arrivées à un accord concernant le sens des changements nécessaires. La participation explicite des parties prenantes devrait être une décision stratégique et non une idée qui vient après coup. L'accent est mis ici sur la participation des parties prenantes à l'élaboration de la législation, le processus qui va de la définition du contenu de la législation primaire et secondaire à l'adoption de la loi et à l'approbation de la législation secondaire. La participation des parties prenantes dans la mise en œuvre de la législation, c'est-à-dire la mise en application de la loi et l'exécution de ses dispositions, sera abordée plus en détail au chapitre 3.

Trois modèles de participation des parties prenantes à l'élaboration de la législation

Dans la plupart des cas, le ministère responsable de la législation relative aux certifications propose une nouvelle loi ou l'adaptation d'une loi existante. La rédaction d'une loi ou d'amendements à une loi est un processus technique qui requiert des compétences professionnelles et juridiques. Cependant, la définition du contenu d'une loi ne peut être laissée aux soins d'un petit groupe d'experts. La participation de toutes les parties prenantes qui seront concernées par la loi, et qui joueront un rôle dans sa mise en œuvre, est essentielle pour parvenir à une interprétation commune des principes et des engagements. Nous distinguons trois modèles de participation des parties prenantes, présentés du plus efficace au moins efficace (même si, dans la pratique, les distinctions ne sont pas toujours aussi clairement marquées).

i) Législation fondée sur une stratégie commune

Dans un scénario idéal, une nouvelle loi se fonde sur une stratégie, avec un plan d'action élaboré et adopté selon un processus de dialogue effectif entre les parties prenantes. Dans ce cas, les principes et finalités de la loi sont déjà définis dans la stratégie et le plan d'action. Le contenu de la loi définit plus en détail ces principes et finalités ainsi que les dispositifs institutionnels pour les objets de la loi, comme la réglementation d'une autorité de certification et/ou d'un cadre des certifications. Étant donné que les parties prenantes ont déjà été impliqués dans la définition de la stratégie, les spécialistes peuvent jouer un rôle plus important dans la rédaction proprement dite de la législation et les parties prenantes sont consultées avant que la loi ne soit soumise au Parlement.

ii) Créer une vision commune au cours du processus législatif

S'il n'existe pas encore de stratégie ni de vision commune pour l'avenir, cette vision doit être définie pendant le processus d'élaboration de la législation. Cela suppose une participation active des parties prenantes au processus législatif lui-même. Le secteur privé peut même prendre l'initiative de proposer des projets de loi. Cette situation s'est présentée en Ukraine, où le ministère de l'éducation tient avant tout à améliorer l'éducation et la formation par une meilleure offre, tandis que les employeurs se concentrent surtout sur l'amélioration des qualifications des travailleurs. Les employeurs ont proposé plusieurs lois qui n'ont pas abouti, mais des changements structurels pourraient être réalisés prochainement. Une nouvelle loi-cadre nationale relative à l'éducation est en cours d'adoption pour remplacer la loi sur l'éducation vieille de 20 ans. Cette nouvelle loi a pour objet de réglementer le système éducatif pour l'avenir et de créer un cadre pour un système d'apprentissage tout au long de la vie. L'Ukraine avait déjà créé un CNC en 2011, mais il lui manque une base législative plus large. Un processus de deux ans a été engagé afin de décider du contenu de la nouvelle loi et déterminer comment utiliser le cadre des certifications pour favoriser l'apprentissage tout au long de la vie, la création de nouvelles filières et l'assurance de la qualité au-delà du système éducatif formel. Ce processus a commencé par une table ronde d'experts¹¹ organisée conjointement par la commission de l'éducation et des sciences du Parlement ukrainien (Verkhovna Rada), l'ETF et le Conseil de l'Europe. La commission de l'éducation et des sciences, focalisée principalement sur les possibilités offertes aux citoyens, et le ministère de l'éducation, soucieux avant tout des besoins du système éducatif, ont adopté des positions différentes. Les représentants des fédérations patronales ont été pleinement associés à ce processus et ont insisté en particulier sur la formation des adultes, la pertinence des certifications et les mécanismes indépendants d'assurance de la qualité. Cette loi a été débattue lors de plusieurs audiences au Parlement, mais son adoption reste incertaine.

iii) Rédiger la législation puis tenter d'obtenir l'accord des parties prenantes

Si les parties prenantes sont peu impliquées, leur influence sur la législation est limitée également. Dans un tel contexte, ce sont surtout les pouvoirs publics qui proposent de nouvelles lois et qui se chargent de la majeure partie du travail rédactionnel. Les représentants de l'industrie, des prestataires de formations et des ONG sont consultés sur les projets de loi et leur retour est pris en considération dans le projet final soumis au Parlement pour adoption ou à un pouvoir exécutif pour approbation. La consultation intervient généralement à une phase ultérieure du processus de rédaction, dans un certain nombre d'audiences publiques organisées après que le projet de loi ait été débattu au sein du ministère. En fait, ce modèle vise

¹¹ 'How to regulate national qualifications, qualifications framework and Qualification Authority in the National Framework Law on Education', Table ronde, Kiev (2011).

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

plus à la validation de l'avis des parties prenantes qu'à leur participation. Le gouvernement devrait prendre l'avis des parties prenantes au sérieux et permettre leur participation. Il est notamment préférable de consulter les représentants de l'industrie à un stade précoce de l'élaboration de la législation, vu que chaque instrument législatif visant à renforcer la confiance dans les certifications implique aussi bien le système national d'éducation et de formation que le marché du travail.

L'expérience montre que les employeurs sont accaparés par les besoins journaliers de leurs entreprises et n'ont pas le temps ni les compétences nécessaires pour participer à l'élaboration d'une législation en faveur de meilleures certifications. Toutefois, ils peuvent toujours être consultés par l'intermédiaire de leurs représentants organisationnels ou sectoriels. La participation active de l'industrie nécessite la mise en place de fédérations patronales, de fédérations sectorielles, d'une chambre de commerce et de syndicats. Ces organismes peuvent inscrire à leur programme des questions liées à la qualité des certifications, et créer des groupes de travail spécialisés disposant du temps et des compétences nécessaires pour participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une réforme des certifications (y compris de la législation concernée). Dans de nombreux pays, une approche émergente consiste à créer des conseils sectoriels sur les compétences qui peuvent se charger d'exprimer le point de vue des secteurs dans la réforme des certifications, et entre autres les besoins en matière de législation nouvelle et/ou révisée.

En Géorgie, la rédaction de la nouvelle loi sur l'EFP a commencé par la création d'un groupe de travail composé d'une vingtaine d'experts et coordonné par le ministère de l'éducation et des sciences. Ce groupe a examiné en détail les thèmes et les dispositions de la loi. Un groupe plus restreint d'experts juridiques a élaboré le premier projet de la nouvelle loi sur la base des résultats des discussions du groupe de travail. Le projet de loi sera débattu au Parlement en 2016. Les représentants des organisations patronales de Géorgie reconnaissent jouer un rôle relativement passif dans l'élaboration de la législation relative à l'EFP. Les partenaires sociaux ne sont consultés qu'à un stade avancé du processus de rédaction, au moment du débat public.

Rôle des bailleurs de fonds internationaux

Les pays partenaires associent parfois des bailleurs de fonds internationaux à l'élaboration de la législation. Des experts externes peuvent accélérer les processus en apportant leurs connaissances, leur expérience et un financement. Toutefois, ils travaillent toujours dans un contexte national, avec les autorités locales qui déterminent, au final, les progrès accomplis. Une stratégie nationale commune devrait être le point de départ, et les experts externes devraient collaborer avec le gouvernement et les autres parties prenantes.

À défaut d'engagement de la part du gouvernement ou des parties prenantes envers leur travail, ou si cet engagement s'affaiblit en raison de désaccords internes ou de l'évolution des réalités politiques, les experts extérieurs risquent de travailler de manière isolée, et de voir leurs travaux enterrés au fond d'un tiroir dans un cabinet ministériel.

Certains projets de lois modernes concernant les systèmes de certification professionnelle élaborés dans le cadre de projets européens ont été rejetés par les gouvernements parce que l'écart entre le projet de loi et les pratiques d'un système traditionnel reposant encore largement sur les contributions des acteurs était trop important. L'enseignement à en tirer est qu'il n'est pas possible d'imposer des lois. Un autre élément à prendre en considération est que certains concepts étrangers ne se traduisent pas facilement dans certaines langues nationales officielles. Toutefois, il n'y a aucun problème à adapter la terminologie internationale en termes locaux pour mieux comprendre et mettre en œuvre les réformes.

Le conseil des ministres albanais a adopté une stratégie pour l'emploi et les compétences 2014–2020, assortie d'un plan d'action concret, qui prévoit la refonte de la législation en matière d'EFP. Une nouvelle loi alignée sur les principes et finalités du cadre albanais des certifications a été préparée avec le soutien de l'ETF et de bailleurs de fonds. Le ministère de la sécurité sociale et de la jeunesse (responsable du système d'EFP en Albanie) a créé un groupe plus large d'experts représentant les ministères, l'agence chargée de l'EFP et des certifications (NAVETQ) ainsi que le service national de l'emploi. Des ateliers ont été organisés afin de discuter des principes et des différents chapitres de cette nouvelle loi avec ce groupe d'experts. Ayant fait l'objet d'une consultation auprès des parties prenantes, le projet de loi relatif à l'EFP est aujourd'hui adopté par le Parlement. Une nouvelle législation secondaire (lois et réglementations) est en cours d'élaboration.

5. Veiller à la mise en œuvre des lois

Une loi n'est jamais qu'un texte sur un bout de papier, et elle ne fera aucune différence si elle n'est pas mise en œuvre correctement et à temps. La «mise en œuvre» suppose la mise en application et le respect de la loi et la réalisation de ce qu'elle promet. Plusieurs conditions sont nécessaires pour y parvenir.

Changement politique

Le changement politique fait partie de la vie et de la démocratie; de nouveaux ministres sont désignés, les politiques évoluent, des agences anciennes et nouvelles travaillent en parallèle. Le défi consiste à faire en sorte que le changement soit rapide, non seulement quand les conditions sont favorables, mais aussi quand la situation devient plus difficile. Pour ce faire, il faut que la réforme

des certifications soit intégrée à des réformes plus vastes, soutenue par des bailleurs de fonds et des agendas de l'État et qu'elle bénéficie du soutien des parties prenantes.

Il est important de communiquer les plans de réforme aux nouveaux décideurs et de les relier à leurs priorités. Ce faisant, il est possible de créer les conditions nécessaires à la poursuite des réformes après un changement politique. Il est tout aussi important de se focaliser sur les résultats et de mobiliser les personnes en faveur des réformes, notamment les utilisateurs finaux tels que les apprenants et leur famille ainsi que les représentants des salariés et des employeurs.

Un langage sans ambiguïtés

Une loi doit être formulée de façon à pouvoir être exécutée, et il convient donc de la rédiger dans un langage clair. Le manque de clarté d'une loi peut être le résultat d'une utilisation négligente de la langue, d'une ambiguïté concernant ce qui est réglementé ou encore d'un manque de consensus quant à son contenu. Les descriptions vagues dans un texte de loi aboutissent rarement à des actions concrètes. Les experts juridiques peuvent aider à rédiger une loi dans un langage sans ambiguïtés uniquement s'ils savent eux-mêmes, de façon parfaitement claire, ce qu'il faut décrire. Dans les consultations relatives aux projets de loi, l'une des questions fondamentales à poser est si la loi est absolument claire.

Cohérence avec les autres lois

Si une nouvelle loi contredit d'autres lois existantes, à savoir la législation primaire, alors cette nouvelle loi ne peut pas être mise en œuvre. Ceci se traduira par une situation ambiguë pour les praticiens et les utilisateurs finaux, ce qui constitue un exemple de mauvaise législation. Cette situation sape la confiance dans la nouvelle loi, et dans la législation de manière générale. Lors de la rédaction d'une nouvelle loi ou de la révision d'une loi existante, il convient donc de recenser et comparer les autres législations pertinentes et de s'assurer de la cohérence avec ces autres lois. L'Albanie, par exemple, a récemment révisé la loi relative au CNC adoptée initialement en 2010 mais qui n'a jamais été correctement mise en œuvre. Les autres lois pertinentes qui ont été prises en considération afin d'assurer la cohérence avec la révision de la loi relative au CNC sont la nouvelle loi sur l'enseignement supérieur (adoptée en 2015); la nouvelle loi sur l'EFPP (adoptée en 2016); une nouvelle loi sur les métiers de l'artisanat (préparée en 2016); et le nouveau Code du travail (révisé en 2015). Dans le cadre des réformes, une nouvelle loi remplace des lois et réglementations anciennes qui ne sont plus valides. Dans ce cas, la nouvelle loi contient un article indiquant que cette loi prévaut sur les autres lois concernées.

De même, la cohérence peut poser problème dans les pays qui ont adopté rapidement de nouvelles lois après la fin du régime soviétique. Les systèmes juridiques de certains pays ne permettent pas directement un référencement croisé et font simplement référence aux «autres législations». Ces autres actes pourraient inclure des lois relatives à l'éducation mais aussi à la finance, à l'immobilier, au travail et au statut juridique des établissements d'enseignement supérieur et d'EFPP.

Un siège institutionnel

Pour garantir l'exécution de ses dispositions, une loi doit contenir un chapitre consacré aux dispositifs institutionnels, incluant les autorités responsables et leurs rôles dans le cadre de ces dispositifs. Ce chapitre doit clarifier la répartition des responsabilités et des compétences entre les différents acteurs en précisant quels organismes sont responsables de quelles fonctions et en définissant les compétences et missions essentielles de ces organismes. Cette démarche crée un siège institutionnel et instaure les conditions nécessaires pour une collaboration efficace entre les différents acteurs du cadre des certifications. Le chapitre 4 aborde ce point plus en détail.

Dispositifs opérationnels

La législation primaire, qui définit les principes généraux, devrait être complétée par une législation secondaire définissant les dispositifs opérationnels et les moyens nécessaires à la mise en œuvre. Le niveau de précision de la législation secondaire varie d'un pays à l'autre. Une sur-réglementation pourrait engendrer une bureaucratisation peu propice à une mise en œuvre efficace. La législation devrait également régir le financement des tâches à accomplir et les organes chargés de les exécuter.

Participation des parties prenantes et dialogue avec les parties prenantes

La législation peut régir les rôles et les tâches des parties prenantes dans la mise en œuvre des différents aspects d'un système de certification dans le cadre de ses dispositifs institutionnels. Mais pour assurer la participation adéquate des parties prenantes, il est nécessaire de mener un dialogue continu afin de partager les principes et les engagements et de permettre à tous les acteurs d'accomplir leurs tâches. Cet aspect est abordé plus en détail au chapitre 3.

LÉGISLATION EN FAVEUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS: SOUTIEN OU OBSTACLE?

6. Conclusions et recommandations

Les lois créent le contexte dans lequel des certifications de meilleure qualité peuvent être conçues et mises en place. L'adoption d'une législation est une condition nécessaire mais non suffisante pour la réforme des certifications. Pour obtenir les résultats souhaités, les lois doivent être mises en œuvre.

Recommandations

- Ne pas retarder tout processus législatif nécessaire.
- S'assurer que la législation couvre les fonctions clés recensées dans ce chapitre.
- S'assurer que la législation se fonde sur une stratégie de réforme adoptée d'un commun accord.
- Dresser l'inventaire de la législation existante afin de déterminer ce qui doit être fait.
- Veiller à harmoniser les législations anciennes et nouvelles relatives à l'éducation et au marché du travail.
- Adopter une réglementation qui émancipe les acteurs plutôt qu'une réglementation qui tente de les contrôler.
- Utiliser la législation primaire pour fixer les principes, et la législation secondaire pour les aspects opérationnels.
- Consulter/impliquer les parties prenantes lors de la rédaction des actes législatifs.
- Réglementer la participation des parties prenantes à la politique, la conception et la mise en œuvre, et supprimer les obstacles législatifs à cette participation.
- Ne pas concevoir de lois impossibles à mettre en œuvre.
- Allouer les ressources et dispositions institutionnelles nécessaires à la mise en œuvre des lois.



LÉGISLATION: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?



Instructions:

Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Législation pour de meilleures certifications</p> <p>Généralités</p> <p>Avez-vous un bon aperçu de:</p> <ul style="list-style-type: none"> la législation existante en matière d'éducation et de formation? la législation existante relative au marché du travail? la législation existante et prévue pour la réforme des certifications? 	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les lois pertinentes pour la réforme des certifications dans votre pays? Dans quelle mesure la législation existante, ou l'absence de législation, constitue-t-elle un obstacle à la réforme des certifications? 		
<p>Fonctions clés</p> <p>Les (nouvelles) lois relatives à la réforme des certifications réglementent-elles:</p> <ul style="list-style-type: none"> les objectifs et les principes? les dispositions institutionnelles et les ressources? l'implication des parties prenantes? 	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	

LÉGISLATION: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Les aspects suivants des certifications sont-ils réglementés:</p> <ul style="list-style-type: none">le développement des certifications?le CNC?les résultats (acquis) d'apprentissage?les mécanismes d'assurance qualité?la validation de l'apprentissage non formel et informel?la reconnaissance des certifications?	<p>● ● ● ● ● ●</p> <p>● ● ● ● ● ●</p> <p>● ● ● ● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">Les fonctions relatives au CNC mentionnées ci-dessus sont-elles essentielles pour la réforme des certifications dans votre pays?La réglementation de ces fonctions peut-elle être utilisée pour autonomiser les acteurs plutôt que de les contrôler? Comment?		
<p>Processus législatif</p> <p>De nouvelles lois sont-elles en cours d'élaboration (ou des lois existantes sont-elles en cours d'adaptation) afin d'améliorer la pertinence et la qualité des certifications?</p> <p>Les nouvelles lois (ou les adaptations de lois existantes) sont-elles fondées sur une stratégie nationale de réforme des certifications?</p>	<p>● ● ● ● ●</p> <p>● ● ● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">Lors de l'élaboration de nouvelles lois ou de l'adaptation de la législation existante, comment garantissez-vous que la législation correspondante soit harmonisée?Comment pouvez-vous accélérer un processus législatif qui est nécessaire à la réforme des certifications?Quelles questions requièrent une approbation parlementaire et quelles sont les questions plus techniques que le gouvernement peut régler?		

LÉGISLATION: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Implication des parties prenantes dans le processus législatif</p> <p>Les parties prenantes sont-elles impliquées dans l'élaboration de nouvelles lois?</p> <p>L'implication des parties prenantes dans la planification, la conception et la mise en œuvre de la réforme des certifications est-elle clairement réglementée par la législation existante?</p> <p>L'implication des parties prenantes dans la planification, la conception et la mise en œuvre de la réforme des certifications est-elle stimulée par la législation existante?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment consultez-vous les parties prenantes lors de l'élaboration de nouvelles lois sur les certifications? • Pouvez-vous améliorer l'implication des parties prenantes en la réglementant? Comment? • Certaines lois entravent-elles ou excluent-elles l'implication des parties prenantes? • Quels sont les obstacles les plus communs à la participation des parties prenantes? 		
<p>Mise en œuvre</p> <p>Les lois relatives à la réforme des certifications sont-elles cohérentes entre elles?</p> <p>Les dispositions institutionnelles relatives à la réforme des certifications sont-elles réglementées?</p> <p>Les lois primaires sont-elles complétées par des textes d'application pour réglementer les dispositions opérationnelles?</p> <p>Des ressources et compétences institutionnelles sont-elles disponibles pour appliquer les lois?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans votre pays, les dispositions des nouvelles lois sont-elles toujours mises en œuvre? • Dans le cas contraire, quels sont les principaux obstacles et comment pourraient-ils être surmontés? • Comment accroissez-vous l'engagement lors de l'élaboration de nouvelles lois pour la réforme des certifications? 		

PRIORITÉS ET FEUILLE DE ROUTE

PRIORITÉS CLÉS	
1	
2	
3	
4	
5	

FEUILLE DE ROUTE – QUESTIONS BRÛLANTES			
	QUOI	QUAND	QUI
1			FINANCEMENT
2			
3			
4			
5			
COMMENTAIRES			

CHAPITRE



LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?

1. L'importance de la participation des parties prenantes
2. Les parties prenantes dans un système de certification
3. Les facteurs influençant la participation des parties prenantes
4. Recensement des parties prenantes
5. Distinction entre les plates-formes de dialogue et les organes de mise en œuvre
6. Dialogue entre les parties prenantes
7. Coordination des parties prenantes
8. Conclusions et recommandations

1. L'importance de la participation des parties prenantes

Comme nous l'avons vu, dans de nombreux pays partenaires la confiance dans les certifications fait défaut. Elles sont souvent considérées comme non pertinentes ou incompréhensibles et ne reflètent pas de façon adéquate les compétences des personnes. D'aucuns pensent que les certifications n'ont pas d'importance; on entend souvent énoncer l'avis selon lequel «les personnes doivent posséder des compétences et non des diplômes».

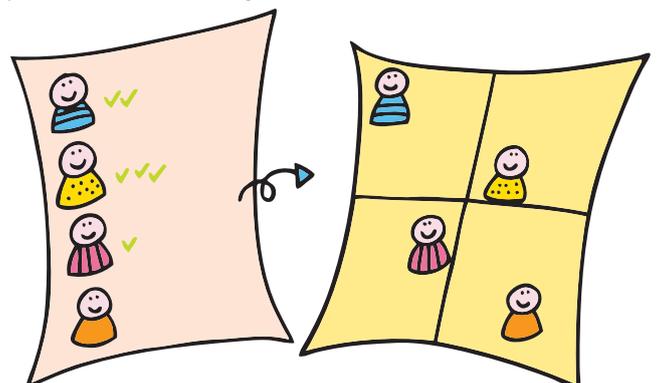
Une mobilisation des parties prenantes afin de soutenir la réforme des certifications et le système d'enseignement et de formation professionnels (EFP) devrait conduire à de meilleures certifications, à davantage d'engagement en faveur de l'enseignement professionnel et du système d'EFP, ainsi qu'à de meilleurs résultats pour les personnes. Mais il n'est pas seulement question d'une plus grande participation des parties prenantes dans le processus. Les parties prenantes peuvent aussi y gagner, car elles étendent leur influence sur les systèmes d'éducation et de formation, en veillant à ce qu'ils répondent à leurs besoins et à ceux des groupes qu'elles représentent. Alors que les ministères de l'éducation représentent l'intérêt général et les besoins éducatifs fondamentaux, la participation des différentes parties prenantes peut enrichir les acquis de l'éducation en les rapprochant de l'évolution des exigences sociales, économiques et technologiques. La mobilisation des parties prenantes peut ainsi soutenir l'établissement d'une «zone de confiance mutuelle». Ceci est décrit comme un accord des parties prenantes couvrant «la prestation, la reconnaissance et l'évaluation des acquis d'apprentissage professionnels (savoirs, aptitudes et compétences)»¹².

Le terme «parties prenantes» est connu des lecteurs, mais il convient de souligner la différence entre «parties prenantes» et «acteurs». Les parties prenantes sont des personnes, groupes ou entités ayant un rôle et un intérêt, particulier ou général, dans les objectifs et la mise en œuvre des politiques de certification. Les acteurs, en revanche, sont des agents mandatés pour des intérêts particuliers – des entités autonomes qui peuvent agir (la capacité à apporter des changements) dans une situation donnée; dans ce cas, il s'agit de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques de certification. Toutes les parties prenantes ne sont pas des acteurs, mais tous les

acteurs sont des parties prenantes, donc nous utiliserons principalement le terme «parties prenantes» dans cette discussion puisqu'il inclut forcément les acteurs.

L'importance d'impliquer les parties prenantes pour de meilleures certifications

Les différents types d'engagement peuvent conduire à des résultats différents. Il est plus difficile de parvenir à un accord sur les résultats lorsque différents groupes de parties prenantes sont impliqués, mais une approche plus inclusive à l'égard des parties prenantes peut produire de meilleurs résultats. Une étude européenne sur les certifications dans le domaine de la maçonnerie¹³ fait apparaître des niveaux de certification plus faibles parmi les maçons formés en Angleterre, contrairement à leurs homologues français, allemands et néerlandais dont les niveaux de qualification sont plus élevés. En France, en Allemagne et aux Pays-Bas, les certifications des maçons s'appuient sur une large base de connaissances, et leur élaboration est le résultat d'un dialogue entre les partenaires sociaux. En Angleterre, les certifications mettent davantage l'accent sur un apprentissage du travail en conditions réelles et au contenu plus ciblé. Leur élaboration ne résulte pas d'un dialogue social mais plutôt d'employeurs à la recherche de solutions plus rapides, moins coûteuses, réduisant le rôle des parties prenantes dont la participation aurait pu apporter de la crédibilité aux certifications en question. Comme l'étude l'indique, «toute certification professionnelle dépend, pour ce qui est de sa validité, de la participation et de l'accord de toutes les parties prenantes; plus le consensus et la participation de toutes les parties intéressées sont faibles, plus important est le risque que la valeur et le statut de la certification en question ne le soient également sur le marché du travail».



¹² Coles, M. et Oates, T. (2005), *European reference levels for education and training: Promoting credit transfer and mutual trust*, Cedefop panorama series.

¹³ Brockmann, M., Clarke, L. et Winch, C. (Ed.) (2010), *Bricklaying is more than Flemish bond: Bricklaying qualifications in Europe*, European Institute for Construction Labour Research.

LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?

2. Les parties prenantes dans un système de certification

Différentes typologies de parties prenantes existent mais, afin de simplifier les choses, nous avons recensé cinq groupes différents. Le premier est constitué des organisations représentant les pouvoirs publics, tels que les ministères et organismes gouvernementaux, mais aussi les autorités régionales. Le deuxième groupe comprend les organisations représentant les milieux professionnels, tels que les représentants des salariés et des employeurs, ainsi que les organismes intermédiaires comme les chambres de commerce et d'artisanat, ou les organismes représentant un secteur économique spécifique. Le troisième groupe est celui des établissements d'enseignement et des organismes de formation. Le quatrième est celui des apprenants, leur famille et leurs communautés. Et le cinquième est celui des bailleurs de fonds internationaux tels que le British Council, GIZ, l'UE et la Banque mondiale. Des organisations non gouvernementales (ONG) ou des organisations de la société civile (OSC) peuvent également figurer parmi les parties prenantes.

