

# La Qualité en Education et en Formation

## Les approches et les méthodes

Abdennasser Naji – Président de l'AMAQUEN

### Préambule

L'Ecole est une institution qui offre un service public équitable à tous les citoyens. Ce service se base essentiellement sur l'éducation aux valeurs sociétales et la préparation des individus à l'intégration positive et efficace dans la société.

Bien que plusieurs pays ont réussi à combattre l'analphabétisme, le problème de l'illettrisme demeure posé même dans les pays développés et continue à s'aggraver au fil des années. En plus, on constate un déclin de la culture scientifique dans un monde où tout, ou presque, s'appuie sur la science et la technologie. Ce qui montre bien que l'Ecole n'a pas toujours réussi à s'acquitter de ses missions même les plus fondamentales. On remarque également que la forme scolaire n'a pas changé depuis le 19<sup>ème</sup> siècle et reste enfermée dans le même modèle, qui commence à agoniser sans que l'on arrive à faire émerger complètement un nouveau modèle (Antoine Prost 1997) malgré quelques balbutiements. On peut noter dans ce sens le nouveau type d'école qu'Alain Bouvier dénomme « l'Ecole du Marché » que d'autres appellent « l'Ecole de l'ombre » (Mark Bray 2009) qui regroupe notamment des éléments comme les cours de soutien et le e-learning.

L'incapacité de l'Ecole à réaliser ses missions et l'insuffisance du modèle classique de l'Ecole, nécessitent de réfléchir sur de nouvelles solutions susceptibles d'éviter les inconvénients dont pâtissent les systèmes éducatifs d'une part et de renforcer leurs acquis d'autre part, afin de leur ouvrir d'autres perspectives garantissant la qualité des apprentissages pour tous les élèves. Ainsi, a-t-on vécu cette dernière décennie l'adoption dans plusieurs pays des approches et méthodes dans le domaine de la Qualité, exploitant leur succès dans l'amélioration de la qualité des biens et des services dans le domaine de l'entreprise, berceau du management de la qualité, puis dans les services publics surtout après l'accord Européen sur le référentiel commun de la qualité bien connu sous le sigle du CAF. C'est ainsi que le monde de l'Education et de la Formation a vu l'adoption assez large d'approches et de méthodes qui visent l'amélioration de la qualité des apprentissages dans les établissements d'éducation et de formation.

### Les approches de la Qualité

Il existe plusieurs définitions de la Qualité en Education, mais en bref on peut dire que la Qualité est un système coordonné de procédures de management utilisées pour améliorer les apprentissages (Harman & Meek, 2000). Et selon le Conseil Américain d'Accréditation (CHEA), la Qualité est un processus méthodique qui définit les critères à respecter dans le domaine de l'Education. Lorsqu'on parle d'approches de la Qualité, il s'agit généralement de représenter le système éducatif par le biais d'un échantillon statistique relatif aux outputs que l'on analyse en relation avec les inputs dans le but d'expliquer les résultats obtenus. Ce qui indique que ces approches représentent

généralement une tentative de modéliser les relations entre les inputs, les outputs et les outcomes par l'intermédiaire des processus qui s'opèrent dans le système éducatif. Cependant, celui-ci ne peut pas être réduit à des résultats quantifiables, bien au contraire il produit des résultats qualitatifs chargés d'espoirs et de désespoirs, en plus des valeurs que transmet l'Ecole et qui constituent l'essence même des processus éducatifs en relation avec son environnement qui n'est autre que la société avec toutes ses composantes. C'est ce qui expliquerait que la confiance dans l'Ecole ne soit pas tributaire des taux de réussite scolaire mais dépend largement du degré de cohérence entre l'Ecole et son environnement.

En général, on ne peut pas parler de la Qualité de l'Education et de la Formation sans évoquer les études et les expériences réussies en Amérique, en Europe, en Asie et en Australie, et qui sont unanimes sur la nécessité de se focaliser sur deux éléments essentiels : les critères éducatifs et la gouvernance.

