

Démarche qualité et pratiques de l'évaluation de l'enseignement : de l'évaluation à l'accréditation

Par LAHLALI Mustapha

D.Sc de gestion

Directeur de la pédagogie, des ressources humaines et de la qualité

Plan de l'intervention

- I. De l'évaluation des enseignements
- II. De l'évaluation à la démarche qualité
- III. La politique d'évaluation des enseignements au sein du groupe ESIG
- IV. De l'évaluation à l'accréditation des établissements d'enseignement supérieur
- V. Le processus d'accréditation des établissements privés d'enseignement supérieur au Maroc



Partie I. DE L'ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS

Notion d'évaluation

- Opération qui consiste à estimer, à **apprécier**, à porter un jugement de valeur ou à accorder une importance à une personne, à un processus, à un événement, à une institution ou à tout objet à partir d'informations qualitatives et/ou quantitatives et de **critères précis** en vue **d'une prise de décision**.

Types d'évaluation en enseignement

- Deux types d'évaluation sont à distinguer:
- - 1- **L'évaluation des enseignements**: qualités pédagogiques des différents cours dispensés dans un programme de formation;
 - 2- **L'évaluation des formations**: où une formation est prise comme un tout, et les qualités sont : efficacité de l'organisation, la cohérence interne de la formation, sa cohérence externe.

Les buts de l'évaluation

- L'évaluation des enseignements peut viser deux buts :
- un but **formatif**. Une évaluation qui informe sur divers aspects des enseignements au regard des objectifs à atteindre. Elle vise à susciter une dynamique d'amélioration et de valorisation dans le cadre d'une approche **globale** et **évolutive** (dynamique)
- Un but **sommatif**: sanction

Les objectifs de l'évaluation des enseignements

- Ce choix d'un but ou un autre est étroitement lié aux objectifs de l'évaluation des enseignements adoptés :
 - **Des objectifs fonctionnels à court terme;**
 - **Des objectifs structurels à moyen terme;**
 - **Des objectifs "visionnaires" à long terme.**

1.Des objectifs fonctionnels à court terme

- Une évaluation qui vise des objectifs fonctionnels à court terme et qui cherche à améliorer les pratiques, se centrera forcément plutôt sur les contenus et sur les problèmes ponctuels rencontrés tant par les enseignants que par les apprenants.
- Elle aboutira à des régulations et ajustements aidant à améliorer le processus d'apprentissage .

2.Des objectifs structurels à moyen terme

- Une évaluation qui vise des objectifs structurels à moyen terme aura comme but le changement organisationnel et aboutira forcément à changer l'environnement de travail et d'apprentissage .

3.Des objectifs "visionnaires" à long terme

- Une évaluation visant des objectifs "visionnaires" à long terme **qui** touchera toute l'organisation et sa relation avec son environnement tant interne qu'externe

Les dimensions de l'évaluation

- Pour l'atteinte des objectifs de l'évaluation et considérant l'ensemble des activités d'enseignement, il faudrait distinguer, en particulier, les trois dimensions suivantes:
 1. **la prestation,**
 2. **la planification et**
 3. **les contenus de l'enseignement.**

Les dimensions de l'évaluation

- **A. La prestation de l'enseignement**

- La prestation de l'enseignement porte sur l'activité même d'enseignement où une personne intervient auprès d'un groupe d'étudiants dans un but de formation.

- **B. La planification de l'enseignement**

- La planification de l'enseignement renvoie plus aux aspects proprement pédagogiques du cours. L'objectif est de déterminer dans quelle mesure les décisions pédagogiques prises par l'enseignant (méthodes d'enseignement, critères et moyens d'évaluation des apprentissages) correspondent aux objectifs du cours.



Les dimensions de l'évaluation

- **C. Les contenus de l'enseignement**
- L'objectif de l'évaluation est de déterminer si les contenus du cours (matière parcourue, degré d'approfondissement, références bibliographiques, matériel pédagogique, etc.) sont adéquats, compte tenu du syllabus et des objectifs du cours.