L'Organisation internationale du travail (OIT) a établi une liste des parties prenantes dans l'élaboration des cadres nationaux des certifications qui peut servir de guide pratique dans ce contexte. La liste s'étend, notent-ils, des «parties prenantes les plus évidentes» jusqu'à inclure un appel à une participation ouverte du public dans un processus de consultation qui permet à «toute personne ou organisation» d'être considérée comme «s'étant identifiée elle-même en tant que partie prenante»¹⁴.

La liste comprend:

- les chercheurs universitaires travaillant sur les questions de l'éducation et de la main-d'œuvre;
- les organismes certificateurs et les agences d'assurance de la qualité;
- les spécialistes de l'orientation et de l'insertion professionnelle;
- les organisations communautaires et bénévoles;
- les établissements d'enseignement et les organismes de formation;
- les formateurs d'enseignants et de formateurs;
- les organisations d'employeurs et de travailleurs;
- les ministères et les organismes publics;
- les apprenants et les étudiants;
- les organismes professionnels;
- les représentants des migrants;
- les associations du personnel enseignant et des formateurs.

Après avoir identifié ces groupes, et éventuellement d'autres groupes, en tant que contributeurs potentiels au développement global du système de certification, le fait de cartographier, hiérarchiser et coordonner le dialogue avec ces parties prenantes peut contribuer à obtenir et à conserver leur participation.

3. Les facteurs influençant la participation des parties prenantes

L'idéal est de recenser et d'associer tous les groupes de parties prenantes et de mettre en place des mécanismes de coopération afin d'optimiser l'accent mis sur des certifications de qualité et des politiques d'apprentissage tout au long de la vie dans un sens plus large. Il est important de reconnaître le «point d'entrée» du processus; il s'agit de l'état d'avancement actuel des parties prenantes dans le contexte d'une politique donnée – en déterminant celles qui sont les moteurs du changement – et de commencer, ou continuer, à construire à partir de ce point. Le guide de l'ETF élaboré dans le cadre du projet FRAME «Compétences pour l'avenir» formule des considérations contextuelles pour l'implication des parties prenantes¹⁵.

Parfois, le catalyseur du changement est le projet d'un bailleur de fonds; à d'autres moments, le changement est stimulé par un employeur ou un groupe d'employeurs, ou il peut être mené par des autorités locales ou centrales. Indépendamment de la partie prenante qui prend la direction, la tâche des autres parties prenantes consiste à déterminer comment soutenir ce changement, par exemple en recensant les lacunes dans les mesures prises par le gouvernement afin de favoriser un processus positif et axé sur les résultats. En Tunisie, cela a conduit à la réactivation de la mise en œuvre du cadre national de certification (CNC) par le ministère de la formation professionnelle et de l'emploi. Celui-ci a initié un processus, visant toutes les parties prenantes, en vue de l'opérationnalisation du CNC.

Comme notre expérience le montre, les facteurs varient selon le contexte et le pays. Une liste des facteurs qui influencent la participation des parties prenantes est utile pour améliorer la compréhension du contexte et surtout pour soutenir les mesures ou politiques adéquates. Bien qu'il y ait un objectif idéal commun, il n'existe pas une meilleure approche ou méthode unique pour optimiser la participation des parties prenantes aux processus de certification. Lorsqu'on examine les facteurs qui peuvent contribuer ou nuire à un dialogue efficace entre les parties prenantes, il faut se souvenir que ces dernières peuvent tout simplement ne pas bien connaître les certifications et les possibilités potentielles liées à leur participation. Quand les parties sont sensibilisées, il convient en premier lieu de déterminer la meilleure manière d'appuyer et de renforcer l'initiative, les capacités et les pouvoirs de parties prenantes spécifiques. Dans le cas de l'Ukraine, ce sont les employeurs qui ont pris l'initiative, alors qu'en Géorgie, le gouvernement met en place des structures pour faciliter la participation des parties prenantes.

L'approche globale visant à impliquer les parties prenantes au cycle complet de la réforme de l'EFP nécessiterait de les associer à tous les stades, à savoir la stratégie, la conception et la mise en œuvre, et pas uniquement à l'élaboration des certifications¹⁶.

¹⁴ Tuck, op. cit.

¹⁵ ETF (2014), *FRAME: Skills for the Future – Guide for the review of institutional arrangements*, pp. 17–24.

¹⁶ À ces fins, la «mise en œuvre» comprend également le suivi (maintenance, mise à jour, etc.) du point de vue de l'assurance de la qualité.

Un facteur transversal important est la capacité existante des organisations de parties prenantes, et la compétence technique de leurs représentants, aux différents stades de coopération. Une trop grande influence du gouvernement pourrait nuire au plein engagement d'autres parties prenantes. La répartition du pouvoir des représentants des parties prenantes dans le contexte de la prise de décision est une autre question à examiner, par exemple en Algérie, où l'on peut observer une fragmentation des organisations représentant les employeurs. Attribuer une fonction spécifique aux parties prenantes telle que la responsabilité d'élaborer des normes professionnelles, comme on l'a vu en Estonie et aux Pays-Bas, peut aider les parties prenantes à acquérir l'expertise et un rôle permanent dans les systèmes de certification. Enfin, l'impact de la politique et de la capacité d'apprentissage au travers de projets de coopération internationale, généralement parrainés par des bailleurs de fonds, peut être favorable à la participation plus durable des parties prenantes. Ces projets peuvent aussi constituer un point de départ pour les parties prenantes du marché du travail, qui peuvent alors s'organiser afin de devenir des acteurs actifs à long terme, s'exprimant avec plus de poids et ayant plus d'influence sur la politique nationale au travers de plates-formes de dialogue social permanentes et durables.

4. Recensement des parties prenantes

L'importance du recensement (de la cartographie) des parties prenantes pour la plupart des groupes identifiés dans ce guide, et en particulier pour les employeurs, n'a aucun lien avec leur contribution à la réforme du système de certification. Il s'agit d'une fonction de gestion stratégique qui devrait être encouragée en tant que bonne pratique générique, mais également d'un processus dynamique, et non d'une chose à faire une fois pour la classer ensuite. Les groupes changent au fil du temps, et leur influence relative ainsi que leur intérêt pour une question particulière changent également. Le recensement des parties prenantes doit donc être un processus permanent. Dans le chapitre 4, nous démontrons l'importance de disposer d'un organisme chef de file ou de coordination pour la réforme du système de certification. Il est probable que cet organisme se chargera de l'ensemble de la cartographie des parties prenantes. Cela ne diminue pas la nécessité, ou l'avantage, pour toutes les parties de réaliser leur propre cartographie. En outre, notre but en matière de certifications est d'encourager un changement systémique, et cela ne peut pas être réalisé par une seule institution qui fonctionne et décide d'une manière isolée. Il est nécessaire de disposer d'alliés, de construire des réseaux, quelle que soit votre position dans le système de certification. Vous devez donc savoir qui sont les autres parties prenantes et comment les impliquer afin de susciter ensemble le changement.

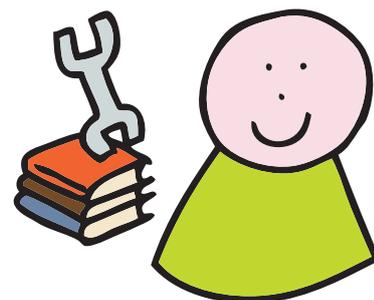
La littérature est abondante sur la cartographie des parties prenantes dans le secteur de l'EFP et en provenance

d'autres secteurs et domaines professionnels. La cartographie des parties prenantes est l'une des clés de voûte de la communication stratégique, d'où son utilisation dans la réforme du système de certification. Elle peut être utilisée pour promouvoir le dialogue et la participation – qui constituent sans doute deux formes de communication stratégique – et sera très similaire dans tous les secteurs. Tôt ou tard, vous devrez communiquer de façon systématique avec d'autres parties prenantes. Il convient d'examiner plus en détail les grandes typologies relevées ci-dessous lors de l'élaboration de communications ciblant les parties prenantes. Les types doivent faire l'objet d'analyses plus approfondies au sein de groupes et d'organisations spécifiques, et même au niveau individuel le cas échéant (par exemple un ministre du gouvernement en particulier, un universitaire, ou un philanthrope).

Les efforts de réforme de l'EFP dans le monde entier ont permis de définir des orientations utiles à la cartographie des parties prenantes. Un projet sud-africain sur la formation en milieu professionnel recommande qu'un «exercice rigoureux de 'cartographie des parties prenantes' soit effectué dès le départ». Toutefois, il indique aussi qu'«il est également important de reconnaître que l'équilibre, le rythme et le degré de participation des parties prenantes devraient être déterminés avec soin, afin d'éviter de créer un processus de gestion des parties prenantes inutilement bureaucratique et lourd»¹⁷.

Une ressource pour les normes d'apprentissage destinée aux groupes d'employeurs en Écosse suggère trois étapes pour commencer.

1. Répertoire toutes les parties prenantes ou les partenaires avec lesquels vous travaillez actuellement et définir le rôle qu'ils jouent ainsi que leur rôle potentiel futur.
2. Ajouter des parties prenantes ou partenaires qui ne participent pas actuellement, mais qui ont le potentiel de soutenir vos travaux.
3. À l'aide d'une consultation ou d'un contact direct, confirmer l'intérêt de ces parties prenantes et les noter dans une matrice de cartographie¹⁸.



¹⁷ Davies, T. et Farquharson, F. (2004), 'The learnership model of workplace training and its effective management: Lessons learnt from a Southern African case study', *Journal of Vocational Education and Training*, vol. 56, n° 2, pp. 181-203.

¹⁸ Adaptation de FISSS (2015), *Understanding the design and delivery of training programmes for apprenticeship standards: A resource for employer groups*, Federation for Industry Sector Skills and Standards.

LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?

Une fois la phase de cartographie terminée, tout processus ultérieur de consultation doit reconnaître la nécessité d'une confiance mutuelle entre les parties prenantes. Comme nous l'avons vu dans le cas des maçons anglais, seule une approche descendante peut inhiber la confiance. Il y a donc beaucoup à gagner à associer des approches consultatives ascendantes et des approches descendantes. La transparence et la participation confèrent une légitimité à une approche consultative, et par conséquent le degré de confiance sera plus élevé. Toutefois, il ne s'agit pas d'accorder la même priorité à toutes les parties prenantes. De toute façon, ce serait irréalisable.

En outre, il n'est pas nécessaire, en général, d'impliquer tous les groupes de parties prenantes avec le même niveau d'intensité en permanence. L'élaboration d'un plan stratégique, pour déterminer avec qui vous vous engagez, quand et pourquoi, est une approche plus durable. Le choix de la priorité dépendra des niveaux relatifs d'intérêt et d'influence qui sont attribués aux parties prenantes, ainsi que d'un processus d'examen des questions qui sont les plus pertinentes pour les groupes à priorité élevée (voir la **figure 3**). Les questions à poser pourraient inclure les sujets que les parties prenantes soulèvent le plus fréquemment, et la pertinence de ces sujets par rapport aux objectifs de l'engagement.

Le format approprié de la participation peut être décidé dans un processus en quatre phases.

1. Identifier: répertorier et cartographier les personnes, organisations et groupes concernés.
2. Analyser: comprendre les intérêts et les points de vue des parties prenantes.

NIVEAU DE POUVOIR	Élevé	Acteurs à garder satisfaits Conseil des ministres Ministère de l'économie Parlement Bailleurs de fonds	Acteurs clés Ministère de l'éducation Ministère du travail Confédération des employeurs Syndicats de salariés Chambres de commerce et d'industrie Universités
	Faible	Effort minimal pour ces acteurs Apprenants individuels Employeurs individuels Services de l'emploi Médias	Acteurs à tenir informés Organisations internationales Organismes publics d'EFPP Centres méthodologiques Consultants/experts Associations professionnelles
		Faible	Élevé
NIVEAU D'INTÉRÊT			

Figure 3. Matrice pouvoir/intérêt¹⁹

3. Cartographier: visualiser les relations, mises en correspondance avec les objectifs et les autres parties prenantes.
4. Hiérarchiser: déterminer les problèmes et classer la pertinence des parties prenantes par incidence probable.

Par exemple, les documents provenant des ressources en ligne sur le site Stakeholdermap.com²⁰ constituent un point de départ utile. Le site fournit des exemples, des modèles et des techniques pour recueillir et analyser les informations au sujet des parties prenantes dans les processus de gestion de projet et de communication entre entreprises, qui peuvent, pour la plupart, être facilement transférés au domaine de la réforme du système de certification. Le livre numérique de Stakeholdermap.com intitulé «4 Steps to Successful Stakeholder Management» [4 étapes pour réussir à gérer les parties prenantes] comprend des méthodes d'identification des parties prenantes telles que la cartographie conceptuelle, les réunions de réflexion, l'analyse des projets antérieurs, ainsi que l'examen des organigrammes et des répertoires.

5. Distinction entre les plates-formes de dialogue et les organes de mise en œuvre

Les parties prenantes des différentes organisations se réunissent au sein d'une plate-forme commune de dialogue dans divers contextes. Le dialogue consiste à se mettre d'accord sur l'orientation du développement, alors que la mise en œuvre concerne le travail technique découlant des mesures décidées. Ainsi, si les parties prenantes établissent un dialogue les unes avec les autres, les institutions assument quant à elles la responsabilité opérationnelle et de la mise en œuvre. Mais il n'est pas toujours facile, en pratique, de faire la distinction entre les forums de dialogue et les organes de mise en œuvre.

En Estonie, par exemple, le marché du travail est divisé en 16 secteurs selon la nomenclature statistique des secteurs économiques, et chaque secteur est géré par un conseil sectoriel sur les compétences. Les institutions représentées dans ces conseils sont désignées par le gouvernement et comprennent des organisations patronales, des syndicats, des associations professionnelles, des établissements de formation et d'éducation et les ministères compétents. Ces conseils discutent de propositions et d'avis divers et parviennent à un consensus entre les institutions représentées sur le développement et la mise en œuvre du système de certification professionnelle pour chaque secteur.

Entre autres fonctions, les conseils sectoriels sur les compétences d'Estonie sont chargés d'élaborer, d'actualiser et d'approuver les normes professionnelles et d'habiliter les organismes certificateurs à décerner des certifications professionnelles. Ils approuvent les procédures d'attribution des certifications professionnelles

¹⁹ Adaptation de Johnson, G. et Scholes, K. (1999), *Exploring corporate strategy*, Prentice Hall Europe.

²⁰ www.stakeholdermap.com (consulté en février 2017).

et fixent les frais facturés pour l'attribution et le renouvellement des certifications. La coopération entre les conseils sectoriels sur les compétences est coordonnée par le comité des présidents des conseils sectoriels sur les compétences. Ce comité se prononce sur la répartition des certifications professionnelles initiales dans le cadre estonien des certifications, examine la nécessité de créer des niveaux de certification plus élevés et approuve l'élaboration des normes de qualification professionnelle.

Des plates-formes formelles existent dans un certain nombre de pays partenaires de l'ETF: la Turquie possède des conseils sectoriels ainsi que d'autres conseils associés à la certification; la Bosnie-Herzégovine a eu un comité intersectoriel actif chargé d'établir son CNC et d'adopter un plan de mise en œuvre; et le Maroc dispose d'une commission nationale pour le CNC. Dans certains pays partenaires, il n'existe actuellement que des plates-formes informelles, par exemple en Ukraine, où le dialogue se fonde sur les activités du précédent groupe de travail sur le CNC, et en Azerbaïdjan, où un dialogue organisé par l'ETF a traité des lacunes dans la composition du groupe de travail officiel sur le CNC.

La Moldavie associe à la fois des parties prenantes de l'EFP et de l'enseignement supérieur dans des comités sectoriels, ainsi que des établissements publics et des bailleurs de fonds. Les comités sectoriels jouent un rôle dans le recensement des normes et certifications professionnelles qui devraient être élaborées pour leur secteur, ce qui peut être considéré comme une forme de dialogue sectoriel. Toutefois, leur responsabilité dans l'élaboration de normes professionnelles constitue davantage une tâche de mise en œuvre. La mise en place d'un partenariat autour d'un organisme central de certification afin de coordonner les parties prenantes peut être envisagée afin de renforcer les efforts déployés par les ministères pour stimuler la participation.

Un organisme de coordination peut également servir de lieu de rencontre neutre pour les parties prenantes. C'est le cas du Portugal, par exemple, où les conseils sectoriels de certification se réunissent régulièrement pour décider des mises à jour, des révisions ou des suppressions de certifications enregistrées et utilisées comme normes nationales.

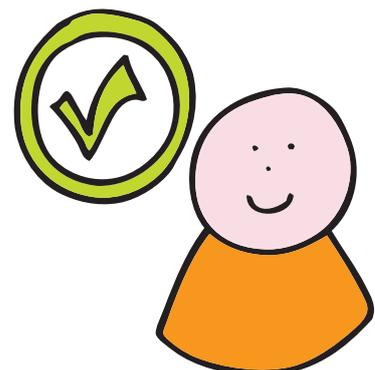
6. Dialogue entre les parties prenantes

Le dialogue est le moyen principal des différentes formes de participation des parties prenantes. Il vise à l'élaboration et à la mise en œuvre des certifications, des cadres des certifications, ou des systèmes de certification. En tant que moyen de parvenir à un objectif, le dialogue requiert des méthodes efficaces et des finalités stratégiques pour atteindre un but particulier. Différents confrères, ayant des intérêts divergents ou communs, peuvent poursuivre ce but sous des angles différents.

Le dialogue formel est mené par des acteurs qui remplissent les conditions préalables nécessaires à l'autonomie et à la représentativité, et le dialogue tant formel qu'informel peut avoir lieu au sein des secteurs économiques, des organisations professionnelles, des entreprises et d'autres partenaires sociaux (voire entre ces différents acteurs). Le dialogue informel comprend, par exemple, certains ateliers et réunions de l'ETF dans les pays partenaires. Si le caractère informel de ces activités est précieux, puisqu'il permet d'exprimer des opinions et d'utiliser un langage qui ne serait pas employé dans un cadre formel, elles risquent toutefois de ne pas dépasser le stade de la discussion exploratoire, avec peu ou pas de résultats concrets. Il est important d'expliquer l'ordre du jour dans le cadre d'un dialogue informel et d'assurer un niveau adéquat de productivité, pour veiller à maintenir la volonté des parties prenantes de rester impliquées. La prise de décisions et le degré d'influence sont de bons indicateurs d'un dialogue informel productif. Ces aspects du dialogue seront encadrés par la valeur que les différentes parties prenantes accordent aux compétences et aux certifications, qui dépend de cultures différentes des affaires publiques, du rôle de l'État et du dialogue social.

Tous ces éléments peuvent influencer la réflexion sur les pratiques comme la consultation, la médiation, le lobbying ainsi que les négociations sur la conception, la définition et la validation des certifications. Par conséquent, les thèmes éventuels de dialogue pourraient comprendre:

- l'analyse des problèmes du système actuel de certification;
- l'élaboration d'un plan de mise en œuvre;
- la formulation des niveaux du CNC et le recensement des certifications qui devraient être incluses;
- la formulation des objectifs de la réforme;
- le recensement des besoins de nouvelles certifications;
- l'examen des capacités et des dispositifs institutionnels;
- la définition de la manière dont les certifications devraient évoluer;
- la prise de décisions formelles sur les nouveaux concepts.



LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?

Il y a donc lieu de recenser et d'impliquer les parties prenantes appropriées dans les différents sujets. En pratique, il existe quatre formats de dialogue ou de participation des parties prenantes parmi les groupes recensés: **informatif, consultatif, coopératif et décisionnel**. Dans le dialogue informatif, les pouvoirs publics se limitent à informer les parties prenantes des décisions prises dans le domaine des certifications (ce qui soulève la question de savoir si ce processus peut réellement être qualifié de «dialogue»). Dans le cas du dialogue consultatif, les parties prenantes sont consultées et leurs commentaires peuvent ou non influencer les décisions. La forme coopérative va plus loin et suppose que les parties prenantes participantes soient associées au processus décisionnel en tant que partenaires. Enfin, la forme décisionnelle est la forme de dialogue où les parties prenantes prennent elles-mêmes les décisions. Le choix du format de participation des parties prenantes est bien sûr également lié aux thèmes du dialogue.

Les pays dans lesquels il existe un véritable dialogue entre les parties prenantes produisent des certifications qui sont reconnues par les parties prenantes et les bénéficiaires. En Irlande, des organismes pour la gouvernance et le dialogue sont en place sous l'égide de «Quality and Qualifications Ireland». De nombreuses parties prenantes sont associées, aussi bien au processus d'élaboration des politiques qu'à la mise en œuvre des certifications. Les objectifs des diverses formes de dialogue dans un pays donné détermineront quelles parties prenantes sont impliquées. La forme et les objectifs d'un dialogue particulier déterminent ensuite le degré de participation des parties prenantes. Les différentes formes de dialogue peuvent également être appelées «mécanismes de coopération», que ces mécanismes aient été ou non confirmés par voie de lois, de décrets ou de toute autre forme de réglementation régissant les rôles, les responsabilités et les ressources (voir le chapitre 2).

Dans de nombreux cas, ces mécanismes de coopération concernent non seulement les certifications, mais aussi d'autres aspects liés à l'EFPP, tels que le recensement des compétences nécessaires, la qualité des prestations, l'attractivité, la formation en milieu professionnel et l'élaboration des programmes d'études. Un aperçu utile de ces mécanismes de coopération est disponible dans le rapport de l'ETF sur la gouvernance de l'EFPP dans le sud et l'est de la Méditerranée²¹. Le dialogue peut être axé sur un domaine ou secteur particulier, ou orienté sur le niveau régional. Les conseils sectoriels sur les compétences dans certains pays constituent un exemple de ce type de plate-forme (voir la section 7 ci-dessous). La portée et la nature de ces plates-formes de dialogue varient considérablement, couvrant de nombreux domaines en plus des certifications.

Le processus d'élaboration des certifications comporte trois différents stades de participation des parties prenantes. Chaque stade a les objectifs, les formes de dialogue ou les mécanismes de coopération qui lui sont propres. En outre, le rôle et le type de partie prenante diffèrent à chaque étape.

Le **stade de la politique** porte sur les fonctions, les procédures et le contexte réglementaire des certifications, ainsi que sur les mécanismes de financement et de soutien. Par exemple, un comité national composé de différents types de parties prenantes peut être prévu. Dans certains cas, une des parties prenantes participantes peut être un bailleur de fonds international. Au Maroc, le CNC a été mis au point en étroite collaboration avec les parties prenantes, et en particulier avec l'association des employeurs. Toutefois, les ONG, les syndicats et d'autres organisations représentatives des salariés n'ont pas participé à ce dialogue.

Le **stade de la conception** consiste à déterminer les acquis d'apprentissage et à convenir des normes d'évaluation pour les certifications. Aux Pays-Bas, des groupes de travail au niveau sectoriel – impliquant des experts représentant les prestataires d'EFPP et les partenaires sociaux, coordonnés par des organisations sectorielles sur les compétences légalement reconnues – définissent les acquis d'apprentissage et les critères d'évaluation pour des certifications spécifiques. Dans ce cas, le degré de participation est élevé.

Le **stade de la mise en œuvre** concerne les programmes d'enseignement et de formation menant aux certifications ainsi que l'évaluation des acquis d'apprentissage. Les entreprises intéressées peuvent jouer un rôle dans l'évaluation formelle des personnes; le système dual allemand est un exemple bien connu de cette approche. La manière dont les parties prenantes sont associées au dialogue et à la coopération sur les certifications peut, dans la pratique, varier à chaque stade et d'un pays à l'autre, voire au sein d'un même pays. Cela dépend souvent de la façon dont les systèmes de dialogue sont définis et de l'importance des responsabilités et des rôles formels des parties prenantes. En Égypte, des partenariats en faveur de l'entrepreneuriat et de la formation ont été créés à la suite d'un programme de soutien des bailleurs de fonds. Ces partenariats sont organisés par secteur économique et au niveau régional. Leur mission est de rapprocher les besoins de l'industrie et le système d'EFPP, mais leur participation repose sur des mécanismes de consultation peu clairs. À ce stade, puisqu'il n'existe pas de CNC en Égypte, ces partenariats ne possèdent aucun rôle formel.

²¹ ETF (2015), «Annexe 4. Typologie des mécanismes de coordination pour l'élaboration des politiques en matière d'EFPP et de compétences», *Gouvernance de l'enseignement et de la formation professionnels dans le Sud et l'Est de la Méditerranée*, p. 69.

7. Coordination des parties prenantes

Puisque la responsabilité de la qualité des certifications incombe en définitive au gouvernement, il est raisonnable que le processus d'engagement des parties prenantes commence à ce stade. Cela soulève cependant une série de questions: Le gouvernement stimule-t-il sérieusement la participation des parties prenantes? Le gouvernement est-il ouvert à une participation ascendante? Le dialogue devrait-il avoir lieu directement entre le gouvernement et les multiples parties prenantes du système de certification, ou devrait-il exister une sorte de mécanisme de filtrage ou d'agrégation? Au sein du secteur public, le système de certification est souvent fragmenté et les parties prenantes se plaignent fréquemment de la faiblesse des liens entre les différents ministères responsables de la jeunesse, de l'éducation (l'enseignement supérieur, l'EFP et l'enseignement général dépendent parfois de différents ministères ou départements ministériels), de l'emploi et autres domaines pertinents. Les organismes qui, sur le papier, devraient veiller à la coordination des diverses parties prenantes, telles que les comités interministériels concernés par les compétences des travailleurs, n'assument pas toujours ce rôle très efficacement, ou ne se réunissent même pas régulièrement, conformément aux cadres réglementaires.

L'engagement nécessite un changement dans l'état d'esprit des fonctionnaires publics au sein des ministères responsables de la réforme des certifications, pour que les intérêts des autres parties prenantes ne soient plus traités comme des préoccupations extérieures à gérer, mais comme un intérêt public commun pour lequel un dialogue permanent et sérieux se justifie. Les opinions des parties prenantes doivent dès lors éclairer la réforme du système de certification. Mais avant d'engager le dialogue avec des parties prenantes externes, le gouvernement – qu'il s'agisse des ministères du travail ou de l'éducation, ou des agences pour l'enseignement supérieur ou l'EFP – pourrait examiner en interne qui soutient les changements proposés et déterminer ceux qui peuvent les promouvoir au mieux. Cet aspect était manifeste dans le processus d'élaboration du CNC en Azerbaïdjan, qui a d'abord cherché à créer une interprétation commune entre les parties prenantes ministérielles avant de se tourner vers des parties externes. Une approche commune et unifiée à l'égard des parties prenantes pourrait donc être adoptée.

Une fois encore, pour prendre l'élaboration d'un CNC comme exemple, l'OIT souligne qu'«il sera nécessaire pour le gouvernement de décider quel ministère mène les débats, mais aussi de créer un mécanisme interne efficace de coordination de la politique. Il pourrait prendre la forme d'un comité ministériel mixte, par exemple»²². En outre, les organismes chargés des activités de réforme spécifiques, telles que l'établissement d'un CNC ou l'amélioration de l'assurance de la qualité, auront besoin

d'un lien hiérarchique direct unique pour éviter toute confusion. Même dans les systèmes où un ministère est au sommet de la hiérarchie (souvent celui de l'éducation), si l'organisme est partiellement sous la tutelle d'un autre ministère (par exemple, celui du travail ou de l'emploi), une confusion au sujet de la responsabilité en ce qui concerne les questions opérationnelles peut entraver les progrès.

Le secteur privé peut paraître parfois encore plus fragmenté. Il s'agit d'une conséquence des changements économiques. Dans la plupart des pays partenaires de l'ETF, des micro-entreprises et des petites et moyennes entreprises procurent de l'emploi à un nombre limité de personnes par entreprise, mais constituent néanmoins une source majeure – souvent la plus importante – de l'emploi en général. Les petites organisations sont confrontées au dilemme de ne pas répondre à tous les besoins en matière de recrutement et, dans le même temps, de ne pas disposer de ressources suffisantes pour dispenser leur propre formation ou entrer en relation avec des prestataires de formation. Des parties du secteur privé peuvent être fortement liées à l'apprentissage ou à la formation des adultes, mais souvent il n'existe que des liens faibles vers l'enseignement formel. Même les grandes entreprises telles que les multinationales ont des priorités incompatibles qui peuvent réduire à néant les bonnes intentions de participer aux réformes de l'EFP.

Toutefois, on peut distinguer deux voies principales à l'appui de la coordination avec les acteurs du secteur privé: les liens directs avec les employeurs, secteur par secteur; et les instances représentatives des employeurs et les fédérations. Ces voies sont bien connues des cercles politiques et peuvent constituer des points de départ importants de la participation à des processus directifs et consultatifs de réforme. Une troisième voie se dessine dans le domaine de la formation à l'entrepreneuriat, qui permet de rapprocher les valeurs et les capacités des organismes d'éducation et de formation, les aspirations des diplômés et les besoins des employeurs. Que les personnes cherchent à occuper un emploi en tant que salarié ou à créer un emploi en fondant leur propre entreprise, les compétences et les aptitudes de l'entrepreneuriat sont de plus en plus considérées comme indispensables à une issue favorable. Une étude réalisée en Irlande en 2007 concluait que, du point de vue du prestataire, «la formation à l'entrepreneuriat est un moyen efficace de préparer les diplômés au marché du travail futur, en particulier au sein d'une petite entreprise en tant que salarié ou en tant qu'entrepreneur», tout en offrant des avantages aux employeurs et aux décideurs politiques²³. En outre, une formation à l'entrepreneuriat efficace requiert une plus grande participation des acteurs du secteur privé à la conception et à la réalisation des programmes, ce qui à son tour favorise leur participation à l'assurance de la qualité, à la gouvernance et à la réforme des certifications.

²² Tuck, op. cit., en italique dans l'original.

²³ Hynes, B. et Richardson, I. (2007), 'Entrepreneurship education', *Education and Training*, vol. 49 n° 8/9, pp. 732–744.

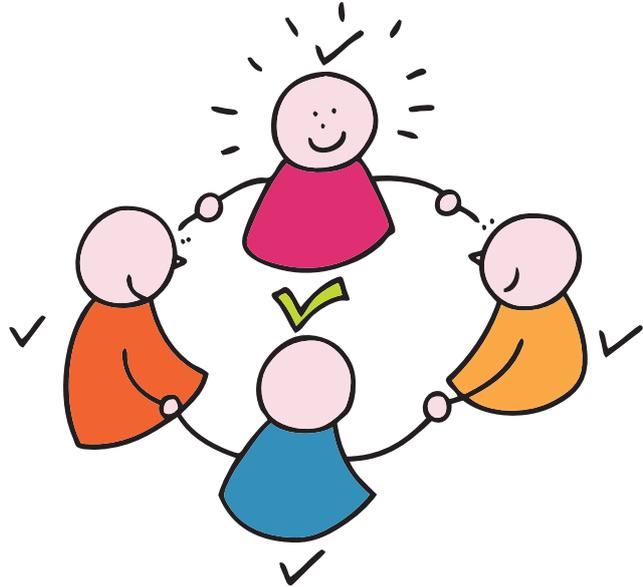
LES PARTIES PRENANTES: AVEC OU SANS LEUR PARTICIPATION?

8. Conclusions et recommandations

Les certifications, les systèmes de certification et les cadres des certifications ne seront ni durables ni crédibles sans la participation de tout l'éventail des parties prenantes concernées, tout au long des discussions stratégiques et du dialogue permanent, et ce aux différents stades (politique, conception et mise en œuvre). «Qui» et «comment» faisons-nous participer sont les questions essentielles, et il est capital d'atteindre un équilibre d'influence entre les différentes parties prenantes. La participation des parties prenantes est un processus exigeant, complexe, à long terme et, à franchement parler, parfois frustrant. Mais réussir à nouer et gérer des relations durables contribuera grandement à conférer pertinence et attrait aux certifications, servant ainsi les intérêts de toutes les parties concernées.

Recommandations

- Garder à l'esprit que but du dialogue est d'être productif et de veiller à ce que les certifications soient comprises et reconnues par tous.
- Cartographier tous les types de parties prenantes et favoriser leur participation.
- Formaliser le dialogue et le soutenir par des ressources appropriées.
- Élaborer une stratégie de communication commune en particulier sur les certifications pour les publics représentés par les parties prenantes et adapter les messages aux différents groupes.
- Être précis dans le dialogue – ne pas faire perdre du temps aux autres! Le dialogue, c'est comme faire des affaires.
- Accepter sa part de responsabilité.
- Ne pas oublier que les prestataires et les utilisateurs finaux des certifications sont également des parties prenantes.



PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OU EN SOMMES-NOUS?



Instructions:

Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Disposition à améliorer l'implication des parties prenantes</p> <p>Les certifications existantes sont-elles considérées pertinentes et attractives par les apprenants et les familles?</p> <p>Les décideurs politiques en charge de la réforme des certifications au sein du gouvernement sont-ils clairement identifiés?</p> <p>Les rôles des différents organes gouvernementaux dans la conception et le développement des certifications font-ils l'objet d'un accord?</p> <p>Le gouvernement est-il prêt à accroître l'implication d'autres parties prenantes non gouvernementales?</p> <p>Le gouvernement recherche-t-il activement une implication majeure d'autres parties prenantes en matière de réforme des certifications?</p> <p>Les parties prenantes non gouvernementales expriment-elles leurs opinions publiquement quant à la pertinence des certifications (professionnelles)?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Dans quelle mesure le manque d'implication des parties prenantes constitue-t-il un obstacle à la réforme des certifications?• Les parties prenantes ont-elles la capacité de soutenir les autorités sur les questions liées aux certifications?		

PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
Parmi les parties prenantes suivantes, quelles sont celles qui sont impliquées dans la conception et le développement des certifications dans votre pays?		Parmi les parties prenantes suivantes, quelles sont celles qui pourraient apporter de la valeur à la conception et au développement des certifications dans votre pays?		
La cartographie et la comparaison des réponses aux deux questions ci-dessus sont utiles pour identifier les parties prenantes à impliquer.				
Ministère de l'éducation	  	Ministère de l'éducation	  	
Ministère du travail	  	Ministère du travail	  	
Ministère de l'économie et de l'industrie	  	Ministère de l'économie et de l'industrie	  	
Autres ministères de tutelle (agriculture, transport, etc.)	  	Autres ministères de tutelle (agriculture, transport, etc.)	  	
Agence/autorité de certification (institution distincte)	  	Agence/autorité de certification (institution distincte)	  	
Agences d'assurance qualité (institutions distinctes)	  	Agences d'assurance qualité (institutions distinctes)	  	
Organismes évaluateurs (institutions distinctes)	  	Organismes évaluateurs (institutions distinctes)	  	
Autres agences gouvernementales	  	Autres agences gouvernementales	  	
Fédérations patronales	  	Fédérations patronales	  	
Fédérations syndicales	  	Fédérations syndicales	  	
Organisations sectorielles	  	Organisations sectorielles	  	
Organismes professionnels	  	Organismes professionnels	  	
Chambres du commerce, de l'industrie ou de l'artisanat et des métiers	  	Chambres du commerce, de l'industrie ou de l'artisanat et des métiers	  	

PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
Représentants d'entreprises/organisations individuelles	● ● ●	Représentants d'entreprises/organisations individuelles	● ● ●	
Organismes certificateurs (délivrant leurs propres certificats)	● ● ●	Organismes certificateurs (délivrant leurs propres certificats)	● ● ●	
Universités	● ● ●	Universités	● ● ●	
Prestataires publics d'EFP	● ● ●	Prestataires publics d'EFP	● ● ●	
Autres prestataires d'EFP (non publics)	● ● ●	Autres prestataires d'EFP (non publics)	● ● ●	
Chercheurs académiques dans les domaines de l'éducation et du marché du travail	● ● ●	Chercheurs académiques dans les domaines de l'éducation et du marché du travail	● ● ●	
Consultants	● ● ●	Consultants	● ● ●	
Associations d'enseignants et de formateurs	● ● ●	Associations d'enseignants et de formateurs	● ● ●	
Formateurs d'enseignants	● ● ●	Formateurs d'enseignants	● ● ●	
Conseillers en orientation et en insertion professionnelle	● ● ●	Conseillers en orientation et en insertion professionnelle	● ● ●	
Représentants des apprenants et des étudiants	● ● ●	Représentants des apprenants et des étudiants	● ● ●	
Organisations communautaires et bénévoles	● ● ●	Organisations communautaires et bénévoles	● ● ●	
Représentants des migrants	● ● ●	Représentants des migrants	● ● ●	
Organisations internationales	● ● ●	Organisations internationales	● ● ●	
Bailleurs de fonds	● ● ●	Bailleurs de fonds	● ● ●	

Pour réflexion

- Quelle pourrait être la valeur ajoutée des parties prenantes pour lesquelles vous avez coché le cercle vert?
- Quels sont les besoins de ces types de parties prenantes en termes de capacités?

PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles parties prenantes participent aux types de dialogues mentionnés ci-dessus? • Dans les différents types de dialogues, quels sujets liés aux compétences et aux certifications sont abordés (par ex. validation de l'apprentissage non formel et informel)? • Les parties prenantes sont-elles informées sur les questions liées aux compétences et aux certifications? Comment? 		
<p>Facilitation de l'implication des parties prenantes</p> <p>Les parties prenantes sont-elles impliquées dans les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyse des problèmes dans le système de certification existant? • formulation des objectifs de la réforme? • prise de décisions formelles à propos de nouveaux concepts? • révision des dispositions et des capacités institutionnelles? • spécification de la manière dont les certifications devraient changer (lesquelles et comment)? • identification des besoins en matière de nouvelles certifications? • formulation des niveaux du CNC et identification des certifications qui devraient être incluses? • élaboration d'un plan de mise en œuvre pour le développement du CNC? 		
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les parties prenantes ont-elles la capacité de soutenir les autorités sur les questions liées aux certifications mentionnées ci-dessus? • Quels éléments sont nécessaires pour renforcer les capacités des parties prenantes à s'impliquer efficacement? 		

PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Formalisation de l'implication des parties prenantes</p> <p>Existe-t-il un mécanisme formel de discussion sur les réformes des certifications?</p> <p>Les certifications sont-elles un sujet de négociations collectives?</p> <p>Existe-t-il un conseil national qui comprend différentes parties prenantes?</p> <p>Existe-t-il des conseils sectoriels sur les compétences et sont-ils opérationnels?</p> <p>Existe-t-il d'autres formes de dialogue avec les parties prenantes?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment le dialogue avec les parties prenantes est-il institutionnalisé? • Comment le dialogue avec les parties prenantes pourrait-il être institutionnalisé plus efficacement? • Comment pouvons-nous soutenir l'organisation des parties prenantes pour qu'elles soient plus impliquées dans la réforme des certifications? 		

PRIORITÉS ET FEUILLE DE ROUTE

PRIORITÉS CLÉS
1
2
3
4
5

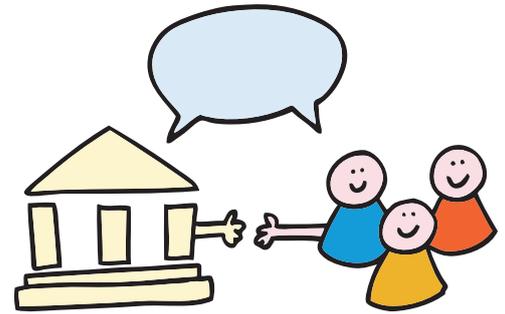
FEUILLE DE ROUTE – QUESTIONS BRÛLANTES			
	QUOI	QUAND	QUI
1			FINANCEMENT
2			
3			
4			
5			
COMMENTAIRES			

CHAPITRE

4

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

1. Réglementer les marchés des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie
2. Fonctions et rôles dans un système de certification
3. L'organisme de coordination
4. Institutions réglementant la qualité des certifications
5. Choisir entre des institutions existantes ou de nouvelles institutions
6. Combiner les rôles institutionnels
7. Besoins en ressources pour la gestion d'un système de certification
8. Conclusions et recommandations



1. Réglementer les marchés des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie

L'un des grands enjeux dans la mise en place de systèmes de certification modernes pour l'apprentissage tout au long de la vie consiste à établir des liens systémiques entre les différents types de certifications. Les systèmes de certification traditionnels sont fortement axés sur l'enseignement initial, divisé en sous-secteurs éducatifs, à savoir l'enseignement général, professionnel et supérieur. Le besoin croissant d'apprentissage tout au long de la vie a entraîné l'apparition de toute une série de nouvelles certifications pour le perfectionnement professionnel et la formation des adultes. Celles-ci ont permis aux intéressés de mettre à jour et de valider leurs savoir-faire et leurs compétences pour conserver leur employabilité tout au long de leur vie professionnelle. Il existe un marché des certifications, proposé par des prestataires et organismes certificateurs nouveaux et existants, qui peuvent être publics, privés ou les deux.

Le cadre national des certifications (CNC) est un outil servant à mettre de l'ordre dans ce marché des certifications afin que les apprenants et les employeurs comprennent les certifications. Mais il ne suffit pas, en lui-même, à produire un système intégré de certification, lequel requiert une coordination entre les différentes parties prenantes et institutions pour mettre en place des principes et des mécanismes communs, comme un répertoire national des certifications, des règles communes sur la conception et l'évaluation des certifications, ainsi que l'assurance de la qualité. Un marché des certifications doit être réglementé pour assurer la qualité des certifications aux utilisateurs finaux. C'est là le rôle des mécanismes d'assurance de la qualité extérieurs, comme l'homologation des certifications, des organismes de certification, des centres d'évaluation, des prestataires et des programmes d'études.

La coordination, l'assurance de la qualité, la communication, la conception et la mise en œuvre des certifications sont autant de processus qui ont leur place dans un système de certification moderne. Dans ce chapitre, nous examinons les nouveaux dispositifs institutionnels permettant de garantir les liens systémiques entre ces éléments et d'autres éléments du système de

certification, en d'autres termes qui et quels organismes gèrent ces processus. Tous les pays possèdent, à la base, une série de dispositifs régissant les relations entre les institutions, mais ceux-ci sont susceptibles d'évoluer lorsqu'un système de certification est réformé. Les capacités institutionnelles sont essentielles pour la mise en œuvre de ces réformes, et les dispositifs existants sont examinés lorsque les pays rencontrent des difficultés dans l'application des changements.

Ce chapitre s'ouvre sur un aperçu des fonctions et des rôles institutionnels qui nous paraissent essentiels pour la mise en œuvre d'un système de certification. Nous nous penchons ensuite sur deux fonctions transversales majeures: la coordination et l'examen des systèmes, ainsi que l'assurance de la qualité et la réglementation. Nous examinons les institutions existantes et émergentes pour l'élaboration des certifications, ainsi que pour l'évaluation et la certification, et nous concluons le chapitre par une section consacrée aux conséquences sur les ressources.

L'analyse fonctionnelle est une bonne méthode pour analyser les dispositifs institutionnels existants et requis. L'outil d'auto-évaluation pour le présent chapitre est complété par un modèle simple d'analyse fonctionnelle qui peut être utilisé pour analyser et discuter les dispositifs institutionnels existants et requis dans votre pays.

COORDONNER, COMMUNIQUER
ET ASSURER LA QUALITÉ



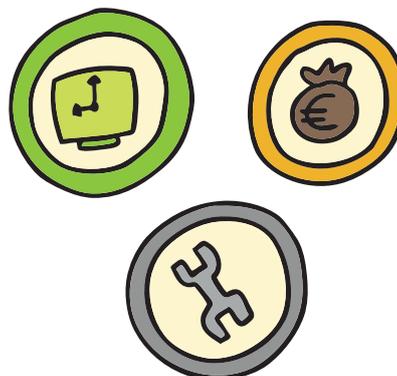
Figure 4. Fonctions de conception, d'exécution et transversales

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

2. Fonctions et rôles dans un système de certification

Nous présentons ci-dessous un bref aperçu des principales fonctions de mise en œuvre des systèmes de certification modernes. L'annexe 3 en fin d'ouvrage offre plus de détails en spécifiant les rôles institutionnels de chaque fonction et en fournissant des descriptions d'exécuteurs typiques et des exemples concrets.

Nous avons classé ces fonctions en deux groupes: les fonctions spécifiques de conception et de mise en œuvre exécutées par les institutions et les parties prenantes, qui ont un impact sur les utilisateurs et bénéficiaires finaux, et les fonctions transversales reliant les différents aspects (comme la coordination et l'examen du système, la communication, l'information et l'orientation professionnelles, et l'assurance de la qualité et la réglementation) et permettant à ces divers aspects de fonctionner dans le cadre d'un système. L'annexe 3 montre que la mise en œuvre de systèmes de certification implique nombre de fonctions et de rôles institutionnels différents. Il n'existe pas de solution unique pour organiser ces travaux et les dispositifs évoluent dans le temps. Nous examinons en premier lieu les organismes de coordination.



FONCTIONS DE CONCEPTION ET DE MISE EN ŒUVRE
Élaboration de modèles pour les normes et les certifications
Élaboration et mise à jour des normes et des certifications
Enregistrement des certifications dans un répertoire national
Élaboration de modèles pour les programmes de formation
Élaboration et mise à jour des programmes de formation
Élaboration de procédures pour l'évaluation et la certification
Élaboration de procédures pour la validation de l'apprentissage non formel et informel
Évaluation et certification des acquis d'apprentissage (pour l'apprentissage formel, non formel et informel)
Élaboration de systèmes pour la reconnaissance des acquis d'apprentissage et des certifications
Reconnaissance des acquis d'apprentissage et des certifications
FONCTIONS TRANSVERSALES
Coordination et examen des systèmes
Communication, information et orientation professionnelles
Assurance de la qualité et réglementation

Tableau 2. Fonctions et rôles institutionnels dans la mise en œuvre de systèmes de certification modernes²⁴

²⁴ Source: ETF.

3. L'organisme de coordination

Au chapitre 2, nous avons fait référence à la création d'un «siège institutionnel» pour le CNC appelé à clarifier la répartition des responsabilités entre les différents acteurs en déterminant quels organismes sont chargés des différentes fonctions et des différents rôles institutionnels. Les conditions devraient ainsi être réunies pour assurer une collaboration efficace entre les différents acteurs du système de certification.

Bien entendu, du point de vue sectoriel ou des prestataires, il est possible d'améliorer les certifications individuelles les unes après les autres et donc de rehausser leur image dans le pays. Toutefois, en l'absence de coordination, il s'avère impossible d'améliorer le système et d'assurer que les certifications partagent un certain nombre de caractéristiques minimales et soient systématiquement comparées, reliées et améliorées. La coordination peut avoir de nombreux objectifs, comme éviter les chevauchements et les approches conflictuelles entre les parties prenantes, adopter les priorités et renforcer les synergies et les avantages mutuels.

Un grand nombre des processus liés à la mise en œuvre du système de certification sont similaires avant et après la mise en place du CNC. Les principales différences ne concernent pas les processus en tant que tels, mais les liens qui existent entre eux. Avant la création des CNC, les dispositifs organisationnels fonctionnaient rarement de concert, en tant qu'éléments d'un système unique.

La coordination requiert la participation des différentes parties prenantes. Au chapitre 3, nous avons constaté que les intérêts et rôles complémentaires des parties prenantes peuvent ajouter de la valeur aux certifications. Toutefois, la coopération entre les parties prenantes n'est pas suffisante en soi pour garantir aux intéressés le bénéfice de ces avantages dans l'ensemble du système d'éducation et de formation et sur le marché du travail. Le dialogue est important, mais les approches volontaires adoptées par les parties prenantes ne peuvent aboutir à un changement systémique. Des institutions officielles s'imposent pour assurer la coordination et évoluer vers une approche systémique en vue d'un changement structurel dépassant les projets pilotes.

Les pays ont-ils besoin d'un conseil de coordination, d'une autorité nationale chargée des certifications, ou des deux?

La coordination débute habituellement avec un groupe de représentants des parties prenantes piloté par l'organe de décision, généralement le ministère de l'éducation. Il existe souvent une répartition des tâches entre différents comités chargés du processus décisionnel et de la coordination technique. Cela fonctionne bien au début, lorsque le comité revêt la forme du groupe de travail chargé de la mise

au point du CNC, comme en Azerbaïdjan et en Ukraine. Lorsque la phase de mise au point du CNC est achevée, la coordination reste importante pour assurer une mise en œuvre et une coopération efficaces, ainsi qu'un suivi des réformes des certifications.

La phase critique se déplace alors du comité qui a conceptualisé le CNC au conseil chargé de soutenir sa mise en œuvre. Dans de nombreux pays, il existe une forme ou l'autre de conseils de coordination, mais rares sont ceux qui semblent fonctionner très efficacement. Avec un calendrier assez vague et des tâches diversifiées, les parties prenantes délèguent généralement ces participations permanentes à des représentants de niveau inférieur. Les discussions deviennent plus techniques. Ce manque d'efficacité s'explique également par la diversité des parties prenantes, qui peut rendre les conseils trop grands pour pouvoir se réunir régulièrement. Le rôle de ces conseils de coordination, lorsqu'il s'agit d'influencer les pouvoirs publics sans pouvoir peser sur les budgets, peut être difficile.

Un conseil exécutif de petite taille peut fonctionner de manière satisfaisante. La Turquie a une bonne expérience avec le conseil exécutif de l'Autorité chargée des certifications professionnelles (ACP) composé de cinq membres, qui prend toutes les grandes décisions de manière collective. Dans le contexte du cadre turc des certifications, ce modèle a été reproduit au sein du conseil supérieur du cadre turc des certifications, qui est chargé de la prise de décisions et bénéficiera du soutien d'un conseil élargi pour examiner les questions plus techniques. L'efficacité de ces organismes est renforcée encore par le fait que la Turquie possède une autorité spéciale chargée des certifications pour soutenir la mise en œuvre.

Quelques pays partenaires ont mis en place une autorité chargée des certifications, ce qui semble justifié. Les pays partenaires qui réforment leur système de certification avec l'aide d'une agence spéciale (Turquie, Kosovo, Géorgie) ont progressé beaucoup plus rapidement que les autres dans la mise en œuvre des réformes. L'autorité doit être habilitée à agir, ce qui suppose un mandat clair pour la nouvelle agence, qui doit être soutenue par les parties prenantes et les pouvoirs publics. Sans ce soutien «politique», l'existence de cette agence pourrait n'être que de courte durée. En Lituanie, une autorité nationale chargée des certifications, mise en place en 2008 pour coordonner la mise en œuvre du CNC, n'a pas survécu au nouveau gouvernement entré en fonction l'année suivante. En Géorgie, une agence professionnelle nationale a été créée en 2007 et supprimée un an plus tard. Une nouvelle agence a été mise en place en 2010: elle est chargée de l'assurance de la qualité et de la certification dans l'EFP et l'enseignement supérieur et bénéficie cette fois d'un soutien élargi.

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

Il est possible de renforcer la crédibilité des nouvelles agences en veillant à leur visibilité, leur productivité et leur capacité à fournir des résultats concrets. Elles doivent communiquer avec les parties prenantes, se montrer prêtes à les soutenir et à coopérer avec elles, prouver leur transparence en publiant des informations sur l'internet et disposer de procédures claires de communication d'informations au gouvernement et aux parties prenantes par l'intermédiaire de leurs organes directeurs. La création de ces agences au début d'une vaste intervention de bailleurs de fonds peut constituer un facteur de consolidation. Si ces agences sont supposées être indépendantes, les parties prenantes entendent exercer un certain contrôle et, partant, privilégient les mécanismes de pilotage publics ou les accords tripartites. Si les initiatives privées comme l'Agence nationale de mise au point des certifications (NARK) de l'Union russe des industriels et des entrepreneurs ou l'Institut des certifications professionnelles (Institute for Professional Qualifications, IPQ) d'Ukraine peuvent être appelées à coordonner les contributions des employeurs, certaines parties prenantes ne les considèrent pas comme les coordinateurs officiels des processus de réforme nationaux.