Le premier élément insiste sur l'obligation indéniable de prêter toute l'attention aux besoins et attentes des élèves comme étant les bénéficiaires des services éducatifs et qui les payent directement ou indirectement. Dans ce registre, l'expérience britannique est un modèle du genre, faisant le focus sur les éléments suivants :

1. Rendre public des informations fiables sur les critères éducatifs et sur la qualité des établissements ;
2. Avoir confiance dans la demande sociale, les employés et différentes parties prenantes ;
3. Satisfaire les besoins des élèves ;
4. Satisfaire les besoins des instances de financement et des établissements ;
5. Se baser sur l'évaluation indépendante basée sur des preuves ;
6. Renforcer la culture de l'amélioration de la qualité dans les établissements ;
7. Travailler avec efficacité et efficience ;

Et afin de réaliser la qualité de l'acte éducatif il faut donner de l'importance aux points suivants :

- Les finalités éducatifs, les compétences et le curriculum ;
- L'environnement d'apprentissage, les compétences des enseignants et des cadres administratifs, et l'efficacité des pratiques pédagogiques ;
- L'évaluation indépendante des processus et des résultats des apprentissages ;
- La gouvernance du système éducatif et son financement.

Et dans le but d'appliquer les critères dans les établissements et d'assurer l'amélioration continue des outputs de l'éducation et des apprentissages des élèves, essentiellement, il est de plus en plus question d'Assurance Qualité en tant que mécanisme institutionnel de gouvernance et système à part entière (Kohler, 2003). Mais avant de parler de l'Assurance Qualité, il serait nécessaire de traiter avec plus de détails le sujet des critères car c'est la porte d'entrée de tout système Qualité.

### **Les critères de l'éducation**

Ils précisent le niveau des acquis scolaires chez les apprenants à tous les niveaux de l'enseignement, à l'instar des cadres nationaux des certifications adoptés en Europe suite à la décision commune du parlement européen et du conseil de l'union européenne établie en 2008 et entrée en vigueur dans toute l'Europe en 2012. On voit donc que la question des critères est fortement liée à une question non moindre qui est celle du socle

des compétences de base que chaque système éducatif se doit de définir pour être la référence quand on veut juger de sa qualité par les bénéficiaires de ses services. Et aujourd'hui dans les sociétés du savoir il devient nécessaire de maîtriser un ensemble de compétences que plusieurs instances internationales ont tenté d'identifier. C'est ainsi que l'union européenne a pris l'initiative, suite au sommet de Lisbonne, de définir ces compétences, dont on peut citer :

### **Les langues étrangères**

La plupart des études mentionnent le grand profit à tirer de l'apprentissage de deux langues étrangères durant les premières années scolaires. En plus, adopter un référentiel définissant les compétences linguistiques est devenu crucial surtout s'il permet de mesurer les aptitudes linguistiques en rapport étroit avec la fonction communicationnelle de la langue dans sa dimension pratique. C'est ce qu'a réussi à réaliser le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) établi par le conseil de l'Europe, à côté d'autres outils pratiques comme DIALANG qui permet l'auto-évaluation des compétences linguistiques de 14 langues européennes.

### **Apprendre à apprendre**

Considérée aujourd'hui comme la compétence clé dans tous les domaines économique, social, politique, technologique et humain en général, car elle a trait à la soif du savoir, à la curiosité scientifique, et considère l'apprentissage tout au long de la vie comme l'une des conditions à respecter par l'être humain s'il veut continuer son aventure dans cet univers. Cette compétence signifie, entre autres, la prise de conscience des mécanismes de l'apprentissage et le pouvoir d'adaptation avec les différentes transformations et d'anticipation s'il y a lieu, en plus de l'aptitude à détecter la bonne information et à l'exploiter en vue de progresser sur l'échelle de l'apprentissage.