Les critères d'efficacité de l'enseignement

- A. L'organisation et la clarté
- B. L'intérêt démontré
- C. L'interaction auprès des étudiants
- D. Les habiletés pédagogiques
- E. L'évaluation des apprentissages et la rétroaction
- G. La perception des apprentissages

Les critères d'efficacité de l'enseignement

- **A. L'organisation et la clarté**

- Ce critère regroupe des énoncés liés à l'organisation du cours, c'est-à-dire la planification et la structure du cours, la clarté des documents pédagogiques présentés, la charge de travail demandée aux étudiants, ainsi que la disponibilité de l'enseignant

- **B. L'intérêt démontré**

- Ce critère regroupe des énoncés liés à l'intérêt manifesté par l'enseignant pour l'enseignement et à son aptitude à stimuler l'intérêt des étudiants envers la matière enseignée

les critères d'efficacité de l'enseignement

○ C. L'interaction auprès des étudiants

- Ce critère regroupe des énoncés reliés à l'aptitude du professeur à susciter la participation des étudiants dans la classe afin de créer une interaction entre lui et les étudiants ainsi qu'à son attitude envers ces derniers

○ D. Les habiletés pédagogiques

- Ce critère regroupe des énoncés reliés à des habiletés d'enseignement considérées comme facilitant l'apprentissage: clarté des exposés et des explications, clarté dans le déroulement du cours, utilisation d'exemples et établissement de liens entre les notions théoriques et les applications pratiques.

les critères d'efficacité de l'enseignement

- **E. L'évaluation des apprentissages et la rétroaction**

- Ce critère regroupe des énoncés reliés à l'évaluation des apprentissages des étudiants (par des examens, par des travaux ou autres) et à la rétroaction faite auprès des étudiants suite à l'évaluation de leurs apprentissages.

- **F. La maîtrise de la matière**

- Ce critère regroupe des énoncés visant la perception qu'ont les étudiants de la compétence académique.

les critères d'efficacité de l'enseignement

- **G. La perception des apprentissages**
- Ce critère regroupe des énoncés visant la perception des étudiants sur l'enseignement reçu versus les apprentissages réalisés.



Les avantages de l'évaluation

- Avantages par rapport aux étudiants
- Avantages par rapport aux enseignants
- Avantages au niveau de l'établissement de formation

Avantages par rapport aux étudiants

- L'évaluation constitue une aide pour rendre l'enseignement plus **efficace** en vue d'atteindre les objectifs annoncés de l'enseignement.
- Donner **son point de vue** et savoir que son avis est pris en considération aide à s'investir dans les cours.
- Elle **favorise le dialogue** étudiants-enseignants et l'implication des étudiants dans la formation.

Avantages par rapport aux enseignants

- Réfléchir de manière nouvelle aux conditions qui favorisent l'apprentissage.
- Elle établit **un lieu d'échange** entre les disciplines ou entre les enseignants d'une même discipline.
- Certains enseignants peuvent trouver matière à se remettre en cause et à évoluer.



Avantages au niveau de l'établissement de formation

- L'évaluation des enseignements est **une démarche qualité** qui vise à améliorer les enseignements, elle participe à renforcer la crédibilité de l'établissement de formation non seulement à l'intérieur mais aussi à l'extérieur.



PARTIE II. DE L'ÉVALUATION À LA DÉMARCHE QUALITÉ

En guise d'introduction

- À la différence d'une évaluation qui consisterait à produire un jugement sur une formation à partir de la comparaison entre le souhaité et l'observé, une démarche qualité vise une amélioration continue.
- C'est une **composante du management** d'un projet ou d'un système

La démarche qualité

- C'est une **action volontariste**, "une manière de progresser", qui répond à des finalités précises et dont les principes clés sont :
 1. la décision d'engager une démarche qui doit être portée en premier lieu par **la direction et ensuite toute l'équipe**.
 2. l'identification préalable d'un **objectif clair et justifié**.

Des principes clés pour réussir le changement

- **Intégrer** la qualité dans les priorités du service et dans la durée;
- **Agir** à différents niveaux pour favoriser le changement;
- **Considérer** la démarche comme un **processus d'apprentissage** pour tout le service;
- Développer trois voies de progrès : **la maîtrise, l'amélioration et l'innovation.**

Les grandes étapes de la mise en oeuvre d'une démarche qualité

- Engager une réflexion préalable : identifier les enjeux, susciter l'engagement de la direction
- Définir le cadre de mise en oeuvre de la **démarche**: quels types d'actions lancer, sur quels secteurs et comment,
 - comment piloter la démarche,
 - quels moyens matériels et humains dégager pour assurer sa mise en oeuvre,
 - quelle communication mettre en place pour accompagner la démarche,
 - quelles formations organiser et pour qui.
- Organiser et lancer les premières actions qualité
- Organiser et assurer le pilotage



Partie III. La politique des évaluations au sein du groupe ESIG



PRESENTATION DU GROUPE ESIG

Présentation du groupe ESIG

Mission :

- Le Groupe ESIG se veut un groupe privé prêt à exercer un leadership de pionnier dans des filières éducatives à haute valeur ajoutée, assurant une formation de qualité et le développement de compétences.

vision:

- Locomotive de formation à des métiers contribuant au développement du potentiel humain

Activités:

- Enseignement supérieur dans les domaines de management
- Formation pour cadres en exercice(MBA, Maitrises, Master..)

Référentiel qualité

- **Organisme certificateur:**
Certification de notre système qualité par le groupe AFAQ
- **Référentiel :**
Normes ISO 9001 v 2000
- **Accréditations demandées:**
 - COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation)
 - QMI (Quality Management Institute) accrédité par SCC Canada

