

Assurance et amélioration de la qualité en Europe : LANQUA le contexte

Le projet LanQua est situé dans un contexte très intéressant : le dixième anniversaire du processus Bologna et la célébration de la création formelle de l'European Higher Education Area (EHEA) qui a eu lieu en mars 2010. Une meilleure mobilité des étudiants, la tentative de rendre la structure et les résultats des diplômes européens plus compatibles, et la publication de principes qui couvrent les arrangements d'assurance qualité interne et externe des institutions d'enseignement supérieur (HEI), ainsi que les agences d'assurance qualité elles-mêmes signifient qu'il existe de vrais efforts pour créer une dimension européenne pour l'assurance qualité et son amélioration. La question est comment un projet concentré sur la discipline tels que LanQua prend note de ces développements et les reflète à ses lecteurs et professionnels ? De même, comment LanQua peut exercer un impact sur le développement continu de l'assurance qualité et son amélioration dans l'EHEA ?

La relation entre une assurance qualité internationale, nationale, institutionnelle et spécifique à une discipline

Les débats européens à propos des décisions d'assurance qualité et des politiques prises au niveau national et même institutionnel semblent être fort loin du travail quotidien du professionnel universitaire. Cependant, l'assurance qualité et son amélioration peuvent être réduites à une série de questions de réflexion clés (articulées dans le modèle de qualité LanQua).

Ces questions peuvent être appliquées au niveau européen, national, institutionnel et discipline/professionnel – il existera bien entendu des différences dans l'importance attachée à chacune selon le contexte dans lequel elles se trouvent. Mais les questions décrivent simplement un modèle bien testé de développement-

action-analyse que les professionnels universitaires connaissent bien. La langage parfois non familier (ou même jargon) de l'assurance qualité devient moins mystérieux quand il est traduit dans les activités quotidiennes du personnel universitaire et départemental qui doit délivrer à ses étudiants des programmes d'études bien conçus et cohérents

Les questions clés peuvent également aider à définir la relation entre l'assurance et l'amélioration de la qualité, avec les trois premiers recherchant à fournir une assurance qualité à ce qui est en cours, et les deux autres se concentrant sur l'analyse et l'amélioration. La boîte d'outils LanQua vise à fournir cette série de séries de questions d'une manière qui encourage une réflexion ouverte et systématique.

Bien entendu, ces questions clés ne sont pas seulement appliquées à des niveaux différents, mais aussi à une variété de contextes nationaux ; il existe de nombreux objectifs, modèles et résultats de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur européen.

Par conséquent, la structure du projet LanQua et l'éventail de participation signifie que la diffusion de ses résultats peut être considérée à différents niveaux (discipline, institutionnel, etc.) et contextes (limites nationales, via les réseaux et associations européens, etc.). Étant donné l'augmentation du nombre d'étudiants mobiles, l'intérêt de diplômes conjoints et autres initiatives similaires, il a un rôle à jouer dans l'assurance qualité et l'amélioration des programmes de langues, et a aussi le potentiel de traduire ses avantages en d'autres disciplines.

Fiona Crozier (LanQua Project Evaluator, Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA), UK)



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Ce projet a été financé avec le support de la Commission européenne. Cette communication reflète uniquement l'avis de l'auteur, et la Commission ne saurait être tenue responsable pour tout usage, quel qu'il soit, des informations du présent document.

Introduction

La boîte à outils LanQua a été développée par un réseau de professeurs de langues et est associée aux études menées en Europe. Les 60 partenaires du réseau de langues pour l'assurance qualité [Language Network for Quality Assurance (LanQua)] ont travaillé ensemble pour cartographier le paysage actuel des langues dans l'enseignement supérieur (décrit dans le cadre de référence disponible sur le site Web LanQua) et pour réfléchir sur la façon dont une approche dirigée par un professionnel en la matière envers l'assurance qualité peut informer des processus de l'assurance qualité et améliorer la qualité de l'expérience de l'apprentissage pour les étudiants.