### **Les compétences sociales**

Elles sont en lien avec le développement du sens de la citoyenneté chez les apprenants et visent à les inciter à contribuer positivement et efficacement dans la construction de la société. Et puisque l'Ecole est une microsociété il faut qu'elle donne l'opportunité aux apprenants de s'imprégner des valeurs sociales qui seront les leur lorsqu'ils seront des membres actifs dans la société de demain. C'est d'ailleurs pour voir la façon dont 28 pays préparent ses adolescents à assumer leur responsabilité en tant que citoyens dans les sociétés démocratiques, que l'Association Internationale pour l'Evaluation des Acquis scolaires a conduit une grosse étude internationale sur la citoyenneté et l'éducation en insistant sur trois domaines : institutions démocratiques et citoyenneté, identité nationale et relations internationales, cohésion sociale et diversité. L'étude a montré une influence claire des comportements et conceptions des générations passées, surtout les parents, sur les comportements des adolescents.

### **Technologies de l'apprentissage**

Nous vivons l'ère de la technologie qui a envahi tous les domaines de notre vie, et l'Ecole ne peut pas rester à la marge de son temps. Mais la question qui s'impose c'est comment tirer profit de la technologie, surtout celle de l'information et de la communication, pour améliorer la qualité des apprentissages ? Pour répondre à cette

question on peut dire qu'il est temps de dépasser la politique qui consisterait uniquement à mettre à disposition les équipements et les ressources numériques fussent-ils compatibles avec le curriculum, à une politique de formation de l'enseignant « numérique » qui maîtrise les TIC et qui est capable de l'exploiter pédagogiquement d'une manière qui rime avec les tendances du moment et avec les spécificités de la société numérique, tout en intégrant les TIC dans le processus pédagogique au lieu de les utiliser comme accessoire. On peut également utiliser l'internet pour renforcer l'apprentissage de proximité en concevant des offres pédagogiques adaptées aux spécificités de chaque apprenant, et en garantissant les conditions d'apprentissage collaboratif source de partage et d'interactivité entre les apprenants. Et espérons que ces générations « numériques » profiteront mieux des vertus de l'internet s'ils arrivent à se connecter entre eux à travers des réseaux interactifs et sous la supervision de l'enseignant qui accompagne leurs apprentissages par ses conseils pédagogiques et joue plus un rôle d'ingénieur des apprentissages que de source de savoir.

Les critères ne se limitent pas qu'aux résultats des acquis scolaires, ils intéressent également les autres composantes du système éducatif que ce soient les inputs, les outputs ou les processus. C'est ainsi que l'on trouve des critères relatifs à l'accès, à la participation, au financement, aux ressources humaines, aux stratégies éducatives, à l'orientation, à l'évaluation et aux examens. Et puisque les critères de l'éducation sont en liaison étroite avec les apprenants, alors plusieurs pays commencent à réserver une importance particulière aux opinions de ses derniers sur le processus d'enseignement/apprentissage. Mieux encore, certains pays réservent une place de choix aux apprenants dans les équipes d'audit qualité des établissements, au point que l'évaluation des enseignants par les élèves est devenue aujourd'hui une pratique courante dans les démarches Qualité (De Ketele, 2007) et c'est bien logique lorsqu'on sait que la Qualité selon la définition usuelle n'est autre que l'aptitude de l'établissement à satisfaire les bénéficiaires de ses services, à leur tête bien évidemment les apprenants et leurs familles.

### **L'Assurance Qualité outil efficace de gouvernance**

Les spécialistes la définissent comme étant un processus d'évaluation continue (Vlăsceanu et al. 2004) ou de contrôle planifié (CHEA 2001) et systématique (TJEP 2001 ; CHEA 2001) qui concerne un système (Vlăsceanu et al. 2004), ou un établissement ou un programme (Vlăsceanu et al. 2004 ; CHEA 2001), pour s'assurer de la conformité aux critères et leur amélioration (CHEA 2001), et que les bénéficiaires reçoivent un service de qualité standardisée (TJEP 2001), tout en insistant sur la responsabilité à travers la mise à disposition d'information et l'annonce de jugement basé sur des critères bien définis (Vlăsceanu et al. 2004) .

En d'autres termes, le système d'Assurance Qualité met l'accent sur les mécanismes de gouvernance qui donnent confiance aux parties prenantes sur la capacité de l'établissement concerné à réunir toutes les conditions nécessaires au respect des critères de la qualité. Ce système est constitué des politiques, des processus et des procédures qui garantissent la réalisation de la qualité de l'éducation et son amélioration permanente, en se basant sur l'évaluation continue et la comparaison de ce qui est réalisé avec ce qui est

prévu, tout en identifiant les causes des dysfonctionnements relevés. L'Europe a donné à ce sujet une importance particulière à travers trois niveaux :

- Le niveau des établissements en veillant à la diffusion large de la culture qualité et la sensibilisation de toutes les parties prenantes à leur responsabilité dans l'atteinte de la qualité des apprentissages pour tous les apprenants ;
- Le niveau de l'Etat à travers le renforcement des partenariats entre les établissements, les gouvernements et les agences d'assurance qualité, tout en insistant sur le développement des procédures et des exigences relatives à l'assurance de l'adéquation avec les critères ;
- Le niveau de l'Union Européenne où les agences d'assurance qualité accréditent les établissements pour qu'ils soient aptes à concurrencer avec les établissements similaires en Amérique, au Japon et en Chine.

Parmi les objectifs de l'Assurance Qualité on peut citer :

- La mise à disposition des informations sur l'état du système éducatif, ses résultats et les voies possibles pour les améliorer ;
- La garantie des conditions favorables à la réalisation de la qualité des apprentissages ;
- Le respect des critères de l'éducation qui assurent la qualité du curriculum et son amélioration ;
- Le développement d'une culture institutionnelle de la qualité ;
- La garantie de la protection nécessaire au premier bénéficiaire des services de l'éducation, l'apprenant.

### **Obstacles et défis**

L'étude des expériences internationales les plus importantes nous enseigne que les plus grands obstacles devant l'amélioration de la qualité sont la faible concurrence entre les établissements d'éducation et de formation, l'insuffisance des ressources, et le professionnalisme des enseignants. Concernant les ressources, qui sont souvent pointées du doigt par les décideurs, des rapports internationaux montrent qu'il existe cinq domaines qui représentent un fardeau financier impactant négativement l'apprentissage des élèves : la relation enseignant-élève, le curriculum et l'évaluation, les attentes et besoins des apprenants, l'environnement d'apprentissage et les services scolaires. Il se trouve que la relation enseignant-élève est le domaine le plus important car il est lié à plusieurs facteurs déterminants comme le taux d'encadrement, le temps d'apprentissage, la taille de la classe et les activités scolaires. Dans une étude récente de l'académie de l'enseignement supérieur en Australie (Gibbs, 2010, p.14) dit que l'important est d'orienter les ressources vers les choses qui aident l'apprenant à réussir, comme le développement des compétences des enseignants et des centres d'apprentissage. Cependant, il relève que la diminution du taux d'encadrement peut engendrer une amélioration des apprentissages mais à condition de savoir l'exploiter.

### **L'avenir des systèmes d'Assurance Qualité**

Les études récentes montrent que le meilleur moyen d'assurer la qualité est de renforcer l'auto-évaluation et d'instaurer la bonne concurrence entre les établissements à travers la dépendance entre le taux de financement et le taux d'atteinte des objectifs prévus en

relation avec les critères nationaux de la qualité. Selon deux chercheurs (Brown, 2009; Westerheijden, 2007) les systèmes qualité ont connu une évolution en trois temps qu'ils ont nommé respectivement « jardin secret », « assurance collective », et « rôle du marché ».

