



CIEP

Centre international d'études pédagogiques

La démarche qualité en évaluation



Christine Tagliante
Colloque ALTE
20 avril 2007



**Le CIEP « est chargé de
l'organisation des examens institués
par le ministère de l'éducation
nationale pour évaluer
l'enseignement du français langue
étrangère ».**

décret n°2000-1017 du 12 octobre 2000 Article 2.2. Journal officiel
n°243 du 19 octobre 2000 page 16654.



Pôle évaluation et certification

■ Des diplômes

DILF

DELF-DALF

DELF scolaire



■ Un test

Le TCF



Certifications du ministère français de l'éducation basées sur le
Cadre européen commun de références pour les langues

■ Une cellule qualité et expertises

- Expertises pédagogiques
- Expertises psychométriques

QUI sont nos clients de la qualité en évaluation ?

1. Les commanditaires

- L'Etat
- Les ministères

2. Les utilisateurs

- Les centres de passation

3. Les bénéficiaires

- Les candidats

4. Les utilisateurs finaux

- Les universités
- Les employeurs
- L'Etat



POURQUOI appliquer des normes de qualité en évaluation ?

**Pour les
bénéficiaires
(candidats) : des
enjeux de société**

Pour le CIEP :

1. des enjeux intellectuels
2. des enjeux humains
3. des enjeux économiques
et commerciaux
4. des enjeux techniques



QUOI ?

Quelle(s) qualité(s) évaluons-nous en évaluation ?

- Conception et développement d'une certification
- Management
- Gestion opérationnelle
- Gestion commerciale

4 processus essentiels dirigés par un pilote



Le(s) pilote(s) du processus

- 1- Mesure l'atteinte des objectifs au travers des indicateurs associés
- 2- Identifie et maîtrise les risques
- 3- Identifie les opportunités d'amélioration et propose des actions préventives
- 4- Veille au respect de la planification
- 5- Rend compte des résultats

