

De l'appropriation de la démarche qualité dans le champ de la formation. Le cas de sept responsables d'Unités de Formation d'Apprenti·e·s dans une organisation en réseau.

Résumé :

Depuis la Loi de 2018 pour « La liberté de choisir son avenir professionnel », les Centres de Formation d'Apprenti·e·s (CFA) doivent mettre en place une démarche qualité afin d'obtenir la certification « Qualiopi ». Dans ce contexte, la question de l'appropriation de cette démarche par les acteurs professionnels devient un véritable enjeu pour garantir la pérennité des activités de ces CFA. Cette recherche s'intéresse à sept responsables d'Unités de Formation d'Apprenti·e·s (UFA) chargé·e·s de la mission Qualité, dans le contexte d'un CFA organisé en réseau. Quelles sont les représentations et les intentions de ces responsables UFA au sujet de la qualité de la formation ? Comment vivent-ils la mise en oeuvre d'une démarche qualité sur fond de prescriptions au sein de leur réseau ? Quels usages font-ils de cette démarche qualité ? Grâce à une méthode de type inductif, ce travail cherche à comprendre la manière dont ces responsables UFA s'approprient la démarche qualité, en mobilisant l'approche instrumentale comme grille de lecture. Il questionne aussi les liens entre appropriation et processus de régulation sociale à l'œuvre dans cette organisation en réseau. Les résultats de cette recherche sont source de réflexions sur le processus d'appropriation et la façon de le favoriser en tentant de faire de cette démarche qualité une véritable démarche d'amélioration continue

Mots-clés : Qualité de la formation-Démarche Qualité-Appropriation-Genèse instrumentale-Régulation sociale

Abstract

Since the 2018 Law for "The freedom to choose one's professional future", Apprenticeship Training Centres (ATC) must implement a quality approach to obtain the "Qualiopi" certification. In this context, the question of the appropriation of this approach by the professional actors becomes a real issue to guarantee the sustainability of the activities of these ATC.

This research focuses on seven managers of Apprenticeship Training Units (ATU) in charge of the Quality mission, in the context of a CFA organised in a network. What are the representations and intentions of these ATU managers regarding the quality of training? How do they experience the implementation of a quality approach against the backdrop of prescriptions within their network? What uses do they make of this quality approach?

Using an inductive method, this study seeks to understand the way in which these training unit managers appropriate the quality approach, by mobilising the instrumental approach as a reading grid. It also questions the links between appropriation and social regulation processes at work in this networked organisation. The results of this research are a source of reflection on the appropriation process and the way to encourage it by trying to make this quality approach a real continuous improvement process.

Keywords: Quality of training-Quality Approach-Appropriation-Instrumental Genesis-Social regulation