

## Communication : ADMEE 2020 / Dispositifs et méthodologies émergents en évaluation

Catégorie de la communication : *Analyses de pratiques : communications réalisées au départ d'un corpus de situations ou de pratiques en situations, analysées dans leur contexte.*

*Axe 3: Les dispositifs émergents en évaluation au service de la qualité de l'éducation et de la formation*

**Auteurs:** Silvia Sá & Tauana Moraes

**Titre :** Développement de dispositifs d'évaluation de programme : un exercice d'articulation avec de multiples enjeux, défis et acteurs

### Résumé court :

L'objet de cette communication s'inscrit dans le cadre des activités de la filière de formations continues certifiées (conduisant à un diplôme de type CAS, DAS ou MAS) dans une haute école pédagogique suisse francophone. Le dispositif d'évaluation des cursus, ici présenté, intègre les missions de pilotage de la filière qui se doit de garantir sa mise en oeuvre et son articulation avec les dispositifs d'assurance de la qualité au niveau institutionnel.

Dans cette communication, nous présenterons les dispositifs et logiques d'évaluation au service de la qualité au sein de notre école répondant à des attentes et demandes d'une pluralité d'acteurs. Cette mobilisation de plusieurs acteurs à différents niveaux représente une voie de promotion de la cohérence de nos offres et une condition pour garantir la « crédibilité du jugement auprès des détenteurs d'enjeux » (Schwandt, 2009 in Hurteau, 2013). Ce jugement permet d'aboutir à des prises de décisions légitimes et concrètes qui vont dans le sens d'apporter des améliorations au cursus évalué. Cette mise en synergie représente toutefois un réel enjeu pour l'accompagnement à la réalisation de l'évaluation.

Partant d'une démarche actuelle de refonte d'un programme de formation pour bibliothécaires scolaires, qui passe par l'évaluation du cursus par et avec différentes parties prenantes, nous soulèverons les enjeux et tensions dérivées (perspectives du programme divergentes, redéfinition du référentiel de compétences, interaction entre regard académique et non-académique, etc.). Il s'agira d'identifier les diverses perceptions, controverses et imbrications, partant des plusieurs points de vue recueillis par des focus groups et des entretiens. Cette réflexion renvoie aux tensions émergentes dans la mobilisation de multiples avis qui sous-entendent différentes conceptions de la qualité (Rosa, Sarrico, & Amaral, 2012; Udam & Heidmets, 2013) mais, qui convergent vers le souhait de renforcer l'amélioration continue du cursus et l'atteinte d'un but commun : le développement du professionnel en exercice (Ketele, 2014).

**Mots-clés:** évaluation de programme, enseignement supérieur, amélioration continue, concertation entre les acteurs, et alignement pédagogique

## Résumé long :

### Contexte

À travers la présentation d'un dispositif d'évaluation et refonte d'un programme de formation continue certifiée s'adressant à des bibliothécaires scolaires, nous aborderons l'articulation entre les dispositifs d'évaluation de la qualité de notre institution de formation initiale et continue des professionnels de l'enseignement. L'une des particularités de notre contexte est que les formations répondent à un partenariat avec les employeurs (institutions publiques) qui financent majoritairement les formations. On nourrit donc ce dialogue dans une dynamique de compromis qui enrichit nos formations et soulève des enjeux particuliers.

En effet, nos formations s'inscrivent dans un ancrage professionnel et une logique d'adaptation régulière aux besoins identifiés par les différents acteurs (alumni, étudiants, chercheurs, employeurs, etc.). Ainsi la révision du programme évoquée ici, veut se réaliser dans le respect et l'écoute des acteurs concernés par le cursus. Son public cible est composé de professionnels actifs dans le domaine des bibliothèques scolaires. Le programme en question en est à sa 6<sup>e</sup> volée, avec des ajustements réguliers qui ont déjà eu lieu, mais à présent, il est l'objet d'une démarche plus approfondie d'analyse des effets de ce parcours professionnalisant et de restructuration de son plan d'études. Ce travail collectif s'inscrit dans un processus cyclique d'analyse et d'amélioration et une visée prospective, pour saisir les enjeux professionnels actuels (défis du numérique, collaborations interprofessionnelles, etc.) et les évolutions nécessaires du cursus.

Dans le cas amené, il est à souligner l'existence de plusieurs groupes et commissions de référence avec des espaces de discussion "institutionnalisés" et des rôles stabilisés, par voie de directives internes. Dans une visée de pilotage collectif, ils sont chargés d'accompagner et d'amener des propositions permettant d'assurer la qualité et le pilotage à long terme de la formation, grâce à l'expertise scientifique et professionnelle de ses membres. Concrètement, il s'agit du *comité de programme* (équipe pédagogique) présidé par le responsable de programme, du *groupe consultatif de référence* (chercheurs, partenaires externes, mandants, employeurs, associations professionnelles, participants, diplômés, responsable de programme, responsables institutionnels, etc.). À noter que le groupe consultatif du programme ici analysé correspond à un groupe déjà en place depuis plusieurs années, ayant intégré récemment des diplômées du programme, s'étant ainsi enrichi de témoignages de vécus du cursus et d'échos de défis de la mise en pratique.

### Problématique

Dans un cadre toujours plus régulé (Perellon, 2005), la qualité de l'offre de formation est un engagement incontournable (Harvey & Newton, 2004), imprégné d'enjeux où il faut composer avec diverses acceptions de la qualité (Rosa et al., 2012; Udam & Heidmets, 2013). On assiste ainsi au sein des institutions d'enseignement supérieur à la mise en place de dispositifs d'information et de mobilisation auprès de différents acteurs, qui permettent d'assurer une logique de régulation en continu et un pilotage par les résultats, développant une profusion de supports d'orientation et de ressources (documents-cadres, processus établis, chartes, guides d'autoévaluation, etc.). Il s'agit ainsi de processus itératifs avec une remise en question régulière, cherchant à accroître la qualité dans une approche-programme (Prégent, Bernard, & Kozanitis, 2011; Roegiers, 2012; Sylvestre & Berthiaume, 2013), qui mobilise différentes focales et acteurs. Dans ce contexte, la mise à contribution des parties prenantes s'insère dans un "tournant du partage" qui vise la construction de significations partagées (Younès, 2015) et la production d'un "jugement empreint de justesse et de crédibilité (...) le plus près de la réalité » (Hurteau, 2013). Or, cette coproduction de l'évaluation prend différentes formes (Houssin, 2013), soulevant de réels enjeux d'accompagnement et une action qui nécessite de porter un méta-regard.

Dans la refonte de programme ici évoqué, l'évaluation doit répondre à des attentes et demandes d'une multiplicité d'acteurs : la filière de formation qui assure le pilotage et la cohérence des cursus, le centre d'assurance qualité qui veille aux procédures d'accréditation et d'évaluation au niveau institutionnel, les responsables de programmes, les formateurs et les groupes de référence qui accompagnent l'amélioration continue du programme. Différents moyens et outils sont aussi déployés pour réguler la qualité, entre autres d'ingénierie pédagogique ou de *benchmarking* (vision comparée et intégrée). Cette démarche de révision repose sur la combinaison et la complémentarité de regards, ce qui n'est toutefois pas exempt de tensions et contradictions (Mottier Lopez, et al., 2018).

En ce sens, cette contribution amène plusieurs questionnements : comment repenser les dispositifs d'évaluation des cursus, à l'aune de la concertation et des synergies? Qu'en est-il des représentations de la qualité par les différents acteurs mobilisés dans ces processus d'évaluation? Comment instaurer la construction d'une vision partagée du nouveau projet de formation?

Impliqués actuellement dans ce processus de changement, notre objectif ici est de mettre en évidence ces différentes perspectives, de partager l'expérience de la conciliation de ces différents apports quand on est au cœur d'une (re)construction de cursus et que l'on cherche à construire et maintenir un climat harmonieux et productif (Houle, 2018). C'est pour nous l'occasion de réfléchir à la pertinence du processus d'évaluation pour chaque acteur et au défi des articulations à tisser entre différentes rationalités : identifier les limites et les difficultés qui apparaissent dans ces processus de refonte, clarifier les rôles des partenaires, s'inscrire dans la continuité et identifier les leviers de développement, veiller à l'alignement pédagogique de la nouvelle mouture du plan d'études, etc.