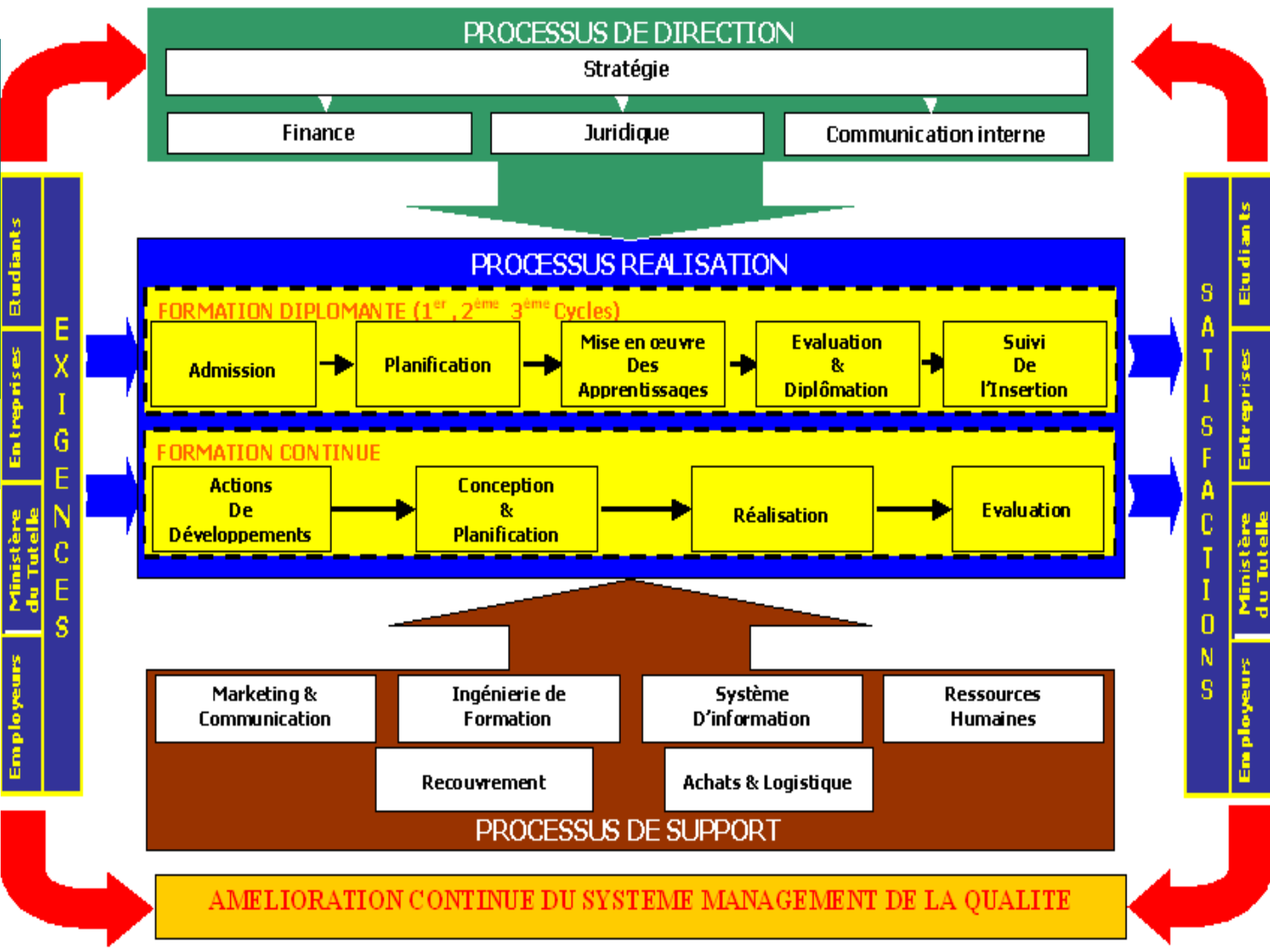
La politique qualité ESIG

- ✦ **La satisfaction de nos clients:**

Le respect de nos engagements, l'écoute active de leurs attentes et l'amélioration de la qualité nos formations;

- ✦ **L'optimisation de la performance** socio-économique de notre organisation;

- ✦ **La mobilisation** au quotidien de **chaque acteur** du Groupe ESIG



Pilotage du SMQ

- **Revue de direction** centrales et locales
- **Tableaux de bord et indicateurs** de performance et de pilotage
- **Audits internes**: Audit qualité, Audit pédagogique et Audit de gestion
- **Enquêtes** de satisfaction
- Système de **réclamation clients**

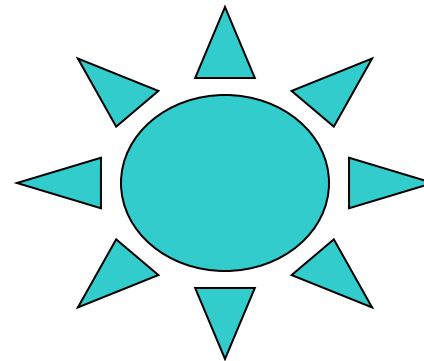
Evaluation continue du système de formation ESIG

● **Étudiants:**

- Évaluation des enseignements
- Enquêtes de satisfaction

● **Lauréats:**

- Enquêtes d'insertion professionnelle



● **Personnel:**

- Enquêtes de climat social



Enseignants:

- Enquêtes de satisfaction
- Évaluation des performances des enseignants

● **Entreprises:**

- Enquêtes des entreprises sur le profil des lauréats



CERMO

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE EN MANAGEMENT DES
ORGANISATIONS ESIG

- **Mission :**
 - Promouvoir activement la recherche appliquée dans le domaine du management des entreprises et des organisations



CERMO

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE EN MANAGEMENT DES
ORGANISATIONS **ESIG**

- **Principaux domaines de recherche :**
- Management stratégique et organisation
- Pilotage de l'Innovation et du Changement
- Entrepreneuriat et Intrapreneuriat



B-Evaluation des enseignements au sein du Groupe ESIG



Procédures d'évaluation au sein du Groupe ESIG

Procédures d'évaluation des
enseignements

Procédures d'évaluation des
formations

Procédures d'évaluation des enseignements


- **Évaluation des enseignements par les étudiants**
- La procédure habituelle pour mener à bien une évaluation est basée sur une enquête auprès des étudiants, effectuée sous forme d'un questionnaire et réalisée à la fin de chaque cours et d'une évaluation orale par groupe d'étudiants.
- **Évaluation des performances des enseignements par les Directeurs**
- Cette évaluation se fait une fois dans le cadre d'un entretien d'évaluation piloté par le responsable pédagogique

