

La garantie de la qualité, un engagement de l'établissement

Problématique transversale et d'actualité, la garantie de la qualité se décline dans tous les domaines. Priorité de l'établissement, elle est au cœur de nombreuses activités du CIEP.



Université d'hiver - BELC, les métiers du français dans le monde, module « Développer une démarche qualité dans un centre de langues », mars 2011.

L'assurance qualité est aujourd'hui au cœur des processus de changement en matière d'éducation à l'international. Les normes et les labels se multiplient. Tout projet intègre désormais cette dimension qu'il s'agisse du programme européen "Éducation et formation tout au long de la vie" ou de projets de développement sur financements français, européens ou multilatéraux. La notion de garantie de la qualité répond à des préoccupations multiples : s'assurer de la qualité des résultats atteints, des moyens utilisés pour les atteindre, de la fiabilité des outils pour les évaluer. C'est aussi le thème d'un dialogue international qui cherche à conjuguer le respect des approches et des situations locales avec le renforcement des moyens objectifs de la confiance mutuelle qu'impose le développement des échanges et notamment celui de la mobilité des étudiants et des diplômés. C'est pourquoi le CIEP, centre international, en a fait l'une de ses priorités.

Une problématique transversale

Un des premiers chantiers ouvert par le CIEP dans ce domaine a concerné le Test de connaissance du français (TCF). L'établissement a intégré un système

de management de la qualité dans la gestion du test qui a obtenu, dès janvier 2003, la certification ISO 9001, renforçant ainsi sa crédibilité.

En 2007, les autorités françaises ont confié au CIEP la mise en œuvre d'un label qualité pour les centres de français langue étrangère implantés sur le territoire français. L'Etat s'engageait ainsi dans une démarche d'assurance qualité visant à informer le public avec objectivité et à accompagner les centres dans un processus d'amélioration continue. Le label *Qualité français langue étrangère* porte sur cinq domaines : accueil, locaux, gestion, enseignants et formations. Attribué par une Commission interministérielle, il offre aux centres de français une reconnaissance nationale et internationale. Outil de promotion, il est aussi une garantie de prestations de qualité pour le client.

La démarche qualité est aussi très présente dans le domaine de la coopération internationale en éducation. Opérateur public de référence, le CIEP est sollicité sur ce sujet, en particulier en matière d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur où l'établissement dispose de références solides et de partenaires multiples : AERES, CTI, agences d'évaluation étrangères, ministères, etc.

PAGE 2
QUALITÉ ET LANGUE
FRANÇAISE

PAGE 3
QUALITÉ ET PROJETS
INTERNATIONAUX

PAGE 4
DE L'EXPERTISE
À L'OFFRE DE SERVICE

JUIN 2011

Une offre de formation et d'expertise

Fort de son expérience, le CIEP propose désormais deux types de formation à l'assurance qualité et une expertise dans le cadre de projets intra-européens ou multilatéraux :

- ✓ Une formation dans le cadre des universités d'hiver et d'été BELC, sur la démarche qualité dans un centre de langue française : élaboration d'un diagnostic qualité, choix de la démarche, plan d'action.
- ✓ Une formation sur mesure pour des concepteurs de dispositifs d'évaluation et d'accréditation, responsables et collaborateurs des agences de garantie de la qualité, évaluateurs et universitaires.
- ✓ Une expertise pour conduire des audits qualité dans le cadre de projets européens ou de projets de développement ou pour être porteur de lots "qualité" (planification, coordination, suivi) au sein des projets internationaux.





QUALITÉ
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

POUR CHERCHER UN CENTRE LABELLISÉ
WWW.QUALITEFLE.FR

WWW.LABELQUALITEFLE.ORG

84 centres



La qualité en appui à l'enseignement du français langue étrangère

Label Qualité FLE : une compétence spécifique du secteur linguistique

Depuis 2004, l'État a engagé une démarche d'assurance qualité auprès des centres de français langue étrangère en France. En 2007, il a confié la conception et la mise en œuvre de ce dispositif de labellisation au Centre international d'études pédagogiques. Cette démarche permet d'identifier, de reconnaître et de promouvoir les lieux de formation dont l'offre linguistique et les services présentent les garanties de qualité attendues. Tous les centres de langue en France qui dispensent un enseignement du français à un public d'étrangers et répondent à un

ensemble de critères objectifs peuvent désormais se voir délivrer le label *Qualité français langue étrangère*.

Aujourd'hui 82 centres de langue, publics et privés, sont labellisés pour 4 ans et 115 sont inscrits au processus. Ce dispositif d'assurance qualité mis en place avec les groupements professionnels, mobilise 26 auditeurs, professionnels du champ du français langue étrangère et 4 collaborateurs du CIEP. Trois outils de communication sont dédiés à la promotion des centres labellisés et du label : le répertoire papier diffusé à 15 000 exemplaires, le

site www.qualitefle.fr traduit dans 4 langues destiné au grand public et le site www.labelqualitefle.org/ pour les professionnels.

