

L'évaluation de la qualité

Intrusion ou nouveau souffle ?

Selma BELLAL, Cécile DUJARDIN et Elfriede HEINEN¹

À l'heure où la recherche de l'excellence est le maître mot des projets esquissés pour l'enseignement, d'aucuns pourraient craindre que l'évaluation externe de la qualité soit une nouvelle forme de contrainte aiguisant la concurrence entre établissements. En partant de son exercice dans l'enseignement supérieur, il semble qu'une autre orientation puisse toutefois lui être donnée.



Photo : Laurent NICKS

Quèsaco ?

Si'il fallait résumer, en quelques mots, l'objet de l'évaluation de **la qualité** dans l'enseignement, on pourrait dire qu'il s'agit avant tout de la recherche de progrès ou d'amélioration continue d'un établissement. Comme les deux faces d'une même médaille, cette notion d'*amélioration* est adossée à celle de *responsabilité* des établissements, censés fournir les informations permettant d'attester de la qualité de leurs activités.

Plus concrètement, *la qualité* renvoie aux

représentations qu'une institution se fait de ses missions et de la façon dont elle les remplit à un moment donné, en vue d'améliorer l'atteinte de ses objectifs. Elle concerne aussi (dans un contexte européen marqué par le développement d'un cadre de certifications dans chaque pays membre) la qualité des acquis d'apprentissage au terme d'une formation.

Dans cette optique, **l'évaluation** de la qualité contribue, quant à elle, en favorisant la transparence de ce qui se fait dans chaque institution, à faciliter la fluidité

des parcours des apprenants et/ou leur mobilité entre institutions d'enseignement, au sein et en dehors de l'Europe.

Qui est concerné ?

En Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), l'obligation d'évaluer la qualité existe, dans l'enseignement supérieur², depuis 2004. Chaque cursus d'enseignement supérieur fait l'objet d'une évaluation interne, par les parties prenantes de l'établissement (enseignants, personnel administratif, étudiants, lieux de stages, etc.), ainsi que d'une évaluation externe

périodique, par l'AEQES (Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur). L'évaluation externe est formative et non sanctionnante, mais les résultats obtenus sont publiés sur le site de l'AEQES, qui assure également une visite de suivi.

L'enseignement supérieur est-il le seul concerné par ce type d'évaluation ? Oui, jusqu'à présent, mais cela devrait évoluer. Depuis l'accord de coopération établissant le cadre francophone des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CFC) en 2015, l'évaluation de la qualité est amenée à se développer à d'autres niveaux d'enseignement. Le CFC vise, en effet, à favoriser la continuité et la progressivité des parcours d'apprentissage, à renforcer la qualité des processus d'enseignement, de formation et de validation des compétences (en veillant à l'adéquation du positionnement de chaque certification à un niveau donné du cadre³), et à accroître la lisibilité en Belgique et dans l'Union européenne des certifications de la Communauté française, de la Région wallonne et de la Commission communautaire française.

1. Respectivement conseillère à la Fédération de l'Enseignement de promotion sociale catholique, coordinatrice qualité à l'ESA Saint-Luc Bruxelles, et conseillère à la Fédération de l'Enseignement supérieur catholique

2. Universités, Hautes Écoles, Écoles supérieures des arts et Enseignement supérieur de promotion sociale

3. Voir *Principes communs de gestion de la qualité*, annexe 2 de l'accord de coopération établissant le CFC du 26 février 2015, publié le 15 mai 2015 au Moniteur belge

4. Véronique DEGRAEF et Luc VAN CAMPENHOUDT, « Recherche-action : les acteurs de l'évaluation analysent sa mise en œuvre. Rapport de synthèse des analyses en groupe », AEQES, mai 2015

www.aeqes.be/documents/MAG-Mai2015-Web.pdf

5. Ibidem, p. 41

6. Forces vives incarnées par la notion de *micro-réseaux*, empruntée au sociologue Michel CROZIER

7. Op. cit., p. 39

8. Ibidem, p. 38

Un outil réflexif et collectif

En 2014, l'AEQES a commandité une recherche-action⁴ à une équipe de sociologues de l'Université Saint-Louis, prenant appui sur une méthode d'analyse en groupe impliquant directement les acteurs. Cette analyse interactive du système d'évaluation de la qualité en FWB, en partant d'expériences de terrain, a permis de mieux comprendre les enjeux de l'évaluation de la qualité. Des nœuds et des leviers d'action ont été identifiés, et des perspectives pratiques ont été esquissées.

Au sortir de ce travail, il est apparu que ce processus de longue haleine qu'est l'évaluation de la qualité, en prenant appui sur l'implication des parties prenantes de l'établissement, est une expérience éminemment collective. En étant bien distinguée d'un exercice technique effectué selon des paramètres imposés de l'extérieur, elle favorise la compréhension d'enjeux communs entre parties n'ayant pas toujours les mêmes intérêts.

En outre, il s'avère que si l'on veut mobiliser autour d'elle, la démarche qualité gagne à se focaliser sur le positif. Dans cet esprit, les sociologues auteurs du rapport de l'analyse en groupe proposent à ceux qui veulent faire bouger une organisation d'« encourager ce qui marche bien et possède un potentiel de développement »⁵, plutôt que de s'obstiner sur ce qui va mal. En d'autres termes, il s'agit de prendre appui sur les forces vives de l'institution⁶, pour y enclencher une dynamique envisagée comme un processus créatif, interactif et générateur d'apprentissages réciproques.

Cette démarche est d'autant plus utile que notre contexte scolaire est marqué par la diversité des enjeux de l'évaluation de la qualité, selon les types d'enseignement, d'établissements et d'acteurs. C'est, dès lors, moins une définition commune de la qualité qui serait souhaitable que la mise en dialogue de ces enjeux divers. Avec pour finalité de permettre à l'enseignement de mieux comprendre ce qu'il fait de la connaissance et de sa transmission, qui sont ses objets centraux⁷.

Dans cette optique, l'évaluation de la qualité doit être distincte du contrôle ou de la sanction. Elle mérite d'être plutôt conçue comme un levier permettant de s'interroger collectivement sur l'amélioration des possibilités d'apprentissage des étudiants, en vue, *in fine*, d'améliorer la société et de permettre à tous les étudiants d'y contribuer et d'y trouver leur place⁸. ■