Procédures d'évaluation des formations au sein de l'ESIG 1

- **Enquêtes de satisfaction auprès des étudiants** : Programmées deux fois par année académique ses enquêtes sont organisées par la direction centrale en charges de la qualité et visent à évaluer l'appréciation des étudiants .
- **Enquêtes de satisfaction auprès des professeurs**: permettre aux enseignants de livrer leur point de vue et appréciation par rapport aux divers items et questions posés aux étudiants.

Procédures d'évaluation des formations au sein de l'ESIG 2

- **Enquêtes du suivi de l'insertion des lauréats.** Elle vise à connaître le taux d'insertion des lauréats un an après leur sortie d'école et partant l'atteinte de l'une des finalité de la formation à savoir l'insertion des diplômés.
- **Audits qualité pédagogiques.** Organisée et pilotés par la direction centrale en charge de la pédagogie, les audits pédagogiques au sein du groupe ESIG touchent plusieurs domaines de la gestion d'un cycle de formation



Partie IV: De l'évaluation à l'accréditation des établissements d'enseignement supérieur

Notion d'accréditation

- Procédure par laquelle une instance habilitée reconnaît à la fois la compétence technique, fonctionnelle, humaine etc d'un organisme pour mener des tâches particulières.

- Il en résulte **un jugement** sur la base de **critères** prédéfinis et **une décision**

Types d'accréditations à l'échelle internationale

2 types d'accréditation

- **1- Accréditations réglementaires** pour les établissements publics et privés . Ces accréditations (habilitation) concernent des filières de formation, programmes de formation ou établissement.
- **2- Accréditations volontaires** pour l'obtention d'un label de renommé internationale : l'AMBA, l'AACSB ,EQUIS, etc

Des critères d'accréditation

- la stratégie de développement du programme et sa renommée,
- le niveau académique, la recherche et la pédagogie,
- la qualité du recrutement des étudiants,
- l'offre internationale,
- le suivi des étudiants,
- L'insertion professionnelle des diplômés,
- les relations avec les entreprises

L'objectif de l'évaluation

l'examen de la cohérence interne de l'établissement.

- l'objectif de l'évaluation est de répondre à la question : **compte tenu de la mission que vous vous fixez, engagez-vous les moyens adaptés et obtenez-vous les résultats attendus ?**
- **L'essentiel est de dire ce que voulez faire, de bien le faire et de le contrôler pour amorcer un processus d'amélioration continue.**

Les phases de l'évaluation

- **La phase 1 : L'évaluation interne**
- L'évaluation porte sur tous les aspects de l'établissement d'enseignement, par exemple:
 -
 - 1- La politique de formation
 - 2- La politique scientifique
 - 3- Le management de l'établissement



Les phases de l'évaluation

- **La phase : 2 L'évaluation externe**
- L'évaluation externe faite par un organisme externe

Le contenu du rapport d'auto-évaluation

- Sept grandes parties :
- **1– Preconditions & Mission and Objectives** : destinées à valider la candidature possible de l'institution à la procédure d'accréditation (histoire, programmes gérés, organisation...) et à exposer **ses principales missions**. Ces missions servent de référence constante pour l'ensemble du rapport.
- **2– Faculty contribution and development** : décrivant les principes et procédures de **gestion du corps professoral et sa composition**.
- **3 – Curriculum content and evaluation** : décrivant l'ensemble des **programmes** de l'institution et les procédures garantissant leur évolution,

Le contenu du rapport d'auto évaluation

4- Instructional resources and responsibility : décrivant les ressources destinées à soutenir l'enseignement et la recherche (**bibliothèques, salles de cours, salles informatiques...**).

Une partie est également consacrée aux grandes lignes du **budget** de l'institution afin de démontrer son indépendance et sa solidité financière,

5 – Students : décrivant **les procédures de sélection des étudiants**, la composition de la population étudiante, leurs **modes d'évaluation** au cours des études et **leur placement** par l'institution (stages, premiers emplois, services pour les anciens élèves...),

6 – Intellectual contributions : décrivant les principes et procédures de gestion **des activités de recherche** de l'institution et les résultats obtenus (livres, articles, séminaires...),

Partie v: Processus d'accréditation des établissements privés d'enseignement supérieur au Maroc (Projet)

Le système d'accréditation proposé

- En référence à la loi 13-00 un système d'accréditation en cours de préparation au sein du ministère de l'enseignement supérieur :
- **Décret d'application** en instance de validation par le Secrétariat Général du gouvernement
- et **un cahier de charge** de l'accréditation en préparation

Processus d'accréditation

3 phases sont définies par le MES :

- 1. Phase d'**autorisation**;
- 2. Phase d'**accréditation**;
- 3. Phase **équivalence** de diplômes et reconnaissance par l'État.



1.Phase 1: Autorisation de l'établissement

- Autorisation de l'établissement sur la base d'un cahier de charges

2. Phase 2 Accréditation des filières

- Après plusieurs années d'activités l'établissement peut déposer une demande d'accréditation des filières de formation et obéir un cahier de charges
- Soumission du dossier à une commission d'experts pour approbation
- Avis de la haute commission du MES.
- La durée de la validité : 5 ans pour écoles à Bac + 5 et 3 ans pour écoles à Bac+ 3.

3.Phase 3 Équivalence et reconnaissance de l'établissement

- C'est la phase ultime de reconnaissance de l'établissement et non plus des filières
- L'établissement doit disposer de toutes les autorisations, obéir aux règles de fonctionnement et avoir développer une recherche appliquée

Des référentiels de l'accréditation

- **la structure et le contenu du programme** et sa correspondance avec les attentes socio économiques;
- **les méthodes d'enseignement;**
- **les clientèles étudiantes** (admissions, inscriptions, diplomation, suivi insertion);
- **l'encadrement des étudiants;**
- **les activités pédagogiques;**
- **les ressources humaines** intervenant dans le programme;
- **les ressources matérielles;**
- **Recherche** (la contribution au développement des connaissances);
- **Le partenariat** avec les milieux académiques et les milieux socio professionnels

L'évaluation des unités de formation et de recherches académiques

- Les unités de recherche et de formation sont accréditées par le ministre en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique pour une durée fixe, après une évaluation sur la base de critères rendus publics et applicables à chaque unité
- La qualité d'une unité de recherche académique s'apprécie au travers de son programme proposé, de sa mise en œuvre et des résultats obtenus.

Des critères appliqués aux unités de recherche 1

- la qualité de **la valorisation** de la recherche faite par les unités rattachées
- l'existence **d'une politique scientifique** fixée par la direction de l'école avec des priorités affichées
- le fonctionnement du **conseil scientifique** et pédagogique : qualité des membres extérieurs provenant du monde socio-économique, qualité des membres s, rôle effectif du conseil, qualité des débats ;

Des critères appliqués aux unités de recherche 2

- l'organisation **d'événements scientifiques**
- la politique **d'ouverture nationale et internationale,**
-
- le nombre de recherches encadrées au sein de l'unité de recherche

- **L'ouverture** vers le monde économique

- **La coopération** avec les établissements d'enseignement supérieur

En guise de conclusion

- « L'efficacité d'un établissement de formation, résulte d'un processus de construction collective , par les acteurs concernés, d'une représentation des objectifs et des effets de leur action commune.
- L'efficacité n'est plus définie de l'extérieur: ce sont les membres de l'établissement qui, par étapes successives, définissent et affinent leur contrat, leurs finalités, leurs exigences, leurs critères d'efficacité et, en fin de compte, organisent leur propre contrôle continu des progrès accomplis, négocient et mettent en œuvre les régulations nécessaires » .