La gestion du label *Qualité français langue étrangère* a permis au CIEP de développer une compétence spécifique dans le domaine de l'assurance qualité appliqué au secteur linguistique. Cette compétence est réinvestie au sein de nombreux projets d'expertise conduits par l'établissement notamment pour la rénovation des programmes de français (enseignement scolaire et supérieur) et de l'enseignement bilingue francophone.

Démarche qualité : expérimentation dans le réseau culturel français à l'étranger

La diversification de l'offre de cours de langues, les mises en concurrence dans le cadre d'appel d'offres pour les professionnels, les comparatifs rapport qualité-prix pour les particuliers ainsi que la nécessité d'accroître l'image de qualité de l'enseignement du français ont conduit le ministère des Affaires étrangères et européennes à s'engager dans une démarche qualité fondée sur des critères, des outils et des procédures communs. Une expérimentation de cette démarche appliquée aux activités de cours des établissements à autonomie financière et aux activités des alliances françaises a été mise en œuvre par le CIEP et l'Alliance

Développement d'une culture de la qualité

française de Paris réunis dans un consortium d'opérateurs à compter de novembre 2010, auprès de dix établissements volontaires.

Les premières observations ont mis en évidence le développement d'une culture de la qualité dans les établissements concernés. Ceux-ci ont bénéficié d'une « boîte à outils » en ligne rassemblant des exemples de documents ou de pratiques pouvant servir de références, ainsi que d'une visite d'experts qualité sur place.

L'extension de la démarche qualité à un plus grand nombre d'établissements volontaires est prévue en 2011 et sera pilotée par l'Institut français.

Compétences professionnelles des enseignants : un dispositif d'évaluation

Pour accompagner l'évolution professionnelle des enseignants de français, le CIEP travaille à un dispositif d'évaluation des compétences professionnelles qui doit conduire à l'attribution d'une certification professionnelle à vocation internationale. En cours d'expérimentation, le dispositif comprend deux outils : un test qui place le candidat sur une échelle normative, un standard

(qui peut être adapté au contexte local) et un portfolio pour un suivi individuel de la formation tout au long de la vie. L'évaluation comprend cinq types d'épreuves : connaissances théoriques, mise en application de principes théoriques, analyse de matériel et d'outils professionnels, analyse de situations professionnelles (études de cas), stratégies de formation et d'autoformation.

Le portfolio comprend : une biographie professionnelle (europass), un questionnaire d'autoévaluation et un dossier.

Ce dispositif qui sera disponible en 2012 aidera les enseignants à gérer leur formation continue, pour valider les acquis de l'expérience, pour trouver un emploi.

Il servira également aux recruteurs et aux gestionnaires de la formation continue.

Principaux partenaires du CIEP

European Association for Quality Language Services



Association of Language Testers in Europe



International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education



Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur



Commission des Titres d'Ingénieur



Références du CIEP

Norme ISO 9001 du TCF



Label Qualité français langue étrangère



Label européen des langues du site Primlangues





Tunisie : appui à l'enseignement supérieur

■ Dans le cadre de l'accord de développement solidaire en Tunisie, un projet de professionnalisation de l'enseignement supérieur a été mis en place au bénéfice du ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique (MESRS). Ce projet, d'une durée de trois ans 2009 – 2012, piloté par le CIEP, entend répondre à la question de l'employabilité des diplômés de l'enseignement supérieur par le développement d'un diplôme professionnel au niveau 5 de la classification nationale, les licences appliquées co-construites (LACC). Il prévoit la conception et la mise en œuvre d'une charte de la co-construction, d'une charte de l'alternance et des stages en entreprise et d'une démarche d'évaluation interne. Le pilotage du dispositif est soutenu par la formation de méthodologues pour la conception des LACC et d'auditeurs pour l'évaluation.



