

# **Stratégies d'évaluation des dispositifs de formation en ligne**

**Objectif 5 : Définir ou appliquer une culture / politique qualité**

Présentation

Barbara Class  
04.08.2025  
[EduNumCT](#)



Approches conceptuelles de la qualité

Bref historique

Culture qualité (valeurs et processus)

La qualité: pourquoi?

Et dans le numérique?

Exemples et réflexions actuelles

## Culture... qualité

«« Une » culture de l'évaluation revendique déjà l'appartenance à tel ou tel mouvement d'idées adhérant à une philosophie générale ou à une conception précise du statut et des méthodes qui en découlent. On parlera alors de **culture des résultats** (notion d'apparition récente), de **culture des objectifs**, de **culture qualité**, etc. On adhérera donc, selon les cas, à telle ou telle école de l'évaluation : **socio-philosophique** (l'évaluation à l'écoute des inégalités), **politique** (l'évaluation comme levier de pilotage du système éducatif) ou **scientifique** (l'évaluation comme application des travaux de recherche à l'amélioration des apprentissages et de la formation). Chacune de ces écoles fournira ses références (conception de l'éducation, réformes de société, choix pédagogiques) mais aussi ses méthodes et ses outils. L'adhésion à telle ou telle de ces écoles contribue ainsi au développement de l'une des « cultures » en question.»

Figari et al. 2014, p. 34

# Approches conceptuelles de la qualité en éducation

Approche*	Caractéristiques clés
<b>Approche humaniste</b>	Considère l'apprentissage comme une pratique sociale ; les programmes éducatifs s'adaptent aux besoins individuels plutôt que de suivre des formats standardisés ; met l'accent sur l'autoévaluation et l'évaluation par les pairs ; l'enseignant est perçu comme un facilitateur plutôt qu'un instructeur ; privilégie le développement personnel et la construction de sens.
<b>Approche behavioriste</b>	Utilise des curriculums standardisés et contrôlés basés sur des objectifs d'apprentissage établis ; l'évaluation se concentre sur la mesure objective des comportements acquis selon des critères prédéfinis ; accorde une place centrale aux tests et examens ; l'enseignant est positionné comme un expert contrôlant les stimuli et les réponses ; insiste sur les résultats mesurables.
<b>Approche critique</b>	Promeut une éducation qui catalyse le changement social ; intègre des méthodes d'enseignement favorisant l'analyse critique ; encourage la participation active des étudiants dans le développement des expériences d'apprentissage ; remet en question les structures de pouvoir et les récits dominants ; conçoit l'éducation comme une pratique transformatrice.
<b>Perspective autochtone, endogène</b>	Met l'accent sur l'alignement entre l'éducation et les contextes socioculturels ; reconnaît les savoirs préalables des apprenants issus d'expériences diverses ; considère les apprenants comme des participants actifs dans l'élaboration des curriculums ; étend l'apprentissage au-delà des salles de classe formelles, incluant l'apprentissage informel et tout au long de la vie ; valorise les systèmes de savoirs culturels.
<b>Perspective de l'éducation des adultes</b>	Considère l'expérience et la réflexion critique comme indicateurs de qualité ; reconnaît les étudiants comme situés socialement ; s'appuie sur les savoirs expérientiels comme fondement de l'apprentissage et de l'action sociale ; met l'accent sur l'autonomie et l'apprentissage transformateur ; reconnaît la diversité des parcours d'apprentissage.