Les rôles institutionnels de ces agences de coordination évoluent selon les priorités en matière de développement et de mise en œuvre du système de certification. Certains pays ont créé une agence de coordination uniquement pour mettre en place un nouveau système et non pour le gérer (conseil australien des certifications, 2009–2014; conseil maltais des certifications, 2007–2012). Dans la majorité des cas, la mission de l'agence de coordination a été revue au cours de la mise en œuvre, aboutissant parfois à la création d'organisations entièrement nouvelles.

En Afrique du Sud, la mission de l'Autorité sud-africaine chargée des certifications (South African Qualifications Authority, SAQA) a été revue en 2010. La SAQA partage à présent son rôle de coordination avec trois conseils chargés de l'assurance de la qualité²⁵, ce qui affaiblit la coordination centrale. En Angleterre, le Conseil national des certifications professionnelles (National Council for Vocational Qualifications, NCVQ) a été créé en 1986 et remplacé 10 ans plus tard par l'Autorité des certifications et programmes, dont le mandat a été élargi. Ensuite, en 2009, l'Ofqual a été créé en tant que régulateur indépendant pour les certifications. En Irlande, l'Autorité nationale chargée des certifications a fusionné avec le régulateur de l'EFPP (Further Education and Training Awards Council, FETAC) et le Conseil des certificats de l'enseignement supérieur (Higher Education and Training Awards Council, HETAC) pour constituer l'organisme «Qualité et certifications Irlande» (Quality and Qualifications Ireland, QQI), regroupant tous les organismes chargés des certifications et de l'assurance de la qualité en une seule entité.

4. Les institutions réglementant la qualité des certifications

Souvent, les organismes de coordination disposent également de fonctions formalisées dans la réglementation des certifications ou l'assurance de la qualité de ces dernières. Les autorités chargées des certifications en Turquie, au Kosovo et en Géorgie assument toutes une fonction institutionnelle en matière d'assurance de la qualité. L'une de ces fonctions consiste à homologuer et à enregistrer les certifications dans un CNC. La plupart des pays ont au moins adopté le principe d'un CNC pour mettre de l'ordre dans un chaos potentiel, en établissant des liens entre les différentes certifications («anciennes» et «nouvelles», privées et publiques), et en instaurant une certaine logique dans les filières qui traversent les différents sous-systèmes. Pour que des certifications puissent être enregistrées dans un cadre national, elles doivent satisfaire à des critères spécifiques, et le recours à l'enregistrement et à l'homologation en tant que porte d'entrée pour l'assurance de la qualité est fortement recommandée. Aucun pays partenaire ne dispose à ce jour d'un CNC complet comportant ces critères. Vu que les certifications doivent être à jour et rester fonctionnelles et faciles à utiliser, chaque certification est assortie d'une date d'expiration dans le répertoire, laquelle varie en fonction de la nécessité d'une mise à jour.

L'assurance de la qualité pour les certifications consiste à assurer la cohérence de la conception et de la mise en œuvre des certifications, et notamment à assurer la qualité des processus d'évaluation en vue de renforcer la confiance envers les compétences des titulaires d'un diplôme. Les instituts chargés de l'homologation des certifications et de l'homologation des prestataires et des centres d'évaluation définissent des indicateurs nationaux d'homologation.

La qualité ne peut être imposée d'en haut, mais exige une approche collaborative associant différentes parties prenantes. Cet aspect est d'autant plus important que le nombre d'organismes certificateurs est élevé. En Angleterre et en Irlande du Nord, il existe de nombreux organismes certificateurs délivrant des titres de l'enseignement général et professionnel. L'Ofqual homologue les certifications et les organismes certificateurs, gère le répertoire national et vérifie les activités des organismes certificateurs. Ceux-ci vérifient à leur tour les activités d'évaluation des prestataires (ou «centres», comme on les appelle dans le jargon).

5. Choisir entre des institutions existantes ou de nouvelles institutions

Les fonctions et les rôles institutionnels en vue de la mise en œuvre d'un système de certification peuvent être assumés par des organismes existants. On dispose d'une

²⁵ Les trois conseils sont les suivants: 1. l'Umalusi, le conseil chargé de l'assurance de la qualité dans l'enseignement général, l'enseignement post-obligatoire et la formation (niveaux 1 à 4 du CNC); 2. le conseil de l'enseignement supérieur et le conseil chargé de l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur (niveaux 5 à 10 du CNC); et 3. le conseil chargé de l'assurance de la qualité pour les métiers et les professions (OCTO). Ce conseil disposera d'un organe exécutif pour l'ensemble de la formation par le travail (y compris les différents types de formation professionnelle), des niveaux 1 à 10 du CNC.

expérience précieuse provenant de pays qui ont créé de nouvelles institutions spécialisées pour certaines fonctions et certains rôles institutionnels spécifiques. Les plus courants sont ceux du coordinateur ou de l'autorité chargée des certifications, des autorités de réglementation ou des organismes d'assurance de la qualité, des institutions ou organismes de certification, des organismes d'évaluation externe et des organismes sectoriels sur les compétences. Leur forme et leur mandat diffèrent d'un pays à l'autre. Inévitablement, les ressources publiques sont limitées et la création de plusieurs organismes spécialisés peut être difficile à justifier. Certains pays continuent de s'appuyer sur les organismes existants, notamment les ministères de l'éducation et les écoles. En raison de priorités divergentes, la mise en œuvre peut s'en trouver retardée. La création d'une nouvelle institution peut être envisagée lorsque les capacités existantes sont limitées ou que des priorités divergentes entravent la mise en œuvre de nouvelles responsabilités exécutives dans les institutions existantes.

Dans cette section, nous examinons les expériences relatives à de nouveaux types d'établissements pour les fonctions et les rôles institutionnels liés à l'élaboration des normes et certifications, ainsi qu'à l'évaluation et à la certification.

De nouvelles institutions pour l'élaboration des normes et des certifications

Les rôles institutionnels pour l'élaboration et la gestion des normes et certifications comportent la fixation des principes et des priorités pour l'élaboration des certifications, des normes professionnelles et des normes de certification. Les professionnels qui sont appelés à travailler sur ces tâches doivent disposer d'une bonne vision des besoins en matière de certifications, ce qui suppose d'anticiper les besoins dans ce domaine, qu'il s'agisse des besoins actuels ou des évolutions attendues. Il s'agit d'un processus continu et d'une condition préalable nécessaire à l'élaboration et à la maintenance de certifications pertinentes. Les informations concernant les besoins en matière de certifications doivent provenir des secteurs économiques. De nombreux pays se sont tournés vers les conseils sectoriels sur les compétences pour veiller à ce que les compétences pertinentes soient disponibles aux fins du bon fonctionnement et du développement des secteurs concernés. Outre qu'ils permettent de recenser les besoins en matière de compétences, les conseils sectoriels sur les compétences peuvent assumer toute une série de rôles institutionnels, qui couvrent aussi bien l'élaboration de normes professionnelles que l'élaboration et l'examen des certifications, l'évaluation des candidats, le recensement des entreprises en vue de l'apprentissage en milieu professionnel et les modalités de financement.

Les conseils sectoriels sur les compétences exigent la participation des partenaires sociaux, ce qui représente l'un des principaux enjeux de la mise au point des certifications. Un grand nombre de pays partenaires créent des organismes sectoriels, auxquels une structure et une base juridique font souvent défaut. Par ailleurs, les membres des conseils sectoriels sur les compétences ne sont pas toujours représentatifs de leur secteur. Malgré ces difficultés, l'expérience des pays possédant des conseils sectoriels depuis longtemps montre que la participation des organismes sectoriels à la mise au point et à la gestion des certifications reste le meilleur gage de pertinence des certifications professionnelles et de reconnaissance des certifications sur le marché du travail. La mise en place d'organismes sectoriels permanents assortie d'une participation importante des représentants sectoriels prend du temps mais, au cours du processus, ils peuvent acquérir de l'expertise en apprenant de leur travail. Par ailleurs, si les partenaires sectoriels peuvent indiquer ce qui est nécessaire sur le marché du travail, ils n'ont pas nécessairement les compétences requises dans le domaine de la formation et de l'évaluation. Il est donc important de les aider à développer cette capacité.

Dans des pays où le secteur industriel est important tels que la Russie, l'Ukraine et la Turquie, les employeurs ont eux-mêmes pris l'initiative de créer des conseils sectoriels sur les compétences. Ces conseils entretiennent des liens étroits avec les entreprises et disposent d'un programme de réforme pour répondre aux besoins en compétences. Ils ont montré un intérêt particulier pour l'élaboration de normes professionnelles visant à décrire leurs exigences. Dans le cas de la Russie et de l'Ukraine, ils ont mis en place la NARK et l'IPQ respectivement, en tant qu'organisations centrales pour coordonner les travaux entre les secteurs. Les deux organismes se sont employés à mettre au point des normes professionnelles et ambitionnent de créer des systèmes d'évaluation indépendants pour délivrer aux travailleurs des certificats attestant du respect de ces normes.

En Turquie, les conseils sectoriels pour les compétences ont été intégrés à l'Autorité chargée des certifications professionnelles (ACP). Il existe différents organismes sectoriels pour la certification des adultes au regard des qualifications professionnelles nationales fondées sur des normes professionnelles. Les comités sectoriels tripartites définissent quels types de normes professionnelles et de certifications sont nécessaires; l'élaboration des normes est prise en charge par des organismes de normalisation ayant signé un accord avec l'ACP. Le processus est financé par l'organisation sectorielle (émanant souvent des employeurs) qui s'est portée volontaire pour mettre au point les normes pertinentes. Le comité sectoriel examine les normes avant leur approbation par l'Autorité.

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

La procédure de développement des certifications est très similaire.

Des conseils sectoriels permanents sur les compétences peuvent être mis en place à l'initiative du gouvernement, comme en Moldavie, où quatre comités sectoriels ont été créés et huit autres sont en cours de développement ou prévus. En dépit des réglementations sur les rôles institutionnels et la mission de ces organismes et du soutien et du financement de leurs travaux, les conseils sectoriels sur les compétences de Moldavie ne sont pas encore pleinement opérationnels. Des avis divergents quant aux tâches opérationnelles et aux responsabilités entravent l'instauration d'un statut juridique clair.

Les organismes professionnels plutôt que sectoriels étaient au centre du système de certification professionnelle relevant de l'Autorité estonienne chargée des certifications, la Kutsekoda. Cette approche a facilité l'accès au vivier de compétences relatives au marché du travail, mais l'accent porté sur les métiers au détriment des secteurs se traduit par un nombre plus élevé de conseils professionnels, et davantage encore d'organismes certificateurs.

En Turquie, en Ukraine, en Russie et en Estonie, des organisations faïtières intersectorielles soutiennent les organismes sectoriels dans l'exécution de leurs tâches. Elles peuvent également agir en tant que centres d'échange d'informations pour les compétences intersectorielles et transversales entre les différents organismes. L'Autorité des certifications professionnelles en Turquie et la Kutsekoda en Estonie ont été établies sous la forme d'organisations tripartites, soutenues par le gouvernement et les partenaires sociaux. Les initiatives NARK en Russie et IPQ en Ukraine sont, comme nous l'avons vu plus haut, des initiatives privées.

De nouvelles institutions pour évaluer et certifier les acquis d'apprentissage

Les pays passent progressivement du référencement normatif (classement des étudiants par rapport aux pairs du même groupe) au référencement fondé sur des critères, dans lequel des normes minimales doivent être respectées. Il existe différentes approches pour améliorer la confiance dans l'évaluation, mais la plus radicale consiste à externaliser purement et simplement l'évaluation et à charger des évaluateurs indépendants du processus. Un certain nombre de pays partenaires ont créé des institutions spéciales chargées de l'évaluation externe. Il s'agit souvent de pays caractérisés par un grand intérêt pour l'enseignement supérieur, mais où les places sont limitées, exigeant un processus de sélection équitable.

En Azerbaïdjan, le centre national d'examen (anciennement comité national d'admission des étudiants) organise l'examen d'admission à l'université depuis 1992. Au fil

des ans, le comité national a accumulé une expertise considérable dans l'évaluation, qu'il a partagée avec le public en publiant un magazine et des manuels de préparation des candidats aux examens. Il a récemment été chargé d'organiser un processus similaire pour l'admission aux écoles d'EFP post-secondaires. Le comité national est indépendant du ministère de l'éducation et rend compte directement au président. Le système est jugé fiable, mais il a amené certaines personnes à se préparer à l'examen d'entrée plutôt qu'à compléter l'entièreté du programme. C'est une raison pour étendre la compétence du comité aux examens nationaux organisés à l'issue du premier cycle de l'enseignement secondaire et à la fin de l'enseignement secondaire.

Le centre national d'examen en Slovaquie est également né de la nécessité d'assurer un accès à l'enseignement universitaire transparent, fondé sur le mérite et équitable. Cependant, à la différence de l'Azerbaïdjan, l'accent a été mis sur la gestion technique du Matura (certificat de l'enseignement secondaire supérieur) en tant qu'instrument permettant de réglementer l'accès, plutôt que sur un examen d'entrée universitaire distinct. Comme en Azerbaïdjan, le centre national d'examen a accumulé de l'expertise en matière d'évaluation qui lui a permis d'élargir sa mission et de devenir le gestionnaire technique de l'examen de fin d'études primaires et du Matura professionnel, ainsi qu'un organe consultatif en ce qui concerne les examens pour le système d'apprentissage slovaque et les examens liés à la formation des adultes. À la suite de l'adhésion à l'UE, le centre a joué un rôle important en soutenant une commission nationale chargée d'évaluer la qualité du système éducatif dans son ensemble.

Le comité national pour l'admission des étudiants en Azerbaïdjan et le centre national d'examen en Slovaquie remplissent cinq des six rôles institutionnels répertoriés dans le tableau 2:

- Traduire les normes de certification en outils d'évaluation.
- Choisir des stratégies d'évaluation appropriées (y compris des stratégies non traditionnelles).
- Identifier les évaluateurs et les vérificateurs.
- Veiller à ce que l'évaluation sommative soit fondée sur des normes identiques et produise des résultats comparables pour tous les prestataires/centres d'évaluation.
- Veiller à ce que les résultats de l'évaluation soient fiables et à ce que la certification ne soit délivrée qu'aux candidats qui ont réussi.

Le soutien aux candidats ayant échoué ne fait pas partie des tâches de ces organismes. Le Monténégro a suivi l'exemple slovène lorsqu'il a établi son centre d'examen, qui est aussi devenu l'institution de référence pour l'organisation de la validation de l'apprentissage non formel et informel.

Dans ces exemples, les organismes de l'Azerbaïdjan, de la Slovénie et du Monténégro sont chargés de l'évaluation et de la certification, au niveau national, des certifications proposées par le système éducatif public formel. Ces certifications formelles sont conçues pour les jeunes qui ne sont pas encore entrés sur le marché du travail. Elles ne sont pas conçues pour évaluer les compétences des adultes qui travaillent déjà ou qui cherchent à changer d'emploi. Toutefois, de nouveaux organismes indépendants chargés de l'évaluation et de la certification font leur apparition, et leur nombre devrait encore augmenter en raison du besoin croissant de formation des adultes.

Les centres d'examen professionnel (VocTest) en Turquie évaluent et certifient les compétences des adultes au regard de certifications professionnelles nationales. La plupart de ces centres ont été mis en place par les organisations sectorielles et fonctionnent comme des entreprises conformément aux règles en vigueur. Tous les centres sont certifiés ISO 17024 pour la certification de personnes par l'organisme d'évaluation national Türkak, tout en étant agréés par l'Autorité des certifications professionnelles (ACP) pour chaque certification qu'ils délivrent. Lors de la rédaction du présent rapport, la Turquie comptait 67 centres VocTest, agréés pour 362 certifications professionnelles nationales. Toutes ces certifications ont été mises au point sur la base des normes professionnelles nationales. À ce jour, les centres VocTest ont délivré environ 131 002 certificats²⁶. Toutefois, comme la certification est désormais obligatoire pour, dans un premier temps, 40 métiers spécifiques qui impliquent des risques pour la santé et la sécurité, le nombre de certificats augmente rapidement.

Les centres VocTest assument les rôles institutionnels suivants:

- Traduire les normes de certification en outils d'évaluation.
- Choisir des stratégies d'évaluation appropriées (y compris des stratégies non traditionnelles).
- Identifier les évaluateurs et les vérificateurs.
- Veiller à ce que les résultats de l'évaluation soient fiables et à ce que la certification ne soit délivrée qu'aux candidats qui ont réussi.
- Soutenir les candidats ayant échoué.

Le fait de veiller à ce que l'évaluation sommative soit fondée sur des normes identiques et produise des résultats comparables dans tous les centres VocTest est un rôle institutionnel de l'ACP actuellement en cours de développement. L'ACP élabore également les normes professionnelles pour les certifications professionnelles.

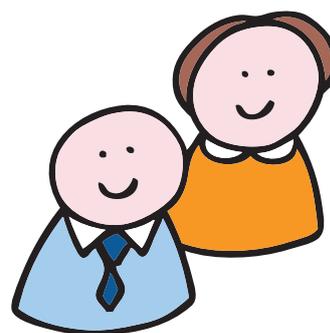
L'Estonie est un exemple réussi d'évaluation effectuée par des organismes indépendants externes, formés par des associations professionnelles. Ce petit pays compte 1 184 organismes certificateurs qui ont délivré plus de

116 123 certificats²⁷, soit l'équivalent de plus de sept millions de certificats dans le contexte turc. Les employeurs et les ministères du travail en Russie, au Kazakhstan, en Ukraine et en Azerbaïdjan ont l'intention de mettre en place des systèmes similaires dans leur pays et ont, comme la Turquie et l'Estonie, commencé par l'élaboration de normes professionnelles.

Les centres d'évaluation indépendants peuvent renforcer la confiance dans les certifications, mais les coûts d'établissement de centres distincts ne doivent pas être sous-estimés. Il peut s'écouler une longue période avant que les systèmes ne soient pleinement opérationnels et fonctionnels, et compte tenu du mauvais état de l'équipement des centres de formation dans de nombreux pays, on peut se demander si la priorité est réellement l'externalisation de l'évaluation. Il existe d'autres façons de rendre l'évaluation plus indépendante, grâce à un meilleur processus d'assurance interne de la qualité et à une surveillance efficace; en associant les acteurs du monde du travail à l'évaluation; par la formation et l'homologation de professionnels chargés d'agir en tant qu'évaluateurs; ou en encourageant l'évaluation des compétences professionnelles en situation réelle, comme dans les entreprises, et en partageant la responsabilité.

Nouveaux organismes certificateurs

De nombreux CNC sont mis en place afin de soutenir la reconnaissance de l'apprentissage tout au long de la vie en théorie, mais en pratique ils ne couvrent que le système éducatif formel; élargir la palette de certifications dans les CNC peut contribuer à multiplier les possibilités de reconnaissance de l'apprentissage tout au long de vie. L'introduction, dans les CNC, de certifications qui ne sont pas le produit des méthodes traditionnelles utilisées par les ministères de l'éducation, ou par des prestataires sous le contrôle de ces ministères, peut contribuer à repenser et à moderniser les certifications. Cela a pour effet de renforcer les liens avec le marché du travail et d'améliorer la confiance envers les certifications qui ne sont pas délivrées par les ministères de l'éducation.



²⁶ http://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_istatistik&Itemid=361 (consulté en février 2017).

²⁷ Pour plus d'information, voir www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/tutvustus

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

En Angleterre, il est d'usage que des organisations certificatrices privées élaborent et délivrent leurs propres certifications pour l'enseignement général et professionnel, y compris des certifications de niveau supérieur, et assurent la qualité de celles-ci. Ces organisations doivent satisfaire à certaines exigences pour pouvoir être reconnues. Seules les organisations reconnues peuvent élaborer des certifications pouvant être homologuées dans le CNC ou, mieux encore, dans le répertoire des certifications homologuées. Il existe actuellement 210 organisations certificatrices reconnues qui s'occupent de certifications professionnelles et générales²⁸.

En France, les organismes sectoriels mettent au point leurs propres certifications dans le cadre du CNC, un processus qui a débuté en Belgique. La mise en place de cadres sectoriels débouchera probablement sur un accroissement du nombre d'organismes certificateurs dans les pays partenaires, mais on ne dispose encore d'aucun chiffre à ce sujet. En Ukraine, une étude récente²⁹ a révélé une grande diversité de certifications et d'organismes certificateurs qui pourraient être pris en considération, dont certains jouissent d'un réel prestige sur le marché du travail. L'Autorité chargée des certifications au Kosovo homologue déjà certains prestataires en tant qu'organismes certificateurs. On observe la même tendance en Malaisie au sein du département chargé du développement des compétences. Celui-ci régit l'octroi des certificats malaisiens de compétences fondés sur les normes nationales de compétences professionnelles, lesquelles font partie du cadre malaisien des certifications. Il existe des systèmes similaires à Singapour et au Timor-Oriental, où des cadres des certifications ont été mis en place.

6. Combiner les rôles institutionnels

Une étude de l'ETF portant sur 18 organismes montre que la plupart des organismes spécialisés destinés à soutenir la mise en œuvre des réformes des certifications assument une combinaison de rôles institutionnels. En réalité, les lignes de démarcation entre les organismes sectoriels, les organismes certificateurs, les organismes d'évaluation indépendants, les institutions chargées de la coordination, les organes de réglementation et les organismes d'assurance de la qualité sont assez floues. De nombreuses institutions semblent soutenir la qualité des prestations comme la qualité des certifications. On constate dans de nombreux cas que le regroupement de différentes fonctions exécutives dans un cadre unique permet des synergies manifestes. Cela peut contribuer à accélérer l'incidence des nouvelles certifications sur les programmes d'études, mais il y a aussi des risques à combiner des rôles institutionnels susceptibles de compromettre la transparence des processus de vérification.

La fragmentation des fonctions entre des institutions qui travaillent en vase clos est toutefois pire. Elle peut créer

une concurrence entre les institutions et produire des inefficacités et des retards considérables dans la mise en œuvre des réformes. On peut observer de nombreux exemples de ces approches concurrentes entre les organismes d'assurance de la qualité et les organismes chargés des certifications pour l'enseignement supérieur, l'EFPP, la formation des adultes et l'enseignement général, entre les ministères du travail et de l'éducation, entre l'EFPP et l'enseignement supérieur, ainsi qu'entre les organismes centraux et les centres d'excellence régionaux. Malgré des solutions venant du marché qui sont jugées plus efficaces, relevant souvent de modèles concurrents, dans la pratique, la coopération et le consensus produisent de meilleurs résultats.

Sous l'influence du processus de Bologne et des normes et lignes directrices européennes, des agences d'assurance de la qualité ont été créées dans de nombreux pays partenaires pour superviser les systèmes d'assurance de la qualité relatifs aux processus d'enseignement et de certification mis en place par les universités. Certains pays ont saisi l'occasion pour convertir ces nouveaux organismes en agences chargées des certifications et de l'assurance de la qualité pour l'apprentissage tout au long de la vie. Le QQI en Irlande et le Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement en Géorgie constituent de bons exemples à cet égard. La nouvelle Agence nationale d'assurance de la qualité dans l'enseignement professionnel (ANACIP) en Moldavie pourrait évoluer dans cette direction, toutefois ceci reste tributaire des résultats de la restructuration ministérielle.

7. Besoins en ressources pour la gestion d'un système de certification

Tous les processus relatifs à l'élaboration des certifications exigent des capacités et des ressources et, si l'on se place exclusivement dans une perspective de coûts, aucun changement ne semble meilleur marché que les réformes. Dans la plupart des pays de l'UE, ces capacités ont été mises en place progressivement, à mesure que les systèmes ont évolué. Dans les pays partenaires de l'ETF, les capacités existantes constituent un frein considérable si l'on considère que, dans la quasi-totalité des cas, un concept de certification radicalement différent est proposé et que toutes les certifications doivent dès lors être revues. Les nouvelles capacités dépendent souvent de projets financés par des bailleurs de fonds et deviennent un frein lorsque les résultats de ces projets, ou de nouvelles politiques et dispositions législatives, doivent être mis en œuvre à l'échelle nationale.

Les coûts par personne certifiée peuvent être déterminés par une série de facteurs, parmi lesquels figurent:

1. l'élaboration et la mise à jour de certifications pertinentes;
2. la traduction de celles-ci en programmes de formation, et l'organisation d'une expérience d'apprentissage

²⁸ <http://register.ofqual.gov.uk/Search?category=Organisations&sort=None&page=21>

²⁹ ETF (2015), Melnik, S., 'Lifelong learning qualifications: How should professional qualifications, including those acquired through non-formal and informal learning, and regulated professions be considered in Ukraine? Should they be a part of the NQF?'

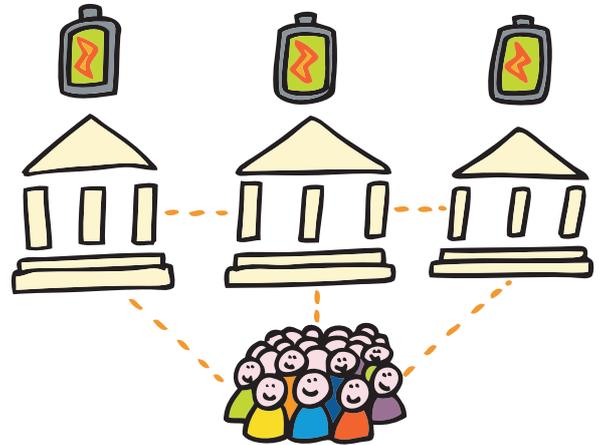
appropriée (qui exige des activités de développement des programmes d'études, la préparation et le recyclage des enseignants et la mise à disposition d'outils et d'environnements d'apprentissage) qui accorde la priorité au rôle actif des apprenants, y compris l'exploration d'autres options;

3. la sensibilisation des conseillers de carrière et des services de l'emploi aux nouvelles possibilités;
4. l'information des apprenants potentiels et de leur famille au sujet de ces possibilités;
5. l'information des employeurs et prestataires de formation potentiels au sujet des nouvelles certifications;
6. le recrutement des apprenants et/ou candidats et l'évaluation de ces derniers avant qu'ils ne commencent leurs programmes;
7. la formation, l'évaluation et la certification des apprenants;
8. le suivi de l'apprentissage et l'évaluation;
9. l'assurance de la qualité concernant la formation, l'évaluation et la certification;
10. le suivi des diplômés.

Ces coûts dépendent dans une large mesure du nombre d'apprenants par certification. Plus la diversité et le nombre de certifications comprises dans le cadre sont importants, plus les coûts d'élaboration, de vérification et d'approbation ainsi que les coûts liés à la transformation de celles-ci en parcours de formation et d'évaluation seront élevés. Plus le nombre de filières et d'acteurs est important (centres d'évaluation, organismes certificateurs, comités sectoriels, organismes d'assurance de la qualité), plus les coûts nécessaires pour assurer la cohérence au sein du cadre seront élevés. Un nombre plus important d'organisations signifie aussi des frais généraux plus élevés. Avant de procéder à des modifications du cadre, on doit s'assurer que toute mesure de réforme ou nouvelle certification aura vraisemblablement une incidence réelle. Ce n'est pas chose aisée, étant donné que les systèmes n'ont souvent pas été mis à l'épreuve.

Avantages

Il convient d'examiner soigneusement les avantages avant de procéder au calcul des coûts. Les avantages sont évidents pour les particuliers, pour les employeurs du point de vue de la productivité et pour la société du fait de l'amélioration de l'accès au marché du travail, de la réduction du temps nécessaire à l'insertion, de l'amélioration de la démographie sociale et de l'évolution des carrières, de l'augmentation des rémunérations et du pouvoir d'achat, de l'inclusion sociale, de la capacité d'adaptation et de la citoyenneté active. Le critère essentiel pour déterminer la taille et le mandat des institutions d'appui, et le nombre approprié de certifications et de programmes proposés, est lié à une appréciation des incidences et avantages escomptés des



nouvelles certifications. Des certifications pertinentes sont nécessaires pour assurer la reconnaissance de l'apprentissage tout au long de la vie et disposer de filières non traditionnelles pour y parvenir. Une participation majeure des parties prenantes se traduit par une pertinence accrue, qui détermine ce que les intéressés peuvent faire avec leurs certifications.

Dans la littérature spécialisée, on parle de retour sur les salaires, de retour sur l'emploi et d'effets d'entraînement, – par exemple des individus plus motivés et en meilleure santé, un engagement civique accru et des attitudes positives à l'égard de la société –, voire d'effets intergénérationnels, encourageant les jeunes à apprendre. Bon nombre de ces avantages n'apparaissent qu'au fil du temps et sont difficiles à évaluer à l'avance. Mais il existe des études qui ont examiné les avantages une fois les systèmes en place et opérationnels. Elles montrent que certaines réformes soudaines ont été mal calculées, tandis que d'autres, qui avaient fait l'objet de vastes débats avec les parties prenantes, ont porté davantage de fruits³⁰. Il importe de fixer dès le départ le type d'influence qui est recherchée et réalisable par la réforme des certifications, afin de déterminer la meilleure manière d'obtenir ces résultats et de s'assurer que les objectifs sont largement partagés par toutes les parties prenantes.

Qui paie?

Le partage des coûts peut rendre la réforme des certifications plus abordable, et on dénombre trois grandes sources de financement: les pouvoirs publics, les employeurs et les particuliers et leurs familles. Pour déterminer qui doit payer, il existe différents principes visant à établir qui bénéficie le plus d'une nouvelle certification. Cela dépend de l'individu et du bénéfice pour la société. Les pouvoirs publics devraient être conscients du fait qu'un investissement public dans une main-d'œuvre

³⁰ Voir, par exemple, BIS (2011), 'Measuring the economic impact of further education', *BIS Research Paper*, n° 38, Department for Business Innovation and Skills (Royaume-Uni); et Keep, E. et Mayhew, K. (2002), *Review of the evidence on the rate of return to employers of investment in training and employer training measures*, SKOPE Research Paper n° 34.

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

qualifiée est nécessaire pour que les effets se fassent sentir dans l'ensemble de la population. Toutefois, tant les particuliers que les entreprises peuvent être disposés à apporter leur contribution, et il existe de nombreux mécanismes incitatifs qui peuvent être utilisés pour répartir la charge.

8. Conclusions et recommandations

Il existe des facteurs contextuels déterminant ce qui fonctionne le mieux dans un pays, comme la taille du pays et la complexité de son système. Les institutions existantes peuvent difficilement faire face à tous les changements qu'implique la réforme des certifications, ce qui signifie que les progrès sont lents. De nouvelles institutions sont nécessaires pour accélérer le rythme des réformes. Il n'y a pas de réponse idéale ni de solution universelle. Toutefois, la mise en œuvre est plus rapide lorsque les ministères peuvent se concentrer sur les aspects stratégiques et que les fonctions d'exécution sont déléguées à des agences. De nouveaux types d'agences sont créés et les différents rôles exécutifs sont souvent combinés, ce qui présente l'avantage d'une plus grande cohérence entre les fonctions et d'une réduction potentielle des coûts. Toutefois, le regroupement d'un trop grand nombre de tâches sous un même toit peut brouiller les responsabilités entre l'agence et les autres acteurs; cela peut par exemple être le cas lorsqu'une agence chargée de soutenir ou de faciliter les travaux est également chargée de prescrire la manière dont les autres doivent travailler.

Par conséquent, la concentration de toutes les tâches liées au sein d'une seule agence technique n'est pas une solution réaliste. Des efforts concertés sont nécessaires, et les professionnels concernés par la mise en œuvre du système de certification doivent disposer de suffisamment de temps et de ressources pour s'acquitter de leur mission. Prendre en considération les coûts et les avantages, examiner et, si nécessaire, modifier les structures et les rôles, trouver un équilibre entre la direction et la délégation, tous ces aspects relèvent de la tâche consistant à convenir des rôles institutionnels.

Recommandations

- Passer en revue les capacités des institutions existantes et recenser les lacunes et les doubles emplois. Envisager de créer de nouvelles institutions pour accélérer les réformes.
- Toutes les fonctions nécessaires à la mise en œuvre de changements systémiques doivent être rassemblées dans des institutions spécifiques.
- Ne pas travailler en vase clos mais assurer une répartition claire des missions et des tâches entre les différentes institutions, de façon à éviter les conflits d'intérêts.
- Gérer les compétences concurrentes entre les différents ministères.
- Désigner un organisme de coordination, par exemple en créant une nouvelle institution.
- Garantir la professionnalisation à tous les niveaux, car les processus volontaires n'apporteront pas à eux seuls des résultats durables.
- Communiquer, coordonner et assurer la qualité en permanence.
- Envisager de combiner les fonctions et les rôles au sein d'une seule institution.
- Rechercher des solutions abordables et adaptées à l'objectif poursuivi.
- Examiner régulièrement les mandats institutionnels afin d'éviter une rigidité dans les processus et de s'adapter à l'évolution de la situation.

INSTITUTIONS: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?



Instructions:

Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Dispositions institutionnelles durables</p> <p>Planification et révision des dispositions institutionnelles existantes</p> <p>Existe-il un concept clair et un plan de mise en œuvre des réformes?</p> <p>Les fonctions et les rôles institutionnels ont-ils été cartographiés et les capacités existantes ont-elles été évaluées?</p> <p>Existe-t-il de nouvelles fonctions qui n'existaient pas auparavant?</p> <p>Les capacités et compétences institutionnelles existantes suffisent-elles pour exécuter efficacement toutes les fonctions?</p> <p>Les rôles des parties prenantes sont-ils institutionnalisés, par ex. à travers l'implication de celles-ci dans un conseil de coordination, ou à travers des rôles spécifiques attribués à des parties prenantes spécifiques?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les principaux obstacles à la modification ou au renforcement des responsabilités institutionnelles existantes dans votre pays? Comment pourraient-ils être surmontés? • Comment l'assistance internationale et la coopération avec d'autres pays peuvent-elles améliorer le rôle des institutions dans votre pays? 		

INSTITUTIONS: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
3. Création et gestion d'un répertoire national des certifications	● ● ●	
4. Communication et information et orientation professionnelles	● ● ●	
5. Validation de l'apprentissage non formel et informel	● ● ●	
6. Évaluation sommative et certification	● ● ●	
7. Développement de l'offre et de la formation, y compris les référentiels et les programmes ainsi que les méthodes pédagogiques	● ● ●	
8. Assurance qualité et réglementation	● ● ●	
9. Reconnaissance des certifications délivrées ailleurs	● ● ●	
Réalisation de gains d'efficacité Les dispositions institutionnelles actuelles sont-elles efficaces (en adéquation avec les objectifs)? Les dispositions institutionnelles sont-elles efficientes (meilleur rapport qualité-prix)? Existe-t-il des solutions informatiques efficaces (comme un système de partage d'informations, des bases de données, etc.) pour faciliter la coopération entre les gestionnaires, les développeurs, les utilisateurs et les bénéficiaires des certifications? La répartition actuelle des rôles et des responsabilités soutient-elle la cohérence des approches en matière de certifications entre les sous-secteurs du système éducatif (enseignement général, professionnel, supérieur, formation pour adultes), entre les secteurs économiques, ou entre les régions? Les institutions nationales coordonnent-elles efficacement la coopération entre les différents sous-secteurs du système éducatif, les secteurs économiques et les régions? La délégation des responsabilités aux institutions les plus proches des utilisateurs et bénéficiaires finaux (prestataires, centres d'évaluation, services d'orientation professionnelle) est-elle suffisante?	● ● ● ● ● ●	

INSTITUTIONS: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Comment l'externalisation de plus de fonctions exécutives à des organismes d'exécution pourrait-elle accélérer la mise en œuvre?• Comment des synergies peuvent-elles être développées en combinant différentes fonctions au sein d'une seule institution (par ex. pour l'assurance externe de la qualité des organismes d'évaluation et de certification, la gestion du répertoire des certifications et la reconnaissance, ou par ex. le développement de normes et de certifications, l'évaluation sommative et la certification, et la validation de l'apprentissage non formel et informel)?• Comment la coopération entre les institutions peut-elle être améliorée et comment peut-elle accélérer l'impact pour les bénéficiaires finaux?		
<p>Révision des rôles institutionnels lors de la mise en œuvre</p> <p>Les rôles institutionnels changent souvent au cours du temps. Sur la base du plan de mise en œuvre, les moments auxquels les fonctions institutionnelles doivent être révisées sont-ils clairs?</p>		
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Existe-t-il des institutions qui n'ont plus de rôle essentiel et pourraient être supprimées ou réorientées vers des besoins prioritaires?		

PRIORITÉS ET FEUILLE DE ROUTE

PRIORITÉS CLÉS	
1	
2	
3	
4	
5	

FEUILLE DE ROUTE – QUESTIONS BRÛLANTES				
	QUOI	QUAND	QUI	FINANCEMENT
1				
2				
3				
4				
5				
COMMENTAIRES				

LES INSTITUTIONS: PLUS DE BUREAUCRATIE OU DE PRESTATAIRES DE SERVICES?

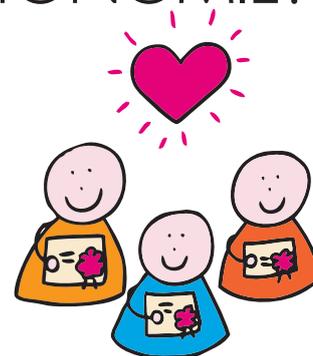
NOTES

CHAPITRE

S

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

1. L'assurance de la qualité pour plus de confiance
2. L'assurance de la qualité des normes de certification, de l'évaluation et de la certification
3. Certifications de qualité – concepts et caractéristiques
4. Mise en place de la chaîne de la qualité des certifications
5. Conclusions et recommandations



1. L'assurance de la qualité pour plus de confiance

Nous avons recommandé aux pays d'élaborer une législation proportionnée, d'établir un dialogue inclusif entre les différentes parties prenantes et de répartir clairement les rôles entre les institutions. Ces trois éléments contribuent à la pertinence des certifications et renforcent la confiance à l'égard de celles-ci. La législation établit les principes fondamentaux et les exigences minimales en matière d'assurance de la qualité et elle définit les rôles des acteurs du système d'assurance de la qualité, notamment des organismes de réglementation et des organismes qui sont directement responsables de la délivrance de certifications au terme d'un cycle de formation et d'une évaluation. L'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité nécessitent la participation et la coopération actives des parties prenantes. Il incombe à des institutions spécialisées de faire respecter les normes dans l'ensemble du système et de garantir un accès égal et un traitement impartial et équitable aux apprenants, où qu'ils soient établis. Cependant, l'assurance de la qualité est particulièrement importante au stade de la délivrance des certifications. Un quatrième élément est donc nécessaire pour assurer la qualité finale des résultats, des certifications et de la personne qualifiée. Il s'agit de l'assurance de la qualité des certifications. Cet élément lie les trois autres, – la législation qui définit les critères, les parties prenantes qui confèrent la pertinence des certifications et les institutions qui garantissent la qualité de ces dernières.

Dans la publication *Making Better Vocational Qualifications*³¹ [Élaborer des certifications professionnelles de meilleure qualité], nous recommandons, afin de compenser le manque de confiance à l'égard des certifications, que les pays partenaires de l'ETF mettent en place des systèmes d'assurance de la qualité robustes, actualisés et adaptés à la réalisation des objectifs fixés. Nous illustrons ici avec plus de précision, développons et examinons cette recommandation.

À cette fin, il convient de clarifier quelques concepts et d'imposer certaines limitations, car l'assurance de la qualité des certifications peut englober un grand nombre de processus et de fonctions. Il n'est pas facile d'établir une distinction entre l'assurance de la qualité dans les systèmes de certification et l'assurance de la qualité au

sens large, bien que le but ultime de l'assurance de la qualité soit le même dans les deux cas: des certifications de qualité qui inspirent la confiance. Cependant, dans un souci de simplification, nous étudierons principalement la question des normes de certification, de l'évaluation et du processus de certification.

Pour commencer, nous dirons quelques mots à propos de l'assurance de la qualité en général et nous commenterons brièvement quelques concepts apparentés, tels que la culture de la qualité, la gestion de la qualité et le cycle de la qualité. Nous détaillerons ensuite l'approche de l'ETF en matière d'assurance de la qualité dans l'EFQ, qui constitue l'un des piliers sur lesquels reposent les recommandations contenues dans cette boîte à outils. Enfin, nous aborderons le cœur de la question qui nous occupe dans le présent chapitre, une notion que nous avons appelée la «chaîne de la qualité des certifications». Comme mentionné ci-dessus, l'assurance de la qualité comporte de nombreux éléments, mais il nous est impossible de tous les passer en revue. Par conséquent, notre objectif est d'approfondir les éléments d'assurance de la qualité les plus importants, à nos yeux, des systèmes de certification, à savoir: les **normes de certification**, l'**évaluation** et la **certification**.

Comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents, les normes qui sous-tendent les certifications définissent les conditions d'octroi des certifications. La définition des certifications du cadre européen des certifications (CEC) précise que les certifications sont délivrées par des organismes compétents après qu'il ait été établi que les apprenants possèdent les acquis d'apprentissage attendus correspondant aux normes, au terme d'un processus d'évaluation et de validation. Néanmoins, la définition du CEC ne peut pas s'appliquer de manière générique à toutes les normes de certification existantes; elle sert plutôt à orienter l'élaboration de normes de qualité. Il existe différents types de normes qui fixent les conditions d'octroi des certifications et le terme «norme de certification» n'est utilisé qu'à de rares occasions. Nous nous référons donc aux normes qui sous-tendent les certifications, lesquelles sont détaillées ci-après.

L'évaluation est le processus qui consiste à vérifier si une personne possède les acquis d'apprentissage escomptés. Nous nous intéressons, en particulier, aux processus

³¹ ETF (2014), *Making better vocational qualifications: Vocational qualifications system reforms in ETF partner countries*.

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

d'évaluation qui sont pris en considération pour déterminer si un individu peut obtenir une certification: l'évaluation sommative. Ce type d'évaluation peut avoir lieu, mais pas nécessairement, au terme du processus d'apprentissage. Il importe que l'évaluation soit impartiale et objective et que les éléments pertinents soient évalués de façon appropriée. Plusieurs méthodes peuvent être combinées, comme nous le verrons ci-après.

La certification est le processus qui consiste à remettre un certificat à une personne donnée. Ce processus doit être assuré par une institution habilitée à délivrer des certifications, après avoir soigneusement vérifié que la personne satisfait effectivement à toutes les conditions requises.

Avant de passer en revue les approches actuelles en matière d'assurance de la qualité, il importe de clarifier deux points. Premièrement, une certification est une certification. Cette boîte à outils accorde une attention particulière à ce que l'on a coutume d'appeler les certifications de l'EFP, soit les certifications qui mettent fortement l'accent sur la pertinence par rapport au marché du travail. Cela dit, la distinction entre les certifications générales, de l'EFP et de l'enseignement supérieur est de plus en plus floue. Une grande partie de notre raisonnement peut s'appliquer à différents types de certifications. Deuxièmement, ce chapitre met l'accent sur l'assurance de la qualité et non sur la qualité en tant que telle. Cela dit, il est impossible de parler de l'assurance de la qualité sans dire quelques mots à propos de la qualité. Par conséquent, le présent chapitre portera également sur la qualité des certifications, bien que dans une moindre mesure, et il proposera des critères minimaux de qualité. Il importe de garder à l'esprit que l'assurance de la qualité ne suffit pas, à elle seule, à garantir la qualité; ce que l'on entend par «bonne» qualité doit être défini et faire l'objet d'un consensus dans tous les contextes où la qualité doit être assurée.

2. L'assurance de la qualité des normes de certification, de l'évaluation et de la certification

De manière générale, et pas uniquement dans les pays partenaires de l'ETF, l'accent est mis sur l'assurance de la qualité des prestataires d'EFP, souvent par voie d'homologation, ainsi que sur l'évaluation externe réalisée par des inspections scolaires ou par des organismes à vocation similaire. L'élaboration et la mise en œuvre de cadres nationaux des certifications (CNC) ont permis de procéder à l'examen des dispositifs et des mécanismes d'assurance de la qualité et d'amorcer des changements et des réformes. Dans de nombreux pays, ces processus sont liés aux réformes dictées par le processus de Bologne pour l'enseignement supérieur. Des réglementations sont modifiées, de nouvelles institutions sont créées et l'assurance de la qualité est une question prioritaire. Par conséquent, alors que l'attention se concentrait jusque-là sur ce que l'on peut appeler les facteurs d'entrée, elle

se porte désormais sur les résultats, c'est-à-dire sur ce que les apprenants peuvent faire avec leurs certifications. Pour le moment, il y a toujours plus de questions que de réponses. Par exemple, il nous faut encore déterminer les facteurs qui favorisent la confiance à l'égard des certifications et du processus de certification. Dans les pays où la confiance dans les systèmes d'EFP est élevée et où la participation à l'EFP est forte, des mesures explicites d'assurance de la qualité peuvent se révéler superflues. Ces systèmes peuvent se permettre d'être plus «légers» en ce qui concerne l'assurance de la qualité, ce qui les rend davantage proportionnels sur le plan des résultats. Il n'existe toutefois pas de solution aisément transposable pour nos pays partenaires, car les systèmes qui inspirent une grande confiance ont évolué au fil du temps dans des contextes qui étaient, et restent, différents.

Dans nos pays partenaires, l'approche dominante en matière d'assurance de la qualité semble être une version centralisée du modèle dit «prescriptif», qui favorise le contrôle des prestataires plutôt que leur autonomie³². Un organisme national conçoit et précise les méthodes d'évaluation et l'évaluation est centralisée ou déléguée à des prestataires pour le compte de l'autorité centrale, au moyen d'examens établis au niveau central. Par ailleurs, l'organisme national est souvent chargé de l'assurance de la qualité, de la validation³³ et de la délivrance du certificat. Cette approche va de pair avec une gouvernance centralisée de l'EFP et des certifications de l'EFP ainsi qu'avec une assurance de la qualité fondée sur la conformité des prestataires, pour la plupart des établissements publics d'EFP, avec des règles et réglementations définies et associées à des inspections et contrôles organisés au niveau central.

Néanmoins, cette approche tend à s'avérer d'une efficacité limitée en termes de la pertinence des programmes d'EFP par rapport au marché du travail et de la valeur des certifications. Il n'est pas rare qu'elle ne suffise pas à soutenir l'amélioration de la qualité de l'EFP ou à répondre aux attentes des apprenants, des employeurs et des organismes de financement. Bien que la pertinence des normes ou l'efficacité de leur application et de l'évaluation puissent être discutables, certaines mesures d'assurance de la qualité visant à garantir la pertinence face à l'évolution des besoins restent valables, même si elles doivent être modernisées³⁴.

Dans certains pays, le nombre et la variété des programmes et des certifications proposés par des ONG et des prestataires privés, et parfois par des entités mixtes publiques-privées, sont en augmentation. La quantité de normes professionnelles disponibles, créées dans le cadre d'un projet ou par des bailleurs de fonds, va également croissant. Les pays réagissent en opérant une transition vers une assurance de la qualité plus externe. Ils confient des fonctions d'assurance de la qualité, par exemple,

³² ETF (2016), «The ETF approach to promoting systemic and systematic quality assurance in VET», Document de travail.

³³ Ce qui signifie ici «vérifier le résultat de l'évaluation».

³⁴ ETF (2016), op. cit., p. 29.

à des agences d'EFPP et ils cherchent à garantir un élément primordial de la qualité, la pertinence, en renforçant la participation des employeurs et des acteurs du marché du travail au travers, notamment, des conseils sectoriels sur les compétences. Nous pouvons citer des exemples de pays considérant de plus en plus l'assurance de la qualité externe, par l'intermédiaire d'organismes d'EFPP ou d'organismes d'assurance de la qualité pour s'adapter à ce changement. La Géorgie a mis en place en 2010 son Centre national pour l'amélioration de la qualité de l'éducation, qui traite tous les sous-secteurs de l'éducation et de la formation ainsi que la coordination du CNC.

Par ailleurs, la collecte et l'analyse tant quantitative que qualitative des données relatives au marché du travail et à la demande de compétences continuent de présenter un défi dans la pratique. L'approche par compétences appliquée au Maroc et la nouvelle initiative d'observatoires sectoriels pour les compétences dans le même pays sont des exemples d'optimisation de l'utilisation des données et informations sur les professions et les besoins en compétences, et de l'engagement systématique des parties prenantes lors de l'élaboration des normes de certification.

Il semble qu'une plus grande attention soit accordée à l'assurance de la qualité en dehors des approches traditionnelles centralisées et axées sur l'inspection. Une importance accrue est désormais accordée aux processus d'élaboration des normes qui sous-tendent les certifications, concernant leurs auteurs et la manière dont elles sont établies. Cela étant, il apparaît que le processus de validation des qualifications, y compris l'évaluation et la certification, continue d'être négligé.

Il ressort des conclusions d'une récente étude du Cedefop sur la qualité de la certification dans l'enseignement professionnel initial que c'est également le cas dans certains États membres de l'UE³⁵. Les pays ayant participé à l'étude ne définissent pas le processus de certification; cependant, dans tous les pays étudiés, la présence d'éléments de certification (évaluation, vérification, classification et octroi d'une certification) a été constatée. Le processus de certification a été défini comme étant «la somme des processus d'évaluation et de vérification des acquis d'apprentissage, qui parfois se chevauchent et qui conduisent à l'octroi d'une certification ou d'une partie de celle-ci. L'objectif ultime d'un processus de certification est de garantir que l'apprenant possède les acquis d'apprentissage requis (connaissances, compétences et aptitudes) à travers l'octroi d'une certification»³⁶. Dans certains pays, les certifications étaient délivrées sur la base d'une évaluation finale effectuée au terme des études; dans d'autres pays, elles étaient octroyées au terme d'un processus cumulatif d'évaluations modulaires (par unités) d'éléments de la qualification. L'étude a mis en évidence une grande diversité de pratiques, tant entre les États

membres qu'au sein de ceux-ci, dans la mise en œuvre de l'évaluation, de la vérification, de la certification et de l'assurance de la qualité, tout en soulignant l'absence d'un ensemble commun de principes.

Le message central de l'étude semble être le suivant: «Afin de renforcer la confiance à l'égard de la certification, les résultats dans l'ensemble du système fondés sur les mêmes normes de certification doivent être comparables. La comparabilité des résultats garantit que les titulaires d'une même certification possèdent les acquis d'apprentissage requis pour celle-ci et que la certification est donc digne de confiance.»³⁷ Une autre constatation importante est que seuls quelques-uns des pays ayant pris part à l'étude considèrent expressément la certification et ses liens avec les qualifications comme un aspect essentiel des politiques d'assurance de la qualité. Des approches plus intégrées et exhaustives s'imposent.

L'étude se termine par huit recommandations, qui s'appliquent également aux pays partenaires de l'ETF.

1. Formuler clairement la certification dans les politiques d'EFPP.
2. Définir des normes fondées sur les acquis d'apprentissage et les utiliser de manière appropriée.
3. Renforcer la participation des acteurs du marché du travail aux processus pertinents de certification et d'assurance de la qualité.
4. Soutenir une interprétation commune des conditions de certification entre les parties prenantes.
5. Veiller à ce que les évaluateurs soient compétents et formés.
6. Partager la responsabilité de l'assurance de la qualité de la certification à tous les niveaux.
7. Renforcer l'évaluation et l'examen de la certification.
8. Envisager la possibilité de publier un guide pour appliquer les principes d'assurance de la qualité (en l'occurrence, le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'EFPP)³⁸ de manière cohérente et globale.

Le **tableau 3** (à la page 102) récapitule les caractéristiques de l'assurance de la qualité des prestataires et celles du processus de certification. Les pays doivent en même temps garantir la qualité tant des prestataires que du processus de certification, mais ils doivent aussi accorder une plus grande attention à l'assurance de la qualité du processus de certification qu'actuellement.

³⁵ Cedefop (2015), *Ensuring the quality of certification in vocational education and training*, Cedefop research paper n° 51, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg. L'étude a porté sur 12 pays: Allemagne, Angleterre, Autriche, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Pays-Bas, Portugal, Roumanie et Slovénie.

³⁶ Ibid. p. 21.

³⁷ Ibid. p. 74.