La qualité au service des échanges, des partenariats et des projets internationaux

Échanges : démarche qualité et programme d'assistants de langue

Le CIEP est l'opérateur du programme d'échange d'assistants de langue. À ce titre, il gère l'envoi de 2 500 assistants français à l'étranger et l'accueil de 5 700 assistants en France originaires de 50 pays. Afin d'améliorer les conditions d'accueil de ces derniers, une démarche qualité a été graduellement mise en place depuis 2003. Une charte de la démarche qualité a été établie. Elle est fondée sur une mise à plat des éléments constitutifs du programme (processus administratifs, missions des assistants, tant du point de vue pédagogique que de l'ouverture internationale des établissements, apports de la mobilité dans les parcours universitaires). En concertation avec les correspondants académiques et grâce au repérage de bonnes

pratiques, un cahier des charges doit être renseigné pour permettre une meilleure adéquation entre le profil de l'assistant et le projet d'établissement. Des stages d'accueil sont désormais proposés dans toutes les académies. Concernant l'amélioration de la gestion globale, une enquête statistique de rentrée et deux documents d'évaluation (un rapport sur l'assistant et un bilan d'activité de l'assistant) ont été introduits. Pour compléter, un vademecum (procédures administratives, juridiques et budgétaires du recrutement des assistants) est aussi à la disposition des gestionnaires du programme. Cette démarche a permis une nette amélioration dans l'accueil et la définition de leurs missions.

Établissements scolaires : l'évaluation au service du pilotage

■ En janvier 2011, le CIEP a organisé, sur financements européens, une visite d'étude sur le thème des «mécanismes de garantie de la qualité dans l'enseignement secondaire» pour des personnels d'encadrement des systèmes éducatifs ressortissants de la communauté européenne et de Turquie. À cette occasion, les participants ont pu comparer leurs approches

tant systémiques que philosophiques de l'éducation. Il ressort des échanges que l'autonomie de l'établissement est au centre de la mise en œuvre de la démarche de garantie de la qualité. C'est dans la redéfinition du rôle de l'encadrement que se sont exprimées les différences les plus marquées, beaucoup de pays ayant opté pour la suppression des corps d'inspec-

tion en leur substituant des évaluateurs externes indépendants. Les recommandations de cette visite d'étude portent sur la nécessité pour les acteurs locaux de s'approprier les ambitions nationales et de les décliner au sein des établissements en fonctions des contextes qui leur sont propres, le corollaire de l'autonomie impliquant un degré de responsabilisation accru.

Enseignement supérieur : 10 ans de références en matière d'assurance qualité

■ La notion de garantie de la qualité est de plus en plus au centre des préoccupations des acteurs de l'enseignement supérieur. Elle s'inscrit dans une problématique de transformation du pilotage des systèmes d'enseignement nationaux et de développement de l'autonomie institutionnelle. Depuis 2004, le CIEP a été chef de file de quatre projets Tempus en garantie de la qualité, c'est-à-dire la quasi-totalité des projets Tempus pilotés par la France dans ce domaine. Il continue à développer son expertise et pilote divers programmes de coopération européens, jumelages institutionnels ou programmes Tempus de la Commission européenne. Le projet AQI-UMED a par exemple comme objectif

la mise en place d'une démarche d'évaluation interne dans dix universités en Algérie, au Maroc et en Tunisie. Le projet QASYR vise quant à lui à développer des pratiques d'assurance qualité interne et externe dans cinq instituts d'enseignement supérieur court en Syrie. Enfin, les projets CEIBAL et PICQA contribuent à renforcer les capacités des agences d'accréditation en Géorgie et en Arménie, en révisant les procédures et les critères d'assurance qualité. Ces projets ont permis au CIEP de développer de nombreux partenariats, aussi bien avec des agences d'évaluation qu'avec des cellules qualité d'universités européennes.

Un réseau et une expérience de conduite de projets

Jumelages institutionnels

CEIBAL : renforcement de la capacité pour la mise en place des différents aspects du processus de Bologne 2009-2011



Projets Tempus

QASYR : assurance Qualité dans les Instituts intermédiaires en Syrie

AQI-UMED : renforcement de l'assurance qualité interne dans des universités de la Méditerranée - Algérie - Maroc - Tunisie - (2010 - 2013) www.aqiumed.org/

PICQA : promotion de l'internationalisation et la comparabilité de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (2010 - 2013) www.picqa.org/





De l'expertise à l'offre de service

De la norme ISO à une offre d'expertise

Depuis 2003, le TCF est certifié ISO 9001. Cette norme internationalement reconnue garantit les procédures de conception, d'élaboration des épreuves, de management et le processus commercial. Par ailleurs, en 2009, le TCF a été audité par ALTE, l'association européenne des organismes certificateurs en langues, qui élabore les standards d'évaluation linguistique et psychométrique en Europe. Cet audit concluant offre une garantie linguistique et psychométrique au TCF et une reconnaissance par la communauté des professionnels de l'évaluation en langue en Europe. Il a également permis d'identifier des pratiques modélisantes relatives à la validation des items, les analyses psychométriques, la sélection

Un engagement dans les standards européens en matière d'évaluation linguistique

des rédacteurs et la formation des correcteurs des épreuves de production écrite et orale. La poursuite de la politique qualité du TCF est une des priorités du CIEP. Cette volonté de maintenir au plus haut niveau la reconnaissance internationale du test a pour finalité le service rendu aux utilisateurs.