La boîte à outils est composée des « outils » suivants : (1) Le modèle de qualité

Le modèle de qualité (voir les pages 2 et 3) a été conçu comme guide pour l'apprentissage des langues et pour la réflexion sur l'apprentissage des langues, afin d'améliorer la qualité d'apprentissage des apprenants et des enseignants de langues étrangères. Ce modèle envisage la qualité à la fois du point de vue de l'enseignant et de l'apprenant, et adopte une vision ascendante de l'assurance qualité basée sur la pratique. Il a avant tout une fonction de soutien, et peut être utilisé avec ou en complément d'autres processus d'assurance qualité plus formels au sein ou en dehors d'établissements d'enseignement supérieur.

(2) Le cadre de référence

Le cadre de référence constitue un aperçu des langues dans l'enseignement supérieur en Europe et est destiné à fournir un contexte disciplinaire pour le modèle de qualité. Le champ des langues est divisé en cinq domaines : Apprentissage des langues, Communication interculturelle, Littérature et Culture, Contenu et apprentissage intégré des langues (CLIL) et Enseignement pour les professeurs de langues. Il comprend un résumé indicatif du contenu principal de chaque domaine et présente certaines des connaissances essentielles, compréhension et compétences

qu'un diplômé en langue et études associées pourrait s'attendre d'avoir acquises. En outre, il offre quelques exemples d'enseignement actuel et émergent, pratiques d'apprentissage et d'évaluation dans le domaine.

(3) Exemples de pratique

Les exemples de pratique sont de courts extraits des études de cas développées par l'équipe du projet LanQua dans les cinq domaines décrits dans le cadre de référence. Ils sont destinés à offrir des exemples concrets de processus de la qualité et d'approches principalement conçues d'après une pratique réflexive (amélioration informelle de la qualité) ou des cadres de travail nationaux/institutionnels (assurance qualité formelle). Vous trouverez des versions complètes des études de cas sur le site Web LanQua (voir ci-dessous).

(4) Notes de guidage

Les notes de guidage offrent des suggestions et recommandations pour les enseignants, directeurs, rédacteurs des politiques et entités d'assurance qualité sur les moyens dont on peut utiliser les ressources LanQua en pratique ou les adapter pour d'autres domaines/secteurs de la matière.

(5) Le site Web LanQua

Le site Web offre d'autres liens et documents, comme des rapports et études de cas, développés par le projet avec une version en ligne du modèle de qualité LanQua.

www.lanqua.eu



Le modèle de qualité LANOQUA décrit

Pratique réflexive

Le modèle de qualité se fonde sur la notion de pratique réflexive sur, dans le cas présent, l'enseignant/facilitateur impliqué dans un cycle itératif de réflexion pour, dans et lors de l'action. Cette notion s'appuie sur les travaux de Donald Schön¹ (1983) qui a conçu l'idée du praticien réflexif, qui renvoie principalement à la manière dont les praticiens pensent et améliorent leur pratique. Schön accordait une attention particulière à l'idée de la réflexion en action, la réflexion au moment de faire, ce qui forme une partie importante du cycle de la qualité décrit ici.

Étape 5. Adaptation : modification et révision

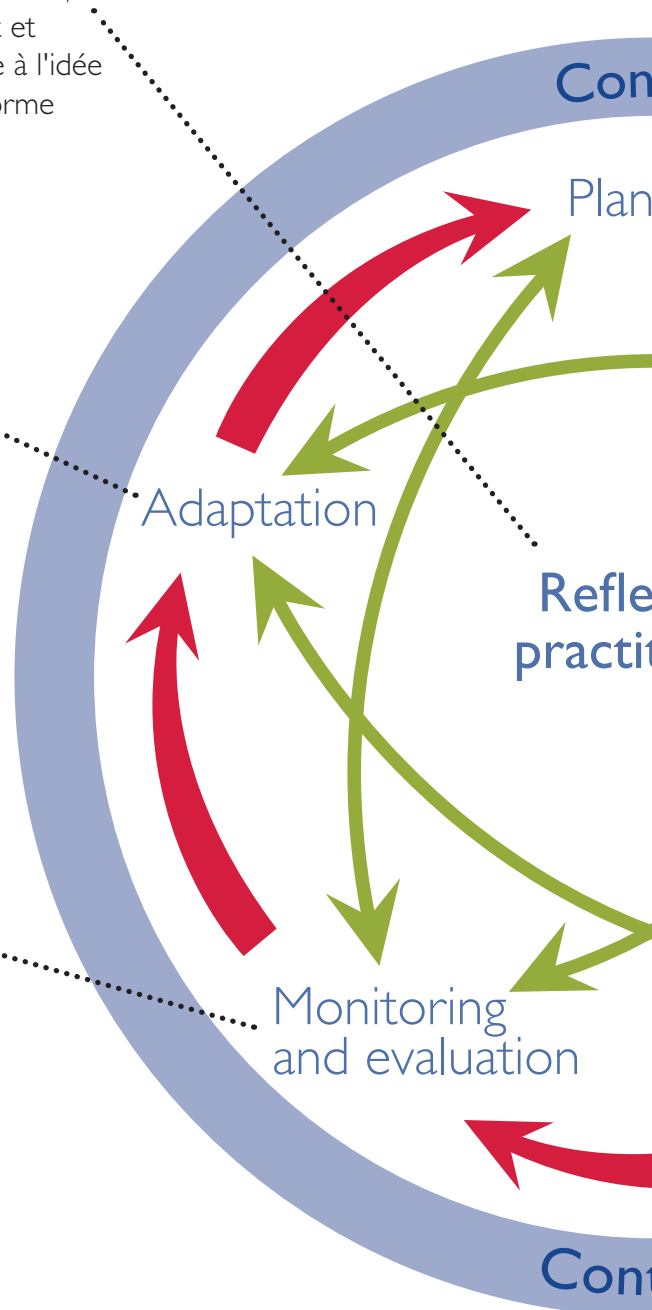
Question de l'assurance qualité : Comment comptez-vous l'améliorer ?

En réalité, la phase d'adaptation du processus de la qualité aura lieu à différentes étapes du cycle de la qualité, comme l'indiquent les flèches du diagramme présenté ici. Par conséquent, la planification reflétera les résultats des sessions antérieures de l'activité, ou ses précédents, et l'implémentation se fera à l'aide de contrôles et d'évaluation continus ; la pratique pourra ainsi être adaptée pendant et après son déroulement.

Stage 4. Monitoring and evaluation: results and feedback

Question de l'assurance qualité : Comment savoir que ça marche ?

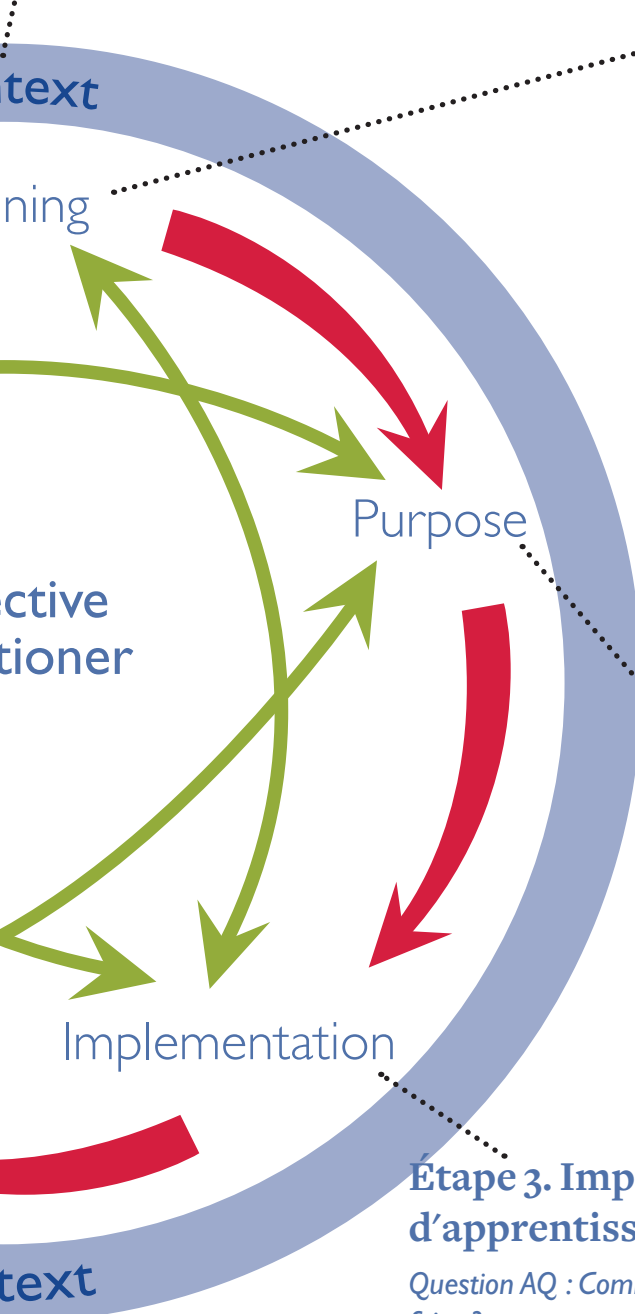
Cette étape est liée aux résultats et à l'impact de l'expérience d'apprentissage. Cela inclut (et est parfois synonyme de) les résultats de l'évaluation formative et sommative, mais est également lié à la question de savoir si une activité, un module, un programme, etc., d'enseignement ou d'apprentissage spécifique a ou non atteint ses objectifs, du point de l'étudiant et/ou de l'enseignant. Le processus de contrôle, d'évaluation, et d'analyse de l'enseignement favorise l'adaptation des activités d'enseignement/d'apprentissage et permet une révision à plus grande échelle (incluant l'assurance qualité) qui a lieu après que le processus d'enseignement ait été implémenté et évalué.