Le premier temps est caractérisé par l'adoption du système qualité comme une affaire interne à chaque établissement où l'accent est mis sur les inputs et plus particulièrement les compétences des fonctionnaires et des enseignants à travers l'application de quelques procédures administratives, mais sans aller jusqu'à formaliser les processus qualité. Cette période a été marquée par la faible concurrence entre les établissements sur la qualité et le peu d'importance donnée à la régulation externe et la gouvernance.

Le deuxième temps est caractérisé par le fait que les systèmes qualité sont devenus une affaire partagée entre les individus et les établissements sous la supervision de l'Etat qui commence à s'intéresser au sujet. En plus, un peu de concurrence apparaît entre les établissements mais la logique de l'offre est restée dominante même si l'évaluation externe et l'auto-évaluation donnent des garanties sur la qualité, appuyés qu'ils sont par la proclamation publique des résultats d'assurance qualité. Par ailleurs, le système qualité est passé d'un focus sur les inputs à un focus sur l'efficacité des processus qualité devenus formalisés et bien définis.

Le troisième temps est marqué par le fait que le système qualité est devenu un sujet de partage entre les établissements, l'Etat et le marché. On commence à considérer la compétitivité au sein de ce dernier comme principale garante de la qualité, à travers la libéralisation de l'accès au marché et l'augmentation du volume d'informations destinées au public sur la classification des établissements par exemple. Ces informations qui concernent surtout les outcomes et les outputs plus que les inputs et les processus malgré l'importance de ces derniers.

Si la définition de la qualité et le jugement que l'on porte sur sa réalisation sont l'apanage de la société éducative dans le premier et le deuxième temps, le troisième par contre considère que le dernier mot revient au bénéficiaire du service éducatif. Et comme le dit (Marks, 2007, p. 173) , le jugement sur la réalisation de la qualité est passé de la propriété des autorités à la propriété des peuples. Ainsi, dans le passé le jugement de la qualité dépendait du degré de respect des critères de l'éducation définis par les établissements ou l'Etat, ce qui veut dire que la qualité reflétait une opinion éducative sur ce qui signifie apprendre dans une matière ou domaine scolaire. Mais dans une logique du marché, c'est le consommateur qui représente le centre d'intérêt, ce qui nous obligerait à avouer que la qualité signifierait l'adéquation entre le curriculum et les besoins de ce consommateur, et en fin de compte mesure la qualité par le degré de satisfaction des apprenants et l'aptitude à satisfaire les besoins du marché de l'emploi. Néanmoins, cette vision économiste reste simpliste et loin d'être pertinente car elle privilégie la logique de consommation qui aspire à traiter les problématiques des systèmes éducatifs sur des bases économiques pures ce qui est contraire aux finalités mêmes de l'éducation qui visent essentiellement le développement des valeurs sociales et humaines. C'est la raison pour laquelle nous sommes d'avis que l'instauration d'un système qualité nécessiterait un bouleversement dans les structures culturelles et intellectuelles de l'éducation, le curriculum, les programmes de formation des enseignants, les manuels scolaires, les approches pédagogiques, les technologies éducatives, l'évaluation, l'environnement d'apprentissage, les structures de gouvernance, en plus des partenariats avec le secteur

privé et la société en général. Ce qui expliquerait en fin de compte que l'Assurance Qualité soit devenue le pilier principal dans les réponses des ingénieurs des politiques éducatives dans tous les coins du monde, car elle offre des solutions aux problématiques des systèmes éducatifs et contribue à en prévenir d'autres plus complexes en instaurant des règles de conduite basées sur une vision claire et partagée, un leadership clairvoyant, une planification stratégique bien informée, un management des ressources humaines basé sur la responsabilité, une distribution juste des ressources et une volonté partagée d'être au service des apprenants.