³⁸ Cedefop (2015), *Handbook for VET providers: Supporting internal quality management and quality culture*, Cedefop reference series n° 99, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg. www.cedefop.europa.eu/files/3068_en.pdf (consulté en mai 2017).

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

ASSURANCE DE LA QUALITÉ (AQ) DES PRESTATAIRES	ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES CERTIFICATIONS
Mesures d'AQ centrées sur les institutions	Mesures d'AQ centrées sur les candidats
Veiller à ce que les prestataires soient en mesure de dispenser des programmes de formation fondés sur des normes éducatives	Veiller à ce que les normes qui sous-tendent les certifications soient pertinentes, fondées sur des besoins recensés et validées par les parties prenantes
Les prestataires se concentrent sur les résultats (permettre aux individus d'obtenir une certification et d'entrer sur le marché du travail)	Veiller à ce que toutes les personnes évaluées qui obtiennent une certification possèdent les acquis d'apprentissage requis dans la norme
L'AQ met l'accent sur la planification, la mise en œuvre, le retour d'information et l'amélioration au sein des institutions ainsi que sur la vérification externe	L'AQ met l'accent sur l'évaluation et la certification, y compris les évaluateurs, l'autorité délivrant le certificat et l'autorité de réglementation externe/d'AQ des organismes certificateurs
L'AQ repose sur l'hypothèse que de «bons» processus d'apprentissage donnent de bons résultats	L'AQ repose sur la mesure réelle des acquis d'apprentissage du candidat

Tableau 3. Comparaison des approches en matière d'assurance de la qualité³⁹

3. Certifications de qualité – concepts et caractéristiques

Les définitions de l'assurance de la qualité diffèrent, dans une certaine mesure, d'un contexte à l'autre et sont généralement mises en relation avec les concepts de contrôle et de gestion de la qualité. Pour susciter la confiance, il importe de ne pas se limiter à faire la somme des différents éléments de façon purement mécanique, en «cochant des cases». Il est essentiel de *favoriser une culture de la qualité*.

Une **culture de la qualité** vise délibérément à mener une réflexion sur toutes les performances et à recueillir des commentaires et des informations en vue d'améliorer en permanence la qualité. Elle repose sur des valeurs, des croyances, des attentes et des engagements communs en matière de qualité et, dans le même temps, elle renferme un élément de planification des processus destiné à améliorer la qualité⁴⁰. Cela est souvent désigné sous le terme d'«amélioration continue» et tous les systèmes d'assurance de la qualité devraient tendre vers cet objectif. Des mécanismes explicites de retour d'information, l'auto-évaluation, la volonté de tirer des enseignements des erreurs commises et l'évaluation externe dans un souci d'amélioration sont autant de méthodes sur lesquelles repose une culture de la qualité. À titre d'exemple concret, les certifications devraient régulièrement faire l'objet de contrôles et de mises à jour. L'engagement de tous les acteurs sur cette question, comme faisant partie intégrante d'un système de certification, suggère que la qualité n'est pas considérée uniquement comme un mécanisme de contrôle.

Tout système d'assurance de la qualité doit trouver le juste équilibre entre le **contrôle de la qualité** et l'amélioration de la qualité. Des systèmes trop rigides ont tendance à mettre davantage l'accent sur le contrôle et moins sur l'amélioration. Il importe, pour l'ensemble des acteurs d'un système de certification, d'encourager une culture

de la qualité au moyen de la **gestion de la qualité**, qui doit être comprise comme les activités utilisées par les organisations pour diriger, contrôler et coordonner la qualité⁴¹, mais aussi d'élaborer une politique de la qualité et de fixer des objectifs en la matière. La gestion de la qualité doit englober, parallèlement au contrôle de celle-ci, la planification, l'assurance et l'amélioration de la qualité.

Le **cycle de la qualité**, qui est le plus souvent tiré de l'outil de gestion PDCA – planifier-développer-contrôler-ajuster –, est utilisé pour contrôler et améliorer en permanence les produits et les processus⁴². Le cycle PDCA crée une boucle de rétroaction qui encourage l'amélioration de la qualité et l'établissement d'une culture de la qualité. Le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'EFPI (CERAQ) fournit aux pays qui réforment leurs

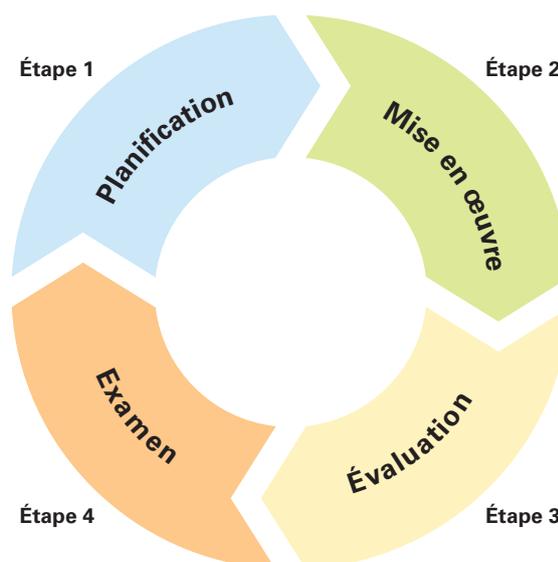


Figure 5. Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité – Cycle de la qualité

³⁹ ETF (2015), 'New approaches in quality assuring certification in VET in partner countries', Présentation d'Arjen Deij lors de l'atelier du Cedefop sur l'assurance de la qualité de la certification dans l'EFPI.

⁴⁰ ETF (2016), *The ETF approach to promoting systemic and systematic quality assurance in VET*, Document de travail.

⁴¹ Voir Organisation internationale de normalisation, www.iso.org

⁴² Conçu à l'origine par W. Edwards Deming, voir www.deming.org

systèmes de certification une ressource fondée sur le cycle PDCA. Le CERAQ a pour objectif d'améliorer l'assurance de la qualité de l'EFP et de renforcer la transparence et la portabilité des certifications. Il aide les pays à documenter, développer, surveiller et améliorer la gestion de la qualité⁴³.

L'étape 1 consiste à définir des buts et des objectifs clairs, appropriés et mesurables en matière de politiques, procédures, tâches et ressources humaines.

L'étape 2 consiste à établir des procédures permettant de garantir la réalisation des buts et des objectifs (par exemple, établissement de partenariats, participation des parties prenantes, allocation de ressources et procédures organisationnelles/opérationnelles).

L'étape 3 consiste à concevoir des mécanismes d'évaluation des réalisations et des résultats en collectant et traitant des données de manière à étayer les évaluations.

L'étape 4 consiste à élaborer des procédures permettant d'atteindre les résultats escomptés et/ou un nouvel objectif. Après avoir traité les informations, les principales parties prenantes mènent une discussion et une analyse afin d'élaborer des procédures en vue du changement.

Le CERAQ englobe, par ailleurs, un ensemble de dix indicateurs, qui portent sur des critères tels que le nombre de prestataires appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité, les taux de participation et de réussite en matière d'EFP, ou encore les fonds investis dans la formation continue des enseignants. Les indicateurs du CERAQ ne portent pas expressément sur l'évaluation et la certification. Les principes communs en matière d'assurance de la qualité qui sont annexés à la recommandation relative à l'établissement du CEC⁴⁴ visent principalement les prestataires et les programmes, sans qu'il soit fait explicitement référence au processus d'octroi de certifications. Parallèlement, il est précisé que l'accent doit être mis sur les résultats et les acquis d'apprentissage. Les principes du CERAQ et de la recommandation relative

à l'établissement du CEC devraient être pleinement respectés et traduits en critères et exigences plus pratiques.

Dans un document de travail récent, l'ETF définit **l'assurance de la qualité** dans l'EFP comme étant «l'ensemble des mesures adoptées pour s'assurer que des processus et des procédures sont en place, lesquels, lorsqu'ils sont efficaces, garantissent la qualité et l'amélioration de la qualité de l'EFP. Un cadre et un statut législatifs ou réglementaires sous-tendent généralement ces mesures, qui portent sur des normes de qualité régies par des principes, des critères et des indicateurs»⁴⁵. Dans le même document, l'ETF précise que l'assurance de la qualité vise, de manière générale, à soutenir «la réalisation et l'entretien des normes de qualité de l'EFP» et que les objectifs contribuent à «un EFP de haute qualité et à l'obtention de certifications pertinentes»⁴⁶.

Comme mentionné ci-dessus, l'approche de l'ETF⁴⁷ a bien évidemment pour objectif d'assurer un EFP de qualité qui, dans ce contexte, présente cinq caractéristiques principales. Il doit notamment:

- permettre l'accès à des emplois décents et à l'emploi à long terme;
- favoriser l'acquisition des capacités qui permettent de progresser et de poursuivre l'apprentissage;
- être attrayant, inclusif et accessible;
- répondre aux besoins individuels, sociétaux et du marché du travail;
- déboucher sur des certifications ou des titres reconnus au niveau national, voire international.

Ces caractéristiques sont également pertinentes du point de vue de la qualité des certifications. Par ailleurs, le **tableau 4** détaille les cinq éléments principaux qui devraient être inclus dans une approche systémique de l'assurance de la qualité.

À partir de ces éléments, l'accent est mis sur les normes, l'évaluation, la validation et la certification. Le document de

Politique et gouvernance	Soutenir l'élaboration des politiques, de la planification à l'examen, et inclure la gestion des données et du financement
Normes de certification	Appuyer la définition et la réalisation des normes qui sous-tendent les certifications de l'EFP et les certifications du personnel de l'EFP
Offre	Soutenir la qualité de l'offre de formation en ce qui concerne les programmes/contenus, les processus pédagogiques et d'apprentissage, les cadres d'apprentissage, les services d'information et d'orientation, les ressources et la conformité de l'environnement physique
Évaluation, validation et certification	Soutenir l'intégrité et la fiabilité des acquis d'apprentissage
Production de savoirs et de données	Soutenir le recensement, la collecte, l'analyse et l'utilisation d'informations quantitatives et qualitatives relatives à l'offre/la demande

Tableau 4. Principaux éléments d'une approche systémique de l'assurance de la qualité⁴⁸

⁴³ Le CERAQ est un cadre de référence pour l'assurance de la qualité et non pas un système d'assurance de la qualité en tant que tel. Pour de plus amples informations, voir: www.eqavet.eu/gns/policy-context/european-quality-assurance-reference-framework/framework-overview.aspx

⁴⁴ Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie', *Journal officiel de l'Union européenne*, C 111, 6 mai 2008.

⁴⁵ ETF (2016). *The ETF approach to promoting systemic and systematic quality assurance in VET*. Working paper.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ ETF (2015), 'The ETF approach to promoting quality assurance in VET', *Inform*, n° 23.

⁴⁸ Ibid.

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

travail de l'ETF mentionné précédemment constitue un bon point de départ pour analyser l'assurance de la qualité dans une perspective plus large.

Il existe des critères d'assurance de la qualité pour chacun des cinq domaines principaux présentés dans le tableau 4. En ce qui concerne les deux domaines qui nous intéressent tout particulièrement, ces critères sont les suivants:

Normes de certification

- fondées sur la recherche et des informations fiables définissant des besoins précis en matière de compétences;
- élaborées par l'État et les partenaires sociaux;
- contrôlées et examinées régulièrement;
- utilisées pour étayer des programmes, des matières et des contenus agréés.

Évaluation, validation et certification

- fondées sur des normes;
- gérées et mises en œuvre par les parties prenantes adéquates;
- reconnues par les employeurs;
- appuyées par des mécanismes adéquats, objectifs et fiables.

Il est toujours difficile de définir la qualité, car il arrive fréquemment que les définitions ne soient pas suffisamment exhaustives et précises. Notre approche, qui se fonde sur l'expérience acquise auprès de pays partenaires et d'autres pays s'attellant à réformer leur système de certification (généralement en adoptant des cadres des certifications destinés à en renforcer la qualité), consiste à trouver les dénominateurs communs ou, comme nous les appelons, les **critères minimaux pour la qualité des certifications**, tels qu'illustrés dans la **figure 6**.

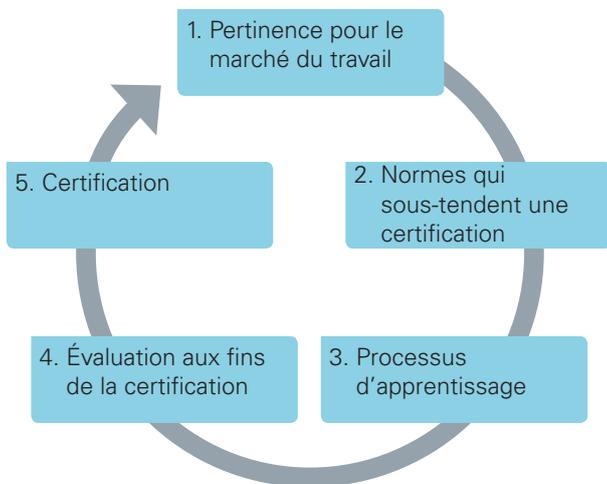


Figure 6. Critères minimaux pour la qualité des certifications⁴⁹

Cela devrait être considéré comme un processus continu et comme un point de départ pour définir la qualité dans différents contextes. Les critères mettent principalement l'accent sur les certifications de l'EFPP et sur la pertinence pour le marché du travail. Il convient de garder à l'esprit que la qualité et la pertinence sont liées à la finalité de la certification, qui n'est pas toujours l'emploi ou les besoins du marché du travail.

Les critères proposés pour chacun des *cinq domaines* sont présentés ci-dessous.

Pertinence pour le marché du travail et les individus

- Participation des acteurs du marché du travail à la définition des besoins pour une certification.
- Preuve que le secteur et le métier sont pertinents pour un pays.

Normes qui sous-tendent une certification

- Toutes les normes doivent reposer sur des acquis (d'apprentissage).
- Toutes les normes sous-tendant une certification (d'EFPP) doivent être liées aux exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers.
- Les acteurs du marché du travail doivent être associés à la définition des normes sous-tendant une certification.

Processus d'apprentissage

- Les acquis d'apprentissage doivent être liés aux normes qui sous-tendent une certification (exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers).
- Le processus d'apprentissage doit comprendre une partie pratique importante afin que les étudiants puissent acquérir les aptitudes et les compétences, et pas uniquement le savoir théorique.

Évaluation aux fins de la certification

- L'évaluation doit être liée aux normes qui sous-tendent une certification (exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers).
- L'évaluation doit comprendre une partie pratique importante afin que les étudiants puissent acquérir les aptitudes et les compétences, et pas uniquement le savoir théorique.
- Des professionnels qualifiés doivent être associés à l'évaluation des aptitudes et des compétences.

⁴⁹ Source: ETF.



Certification

- Un niveau numérique est attribué à la certification afin de pouvoir le comparer avec le niveau de certifications analogues dans d'autres pays.
- La certification a une valeur nationale et est délivrée par un organisme compétent (ministère, fédération).
- La certification permet d'évoluer vers une éducation ou une formation complémentaire.

Certains pays partenaires utilisent des variantes du cycle de la qualité PDCA qui encourage une boucle de rétroaction et soutient l'amélioration de la qualité et l'établissement d'une culture de la qualité. Cela peut être illustré par l'examen en cours du CNC en Géorgie, utilisant les réactions des parties prenantes après quelques années de mise en œuvre.

4. Mise en place de la chaîne de la qualité des certifications

L'assurance de la qualité pour des certifications de qualité se compose de deux volets principaux: (i) veiller à ce que les certifications soient pertinentes et aient de la valeur; et (ii) veiller à ce que les titulaires d'une certification remplissent les conditions de la certification. Les processus, ou étapes, de la «chaîne de la qualité des certifications» ciblent plus précisément ces aspects. Il importe de préciser aux pays partenaires qui définissent leur cadre juridique et institutionnel que l'assurance de la qualité ne devrait pas être considérée séparément, mais qu'elle devrait faire partie intégrante de l'élaboration ou de la transformation de ce cadre, pour éviter le risque de passer au second plan.

À ce stade-ci, il est utile d'appliquer la technique dite du «rétro-enchaînement». Normalement, la chaîne commence par l'élaboration des normes, voire par la définition des niveaux et des descripteurs du cadre des certifications. Nous avons choisi de commencer par le résultat final escompté, afin que les autres étapes ou processus puissent être définis et planifiés de façon à contribuer à la réalisation de cet objectif. Lors de l'élaboration de politiques d'assurance de la qualité et de la mise en place de mesures d'assurance de la qualité, le risque est grand d'aboutir à une infrastructure qui n'est pas à même de soutenir les objectifs fixés et qui s'appuie trop sur ce qui

existe déjà. Pour appliquer de nouvelles solutions que l'on espère plus efficaces, il est parfois nécessaire de commencer par la fin.

Même si le sujet qui nous occupe porte uniquement sur la certification, l'évaluation et les normes, l'assurance de la qualité du système dans son ensemble et l'examen régulier du fonctionnement des dispositifs jouent également un rôle important dans l'établissement de la confiance et de la qualité. Il n'existe pas de solution toute faite pouvant s'appliquer à chaque système d'assurance de la qualité axé sur les certifications, mais quelques éléments clés doivent être pris en considération.

Certification

Souvent, l'expression «délivrance de certifications» désigne à la fois le processus d'évaluation des acquis d'apprentissage et la délivrance d'un certificat prouvant que l'apprenant possède des acquis d'apprentissage déterminés. Normalement, du moins dans l'UE, la certification inclut l'évaluation, la vérification, la classification et la délivrance d'un certificat. La vérification et la classification sont les étapes qui suivent l'évaluation, au cours desquelles le résultat de l'évaluation est comparé à la norme pertinente. L'octroi d'une certification devrait «s'entendre au sens de délivrance d'un certificat qui atteste officiellement qu'un individu a réalisé les acquis d'apprentissage définis»⁵¹. Cette étape est la dernière du processus d'obtention d'une certification. Cependant, dans le présent document, une distinction est établie entre la délivrance de la certification et la phase d'évaluation afin de formuler des recommandations plus détaillées concernant l'assurance de la qualité.

La certification peut porter sur une qualification totale ou partielle (cette dernière étant plus souvent le résultat d'un processus de validation d'un apprentissage non formel et informel). Le certificat peut se présenter sous la forme d'un diplôme délivré au terme d'un programme de formation ou d'apprentissage, d'une licence nécessaire à la pratique d'une profession spécifique (par exemple, professions réglementées dans le domaine médical et des soins de santé), ou d'un certificat délivré par une entreprise ou une organisation dans le cadre de leur programme de formation du personnel (par exemple, Microsoft ou Cisco).

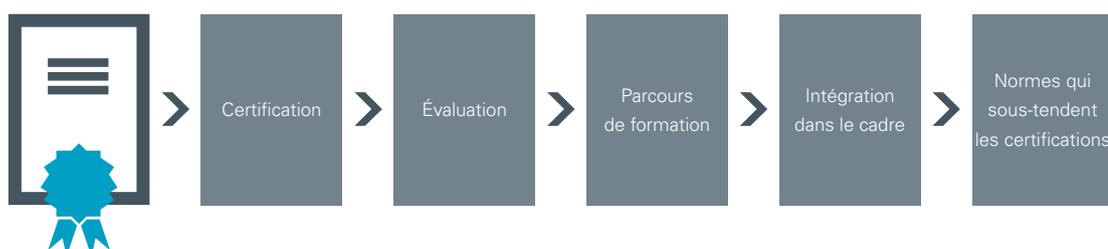


Figure 7. La chaîne de la qualité des certifications⁵⁰

⁵⁰ Source: ETF.

⁵¹ Cedefop (2015), *Ensuring the quality of certification in vocational education and training*, Cedefop research paper n° 51, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

La certification peut être effectuée de différentes façons, la différence résidant essentiellement dans l'identité de l'organisme certificateur. Dans les systèmes d'enseignement public, s'agissant de ce que l'on appelle généralement les certifications formelles, le processus de certification peut être réalisé de manière centralisée ou décentralisée. Dans le premier cas, la certification est délivrée par un organisme national (dans de nombreux pays partenaires, par le ministère de l'éducation), et dans le second cas, par le prestataire de la formation (ou de l'évaluation). Pour ce qui est des certifications professionnelles, qu'elles soient formelles ou non formelles, la possibilité existe que des certifications soient délivrées par un organisme spécialement désigné, qui n'est pas entièrement centralisé et qui peut ou non être un prestataire de formation.

Les systèmes et les cadres des certifications englobent généralement ces trois modes de délivrance des certificats et la différence réside principalement dans les divers types de certifications du système ou du cadre. C'est pourquoi il n'est pas possible de mettre en place un système d'assurance de la qualité couvrant tous les cas de figure. Il y a plutôt lieu d'adapter l'assurance de la qualité aux différents organismes certificateurs. Par ailleurs, l'autorisation⁵² doit faire explicitement partie du système lui-même. C'est la raison pour laquelle il est plus important de mettre en place un ensemble de politiques, critères et principes directeurs en matière d'assurance de la qualité plutôt qu'un système détaillé de contrôle de la qualité. Dans la plupart des systèmes (pays), l'autorisation devra être réglementée par la loi. Dans certains cas, c'est ce que la loi fixant le CNC vise à réaliser. Par ailleurs, une infrastructure institutionnelle désignée doit être mise en place. L'expérience nous a démontré que l'émetteur agréé des certificats s'intègre généralement dans une structure institutionnelle et juridique existante adaptée à l'usage prévu, plutôt que le contraire, dans le but de fournir des certifications de bonne qualité, pertinentes et fiables.

Du point de vue de l'assurance de la qualité, les questions pertinentes et ouvertes sont les suivantes:

- Qui doit délivrer les certificats et comment désigner ces organismes?
- Un organisme de réglementation doit-il superviser les organismes certificateurs afin d'assurer la qualité de la certification?

Il peut être important d'effectuer une distinction entre l'institution qui procède à l'évaluation et «l'organisme compétent» qui octroie la certification. La confiance à l'égard de l'organisation qui délivre le certificat ou qui valide le processus de certification renforce la réputation de la certification.

Au Royaume-Uni, une distinction nette est établie entre l'organisme certificateur dans l'EFPP qui délivre une certification spécifique (par exemple, un diplôme BTEC

délivré par Pearson) et le prestataire (ou le centre) qui évalue la certification.

En Turquie, dans le système national des certifications professionnelles qui dépend de l'Autorité chargée des certifications professionnelles, les certifications font partie d'un répertoire national et sont fondées sur des normes professionnelles nationales, mais elles sont délivrées par l'organisme de certification agréé, le centre VocTest, qui a réalisé l'évaluation. La raison en est que la norme ISO 17024 ne permet pas aux organismes d'évaluation agréés de sous-traiter la certification à l'Autorité chargée des certifications professionnelles. Ainsi, pour une même certification professionnelle nationale, huit organismes de certification agréés différents délivrent des certifications. Pour veiller à ce que ces certifications soient reconnues en tant que certifications nationales, tous les certificats ont le même format et affichent le logo de l'organisme de certification agréé (centre VocTest), de l'Autorité chargée des certifications professionnelles (MYK en turc) et de Türkak (l'organisme d'homologation pour la norme ISO 17024).



Figure 8. Modèle de certificat

En Bosnie-Herzégovine, un cadre de référence des certifications a été adopté, mais il n'est pas encore opérationnel et il n'existe, pour l'instant, aucun registre répertoriant les certifications dont la qualité ait été assurée. Pour que les diplômes qu'elle délivre soient reconnus au-delà des frontières nationales, la faculté d'ingénierie électrique a obtenu que ses programmes d'étude soient homologués au niveau international par ASIIN, une agence allemande spécialisée dans l'homologation informatique, tandis que l'université de Mostar encourage ses étudiants en informatique à décrocher les certificats délivrés par MikroTik, Cisco et Microsoft.

Les organisations professionnelles s'intéressent à la régulation de l'accès à leur profession et, dans de nombreux cas, elles font office d'organismes certificateurs. En Estonie, 104 organisations professionnelles délivrent

⁵² L'autorisation peut être octroyée de différentes manières (homologation, concession de licence, reconnaissance, etc.).



des certifications professionnelles sous la supervision de Kutsekoda, l'Autorité estonienne chargée des certifications. Une récente étude de l'ETF⁵³ indique qu'en Ukraine, les organisations professionnelles pourraient jouer un rôle plus actif dans le CNC en tant qu'organismes certificateurs, en s'appuyant sur le travail déjà réalisé ces dernières années.

Évaluation

L'évaluation est en train de changer. L'une des principales raisons qui expliquent cette évolution est la transition vers des certifications et des programmes fondés sur les compétences et sur les acquis d'apprentissage. Les systèmes qui privilégient l'évaluation finale plutôt que l'évaluation modulaire continuent de prévaloir: les enseignants jouent le rôle d'évaluateurs et l'évaluation, qui a lieu principalement dans les établissements scolaires, met l'accent sur des examens théoriques.

Avec l'évolution et la mise en œuvre continue des cadres des certifications et des acquis d'apprentissage, l'évaluation devient le lien nécessaire entre l'apprenant individuel et le contenu d'une certification. Ainsi, elle joue un rôle crucial dans le renforcement de la confiance à l'égard des certifications. L'évaluation est généralement définie comme étant le processus permettant de «déterminer dans quelle mesure un apprenant possède des connaissances, des compétences et des aptitudes spécifiques»⁵⁴. L'évaluation peut porter sur la certification dans son ensemble ou sur des éléments de celle-ci. Dans la version révisée en 2016 des lignes directrices en matière de validation de l'apprentissage non formel et informel, l'évaluation, considérée comme l'une des quatre phases d'un processus de validation, est définie comme étant «l'étape au cours de laquelle les acquis d'apprentissage d'un individu sont comparés à des points de référence et/ou des normes spécifiques»⁵⁵. Dans la publication *Making Better Vocational Qualifications*, nous proposons une définition de l'évaluation légèrement différente: «Pour obtenir une certification fondée sur des acquis d'apprentissage, un individu doit démontrer sa compétence par rapport à une norme de certification pertinente.»⁵⁶

Le fondement de ces différentes définitions apparaît clairement lorsque l'évaluation est envisagée comme un processus impliquant un critère commun et a lieu au terme de l'apprentissage (habituellement désigné sous le terme d'«évaluation sommative»). De nouvelles interrogations émergent du point de vue de l'assurance de la qualité et du renforcement de la confiance.

- Qui doit effectuer l'évaluation finale (sommative)? Doit-elle être externalisée, c'est-à-dire dissociée de l'offre ou du prestataire? Comment les organismes d'évaluation doivent-ils être agréés et par qui? L'évaluation doit-elle toujours intervenir au terme de l'apprentissage ou peut-elle porter sur des éléments de la certification?

- Qui doit effectuer l'évaluation? Qui sont les évaluateurs? Les évaluateurs doivent-ils remplir une condition formelle et, le cas échéant, comment doivent-ils être désignés? L'évaluation doit-elle être effectuée en équipe?
- Comment des principes tels que la validité, la fiabilité, l'objectivité, l'équité et la conformité à l'usage prévu peuvent-ils être garantis lors de l'évaluation? Les mêmes principes peuvent-ils être appliqués à l'assurance de la qualité de la validation de l'apprentissage non formel et informel et à l'évaluation sommative dans l'enseignement formel?
- Comment et par qui les normes d'évaluation sont-elles élaborées? Comment faire pour assurer le respect de ces normes? Quel est le lien entre ces normes et les normes de certification?

Nous n'apportons pas de réponses définitives, mais la conclusion qui s'impose naturellement est qu'il importe d'accorder une plus grande attention à l'évaluation, à ses normes, ses procédures ainsi qu'aux professionnels.

Le Centre d'examen du Monténégro est le centre national d'expertise et l'organisme externe d'assurance de la qualité pour les examens organisés dans le pays. Il est également chargé de mettre en place des évaluations nationales et externes. Il prépare, organise, fait passer des examens et dispense des conseils aux institutions et individus. Il forme des examinateurs pour l'évaluation des certifications professionnelles nationales et il organise des examens de langue monténégrine destinés aux personnes qui souhaitent obtenir la citoyenneté. Le Centre national d'examen et d'évaluation (National Assessment and Examinations Centre, NAEC) de Géorgie et la Commission publique d'admission des étudiants d'Azerbaïdjan sont des organismes similaires dont les compétences s'étendent peu à peu pour correspondre aux domaines couverts par le Centre d'examen du Monténégro.

En Ukraine, la Fédération des employeurs met au point un nouveau système de certifications professionnelles fondées sur des normes professionnelles. Avec l'aide de comités sectoriels, elle a élaboré 46 normes professionnelles et elle préconise la création d'organismes d'évaluation indépendants, à l'instar de ceux qui existent en Estonie et en Turquie. En Ukraine, le projet de loi relatif à l'enseignement, qui établit les principes fondamentaux de l'apprentissage tout au long de la vie, intègre les organismes indépendants pour l'évaluation des certifications professionnelles. La Fédération des employeurs souhaite que les évaluations soient effectuées par des personnes compétentes qui exercent la profession concernée plutôt que par des enseignants. Cela ressemble fortement aux systèmes qui ont été mis en place en Estonie et en Turquie au cours de la dernière décennie.

⁵³ ETF (2015), Melnik, S., 'Lifelong learning qualifications: How should professional qualifications, including those acquired through non-formal and informal learning, and regulated professions be considered in Ukraine? Should they be a part of the NQF?'

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Cedefop (2016), *Lignes directrices européennes pour la validation des acquis non formels et informels*, Cedefop reference series n° 104, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

⁵⁶ ETF (2014), *Making better vocational qualifications: Vocational qualifications system reforms in ETF partner countries*.

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

Le guide de mise en œuvre du CNC au Kosovo décrit de manière détaillée la façon dont l'évaluation devrait avoir lieu au titre du CNC⁵⁷. Le guide aborde les aspects pratiques de l'évaluation, après en avoir défini la base juridique contenue dans la loi établissant le CNC, et expliqué les principes fondamentaux. Il précise que les processus d'évaluation et de certification doivent être équitables, objectifs, souples, valables, fiables, suffisants, réalisables, rentables et transparents. Au Kosovo, l'évaluation est confiée à des prestataires et à des centres d'évaluation, qui sont agréés pour l'évaluation et la certification. Les évaluateurs compétents jouent un rôle central. Il convient de planifier soigneusement l'évaluation et de prendre en considération les besoins des candidats. Le processus et les méthodes d'évaluation sont débattus en vue de déterminer la manière de collecter suffisamment d'éléments démontrant que les apprenants ou les candidats possèdent les acquis d'apprentissage, en combinant différentes méthodes d'évaluation.

Parcours de formation

Les parcours de formation peuvent varier en fonction des certifications et des apprenants et, bien sûr, au fil du temps. Le processus d'apprentissage est ce qui rapproche l'élaboration et la délivrance des certifications. En matière d'assurance de la qualité, nous traitons cet aspect comme une «boîte noire» et nous nous limitons à encourager les États à envisager la possibilité que des apprenants individuels dans leur système de certification puissent obtenir des certifications au terme de différentes filières, par la validation d'un apprentissage non formel et informel et la reconnaissance d'études et d'expériences professionnelles réalisées à l'étranger. Ces filières peuvent notamment inclure des programmes d'EFP dans des établissements professionnels, des formations à distance, des ressources éducatives ouvertes, etc.

- Quelles sont les parcours de formation menant à une certification pris en considération au niveau national?
- Tous les parcours de formation sont-ils pris en considération dans les politiques et les mesures d'assurance de la qualité?

Intégrer les certifications dans un cadre

En présence d'un cadre des certifications, le processus d'inclusion de certifications individuelles dans le répertoire des certifications de ce cadre constitue l'un des processus les plus importants pour ce qui est de la qualité. Il permet de réaliser une analyse comparative au niveau national et, souvent, au niveau international, si le cadre est (ou sera) référencé dans le CEC. La comparaison des contenus (acquis d'apprentissage) et des niveaux peut faire office de contrôle de la qualité. Pour pouvoir figurer dans le répertoire, les certifications doivent satisfaire à certains critères établis au préalable. Les critères et le processus peuvent varier selon le type de certification, les autorités nationales décidant généralement du niveau auquel sont

placées les certifications formelles. Les cadres ouverts aux certifications non formelles (c'est-à-dire les certifications qui ne relèvent pas de l'offre d'éducation formelle) sont généralement dotés d'une procédure spéciale qui permet d'inscrire celles-ci. Dans les deux cas, il convient d'appliquer le principe du meilleur ajustement. Pour ce qui est des certifications non formelles, ce processus doit servir de filtre qualitatif et seules les certifications satisfaisant aux exigences devraient être intégrées dans le cadre.

En Ukraine, le projet de jumelage en matière d'enseignement professionnel a mis au point une méthodologie permettant de placer dans le CNC des certifications qui ne remplissent pas encore tous les critères de ce dernier, sur la base d'une approche en trois étapes: comparaison, consultation et prise de décision.

La certification individuelle correspond à un certain type de certification placée à titre indicatif dans le CNC. Cette méthode sert de point de départ, mais elle ne préjuge pas du niveau auquel la certification devrait être placée. Une cartographie des acquis d'apprentissage de la certification individuelle est réalisée en tenant compte des quatre domaines (savoirs; compétences; communication; et autonomie et responsabilité) du CNC et les acquis sont ensuite comparés aux descripteurs de niveaux du CNC.

Les normes existantes en matière d'enseignement public manquent généralement d'une description cohérente des acquis d'apprentissage; il est donc proposé d'utiliser le programme d'études ou la norme professionnelle comme source d'informations. Une concordance est établie à partir d'une comparaison entre les acquis d'apprentissage de la certification et les descripteurs de niveaux par domaine. Il est possible que les acquis d'apprentissage ne coïncident pas parfaitement avec les descripteurs de niveaux attendus; il est dès lors proposé de leur attribuer le niveau qui s'en rapproche le plus.

Des arguments en faveur de l'attribution d'un niveau du CNC sont avancés et des recommandations relatives à la reformulation de la certification sont émises. Afin de renforcer la transparence et de consolider la confiance à l'égard de l'attribution des niveaux, les parties prenantes concernées du monde du travail et de l'enseignement devraient être impliquées dans la comparaison entre les acquis d'apprentissage, en analysant les résultats avec un groupe plus large et en participant à la prise de décision. L'avantage de cette méthode réside dans le fait que les niveaux peuvent être attribués à une certification similaire par analogie, même si ceux-ci ne sont pas tous décrits dans le format approprié dans les acquis d'apprentissage.

Dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine, afin d'étayer les éléments de base du référencement du CNC par rapport au CEC, un inventaire complet de toutes les

⁵⁷ National Qualification Authority of Kosovo (2011), *National Qualifications Framework*, PEM GmbH/Commission européenne, pp. 79–95.

certifications existantes susceptibles d'être placées dans le CNC au terme d'un processus transparent a été dressé. L'inventaire a englobé les certifications scolaires, y compris les programmes d'EFP d'une durée de deux, trois et quatre ans, et les certifications professionnelles, y compris les programmes de formation des adultes, les programmes de l'aviation civile et l'examen de maître-artisan.

En plus de cet inventaire exhaustif, un échantillon de certifications de l'EFP, de l'enseignement supérieur, général et non formel a fait l'objet d'une analyse approfondie. Les certifications ont été analysées sur la base de leur contenu pour évaluer la correspondance entre les acquis d'apprentissage et les descripteurs de niveaux du CNC, mais aussi sur la base de leur qualité, en répondant à une série de questions portant sur la pertinence de la certification par rapport au marché du travail, les normes sur lesquelles la certification repose, la structure de la certification, la participation des acteurs du marché du travail aux différents stades du processus de certification et le cadre institutionnel de la certification. Les conclusions de l'inventaire et de l'analyse des certifications se sont avérées essentielles pour garantir la transparence du référencement par rapport au CEC et ont permis de justifier les décisions concernant l'attribution conditionnelle (temporaire) d'un certain nombre de certifications de l'EFP, subordonnée à leur future révision. L'ETF a mené des exercices d'inventaire similaires en Serbie, en Albanie et en Bosnie-Herzégovine. Ces enquêtes serviront également à informer les processus de référencement du CEC dans ces pays partenaires.

Depuis la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, les certifications qui sont intégrées au répertoire français du CNC doivent être pertinentes, élaborées avec la participation des partenaires sociaux et délivrées après la validation d'un apprentissage non formel et informel et de programmes de formation. La Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) veille à ce que toutes les certifications candidates à l'enregistrement dans le répertoire remplissent ces critères. Les certifications élaborées par l'État et les universités sont enregistrées automatiquement mais elles doivent également satisfaire à ces exigences lors de leur élaboration.

Les normes qui sous-tendent les certifications

À l'instar des autres éléments de la chaîne de la qualité des certifications, les normes qui sous-tendent les certifications et la manière dont elles sont élaborées sont des critères essentiels pour la qualité et la confiance. Il importe de prendre en considération l'ensemble des questions suivantes: Qui est impliqué dans leur élaboration? Quelle est leur pertinence par rapport au marché du travail (ou la finalité pour laquelle elles seront exploitées)? Sont-elles fondées sur des acquis d'apprentissage? Par ailleurs, le processus d'élaboration des normes doit être transparent.

Le terme «norme» est régulièrement utilisé dans d'autres contextes (par exemple, «norme d'enseignement», «norme professionnelle» ou «norme d'évaluation»), ce qui peut engendrer de la confusion. Pour éviter tout malentendu, commençons par expliquer très simplement ce qu'est une norme. Il s'agit d'un élément convenu par une autorité ou par consensus comme base de comparaison, qui est généralement admis comme base aux fins de cette comparaison. Du point de vue de l'assurance de la qualité, et aux fins de la présente boîte à outils, il est inutile d'approfondir cette définition. En revanche, il convient d'examiner la manière dont les normes sont élaborées.

Comme mentionné précédemment, les normes qui sous-tendent une certification doivent satisfaire à plusieurs critères, les deux plus pertinents étant la participation des parties prenantes du marché du travail et l'orientation sur les résultats. Ce sont les personnes associées à l'élaboration des normes, plutôt que la manière dont elles sont élaborées, qui garantissent la qualité des certifications. Les certifications élaborées sans la participation systématique des parties prenantes concernées ne susciteront pas, à long terme, la confiance. Les apprenants, les parents et les employeurs choisiront, s'ils en ont la possibilité, d'autres certifications. Du point de vue de la qualité et aux fins de l'assurance de la qualité, la participation systématique et transparente des parties prenantes doit faire partie intégrante du processus d'élaboration des normes.

Les normes axées sur les résultats élargissent la perspective au-delà des facteurs d'entrées tels que la durée du cycle d'études pour inclure les connaissances et les compétences qu'un apprenant devrait posséder au terme d'une période d'apprentissage. Il importe peu de savoir où et comment l'apprentissage a lieu. Les acquis (d'apprentissage) renseignent sur les connaissances que tous les titulaires de la certification doivent posséder et la norme elle-même doit être considérée comme une garantie de bonne qualité. La pertinence est un autre critère essentiel qu'il convient de remplir. L'information sur le marché du travail, la recherche et l'analyse des besoins devraient toujours constituer la base sur laquelle une norme repose.

Dans le cadre turc des certifications, une distinction est établie entre les certifications du système d'enseignement et de formation turc, les certifications relevant du système national des certifications professionnelles et les certifications délivrées par d'autres organismes. Parmi celles-ci, les normes qui sous-tendent les certifications professionnelles nationales sont les plus avancées et suivent une structure très uniforme fondée sur des unités. Elles sont publiées sur le site web de l'Autorité chargée des certifications professionnelles et peuvent être consultées par tous. Chaque unité est décrite sous la forme d'acquis

LES DISPOSITIFS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ: CONTRÔLE OU AUTONOMIE?

d'apprentissage, de critères de performance et de contexte et contient des indications pour une évaluation théorique et pratique. Les certifications professionnelles nationales sont élaborées en partenariat avec des parties prenantes du monde du travail et validées par un comité sectoriel tripartite comprenant notamment des représentants des prestataires. L'exemple des maçons donné au chapitre 3 montre que la qualité d'une certification dépend à la fois du processus d'élaboration et d'aspects techniques. La participation des parties prenantes concernées contribue clairement à la qualité des certifications.

Les pays partenaires de l'ETF tentent de mettre en place de meilleures interconnexions entre les normes de certification, d'apprentissage et d'évaluation – ce qui est bien illustré par l'approche par compétences de l'EFP au Maroc. Ils relient explicitement l'assurance de la qualité des certifications aux principes des CNC. Un autre cas est celui du Conseil des certifications du Monténégro qui applique un format commun pour inclure les certifications dans le cadre et partage les responsabilités avec les comités sectoriels en place.

5. Conclusions et recommandations

L'assurance de la qualité a pour objectif ultime de renforcer la confiance à l'égard des certifications. Il faut du temps pour bâtir la confiance; les stratégies et les politiques devraient prendre cet aspect en considération et laisser le temps aux systèmes d'assurance de la qualité existants d'évoluer pour produire les résultats escomptés. Le succès des certifications et des systèmes de certification, en ce qui concerne le renforcement de la confiance et d'autres critères, dépend de la mise en place d'infrastructures qui tendent vers cet objectif. Il appartient aux États de réglementer, d'impliquer les parties prenantes et de mettre en place des dispositifs institutionnels fonctionnels afin de garantir des certifications durables que les utilisateurs finals jugent valables. L'assurance de la qualité est ce qui rapproche tous ces éléments. L'assurance de la qualité relie les autres éléments du système de certification, à savoir, la législation, les parties prenantes et les institutions.

En ce qui concerne plus particulièrement l'assurance de la qualité, nous pensons que, pour bâtir une confiance durable, il ne suffit pas de mettre l'accent sur le contrôle de la qualité. Il convient, en revanche, d'axer les efforts sur le développement d'une culture dont l'objectif est l'amélioration et l'apprentissage continu à travers des mécanismes de retour d'information, des examens périodiques et la collaboration entre tous les acteurs concernés. Il ne suffit pas d'insister sur le contrôle interne de la qualité et sur la vérification externe de l'offre. Il importe également d'assurer la qualité de la validation des qualifications, y compris la certification, l'évaluation et l'élaboration de normes. Un CNC peut tenir lieu d'outil permettant d'améliorer la qualité et de mettre en œuvre de nouvelles mesures d'assurance de la qualité adaptées à la

réalisation des buts fixés. Il importe de garantir la qualité, mais pour ce faire, il faut être pragmatique.

Pour les pays partenaires de l'ETF, la crédibilité et la qualité des certifications sont une priorité absolue. Cela concerne les apprenants, les employeurs, les travailleurs, les prestataires d'éducation et de formation, les décideurs et la société dans son ensemble. L'assurance de la qualité est particulièrement critique au niveau où les certifications sont effectivement délivrées, les apprenants évalués et les certificats attribués. C'est pourquoi nous soulignons l'importance d'une attention renouvelée à la chaîne de la qualité des certifications, notamment les normes qui sous-tendent les certifications, l'évaluation et la certification.

Recommandations

- Construire une culture de la qualité; ne pas compter uniquement sur le contrôle de la qualité.
- Anticiper l'avenir – comment l'évolution des professions affectera les besoins en certifications.
- Mettre en place une approche systémique d'assurance de la qualité qui combine des mesures à différents niveaux: politique et gouvernance; normes de certification; offre, évaluation, validation et certification; et éventuellement production de savoirs et de données.
- Les normes de certification doivent être:
 - soutenues par des données fiables définissant les besoins en matière de compétences;
 - fondées sur acquis de l'apprentissage;
 - élaborées en partenariat par l'État et les partenaires socio-économiques;
 - contrôlées et examinées régulièrement;
 - utilisées pour étayer des programmes, des matières et des contenus agréés.
- Pour la phase critique de l'évaluation, de la validation et de la certification, il faut:
 - intégrer clairement la certification dans les politiques d'EFP et dans les systèmes d'assurance de la qualité;
 - promouvoir une interprétation commune de la certification entre les parties prenantes et impliquer celles-ci dans les processus d'assurance de la qualité;
 - utiliser des mécanismes et des normes appropriés et fiables.

ASSURANCE QUALITÉ: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?



Instructions:

Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Assurance qualité des certifications</p> <p>Généralités</p> <p>Existe-t-il une stratégie générale (ou cadre général) d'assurance qualité pour les certifications?</p> <p>Des mesures d'assurance qualité explicites sont-elles en place?</p> <p>Les parties prenantes pertinentes sont-elles impliquées dans l'assurance qualité des certifications?</p> <p>Les rôles et les responsabilités en matière d'assurance qualité sont-ils clairs?</p> <p>Un système de feedback pour les utilisateurs finaux est-il en place?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour créer une culture de la qualité, dont l'objectif est l'amélioration continue de la qualité et non, simplement, le contrôle de la qualité, sur quoi devez-vous vous concentrer dans votre pays? • Qu'est-il nécessaire d'avoir, en termes d'assurance qualité, pour améliorer la confiance dans les certifications de votre pays? • Comment la législation peut-elle soutenir l'assurance qualité des certifications et contribuer à des certifications de meilleure qualité? 		
<p>Certification</p> <p>Existe-t-il une façon standardisée de nommer les organismes certificateurs?</p> <p>Les organismes certificateurs sont-ils suivis de manière systématique?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	

ASSURANCE QUALITÉ: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Une procédure d'appel pour les certifications est-elle en place?</p> <p>Les certificats (diplômes, autres types) peuvent-ils être utilisés tant pour l'accès à l'emploi que pour l'accès à d'autres formations?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans votre contexte, pour améliorer la confiance, la certification devrait-elle être centralisée ou décentralisée? • Les certificats devraient-ils être délivrés par les prestataires, les organismes d'évaluation, les organisations sectorielles ou seulement par les autorités publiques? Ou par tous les organismes susmentionnés? 		
<p>Évaluation</p> <p>Des parties prenantes du monde du travail sont-elles impliquées dans le processus d'évaluation?</p> <p>Existe-t-il des exigences en matière de compétences pour les évaluateurs?</p> <p>Existe-t-il une approche transparente et cohérente de nommer les évaluateurs?</p> <p>Une procédure d'appel pour l'évaluation est-elle en place?</p> <p>Les outils et méthodes d'évaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont-ils adaptés aux objectifs? • sont-ils valides et fiables? • garantissent-ils la confidentialité et l'intégrité personnelle? • sont-ils adaptés aux besoins et aux caractéristiques des individus? 	<p>● ● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment la confiance dans les évaluations et les résultats des évaluations peut-elle être améliorée dans votre contexte? 		

ASSURANCE QUALITÉ: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Comment les procédures et outils d'évaluation peuvent-ils être utilisés pour des filières alternatives, par exemple la validation de l'apprentissage non formel et informel? • L'évaluation devrait-elle être séparée de l'offre de formation? Cela améliorerait-il la confiance et la qualité? 		
<p>Enregistrement de certifications dans le CNC</p> <p>La procédure d'enregistrement d'une certification dans le cadre national est-elle claire et transparente et identifie-t-elle les types de certifications pouvant être intégrées?</p> <p>Existe-t-il une procédure fixe pour déterminer le niveau auquel la certification devrait s'inscrire?</p> <p>La procédure d'enregistrement de certifications dans le cadre des certifications est-elle soutenue par des mécanismes clairs et transparents d'assurance qualité?</p> <p>La certification a-t-elle une limite de validité dans le temps avant de devoir être révisée et mise à jour?</p> <p>Existe-t-il un format convenu pour les certifications qui peuvent être enregistrées dans le cadre?</p>	<p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels devraient être les critères de qualité minimaux pour les certifications dans votre CNC? • Comment le cadre peut-il soutenir et améliorer la confiance et la qualité des certifications? • Quels types de certifications devraient être incluses dans le cadre – formelles et non formelles⁵⁷? Tous les niveaux devraient-ils être ouverts à tous les types de certifications? 		

⁵⁷ Non délivrées par le système formel de certification (par ex., délivrées par des ministères de tutelle, des associations professionnelles ou des prestataires privés).

ASSURANCE QUALITÉ: OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION – OÙ EN SOMMES-NOUS?

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
Développement (et adoption) des normes liées à une certification Les parties prenantes pertinentes sont-elles impliquées de façon systématique? Les normes sont-elles fondées sur des acquis d'apprentissage? Les normes et les acquis d'apprentissage sont-ils révisés régulièrement? Les normes sont-elles pertinentes pour le marché du travail? Les normes alimentent-elles le développement/la révision des curriculums et/ou des contenus?	              	
<i>Pour réflexion</i> <ul style="list-style-type: none">• Que signifie «norme pertinente» dans votre contexte? Comment la pertinence peut-elle être assurée?• Comment les normes et le processus de développement des normes peuvent-ils soutenir l'amélioration de la qualité, la confiance et la création de liens entre le monde du travail et celui de l'éducation et de la formation?		

PRIORITÉS ET FEUILLE DE ROUTE

PRIORITÉS CLÉS
1
2
3
4
5

FEUILLE DE ROUTE – QUESTIONS BRÛLANTES			
	QUOI	QUAND	QUI
1			FINANCEMENT
2			
3			
4			
5			
COMMENTAIRES			

NOTES

CHAPITRE



MESSAGES CLÉS SUR LA MOBILISATION POUR DE MEILLEURES CERTIFICATIONS

POUR TOUS LES ACTEURS À TOUS LES NIVEAUX

- Communiquer, coordonner et assurer la qualité en permanence.
- Accepter sa part de responsabilité dans l'action et agir!
- Construire une culture de la qualité – ne pas compter uniquement sur les mécanismes de contrôle de la qualité!

POUR LES DÉCIDEURS (RESPONSABLES DE LA DÉFINITION DES POLITIQUES)

Agir à temps

- Agir maintenant, ou le changement systémique ne se produira pas. C'est urgent.
- Ne retarder aucun processus législatif nécessaire.
- Envisager de créer de nouvelles institutions pour accélérer la réforme.
- Ne pas s'arrêter à l'élaboration d'un cadre national des certifications (CNC) – c'est une condition nécessaire mais pas suffisante pour une réforme systémique.

Comparer et évaluer la réforme

- Apprendre des autres, rechercher les points communs plutôt que les différences. Les différents systèmes doivent correspondre à leur utilisation prévue, c'est pourquoi ils sont différents.
- Envisager de combiner les fonctions et les rôles au sein d'une seule institution.
- Examiner régulièrement les mandats institutionnels afin d'éviter une rigidité dans les processus et de s'adapter à l'évolution de la situation.
- Définir et contrôler des indicateurs de progrès adéquats.
- Mettre en place une approche systémique d'assurance de la qualité.

Réviser les dispositifs institutionnels

- Rassembler toutes les fonctions nécessaires à la mise en œuvre de changements systémiques dans des institutions spécifiques.
- Désigner un organisme de coordination, par exemple en créant une nouvelle institution.
- Passer en revue les capacités des institutions existantes et détecter les lacunes et les chevauchements.
- Réorganiser et restructurer chaque fois que cela s'avère nécessaire à partir d'une motivation convenue.

Bien légiférer

- Veiller à ce que la nouvelle législation repose sur une stratégie de réforme adoptée d'un commun accord.
- Dresser l'inventaire de la législation existante pour identifier ce qui doit être fait.

- Utiliser la législation primaire pour établir les principes et la législation secondaire pour les fonctions opérationnelles.
- S'assurer que la législation couvre les principales fonctions identifiées pour un système de certification moderne.
- Consulter les parties prenantes lors de la rédaction des actes législatifs.
- Réglementer la participation des parties prenantes à la politique, la conception et la mise en œuvre, et supprimer les obstacles législatifs à cette participation.
- Veiller à harmoniser les législations anciennes et nouvelles relatives à l'éducation et au marché du travail
- Ne pas concevoir de lois impossibles à mettre en œuvre.

POUR LES GESTIONNAIRES DES SYSTÈMES DE CERTIFICATION (RESPONSABLES DE LA CONCEPTION ET DE LA COORDINATION)

Allouer et gérer les ressources

- Planifier et mettre en œuvre en conséquence, en utilisant des échéances et délais définis et convenus.
- Assurer une répartition claire des missions et des tâches entre les différentes institutions, de façon à éviter les conflits d'intérêts. Ne pas travailler en vase clos!
- Rechercher des solutions abordables et adaptées à l'objectif poursuivi.
- Allouer les ressources nécessaires (techniques et financières) aux différents acteurs institutionnels pour obtenir des solutions durables (à moyen terme).
- Formaliser le dialogue et le soutenir par des ressources appropriées.
- Gérer les compétences concurrentes entre les différents ministères.
- Adopter une approche axée sur le service ou le client dans les services publics (gains d'efficacité).
- Intégrer clairement la certification dans les politiques d'EFM et dans les systèmes d'assurance de la qualité.