\* Traduction automatique

# Conceptualisation de la qualité à l'Université

Conceptualisations principaux*	Conceptualisations affinées	Implications
Exception – la qualité est quelque chose de spécial	Qualité comme distinctive (« notion traditionnelle », p. 11)	La qualité est évidente en soi, sans besoin d'aucune forme d'évaluation Elle correspond davantage à l'enseignement supérieur d'élite
	Qualité comme excellence (« dépasser des normes élevées », p. 12)	Exceller à la fois en matière d'intrants et de résultats Liée à la réputation Rarement atteignable
	Qualité comme « satisfaction d'un ensemble de normes (minimales) requises » (p. 11)	Répondre à une série de contrôles qualité Atteignable Conformité à des normes (négociées)
Perfection – la qualité, c'est faire les choses de manière constante	Qualité comme « zéro défaut » (p. 15)	Accent sur la fiabilité et la constance Conformité à une spécification particulière Accent sur la prévention plutôt que sur l'inspection
	Qualité comme « bien faire du premier coup » (p. 16)	Liée au concept de « culture qualité » Toutes les personnes impliquées sont responsables de la qualité Démocratisation et relativisation de la qualité
Adéquation à la finalité – la qualité correspond à l'objectif visé <i>Fitness for purpose</i>	Qualité comme conformité aux spécifications du client	Accent mis sur le client (étudiants, gouvernement, employeurs) L'évaluation dépend également du client
	Qualité en lien avec la « mission clairement énoncée » (p. 19) de l'établissement d'enseignement supérieur	Accent mis sur l'accomplissement de la mission et les bonnes pratiques de gestion Défi pour définir la mission
Rapport qualité-prix – la qualité en lien avec le coût	Qualité comme efficacité et efficience	Accent mis sur les indicateurs de performance Redevabilité vis-à-vis des bailleurs de fonds Liée <i>New Public Management</i>
Transformation – la qualité comme changement	Qualité en lien avec l'amélioration de l'étudiant	Accent mis sur la valeur ajoutée L'apprenant est au centre
	Qualité en lien avec l'autonomisation de l'étudiant ( <i>empowerment</i> )	Accent mis sur la pensée critique et l'autonomisation de l'étudiant ( <i>self-awareness</i> )

\* Traduction automatique

# Les 5 manières de comprendre la qualité

- Exception – la qualité est quelque chose de spécial, d'exceptionnel
- Perfection – la qualité, c'est faire les choses de manière constante
- Rapport qualité-prix – la qualité en lien avec le coût
- Transformation – la qualité comme changement
- *Fitness for purpose* (adéquation à la finalité) – la qualité correspond à l'objectif visé. L'évaluation se fait en fonction de la mission propre de l'institution et de ses objectifs et non par rapport à des critères normatifs externes

# Très bref historique des théories mobilisées

Période	Théorie et	Développement politique	
1950-60	Concept de qualité émerge en éducation  Théorie du capital humain (Schultz 1960) => l'éducation y est présenté comme un ingrédient important pour une économie en bonne santé	Etats nations qui choisissent la démocratie comme forme de gouvernance	De la qualité en éducation pensée depuis la philosophie, i.e. Rousseau à une perspective
1970	Pour guider les discussions sur la qualité de l'éducation, utilisation de théories du management scientifique => garantir des normes de base et concurrentielles pour des produits et services	Aide internationale par des organismes comme la Banque Mondiale pour mettre en place des programmes éducatifs	technocrate, i.e. systèmes, gouvernances et contextes socio-politiques pour les mettre en place
1980	<i>New public management</i> => réformer les administrations publiques pour améliorer l'efficacité de l'Etat en s'inspirant de méthodes du management privé pour contrer la «bureaucratisation». La qualité se discute en termes de résultats d'apprentissage.		
1990-2000	Culture qualité => philosophie de la prévention et démocratisation par responsabilisation à toutes les échelles		

## **La culture qualité: une question de valeurs**

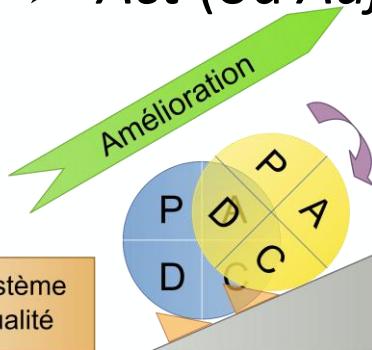
«fondamentalement, une culture organisationnelle peut se résumer à un certain nombre de **valeurs qui vont s'actualiser à travers des comportements, des attitudes, des décisions**, etc. Développer une culture qualité c'est donc **faire évoluer la culture organisationnelle d'une part** et c'est également **constituer une sous-culture faite de quelques valeurs en relation avec la qualité** (par exemple, *fitness for purpose* ; responsabilité; participation; réflexivité; créativité)»

Lanarès, 2010, pp. 3-4

# La culture qualité: une question de processus

La roue de Deming (méthode des années 1950) pour gérer la qualité

- *Observe*: observer l'état de départ (méthode scientifique)
- *Plan* : préparer, planifier (ce que l'on va réaliser)
- *Do* : développer, réaliser, mettre en œuvre (le plus souvent, on commence par une phase de test)
- *Check* : contrôler, vérifier
- *Act (ou Adjust)*: agir (ajuster, adapter, ou même réagir)



[https://fr.wikipedia.org/wiki/Roue\\_de\\_Deming](https://fr.wikipedia.org/wiki/Roue_de_Deming)

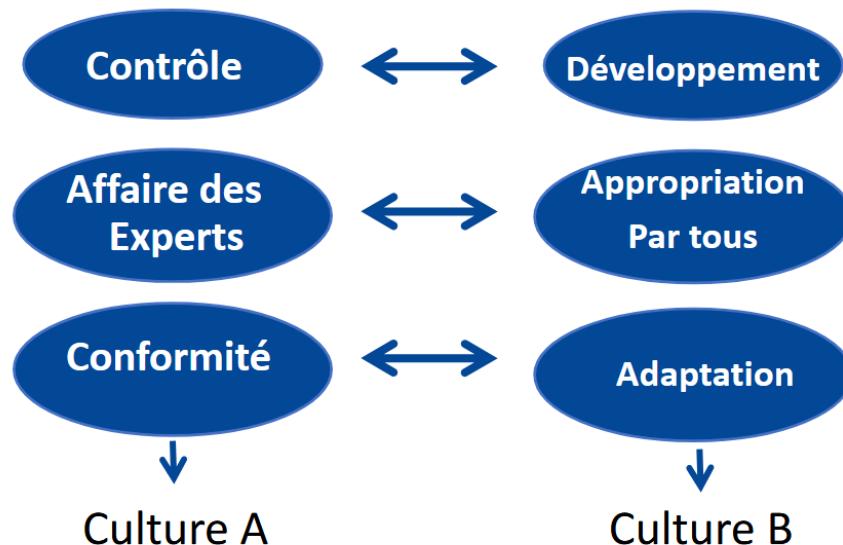
# **Importance d'expliquer les règles du processus**

Expliquer les règles du processus pour "que chaque personne qui s'implique dans une évaluation soit au clair sur les réponses à des questions telles que:

- Quel est le processus, quel est son but?
- Qui fait quoi dans ce processus?
- Quelles sont les attentes?
- Qui décide quoi, sur quelles bases?
- Quelles sont les conséquences possibles du processus? etc.»

# Différents niveaux de valeurs

- Valeurs de la culture
- Valeurs du processus



# La qualité pourquoi?

Depuis la réforme de Bologne (1999), à l'Université, trois raisons:

- Politique
- Economique
- Pédagogique



## Enjeux:

- Développer la confiance
- Améliorer les activités, les résultats

### Politique:

- *New Public Management* (efficience)
- Plus d'autonomie => *accountability*
- Construction d'espaces transnationaux d'enseignement supérieur (mobilité)

### Pédagogique:

- Centration sur l'apprenant-e
- Centration sur les acquis de formation (compétences)

### Economique:

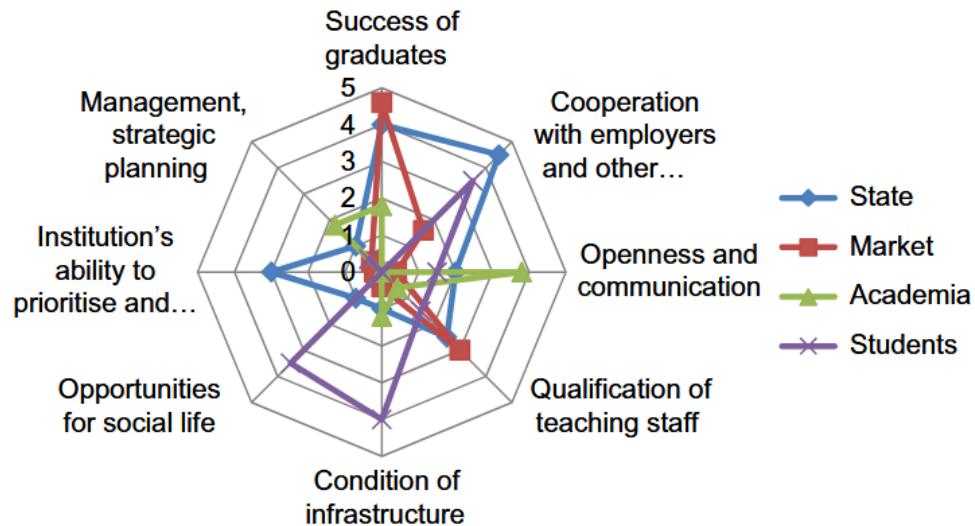
- Réduction des finances
- « Employabilité »
- Compétition

Lanarès, 2024

# Parties prenantes « qualité » d'une université

- Institutions
- Enseignants
- Etudiants
- Autorités politiques
- Economie
- Groupes d'intérêts

Des intérêts différents!  
=> Mise en tension



Lanarès 2024, pp. 26-9, citant Udam & Heimets, 2013, figure 1

## Exemple d'Instrument: ENQA (1)

Dans l'éducation tertiaire, et en lien avec la réforme de Bologne de 1999, les *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur* identifient 3 domaines avec leurs indicateurs:

- Assurance qualité interne
- Assurance qualité externe
- Agence d'assurance qualité

[https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20French\\_by%20Re%CC%81seau%20FrAQ.pdf](https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20French_by%20Re%CC%81seau%20FrAQ.pdf)

ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education

## **Partie 1 : Références et lignes directrices pour l'assurance qualité interne**

Politique d'assurance qualité

Élaboration et approbation des programmes

Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant

Admission, progression, reconnaissance et certification

Personnel enseignant

Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants

Gestion de l'information

Information du public

Suivi continu et évaluation périodique des programmes

Processus périodiques d'assurance qualité externe

## **Partie 2 : Références et lignes directrices pour l'assurance qualité externe**

Prise en compte de l'assurance qualité interne

Conception de méthodologies adéquates

Mise en œuvre des démarches

Évaluation par les pairs

Critères déterminant les résultats

Rapports

Plaintes et recours

## **Partie 3 : Références et lignes directrices pour les agences d'assurance qualité**

Activités, politique et démarches d'assurance qualité

Statut officiel

Indépendance

Analyse thématique

Ressources

Assurance qualité interne et attitude professionnelle

Évaluation externe périodique des agences

**ENQA (2)**

[https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20French\\_by%20Re%CC%81seau%20FrAQ.pdf](https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20French_by%20Re%CC%81seau%20FrAQ.pdf)

# Autres exemples et instruments spécifiques au numérique

- OCDE 2022: Digital higher education. Emerging quality standards, practices and supports [https://www.oecd.org/en/publications/digital-higher-education\\_f622f257-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/digital-higher-education_f622f257-en.html)
- EADTU 2016: Quality Assessment for E-learning, a Benchmarking Approach. E-Xcellence [https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence\\_manual\\_2016\\_third\\_edition.pdf](https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf)
- Approches et études nationales (ex: Djimalde 2024 => Tchad)
- Normes ISO: ISO/IEC 40180:2017 - Information technology — Quality for learning, education and training — Fundamentals and reference framework; ISO 29994:2021 Education and learning services — Requirements for distance learning
- Réflexions en cours par rapport à l'IA  
<https://futurium.ec.europa.eu/en/european-ai-alliance/best-practices/ai-higher-education-mapping-key-guidelines-recommendations>

# Principes clés de l'assurance qualité numérique (pour une université)

Phase*	Principes
<b>PLANIFIER &amp; AJUSTER :</b> <b>Stratégie institutionnelle,</b> <b>culture qualité et</b> <b>infrastructures pour</b> <b>l'enseignement et</b> <b>l'apprentissage numériques</b>	1. Vision, mission et stratégie pour la numérisation et l'innovation 2. Culture organisationnelle de la qualité centrée sur la numérisation, l'innovation et la collaboration 3. Infrastructures pour l'enseignement numérique
<b>METTRE EN ŒUVRE :</b> Mise en œuvre des processus d'assurance qualité et des dispositifs de soutien à l'enseignement et à l'apprentissage numériques	4. Contenus de cours numériques, conception, mise en œuvre et évaluation 5. Soutien et incitation au développement professionnel du personnel 6. Préparer et accompagner les étudiants à l'apprentissage numérique
<b>CONTROLER :</b> Rétroaction et suivi de la performance de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage numériques	7. Suivi de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage numériques 8. Renforcement des pratiques de rétroaction et de suivi