### Méthodologie et perspectives

Dans la perspective d'assurer davantage de légitimité et d'objectivité au dispositif d'évaluation, en s'appuyant sur l'apport et les points de vue des différents acteurs, nous avons organisé deux focus groups et des interviews de personnes impliquées dans les commissions et groupes de référence de la formation. Le choix de ces méthodes de mise à contribution des parties prenantes correspondait au souhait de donner une base solide à la mise en œuvre des résultats de l'évaluation tout en favorisant la construction d'acceptions partagées de la qualité.

Les résultats nous permettent d'identifier les démarches efficaces aux yeux des acteurs, soutenant une collaboration et la (re)structuration progressive de notre offre de formation. Ces réflexions nous permettront d'ouvrir le débat sur la problématique en question et ainsi d'adapter et de repenser les dispositifs d'évaluation de la qualité des programmes que nous coordonnons.

## Bibliographie

- Harvey, L., & Newton, J. (2004). Transforming quality evaluation. *Quality in Higher Education*, 10(2), 149–165.
- Houle, S. (2018). L'évaluation d'un programme de formation continue diplômante. Nœuds de tensions et conditions facilitantes pour favoriser la rencontre entre les partenaires. In M. Hurteau, I. Bourgeois, & S. Houle (Eds.), *L'évaluation de programme axée sur la rencontre entre les acteurs* (pp. 1–7). Québec: Les Presses de l'Université du Québec.
- Houssin, D. (2013). Coproduire des évaluations dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche pour améliorer leur qualité et leur légitimité: Difficultés et leviers d'action. *Revue française d'administration publique*, N° 148(4), 977–990.
- Hurteau, M. (2013). Aspirer à un jugement crédible dans le cadre de l'évaluation de programme. In M. Romainville (Ed.), *Évaluation et enseignement supérieur* (pp. 145–162). Bruxelles: De Boeck Supérieur.
- Ketele, J.-M. D. (2014). Évaluation des systèmes de formation. In A. Jorro (Ed.), *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation* (pp. 117–120). Louvain-La-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Mottier Lopez, L., Lenzen, B., Haeberli, P., Rotondi, I., & Schaub Geley, M. (2018). L'évaluation d'un programme de formation continue diplômante. Nœuds de tensions et conditions facilitantes pour favoriser la rencontre entre les partenaires. In M. Hurteau, I. Bourgeois, & S. Houle (Eds.), *L'évaluation de programme axée sur la rencontre entre les acteurs* (pp. 149–166). Québec: Les Presses de l'Université du Québec.
- Perellon, J.-F. (2005). Approche comparée de politiques d'assurance qualité des systèmes d'enseignement supérieur européens. *Education En Débats: Analyse Comparée*, 3, 63–82.
- Prégent, R., Bernard, H., & Kozanitis, A. (2011). Enseigner à l'université dans une approche-programme: Un défi à relever (Réimpr.). Montréal, Qué: Presses internationales Polytechnique.
- Roegiers, X. (2012). Quelles réformes pédagogiques pour l'enseignement supérieur?: L'intégration des acquis, une piste pour placer l'efficacité au service de l'humanisme. Bruxelles: De Boeck.
- Rosa, M. J., Sarrico, C. S., & Amaral, A. (2012). Academics' perceptions on the purposes of quality assessment. *Quality in Higher Education*, 18(3), 349–366.
- Sylvestre, E., & Berthiaume, D. (2013). Comment organiser un enseignement dans le cadre d'une approche programme. In N. Rege Colet & D. Berthiaume (Eds.), *La pédagogie de l'enseignement supérieur: Repères théoriques et applications pratiques*. Tome 1: Enseigner au supérieur. Berne: Peter Lang.
- Udam, M., & Heidmets, M. (2013). Conflicting views on quality: Interpretations of 'a good university' by representatives of the state, the market and academia. *Quality in Higher Education*, 19(2), 210–224.
- Younès, N. (2015). L'évaluation de l'enseignement par les étudiants: Le tournant du partage. *E-JIREF [En Ligne]*, 1(1), 79–90.