Promouvoir et maintenir des partenariats

- Recenser tous les types de parties prenantes, définir leurs rôles actuels et potentiels et encourager leur participation.
- Reconnaître les interdépendances entre les acteurs du système. Aucun acteur ne peut accomplir le changement à lui seul.
- Impliquer diverses parties prenantes, et en particulier les acteurs du marché du travail, comme condition préalable à tout changement systémique.
- Adopter des réglementations qui émancipent les acteurs plutôt qu'essayer de les contrôler.
- Ne pas oublier que les prestataires et les utilisateurs finals des certifications sont également des parties

LECTURES COMPLÉMENTAIRES

prenantes, et dans la majorité des cas, ce sont les acteurs les plus importants. Ils doivent bénéficier de la réforme!

- Garantir la professionnalisation à tous les niveaux, car les processus volontaires à eux seuls n'apporteront pas de résultats durables.

Informier et communiquer

- Se focaliser sur les questions organisationnelles en vue de mettre en œuvre des concepts tels qu'un CNC.
- Élaborer une stratégie de communication commune en particulier sur les certifications pour les publics représentés par les parties prenantes et adapter les messages aux différents groupes.
- Garder à l'esprit que le but du dialogue est d'être productif et de veiller à ce que les certifications soient comprises, utilisées et reconnues par tous.
- Être précis dans le dialogue – ne pas faire perdre de temps aux autres. Le dialogue stratégique, c'est comme faire des affaires!
- Expliquer comment les gens peuvent obtenir des certifications et quelles perspectives de carrière elles peuvent offrir.

POUR LES PROFESSIONNELS ET LES PRATICIENS (RESPONSABLES DE LA MISE EN ŒUVRE DES PROCESSUS ET PROCÉDURES)

Classer et enregistrer les certifications

- Promouvoir une interprétation commune des concepts et de la terminologie liés aux certifications.
- Classer les certifications par niveau et par type, en tenant compte de leurs descriptions et des acquis d'apprentissage.
- Veiller à ce que le CNC comprenne des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie.
- Rendre toutes les certifications publiquement accessibles par une base de données en ligne.

Délivrer et assurer la qualité des certifications

- Examiner les certifications existantes avant d'en élaborer de nouvelles.
- Assurer la qualité des normes qui sous-tendent les certifications, des processus d'évaluation et de la certification et inclure un contrôle de validation indépendant à chaque étape.
- Utiliser des mécanismes et des normes appropriés et fiables.
- Anticiper l'avenir – comment l'évolution des professions affectera les besoins en qualifications.

Publications de l'ETF

ETF (2011), 'How to regulate national qualifications, qualifications framework and Qualification Authority in the National Framework Law on Education', Table ronde, Kiev.

ETF (2012), *Qualifications frameworks: From concepts to implementation*.

ETF (2013), 'Social partnership in education and training', *Inform*, n° 15.

ETF (2013), *Continuing vocational training: Mutual learning in Eastern Europe*.

ETF (2014), *Making better vocational qualifications: Vocational qualifications system reforms in ETF partner countries*.

ETF (2015), 'Sector skill councils: Forging partnerships for relevant skills', *Inform*, n° 22.

ETF (2015), 'The ETF approach to promoting quality assurance in VET', *Inform*, n° 23.

ETF (2015), Melnik, S., 'Lifelong learning qualifications: How should professional qualifications, including those acquired through non-formal and informal learning, and regulated professions be considered in Ukraine? Should they be a part of the NQF?'

ETF (2015), 'New approaches in quality assuring certification in VET in partner countries', Présentation lors de l'atelier du Cedefop sur l'assurance de la qualité de la certification dans l'EFPI.

ETF (2016), 'Systemic and systematic quality assurance in VET', Document de position.

ETF, Cedefop, UIL (2015), *Global inventory of regional and national qualifications frameworks – Volume I: Thematic chapters*, Institut de l'Unesco pour l'apprentissage tout au long de la vie.

Sources externes citées dans le texte

BIS (2011), 'Measuring the economic impact of further education', *BIS Research Paper*, n° 38, Department for Business Innovation and Skills (Royaume-Uni).

Brockmann, M., Clarke, L. et Winch, C. (Éd.) (2010), *Bricklaying is more than Flemish bond: Bricklaying qualifications in Europe*, European Institute for Construction Labour Research.

Cedefop (2009), *The relationship between quality assurance and VET certification in EU Member States*, Cedefop panorama series, Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg.

Cedefop (2015), *Ensuring the quality of certification in vocational education and training*, Cedefop research paper n° 51, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Cedefop (2016), *Lignes directrices européennes pour la validation des acquis non formels et informels*, Cedefop reference series n° 104, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Coles, M. et Oates, T. (2005), *European reference levels for education and training: Promoting credit transfer and mutual trust*, Cedefop panorama series, Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg.

Commission européenne, Cedefop, ICF International (2014), *European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014*.

Davies, T. et Farquharson, F. (2004), 'The learnership model of workplace training and its effective management: Lessons learnt from a Southern African case study', *Journal of Vocational Education and Training*, vol. 56, n° 2, pp. 181–203.

FISSS (2015), *Understanding the design and delivery of training programmes for apprenticeship standards: A resource for employer groups*, Federation for Industry Sector Skills and Standards.

Hynes, B. et Richardson, I. (2007), 'Entrepreneurship education', *Education and Training*, vol. 49 n° 8/9, pp. 732–744.

Johnson, G. et Scholes, K. (1999), *Exploring corporate strategy*, Prentice Hall Europe.

Keep, E. et Mayhew, K. (2002), *Review of the evidence on the rate of return to employers of investment in training and employer training measures*, SKOPE Research Paper n° 34.

'Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie', *Journal officiel de l'Union européenne*, C 111, 6 mai 2008, pp. 1–7.

'Recommandation du Conseil du 20 décembre 2012 relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel', *Journal officiel de l'Union européenne*, C 398, 22 décembre 2012, pp. 1–5.

Tuck, R. (2007), *An introductory guide to national qualifications frameworks: Conceptual and practical issues for policy makers*, BIT.

Groupe de travail sur l'établissement du système national des certifications (2007), 'The Concept of the Lithuanian National Qualifications System', Service lituanien de formation au marché du travail.

Sites web utiles

www.deming.org

www.eqavet.eu/gns/policy-context/european-quality-assurance-reference-framework/framework-overview.aspx

www.iso.org

www.stakeholdermap.com

Autres études

Allais, S., Raffé, D. et Young, M. (2009), *Researching NQFs: Some conceptual issues*, Document de travail de l'Emploi n° 44, BIT.

Bauer, K. et Vorell, M. (2010), *External effects of education: Human capital spillovers in regions and firms*, Université de la Ruhr, Bochum.

Cedefop (2015), *National qualifications framework developments in Europe – Anniversary edition*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

EUNEC (2011), *Participation and Stakeholder Involvement in education policy making*, Rapport de la conférence du European Network of Education Councils, 1–3 décembre 2010, Bruxelles.

Ogunade, A.O. (2011), 'Human capital investment in the developing world: An analysis of praxis', *Center Seminar Research Paper Series*, n° 38, Université de Rhode Island.

Tütlys, V. (2010), *Qualifications frameworks: Implementation and impact – Background case study on Lithuania*, BIT.

ANNEXE 1

EXEMPLE D'OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION PERSONNALISÉ UTILISÉ EN UKRAINE

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION NORMES ÉDUCATIVES ET PROFESSIONNELLES ET CNC EN UKRAINE

Instructions:
Cochez la pastille de couleur appropriée: **Vert** = oui/dans une large mesure; **Ambre** = plus ou moins/en partie; **Rouge** = non/doit être entrepris

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
Motivation La raison d'être des normes éducatives est-elle claire? Les normes facilitent-elles suffisamment les processus d'apprentissage et d'évaluation?	     	
Méthodologie La terminologie actuelle facilite-t-elle le développement des approches fondées sur les compétences? Faut-il modifier la terminologie existante? Pensez-vous que les méthodologies actuelles d'élaboration des normes se réfèrent aux besoins actuels et émergents du marché du travail? Les normes nationales devraient-elles définir ce que les gens peuvent faire au lieu de ce qu'ils devraient savoir?	           	

NORMES ÉDUCATIVES ET PROFESSIONNELLES ET CNC EN UKRAINE

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Dans quelle mesure les normes éducatives de l'État devraient-elles définir la manière d'acquérir des savoirs et des compétences et dans quelle mesure la région et l'école devraient-elles intervenir?		
Les normes éducatives facilitent-elles l'apprentissage tout au long de la vie?		
Les normes éducatives permettent-elles aux apprenants de prendre soin d'eux-mêmes?		
Existe-t-il un bon équilibre entre les compétences transversales et spécifiques à l'emploi dans les normes éducatives?		
Processus		
La législation actuelle facilite-t-elle la modernisation des normes existantes?		
Les institutions chargées d'élaborer, de valider et d'approuver les normes sont-elles clairement identifiées?		
Avez-vous été consulté lors de la conception des normes?		
Y a-t-il des intervenants qui devraient participer à la conception des normes et qui sont absents du processus actuel?		
Est-il acceptable d'utiliser des normes étrangères pour le développement des normes nationales?		
Les normes existantes sont-elles utilisées pour l'assurance de la qualité?		

NORMES ÉDUCATIVES ET PROFESSIONNELLES ET CNC EN UKRAINE

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Développement et maintenance</p> <p>Vous a-t-on déjà demandé de donner un feedback sur les normes existantes?</p> <p>Pensez-vous que les normes existantes sont à jour?</p> <p>Existe-t-il des capacités et des ressources suffisantes pour l'élaboration et la mise à jour des normes?</p> <p>Utilisation</p> <p>Les informations sur les normes existantes sont-elles facilement accessibles au grand public?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si les informations sur les normes existantes ne sont pas accessibles, pourquoi? 		
<p>Les normes sont-elles conviviales?</p> <p>Les normes existantes facilitent-elles l'amélioration des programmes d'EEP en termes de besoins du marché du travail et de perspectives de développement professionnel?</p> <p>Les normes existantes facilitent-elles la transparence de l'évaluation?</p> <p>Les normes existantes définissent-elles des critères et méthodes d'évaluation minimaux clairs?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	

NORMES ÉDUCATIVES ET PROFESSIONNELLES ET CNC EN UKRAINE

QUESTIONS	ÉVALUATION	COMMENTAIRES
<p>Harmoniser les normes éducatives avec le CNC</p> <p>Chaque norme éducative devrait-elle avoir un niveau dans le CNC?</p> <p>Le lien vers «raziadi» devrait-il être rompu?</p> <p>Les acquis d'apprentissage sont-ils clairement liés aux descripteurs de niveau du CNC?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	
<p><i>Pour réflexion</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Quels sont les avantages de maintenir le système de «raziadi» ainsi que le CNC?		
<p>Impact</p> <p>Les normes éducatives devraient-elles être fondées sur les normes professionnelles?</p> <p>Les normes existantes permettent-elles un changement dans les parcours de formation et de carrière?</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	

ANNEXE 2 INDICATEURS DES STADES STRATÉGIQUES

CERTIFICATIONS ET
SYSTÈMES DE CERTIFICATION

STADE DE LA POLITIQUE	DESCRIPTEUR	MODALITÉS DE TRAVAIL
AD HOC	Discussions politiques – la discussion ou le débat portant sur le changement a lieu, mais il n'existe pas encore de plans clairement définis en vue d'une politique ou d'un programme de mise en œuvre.	Sensibilisation
INITIAL	Politique – la direction a été définie, peut-être au moyen de la législation ou par une décision arrêtée à haut niveau, mais il n'existe pas encore de plans ou de stratégies clairement définis en vue de la mise en œuvre.	Conceptualisation
STRUCTURÉ	Mise en œuvre – l'infrastructure pour concrétiser le changement est en place et des éléments tels que le choix d'une organisation chef de file et les dispositions concernant le financement ont fait l'objet d'une décision.	Mise en œuvre
DÉFINI	Changement dans la pratique – par des projets pilotes et la mise en œuvre à grande échelle d'initiatives, les prestataires d'éducation et d'autres parties prenantes conduisent la politique jusqu'au stade final, à savoir la mise en œuvre intégrale.	Mise en œuvre/suivi du cycle politique mis en place
CONSOLIDÉ	Effet – le nouveau système apporte des bénéfices aux apprenants, aux parties prenantes, aux organisations ou à la société, et la réforme ou le changement politique peut être évalué. Les programmes d'études, l'évaluation, l'enseignement et l'apprentissage s'adaptent aux nouvelles certifications. Les individus utilisent les nouvelles certifications pour le développement et la mobilité professionnels.	Apprentissage indépendant de la politique

	INTERVENTION(S) CIBLÉE(S)	INDICATEURS DE PROGRÈS
	<p>Définition des besoins, y compris les capacités institutionnelles, et si conformes à l'agenda du gouvernement, définition d'une feuille de route pour l'action</p> <p>Évaluation des besoins en capacités institutionnelles</p>	<p>Prise de conscience des objectifs et problématiques du CNC parmi les acteurs locaux</p>
	<p>Formation des acteurs concernant le contenu, les outils et les méthodes</p> <p>Développement de stratégies et d'un cadre légal, et création de l'architecture institutionnelle</p>	<p>Les acteurs ont acquis des connaissances et des compétences pour s'approprier davantage le processus de développement du CNC.</p> <p>Présence de réseaux politiques (souvent dans des secteurs spécifiques)</p> <p>Définition claire des rôles et des fonctions des acteurs décrite dans des dispositions législatives ou par d'autres moyens</p>
	<p>Projet pilote d'actions destinées à appuyer la mise en œuvre politique, et la mise en place du suivi de routine des performances et de mécanismes de prestation à tous les niveaux au sein du système</p> <p>Travail sur l'extension du réseau en vue d'une prestation améliorée</p>	<p>Un ensemble d'outils et d'approches sont disponibles pour appuyer la réforme des systèmes de certification, la mise en œuvre des CNC et la réforme des certifications professionnelles.</p>
	<p>Soutien des processus de révision et approche fondée sur le partenariat, y compris la consolidation des capacités dans l'ensemble du réseau en vue de préparer la consolidation</p>	<p>Nouvelles certifications fondées sur les résultats disponibles; normes professionnelles développées</p> <p>CNC peuplé de certifications</p> <p>Éventail élargi des types de certifications disponibles</p> <p>CNC soutenu par des systèmes d'assurance qualité</p>
	<p>Sortie – agir en tant qu'évaluateur externe/ami critique</p> <p>Évaluation de l'impact et auto-renouvellement</p>	

ANNEXE 3 FONCTIONS ET RÔLES INSTITUTIONNELS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE SYSTÈMES DE CERTIFICATION MODERNES (VERSION ÉTENDUE)

Ce tableau peut être utilisé avec l'outil d'auto-évaluation relatif aux institutions (chapitre 4), afin de comparer vos propres dispositions institutionnelles avec celles des autres pays dans le cadre de l'élaboration d'une analyse fonctionnelle.

FONCTIONS DE CONCEPTION ET DE MISE EN ŒUVRE	RÔLES INSTITUTIONNELS	EXÉCUTEURS HABITUELS	EXEMPLES
Élaboration de modèles pour les normes et les certifications	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir des principes pour la mise au point des certifications, y compris la définition des types de certifications, et élaborer des lignes directrices 2. Fixer des priorités pour l'élaboration des certifications 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisme national de coordination (conseil national, autorité chargée des certifications, comité interministériel) 2. Organismes sectoriels, organismes professionnels, chambres, organisations commerciales, groupes d'experts 	<p>Autorité chargée des certifications professionnelles (ACP) – Turquie</p> <p>Autorité nationale des certifications – Kosovo</p> <p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>Conseil des certifications – Monténégro</p>
Élaboration et maintenance des normes et certifications	<ol style="list-style-type: none"> 1. Élaborer les normes professionnelles 2. Valider les normes professionnelles 3. Approuver les normes professionnelles 4. Élaborer les normes de certification 5. Valider les normes de certification 6. Approuver les normes de certification 7. Examiner les normes professionnelles 8. Examiner les normes de certification 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organismes sectoriels, organismes professionnels, chambres, organisations commerciales, groupes d'experts 2. Utilisateurs potentiels 3. Ministère du travail 4. Centres méthodologiques, organismes certificateurs, prestataires 5. Utilisateurs potentiels des certifications 6. Ministère de l'éducation 7. Organismes sectoriels, organismes professionnels, etc. 8. Organisations spécialisées, organismes certificateurs, prestataires 	<p>Organismes chargés de l'élaboration des normes professionnelles, comités sectoriels, ACP – Turquie</p> <p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>NARK – Russie</p> <p>Comités sectoriels/Institut des certifications professionnelles/Ministère de l'éducation – Ukraine</p> <p>Ministère du travail et de la protection sociale de la population – Azerbaïdjan</p> <p>Ministère de l'éducation/Institut pour les problèmes éducatifs – Azerbaïdjan</p> <p>Comités sectoriels</p> <p>Ministère de l'éducation – Moldavie</p> <p>APOSO (Agence pour l'éducation préscolaire, primaire et secondaire) – Bosnie-Herzégovine</p>
Enregistrement des certifications dans un répertoire national	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir le champ d'application du répertoire national 2. Déterminer les critères, les principes et le processus d'enregistrement 3. Alimenter le répertoire 4. Examiner et tenir le répertoire à jour 	<ol style="list-style-type: none"> 1. et 2. Organisme national de coordination 3. Organisme de mise en œuvre, organisations spécialisées, organismes certificateurs et prestataires (voir ci-dessus) 4. Organisme de coordination et organismes de mise en œuvre nationaux 	<p>Organismes de mise en œuvre:</p> <p>ACP – Turquie</p> <p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>Ministère de l'éducation – Moldavie</p> <p>Autorité nationale des certifications – Kosovo</p>
Élaboration de modèles pour les programmes de formation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir des principes et des lignes directrices pour l'élaboration des programmes d'études 	<p>Ministère de l'éducation</p> <p>Organismes professionnels</p>	<p>Institut pour l'amélioration de l'éducation – Serbie</p> <p>Agence nationale pour l'EFP et les certifications – Albanie</p>

Élaboration et maintenance des programmes de formation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir des critères cadres nationaux concernant les programmes / domaines 2. Définir des programmes d'études au niveau des prestataires 3. Déterminer / concevoir les matériels et outils pédagogiques 4. Mettre au point des programmes de formation professionnelle continue pour les enseignants et les formateurs 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centres méthodologiques, prestataires, en coopération avec les représentants nationaux du monde du travail 2. et 3. Prestataires, centres méthodologiques 4. Établissements de formation des enseignants, centres méthodologiques, prestataires 	<p>APOSO (Agence pour l'éducation préscolaire, primaire et secondaire) – Bosnie-Herzégovine</p> <p>Centre d'EFP – ancienne République yougoslave de Macédoine</p> <p>Institut pour les problèmes éducatifs – Azerbaïdjan</p> <p>Institut républicain de formation professionnelle (RIPO) – Biélorussie</p>
Élaboration de procédures pour l'évaluation et la certification	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir des principes pour l'évaluation et la certification 2. Élaborer des lignes directrices, renforcer les capacités et mettre en place des processus 	Organismes professionnels	<p>Centre national d'examen – Azerbaïdjan</p> <p>Centre national d'examen – Slovénie</p>
Élaboration de procédures pour la validation de l'apprentissage non formel et informel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir les principes d'un système pour recenser, documenter et valider l'apprentissage non formel et informel 2. Recenser les groupes de candidats potentiels, les normes existantes, les capacités professionnelles et les institutions qui peuvent soutenir les processus de validation de l'apprentissage non formel et informel 3. Élaborer des lignes directrices, renforcer les capacités et mettre en place des processus 	<p>Ministère du travail</p> <p>Services de l'emploi</p> <p>Association de formation pour adultes</p> <p>Organismes professionnels</p> <p>Organismes sectoriels</p> <p>Prestataires à vocation sociale</p>	<p>Ministère de la politique sociale – Ukraine</p> <p>Institut Paton de soudure électrique – Ukraine</p> <p>Comités sectoriels – Moldavie</p> <p>Centre d'examen – Monténégro</p> <p>Organisations d'employeurs – Russie et Ukraine</p> <p>ACP et centres d'examen professionnel (VocTest) – Turquie</p>
Évaluation et certification des acquis d'apprentissage (pour l'apprentissage formel, non formel et informel)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traduire les normes de certification en outils d'évaluation 2. Choisir des stratégies d'évaluation appropriées (y compris des stratégies non traditionnelles) 3. Identifier les évaluateurs et les vérificateurs 4. Veiller à ce que l'évaluation sommative soit fondée sur des normes identiques et produise des résultats comparables pour tous les prestataires/centres d'évaluation 5. Veiller à ce que les résultats de l'évaluation soient fiables et à ce que la certification ne soit délivrée qu'aux candidats qui ont réussi 6. Soutenir les candidats ayant échoué 	<ol style="list-style-type: none"> 1. à 3. Centres méthodologiques, organismes certificateurs, prestataires, centres d'évaluation, centre national d'examen 4. et 5. Prestataires, centres d'évaluation (validation interne), organismes certificateurs, agence d'assurance de la qualité, régulateur national, centre national d'examen (validation externe) 6. Centres d'évaluation, prestataires, organismes certificateurs 	<p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>Centre d'examen – Monténégro</p> <p>Comité national d'admission des étudiants – Azerbaïdjan</p> <p>Institut Paton de soudure électrique – Ukraine</p> <p>Centres VocTest – Turquie (organisme certificateur)</p>

<p>Élaboration de systèmes pour la reconnaissance des acquis d'apprentissage</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instaurer un système de crédits compatible avec le système européen de transfert et d'accumulation de crédits/système européen de crédits d'apprentissage pour l'EFP 2. Harmoniser le CNC avec les cadres régionaux 3. Élaborer des lignes directrices pour les suppléments de certification 	<p>Ministère de l'éducation Centre méthodologique Autorité chargée des certifications Conseil national Ministère de l'éducation Agence d'assurance de la qualité Autorité nationale de réglementation</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. et 3. Ministère de l'éducation, universités et collèges – Azerbaïdjan 2. Ministère de l'éducation – Moldavie Universités, prestataires d'EFP – Monténégro
<p>Reconnaissance des acquis d'apprentissage</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veiller à ce que toutes les certifications disposent d'un supplément en anglais et soient accessibles depuis l'étranger 2. Fournir des informations sur les certifications homologuées au réseau international de reconnaissance 3. Utiliser le CNC pour prendre des décisions sur l'équivalence avec les certifications étrangères 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestataires, organismes certificateurs 2. et 3. Centre national chargé de la reconnaissance 	<ol style="list-style-type: none"> 2. ACP – Turquie Ministère de l'éducation – Monténégro Ministère de l'éducation – ancienne République yougoslave de Macédoine 3. Réseau ENIC-NARIC

FONCTIONS TRANSVERSALES	RÔLES INSTITUTIONNELS	EXÉCUTEURS HABITUELS	EXEMPLES
Coordination et examen des systèmes	<ol style="list-style-type: none"> Faciliter le dialogue entre les parties prenantes Assurer la coordination entre différentes parties prenantes et institutions pour déterminer l'orientation des modifications Établir des principes et mécanismes communs, par exemple, un répertoire national, des règles communes sur la conception des certifications, sur l'évaluation et sur l'assurance de la qualité Examiner l'efficacité des dispositifs existants 	<p>Conseil national, autorité chargée des certifications</p> <p>Comité interministériel</p> <p>Autorité nationale de réglementation/agence d'assurance de la qualité</p> <p>Agence chargée de l'enseignement supérieur et de l'ÉFP</p> <p>Ministère de l'éducation</p> <p>Ministère du travail</p> <p>Conseil des ministres</p> <p>Ministère de l'économie</p>	<p>ACP – Turquie</p> <p>Autorité nationale des certifications – Kosovo</p> <p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>Conseil des certifications – Monténégro</p>
Communication, information et orientation professionnelles	<ol style="list-style-type: none"> Informen en ligne sur les certifications et les possibilités en matière de carrière et d'apprentissage tout au long de la vie, en lien avec le répertoire Informen de façon ciblée les étudiants, les prestataires, les employeurs et les visiteurs étrangers Orienter et former les conseillers de carrière Informen via les médias sociaux et les moyens de communication de masse 	<p>Autorité chargée des certifications</p> <p>Ministère de l'éducation</p> <p>Services publics de l'emploi</p> <p>Prestataires</p> <p>Associations d'étudiants</p> <p>Organismes certificateurs</p> <p>Organisations sectorielles</p>	<p>Service public de l'emploi – Azerbaïdjan</p> <p>Ministère de l'éducation – Ukraine</p>
Assurance de la qualité et réglementation	<ol style="list-style-type: none"> Homologuer et enregistrer les certifications Homologuer les prestataires/centres d'évaluation Homologuer les organismes certificateurs Homologuer les programmes d'études Élaborer des lignes directrices pour les procédures internes d'assurance de la qualité Définir des indicateurs nationaux Effectuer une validation externe de l'évaluation sommative et de la certification Recueillir les retours d'information des parties prenantes et des diplômés Examiner le système d'assurance de la qualité 	<p>Autorité chargée des certifications</p> <p>Autorité nationale de réglementation</p> <p>Organismes d'assurance de la qualité</p> <p>Ministère de l'éducation</p>	<p>ACP – Turquie</p> <p>Centre national d'amélioration de la qualité de l'enseignement – Géorgie</p> <p>Autorité nationale des certifications – Kosovo</p> <p>Ministère de l'éducation – Moldavie</p> <p>Ministère de l'éducation – Azerbaïdjan</p> <p>Prestataires</p> <p>Conseil national</p>



Web app: www.etfqual.eu #etfqual

Site web: www.qualificationsplatform.net

Twitter: www.twitter.com/etfeuropa

YouTube: www.youtube.com/user/etfeuropa

Facebook: www.facebook.com/etfeuropa