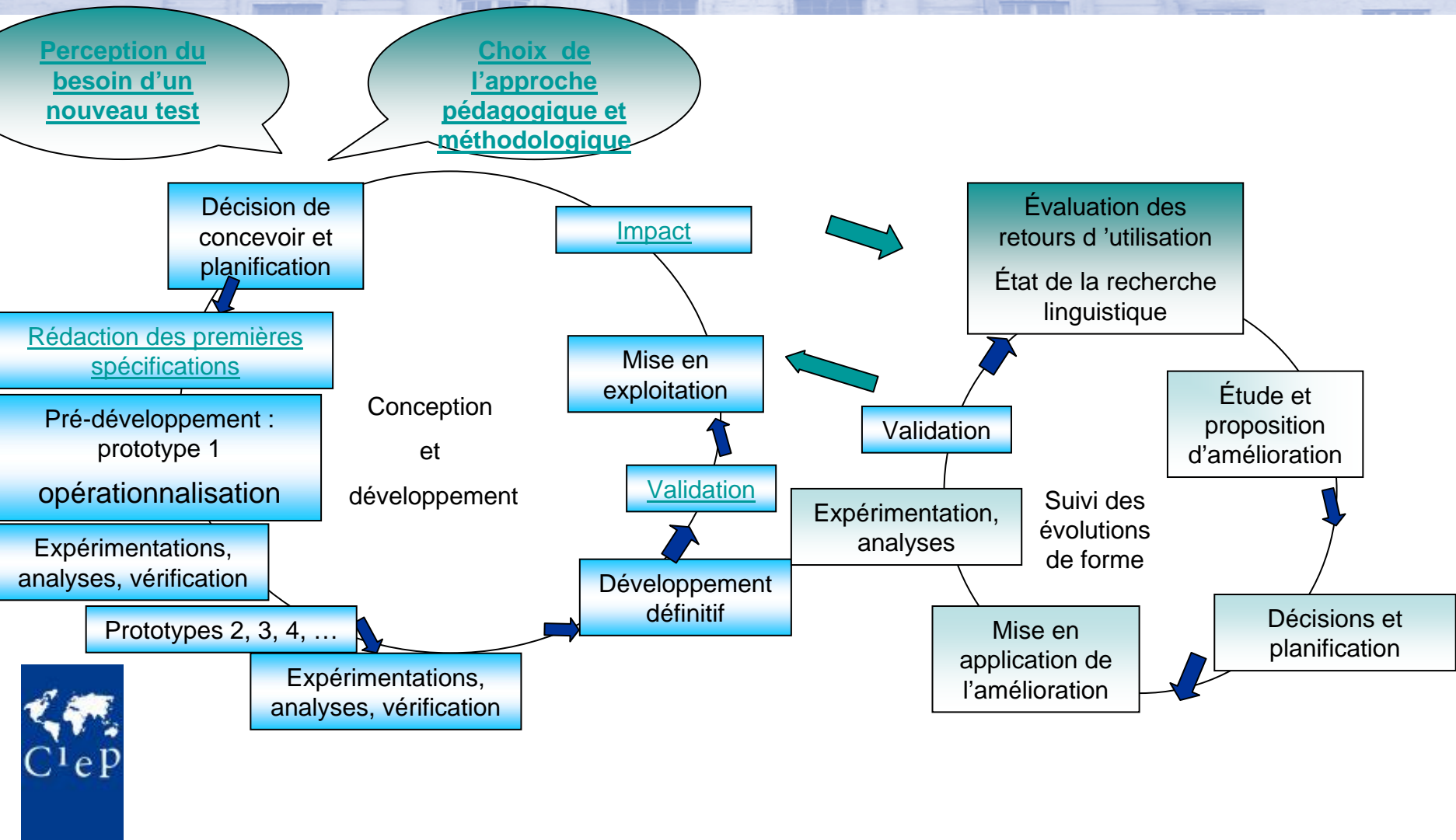


2 types de procédures

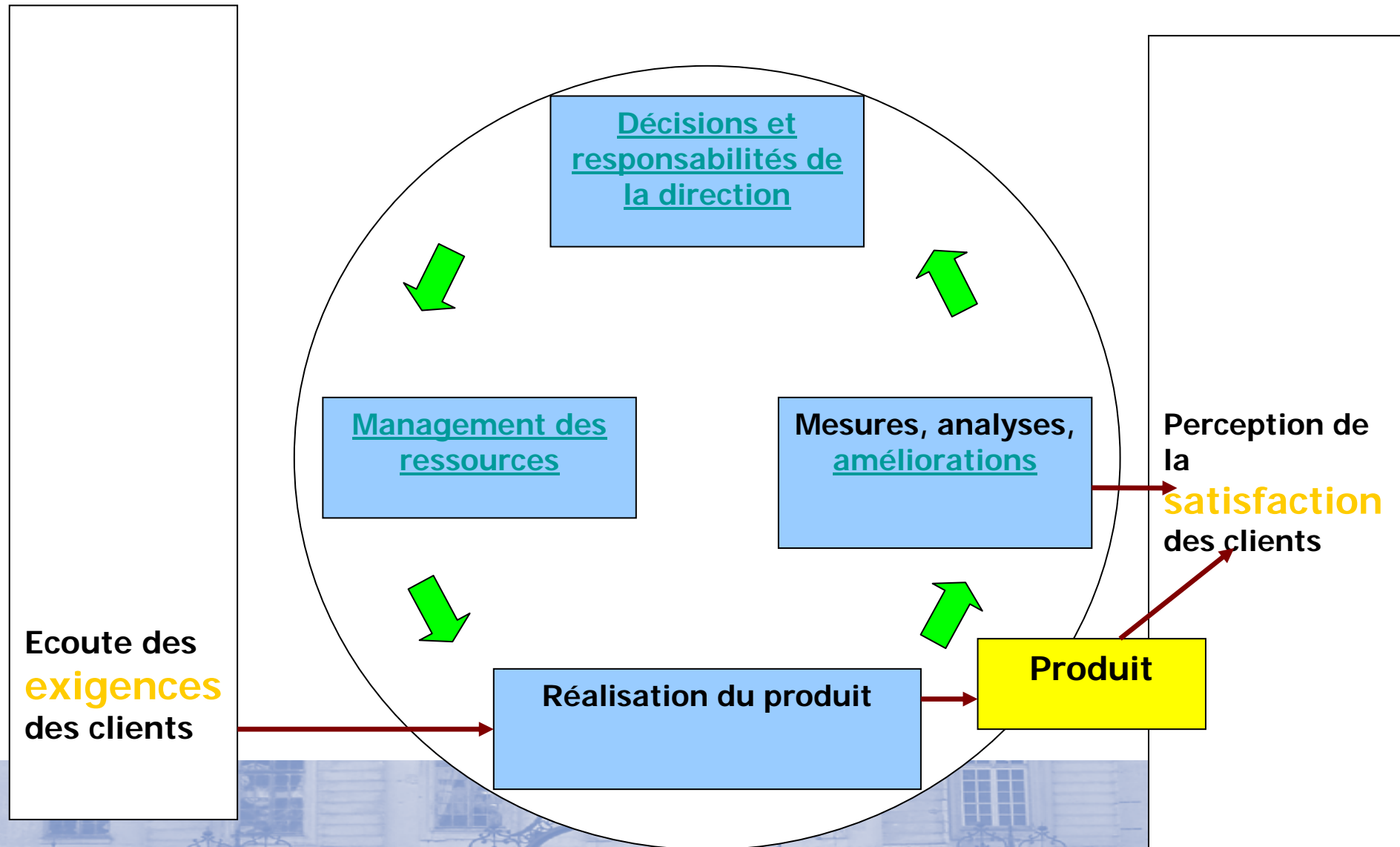
- Dans le cas de notre norme de qualité ISO 9001:2000 :
des procédures obligatoires
 - Achats, maîtrise de la documentation, audits internes, etc.
- Dans tous les cas : **des procédures métier**



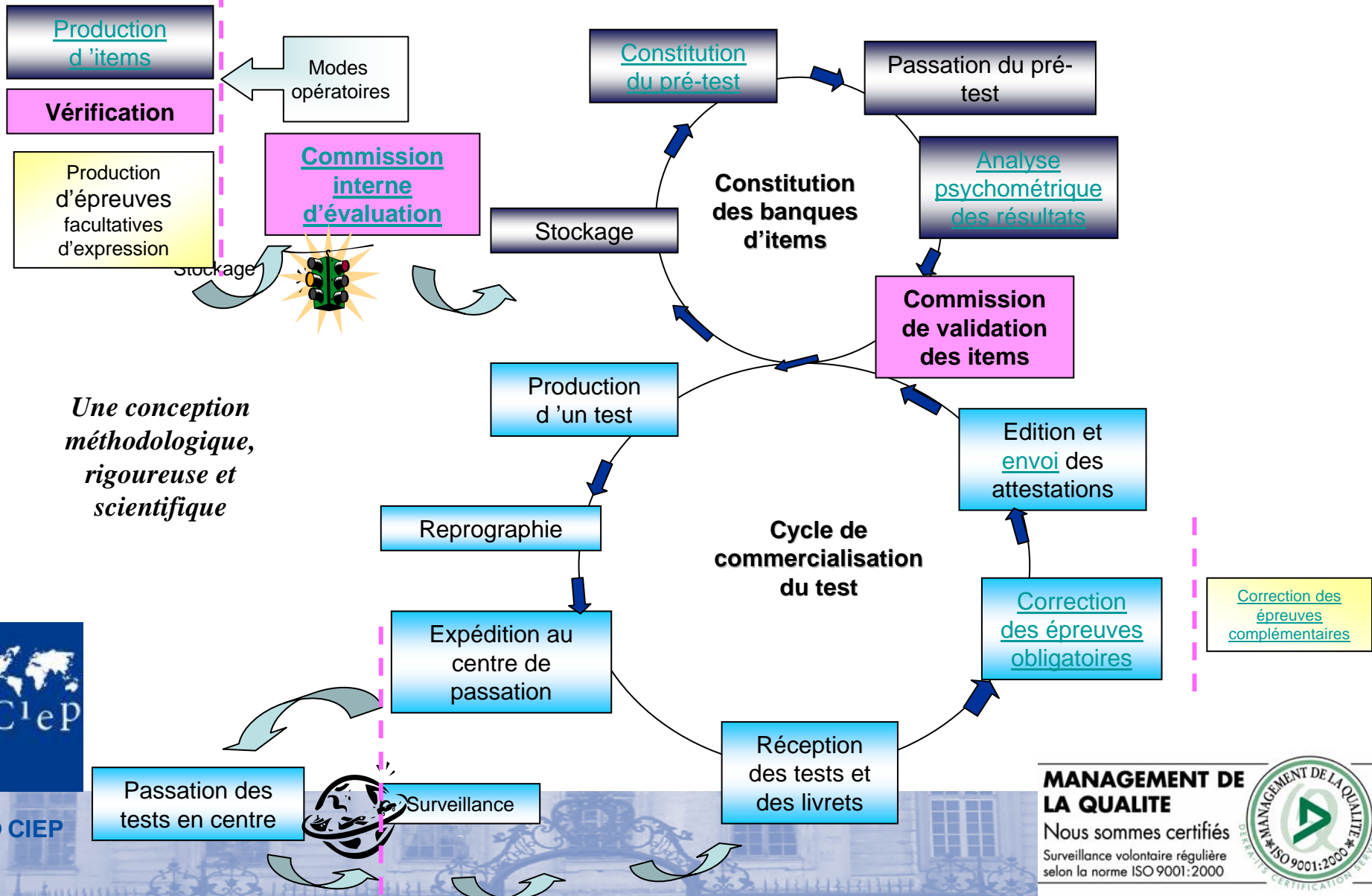
Notre processus de conception et développement



Notre processus de management : amélioration continue du SMQ



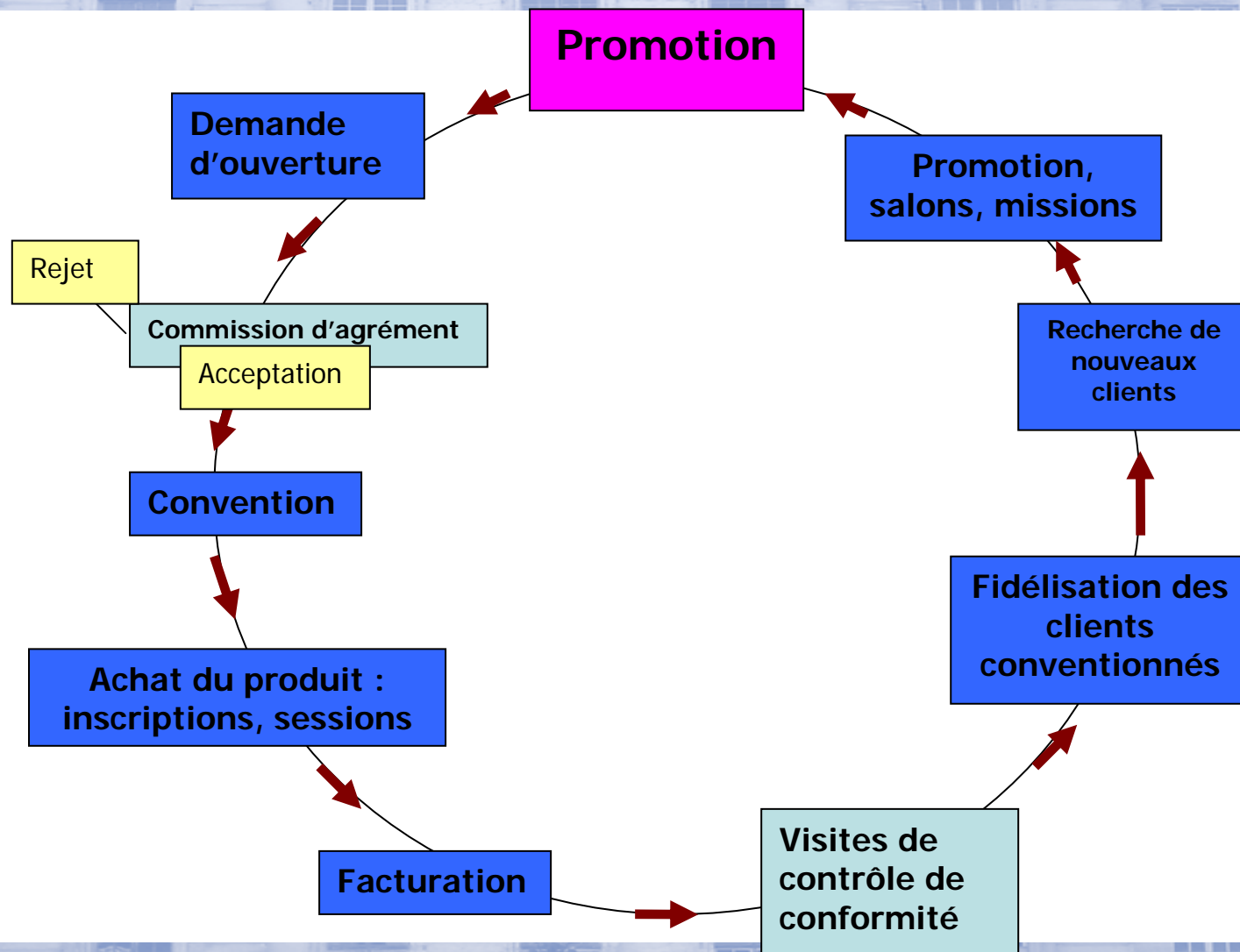
Notre processus de gestion opérationnelle certifié ISO 9001 : 2000



© CIEP



Notre processus de gestion commerciale



Nos rendez-vous qualité ISO 9001:2000

- 1 RV annuel : audit de surveillance
- 2 RV annuels : audits internes
- 2 RV annuels : revues de direction
- 1 RV hebdomadaire : revues de processus
- 4 RV annuels : accompagnement
- 1 RV tous les trois ans : audit de re-certification





Pour en savoir plus :
www.ciep.fr



Pour me contacter :
tagliante@ciep.fr



Les enjeux intellectuels

- Bien répondre aux attentes de tous les clients (produit, prestations, délais, accueil)
- Assurer que le produit et le service sont conformes aux exigences
- Acquérir un savoir-faire technique et scientifique (normes internationales et calibrage sur le CECR)
- Se faire connaître et reconnaître comme expert auprès des partenaires et des homologues
- Donner une bonne image du ministère de l'Education nationale



Les enjeux humains

- Faire participer, responsabiliser, mobiliser et motiver l'ensemble de l'équipe vers un objectif commun
- Conserver le savoir-faire lors d'un changement de personnel
- Intégrer efficacement les nouveaux collaborateurs
- Améliorer la communication interne
- Améliorer les conditions de travail
- Développer une culture de la qualité.



Les enjeux économiques et commerciaux

- Fidéliser les clients actuels
- Trouver de nouveaux clients, accéder à de nouveaux marchés
- Accroître ses parts de marché
- Faire mieux, plus vite et moins cher que la concurrence (améliorer la compétitivité)
- Réduire les coûts de la non-qualité.



Comment ? Les enjeux techniques

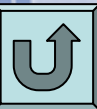
Une démarche permanente d'amélioration continue par le respect de :

- processus
- et de procédures



Exemple d'indicateurs de pilotage

Objectifs	Actions	Indicateurs	Résultats en 2003	Résultats en 2004	Résultats en 2005	Résultats en 2006	Résultats au 18 avril 2007	Cibles pour fin 2007
Surveiller la satisfaction des clients	Assurer une bonne gestion et continuer la promotion	Nombre de sites citant le TCF (requête google)	606	3770	22 900	56 700	57500	60 000



Niveau de l'impact du risque

- 1 😊 Il ne peut pas y avoir de risque sur ce point.
- 2 😐 En cas d'incident, l'impact reste local ; la régulation a lieu au niveau du poste de travail.
- 3 😞 En cas d'incident, l'impact peut être général pour l'organisation, mais il est invisible pour le client.
- 4 💣 En cas d'incident, l'impact est visible jusque chez le client.



Risques au niveau des moyens

- 💣 Les moyens nécessaires n'existent pas.
- 😞 Des moyens existent mais ne sont pas adaptés aux besoins.
- 😐 Les moyens sont adaptés aux besoins mais ne sont pas toujours disponibles.
- 😊 Les moyens sont adaptés aux besoins et disponibles, des solutions de remplacement en cas d'indisponibilité existent.



Risques au niveau des compétences

- 💣 Personne dans l'entreprise ne sait le faire.
- 😞 Seul le titulaire du poste sait comment faire.
- 😬 D'autres personnes que le titulaire du poste peuvent le remplacer au pied levé.
- 😊 Des remplaçants du titulaire du poste sont prévus et régulièrement formés.



Risques au niveau des méthodes

💣 Les pratiques sont individuelles. On ne sait pas comment font les autres, rien n'est écrit.

😞 Tout le monde sait comment s'y prendre mais il n'y a pas de procédure écrite décrivant comment s'y prendre.

😐 Des procédures écrites existent, mais pas pour toutes les tâches.

😊 Tous les opérateurs disposent de procédures écrites pour les tâches dont ils ont la responsabilité et les appliquent.



Correction centralisée au CIEP par scanner

TCF
 Code Candidat
 Ne rien écrire

Date de naissance
 Pays de naissance
 Nationalité
 Langue(s) maternelle(s)

0 1 0 0 9 0 0 0 0 0 2 1 2 8 4 4 9

NOM / PRÉNOM(S)

PARTIE I COMPREHENSION ORALE

A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

PARTIE II STRUCTURES DE LA LANGUE

A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	46	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	48	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTIE III COMPREHENSION ECRITE

A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
51	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	75	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	68	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	76	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	61	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	69	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	77	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	62	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	78	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	63	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	71	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	79	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	64	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	72	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	80	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	65	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	73	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	66	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	74	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

0 0 0 0 0 0 0 0 0 0



Correction de l'épreuve d'expression écrite, au CIEP, par double correction

Prenez connaissance des données des tableaux ci-dessous. Faites un commentaire en 220 mots environ (une marge de plus ou moins 10% est tolérée).

Votre commentaire doit s'articuler en deux temps :

1. une synthèse des éléments qui vous sont présentés ;
2. une conclusion personnelle portant sur les informations essentielles que vous avez dégagées dans le point 1.

La télévision dans le monde

Postes de télévision pour 1 000 habitants, par continent		Pays ayant le plus grand nombre de téléviseurs pour 1000 habitants	
Europe	417	Monaco (Europe)	768
Amérique du nord	277	Etats-Unis (Amérique du Nord)	806
Asie	176	Oman (Asie)	694
Amérique du sud	159	Uruguay (Amérique du sud)	239
Océanie	132	Palau (Océanie)	608
Afrique	45	Ile Maurice (Afrique)	228

Source : Grand Atlas du monde. 2005

Équipement des ménages en multimédia par catégorie socioprofessionnelle

En 2004, en %

Catégorie socioprofessionnelle	Téléviseur couleur	Magnétoscope
Agriculteurs exploitants	96,0	75,4
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	94,5	77,1
Cadres et professions intellectuelles supérieures	92,1	79,3
Professions intermédiaires	91,4	78,1
Employés	93,7	74,1
Ouvriers (y compris ouvriers agricoles)	96,6	78,2
Retraités	97,6	59,1
Autres inactifs	79,5	38,0
Ensemble	94,8	70,6

Champ : France métropolitaine, ensemble des ménages.

Source : Insee, enquête permanente sur les conditions de vie 2004

Depuis la naissance de la télévision, elle s'articule en deux temps : d'un côté, elle développe la culture et la technologie de l'humain. Cependant, jusqu'à un certain point, la télévision n'est toujours pas un outil de travail pour tout le monde. Selon le premier tableau présenté, il s'agit d'un grand écart sur le chiffre d'occupation de la télévision par habitants entre les pays développés et les pays en développement. Par exemple, en Europe, il y a 417 postes de télévision par 1000 habitants, par contre celui-ci est seulement 45 en Afrique. Ainsi, au Maroc, un des pays les plus riches du monde possède 768 téléviseurs pour 1000 habitants, mais en Ile Maurice (Afrique), ce chiffre est diminué à 228.

Sur le deuxième tableau présenté, la question porte sur les conditions de vie 2004. Il s'agit aussi d'un écart sur la catégorie socioprofessionnelle. Les retraités et les ouvriers ont des chiffres plus élevés sur le téléviseur couleur et le magnétoscope sur 1000 habitants en France. En revanche, les cadres et professions intellectuelles supérieures possèdent moins par rapport aux autres catégories pour les téléviseurs couleur mais ils préfèrent les magnétoscopes.

C'est bien évident que la télévision est un outil qui nous permet de mesurer le niveau de vie dans un pays et aussi nous permet d'analyser des catégories socioprofessionnelles dans une société. Si le écart existe entre les riches et les pauvres, existe la télévision, n'est jamais pour tout le monde.



Production d'items

3 équipes de rédacteurs, 3 chefs d'équipes

Production
Compréhension orale



**Chef
d'équipe**
Vérification

Production
Structures de la langue



**Chef
d'équipe**
Vérification

Production
Compréhension écrite

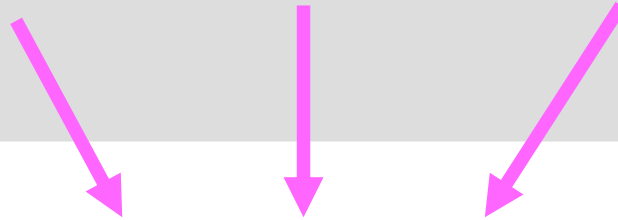


**Chef
d'équipe**
Vérification



Commission interne d'évaluation

Chefs d'équipes



**Commission interne
Evaluation critériée, avant prétest**



Constitution du prétest

Tous les items sont prétestés, analysés puis calibrés.

Analyse en fonction :

- des centres de prétests
- de l'âge
- du sexe
- des nationalités
- des groupes et sous-groupes de langues maternelles
- des catégories socioprofessionnelles
- ...

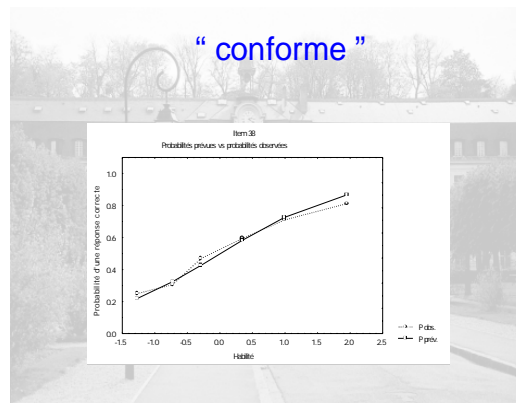
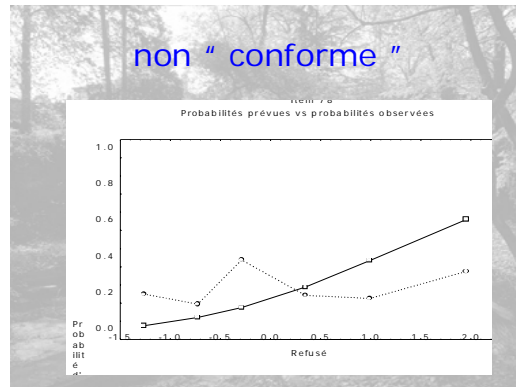
Calibrage à l'aide de :

- d'items ancrés
- de nouveaux items
- d'échantillons standards de 400 à 600 candidats potentiels

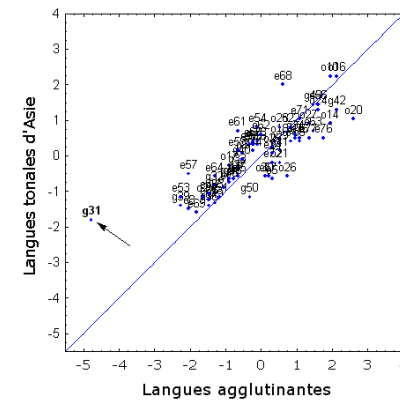
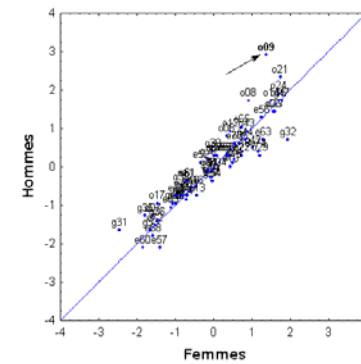


Analyse psychométrique des résultats

Modèle de mesure classique



Modèle de Rasch



Délivrance des attestations : en 3 jours (format pdf) et en 10 jours (format papier sécurisé)

CIEP - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris Média

Adresse <http://www.ciep.fr/TCFDAP/dap/> OK Liens >>

CIEP

Centre international d'études pédagogiques

Pour obtenir vos résultats, cliquez sur le nom de votre établissement

- Formation
- Tests et diplômes
- Domaines d'expertises
- Programmes en gestion
- Publications
- Centre de ressources
- Sites et portails
- Centre de séminaires

↳ Venir au CIEP

Nous contacter
Plan du site
Moteur de recherche

[Aixmarseille1_2002.pdf](#)

[aixmarseille2_2502.pdf](#)

[Aixmarseille3_2502.pdf](#)

[Amiens_2002.pdf](#)

[angers_2402.pdf](#)

[besancon_2402.pdf](#)

[Bordeaux1_2002.pdf](#)

[Bordeaux2_2002.pdf](#)

[Bordeaux3_2502.pdf](#)

[brest_2502.pdf](#)

[Budapest_2502.pdf](#)

Internet 15:34 vendredi



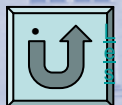
Les défauts de qualité coûtent cher

à l'organisme concepteur de certifications :

- corrections des dysfonctionnements (actions correctives)
- rebuts
- temps / homme / machine
- image

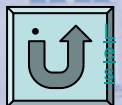
au client :

- retards de livraison
- immobilisation / personnel / équipements



Perception du besoin d'un nouvel outil d'évaluation

- **L'exemple du TCF**
- **1971** : le ministère se dote d'un test de vérification linguistique pour les étudiants étrangers (Décret du 13 mai 1971)
- **2000** : Le CIEP « est chargé de l'organisation des examens institués par le ministère de l'éducation nationale pour évaluer l'enseignement du français langue étrangère » (Décret n°2000-1017 du 12 octobre 2000 Article 2.2.)
- **2003** : La Commission universitaire de sélection des tests pour **l'admission en premier cycle** des établissements d'enseignement supérieur choisit le TCF (Arrêté du 21 novembre 2003)



Approche pédagogique et méthodologique

- transformer un enseignement de la langue d'une stérilité scolastique, dominé par la grammaire, en un médium vital pour un échange plus libre des personnes et des idées"



Modèle de compétence communicative langagière : TCF, DELF DALF

- **1975** Threshold Level, **1976** Un Niveau seuil
- **1981** Canale et Swain
- **1990** Bachman
- **1997** CECR, compétence **communicative actionnelle** en interaction, production, réception et médiation. Mise en œuvre de **tâches** et de **stratégies** dans 4 **domaines** (public, professionnel, éducationnel, personnel)



Rédaction des premières spécifications

Elles définissent un test qui soit :

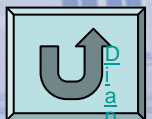
valide (il propose une démarche adéquate pour mesurer ce qu'il prétend mesurer);

fidèle (les résultats obtenus ne présentent pas d'erreurs de mesure);

faisable (ses exigences en matière de ressources pour le concepteur et l'administrateur sont compatibles avec les ressources disponibles);

et qui ait un **impact** (un effet positif sur les individus et la pratique de classe)

Elles permettent de rédiger les manuels destinés aux rédacteurs d'items et aux responsables de centres d'examens



Validation : évaluation de l'outil d'évaluation

Evaluation de la qualité conceptuelle :

Par des experts : conseil scientifique

Par des homologues : cito, audits de **alte**



Responsabilité de la direction

1. Définir la politique et les objectifs qualité
2. Définir les missions et les autorités
3. Définir les orientations et les cibles
4. Attribuer les ressources nécessaires



Management des ressources

HUMAINES

- Organiser les compétences existantes
- Expliciter les responsabilités de chaque personnel impliqué
- Faire de chaque personnel un acteur bien informé et impliqué dans le résultat
- Evaluer l'atteinte des objectifs fixés en entretien annuel

FINANCIERES

- Evaluer le coût de la production
- Augmenter les parts de marché
- Réaliser le budget
- Investir les bénéfices




Mesures, analyses, améliorations

Microsoft Access

Fichier Edition Affichage Insertion Format Enregistrements Outils Fenêtre ? Adobe PDF

Tapez une question

Menu Général principal



Gestion des dysfonctionnements, des modifications et des améliorations

- Entrée d'un dysfonctionnement, d'une modification ou d'une amélioration
- Recherche d'un dysfonctionnement, d'une modification ou d'une amélioration
- Maintenance des tables de référence
- Aperçu des états...
- Statistiques
- Quitter cette base de données

Mode Formulaire

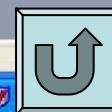
FILT

démarrer



4 Microsoft Offic... Besançon-Master... Séminaire IUT-juin... 3 Internet Explorer Microsoft Access

12
lundi
10/07/2006



Mesure de l'impact

Un impact positif s'obtient par :

- l'identification d'experts compétents pour tous les aspects du test ;
- le recrutement et la formation de rédacteurs d'items compétents ;
- la formation et le recrutement d'examineurs compétents.

On peut évaluer l'impact par un recueil régulier de données sur :

- le profil des candidats
- le but des utilisateurs des résultats du test
- le profil des enseignants qui préparent les candidats au test, les cours et les matériels conçus et utilisés pour préparer les candidats
- l'effet du test sur la perception du public en général (par exemple en ce qui concerne les normes scolaires)
- la perception du test par les étudiants, les candidats, les enseignants, les parents, etc.
- la perception du test par les politiques, les décideurs.