\* Traduction automatique

Plus de détails depuis:  
[08-CriteresEtIndicateursQualite-Numerique-OCDE2022.pdf](#)

# ADMEE Europe – Colloque 2026 – Questions posées

## Axe 5 : Développement de la qualité, certification et accréditation

Dans les organismes de certification ou d'évaluation externe, la formation à l'évaluation est cruciale pour former les évaluatrices ou évaluateurs aux standards et aux protocoles d'évaluation de la conformité aux normes ou aux objectifs internes. Dans cet axe, il s'agirait de s'intéresser à la manière **d'appliquer des critères et indicateurs prédéfinis, de réaliser des audits et de produire des rapports d'évaluation**. Mais il pourrait être pertinent également de mener une réflexion critique sur les **dangers de « bureaucratisation »** de certaines démarches d'évaluation déléguées à une « noosphère » fort éloignée des réels besoins des acteurs du terrain. L'évaluation des dispositifs de certification et d'accréditation gagnerait à **s'ouvrir davantage à des approches qualitatives**, complémentaires des **critères quantitatifs souvent prédominants**. Il serait pertinent d'explorer comment les référentiels de qualité peuvent évoluer pour **mieux refléter les réalités du terrain et favoriser des démarches plus flexibles et adaptatives**. De plus, la formation des évaluatrices et évaluateurs devrait sans doute intégrer une **réflexion éthique** sur leur rôle, notamment sur **l'impact de leurs décisions sur les pratiques professionnelles et sur les établissements évalués**. Une perspective comparative internationale pourrait également enrichir la compréhension des standards et des processus d'évaluation appliqués dans différents contextes.

<https://events.hep-bejune.ch/fr/events/Colloque-ADMEE/Thematique-et-axes/Thematique-et-axes.html>

# Références

- Depover, C., Komis, V., & Karsenti, T. (2013). Le contrôle de qualité : un outil indispensable pour asseoir la légitimité de la formation à distance? *Formation et profession*, 20(2), 2-12. <https://dx.doi.org/10.18162/fp.2012.179>
- Didkivska, S. O., & Vakaliuk, T. A. (2025). State of the art approaches to the quality of distance education. *Educational Technology Quarterly*, 1, 16-41. <https://doi.org/10.55056/etq.766>
- European-University-Association. (2006). *Quality culture in European universities: a bottom-up approach*. <https://www.eua.eu/publications/reports/quality-culture-in-european-universities-a-bottom-up-approach.html>
- Figari, G., Remaud, D., & Tourmen, C. (2014). *Méthodologie d'évaluation en éducation et formation. Ou l'enquête évaluative*. De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.figari.2014.01>
- Jain, C., & Prasad, N. (2018). Quality in Education—Concept, Origin, and Approaches. In C. Jain & N. Prasad (Eds.), *Quality of Secondary Education in India: Concepts, Indicators, and Measurement* (pp. 9-16). Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-4929-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-981-10-4929-3_2)
- Jungblut, J., Vukasovic, M., & Stensaker, B. (2015). Student perspectives on quality in higher education. *European Journal of Higher Education*, 5(2), 157-180. <https://doi.org/10.1080/21568235.2014.998693>
- Kumar, K., & Sarangapani, P. M. (2005). History of the quality debate. *UNESCO Background paper for the Education for all global monitoring report 2005: the quality imperative*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146655>
- Lanares, J. (2010). Culture Qualité et Evaluation de la recherche. *The Journal of Quality in Education*, 1(4). <https://joqie.org/index.php/joqie/article/view/131/126>
- Lanares, J. (2024). Qu'est ce que la qualité dans l'enseignement supérieur? African Union. <https://haqaa3.obreal.org/wp-content/uploads/2024/11/HAQAA3-Qualite-dans-EES-2024-LANARES.pdf>
- OCDE, Staring, F., Brown, M., Bacsich, P., & Ifenthaler, D. (2022). Digital Higher Education: Emerging Quality Standards, Practices and Supports. OECD Education Working Paper No. 281. *OECD Education Working Papers No. 281*. <https://doi.org/10.1787/f622f257-en>
- 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. <https://doi.org/10.1080/13538322.2013.774805>

**Merci pour votre attention!**  
**Discussion**