¹Schön, D.A. (1983) *The Reflective Practitioner: how professionals think in action* London: Temple Smith

Contexte

Le contexte du modèle de qualité décrit ci-dessous est l'enseignement supérieur européen. Toutefois, chaque contexte national sera différent avec différents niveaux d'autonomie des établissements, une gestion différente de l'assurance qualité (AQ), et des processus de soutien à l'amélioration de la qualité différents. Par conséquent, l'engagement vis-à-vis de la qualité, et l'articulation de la qualité, sera différente d'un pays membre à l'autre, et les processus décrits dans le modèle de qualité mis en place de la manière la plus adaptée à chaque contexte.



Étape 1. Planification : vue d'ensemble et processus

Question de l'assurance qualité : Qu'êtes-vous en train d'essayer de faire ?

Un enseignement et un apprentissage efficaces sont le reflet d'une bonne planification qui prend en compte les questions essentielles du cadre (buts et objectifs), de la matière, et du mode d'enseignement, ainsi que la livraison de l'activité d'apprentissage dans le contexte de l'environnement d'apprentissage et en relation avec les principales parties prenantes, notamment les employeurs, les parents, les personnes chargées de concevoir les politiques et règlements, et les étudiants. La planification est un processus itératif, car elle informe, et est informée par, de la pratique et de l'évaluation de la pratique. Elle peut donc subir des révisions en réponse à la réflexion active d'un enseignant et au feedback d'un étudiant.

Étape 2. Cadre : objectifs et résultats

Question Assurance qualité : Pourquoi faire cela ?

Cette étape se concentre sur les buts et les objectifs de l'apprentissage et, plus important, les résultats attendus de l'apprentissage pour l'activité d'apprentissage planifiée. Cela implique une approche tournée vers les principaux objectifs dont le point de départ est la prise en compte de ce que l'apprenant est sensé : « ...savoir, comprendre et/ou être capable de démontrer à la fin du processus d'apprentissage ». DG Education and Culture² (2009).

Étape 3. Implémentation : méthodes d'enseignement, d'apprentissage et de facilitation

Question AQ : Comment allez-vous le faire et pourquoi est-ce la meilleure façon de le faire ?

La considération de l'objectif et des résultats d'une activité d'apprentissage correspond étroitement à une implémentation ou méthodologie plus spécifique. Cela comprend un certain nombre de problèmes pratiques associés aux méthodes, rôles et ressources de l'enseignement et de l'apprentissage.

² DG Education and Culture (2009) *ECTS Users' Guide*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, p 11 accessed at http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/ects/guide_en.pdf [10 June 2010]