Le TCF bénéficie également d'une reconnaissance institutionnelle comme test linguistique pour l'accès aux universités françaises des étudiants étrangers non francophones.

Le CIEP dispose aussi d'une cellule qualité et expertise qui participe régulièrement aux groupes de travail d'ALTE, audite des diplômés en Europe et contribue au développement des normes de qualité professionnelle.

DES OUTILS DOCUMENTAIRES

La bibliothèque du CIEP comporte un fonds spécialisé dans le domaine de l'assurance qualité. Une partie est issue de l'ancien fonds documentaire du Centre national d'évaluation. Les autres références intégrées sont le produit d'une surveillance attentive des principaux organismes français, européens et internationaux du secteur (AERES, FINHEEC, INQAAHE, ENQA, ANQAHE, EUA...): rapports, études, travaux permettent de suivre l'actualité du domaine. Il est possible de connaître les nouvelles références en s'abonnant à la liste des nouvelles acquisitions du CIEP : <http://www.ciep.fr/selection>

Bibliographies : l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur

Deux bibliographies, complétées de sitographies, ont été réalisées dans le cadre de projets TEMPUS. La première « L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur » a été conçue pour le projet QASYR. On y trouve une sélection de références documentaires concernant les différentes approches de la qualité ; le vocabulaire de la qualité avec une définition des concepts ; l'assurance qualité interne et externe, l'accréditation, des références sur la qualité de l'enseignement technique et professionnel. Des outils pour l'évaluation sont proposés. Une dernière partie recense des études de cas sur les aspects de l'évaluation de l'enseignement supérieur. Une seconde bibliographie, disponible à cette adresse, www.ciep.fr/bibliographie/bibliographie-assurance-qualite-dans-l-enseignement-superieur.pdf a été réalisée en 2010, dans le cadre du projet AQL-UMED. Il s'agit d'une version enrichie et mise à jour de la première bibliographie.

Accompagner le développement de la qualité d'examens de langue

Depuis deux ans, la cellule qualité et expertise intervient en Slovaquie, dans le cadre d'un projet financé par l'Union européenne pour l'enseignement des langues au primaire. Au sein du volet évaluation, elle élabore des diplômes devant certifier le niveau linguistique de futurs instituteurs, pour six langues (anglais, allemand, français, espagnol, italien et russe). Cette évaluation accompagne également le parcours d'apprentissage du niveau A1 au niveau B2. La cellule a également accompagné le "Štátny pedagogický ústav" (Centre national pour l'éduca-

Des standards de qualité reconnus par la communauté professionnelle

tion) dans sa politique qualité. A l'issue d'un audit initial, elle s'est employée à optimiser la conception des examens, la rédaction des items, la qualité des analyses psychométriques ou encore la fidélité des épreuves d'interactions orales.

Les examens slovaques correspondent à des besoins spécifiques d'évaluation. Ils sont en accord avec les pratiques professionnelles préconisées par les principaux organismes certificateurs en Europe. Un autre projet mené en Belgique a permis d'accompagner le Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming (ministère de l'Enseignement

en Communauté flamande de Belgique) dans la mise en place de diplômes pour évaluer le niveau de français de professeurs mais aussi de personnels de direction des écoles néerlandophones. L'action du CIEP menée en coopération avec le "Certificaat Nederlands als Vreemde Taal" (CNVAT - organisme belge en charge des examens de flamand) a donné lieu, non seulement, à l'élaboration de diplômes correspondant à des besoins spécifiques d'évaluation, à des standards de qualité reconnus par la communauté professionnelle, mais aussi, à des diplômes de français et de flamand de contenu et de qualité comparables.

La mission qualité au CIEP

Depuis 2006, le CIEP s'est doté d'un poste de responsable qualité. 3 missions lui ont été confiées :

- Le suivi du système de management de qualité du TCF (norme ISO 9001) ;
- L'accompagnement de la qualité (expertise interne) : appui au dispositif de labellisation

Qualité FLE, formation des auditeurs Qualité FLE, dispositif d'audit des centres d'examens TCF et DILF, actions de formation, conduite de projets.

- La prise en charge de l'assurance qualité au sein de plusieurs projets européens gérés par l'établissement :

- SAEL, guide pour la conception de sites d'accompagnement des enseignants de langues pour les décideurs nationaux en Europe ;
- SEMLANG, séminaire européen sur la formation des enseignants de langues ;
- REAL, mise en place d'une fédération euro-

- péenne d'associations d'enseignants de langues vivantes ;
- MEN-ECVET, projet de reconnaissance des acquis d'apprentissage en mobilité par la mise en œuvre du système européen de transfert de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET).