

EUROPEAN CENTRE FOR MODERN LANGUAGES

CENTRE EUROPEEN POUR LES LANGUES VIVANTES

---

Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Tel.: +43-316-323554, Fax: +43-316-323554-4, e-mail: [information@ecml.at](mailto:information@ecml.at)

## Rapport

### Réunion de réseau

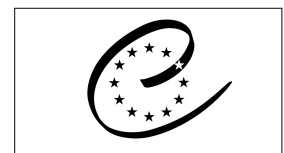
Projet 2.7.1:

**Assurance de qualité et auto-évaluation  
pour les établissements scolaires et les enseignants**

Graz, 1-2 juillet 2001

Coordinatrice: Laura MURESAN

Co-animateurs: Frank HEYWORTH  
Mária MATHEIDESZ



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

## Sommaire

OBJECTIFS DE LA REUNION DE RESEAU .....	3
PRINCIPALES CONCLUSIONS.....	4
PHASES SUIVANTES DU PROJET .....	6
REMERCIEMENTS.....	6
SUGGESTION A L'INTENTION DU CELV .....	7
ANNEXE 1 «Aspect de la gestion de la qualité dans l'enseignement des langues» -cédérom et livret (publication en 2002).....	9
ANNEXE 2 Liste des participants.....	11

## OBJECTIFS DE LA REUNION DE RESEAU

- ⇒ **planification** du produit final/du «Guide»;
- ⇒ conception des grands **principes** que doit refléter la publication;
- ⇒ **sélection du matériel** à inclure (par exemple études de cas comme exemples de bonnes pratiques, questionnaires conçus comme instruments de sensibilisation et d'autoréflexion/auto-évaluation,...);
- ⇒ décisions sur la **structure par chapitres**, l'approche à adopter, les «modèles» pour des chapitres spécifiques, etc.;
- ⇒ **plans d'action.**

## Experts présents:

Dr Laura Muresan, coordinatrice du projet (Roumanie), M. Frank Heyworth, secrétaire général d'EAQUALS (Suisse), Dr Maria Matheidesz (Hongrie), Dr Galya Mateva (Bulgarie), Mme Asenka Kramer (Croatie), Mme Eeva Tuokko (Finlande), Mme Elena Giuroiu (Roumanie), Mme Nora Olaru (Roumanie), M. Hans Brosse (Pays-Bas), M. Zoltan Graf (Hongrie)

## L'ordre du jour comprenait:

- un remue-méninges sur des questions telles que:
  - le public de lecteurs visé pour le «Guide»;
  - la manière dont les lecteurs vont l'utiliser;
  - le format d'ensemble du «Guide»;
  - les titres possibles;
  - des aspects concernant la suite logique des chapitres/sections au sein du «Guide»;
- des rapports des représentants des groupes sur les **matériels** produits et obtenus d'autres membres du groupe à ce jour (Aperçu des matériels existants), avec une analyse et une discussion sur la meilleure manière de les intégrer au cadre général du «Guide»;
- les **développements les plus récents** dans les différents contextes nationaux en ce qui concerne les domaines traités par les trois groupes de projet («tendances émergentes»);
- discussion et accord sur les **principes d'organisation** que doit refléter le «Guide»;
- discussion avec les représentants du CELV sur ce qui est faisable et souhaitable du point de vue du CELV en termes de type de produit final à envisager, de son format, de sa longueur, du public visé...;

- **travail de groupe** - consultation des matériels publiés, analyse des matériels produits par les membres du groupe, accord sur les principes d'organisation au sein des sections/chapitres;
- **assemblée plénière:** comparaison des suggestions provenant des groupes, décision sur la structure et le format de la publication, suggestion d'éventuels «modèles» à utiliser au sein des différentes sections;
- **plans d'action:** répartition des tâches, définition des échéances pour les prochaines étapes;
- élaboration de **conclusions** en concertation avec les représentants du CELV.

### PRINCIPALES CONCLUSIONS:

- **«produit final»:** à la place d'un livre → un **cd-rom** accompagné d'un livret d'une vingtaine de pages, proposant un aperçu du contenu du cd-rom;

#### *motifs:*

- afin de tenir compte de la **variété des matériels** - étant donné la diversité des domaines impliqués et le fait que le degré de couverture par des matériels publiés varie d'un domaine à l'autre (ainsi, il existe moins de documents publiés pour certains domaines ou aspects du management de la qualité, ou ces matériels sont limités au contexte national, et davantage de documents sur d'autres aspects d'évaluation);
- afin de permettre une plus grande **souplesse**, en proposant également des hyperliens et des fonctions apparentées, pour tenir compte des besoins éventuellement divers d'un public hétérogène; de sorte que le matériel puisse aussi, par exemple, être utilisé par des multiplicateurs comme matériel de formation;
- afin de faciliter la **mise à jour**, notamment dans un domaine aussi dynamique que la gestion et le contrôle de la qualité, et l'**élargissement** au moyen de nouveaux exemples et éventuellement de versions traduites des questionnaires d'auto-évaluation - si les représentants des pays le jugent utile;
- en fonction de la situation, le contenu pourrait également être imprimé et présenté dans un classeur;
- **titre proposé:**

#### «ASPECTS DE LA GESTION DE LA QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES»

- **langues:** anglais et français (à un stade ultérieur, certains questionnaires d'auto-évaluation pourraient être traduits dans les langues des différents représentants des pays);

- **principes fondamentaux** pour faciliter l'organisation des matériels:
  - définition de standards; déclaration publique sur les standards (notions génériques, de même que des aspects de qualité, par exemple relatifs aux clients, aux besoins, à la satisfaction);
  - auto-évaluation et observation (en ce qui concerne les compétences linguistiques, les matériels, l'enseignement, les institutions);
  - inspection et contrôle de la qualité; l'enseignement et l'apprentissage perçus comme un processus;
  
- **structure - sections principales (pour plus de détails, voir *Aperçu général*):**
  - ⇒ *page d'accueil;*
  - ⇒ *définitions et notions génériques de «qualité»;*
  - ⇒ *gestion interne de la qualité:*
    - auto-évaluation des apprenants;
    - réflexion sur les matériels d'enseignement;
    - observations;
    - auto-évaluation des écoles;
  - ⇒ *gestion externe de la qualité:*
    - assurance de qualité dans le secteur public;
    - assurance de qualité dans le secteur privé;
    - coopération internationale;
  
- **formes de présentation/«modèles» suggérés:**
  - introduction théorique, déclarations;
  - études de cas;
  - instruments: par exemple questionnaires, listes de contrôle, tâches de réflexion;
  - dialogues, entretiens pour illustrer la pratique;
  - résultats de recherche;
  - références et accès à des informations complémentaires (matériels publiés, sites web, etc.);
  - contact avec le Forum CELV - Projet 2.7.1.;
  
- **plan d'action** - structure détaillée avec sous-chapitres proposés et attribution des tâches;
  
- **échéances:** eu égard au planning prévu pour les prochaines phases du projet, il serait souhaitable que les questionnaires ou autres matériels restant à diffuser soient expédiés aussi rapidement que possible, de préférence d'ici octobre 2001, l'échéance proposée pour le retour des questionnaires ou du feed-back à propos des matériels élaborés par les

membres du groupe étant le mois de *novembre 2001*, afin que les coordinateurs des sous-projets/domaines thématiques puissent réunir et compiler les données d'ici la fin de l'année. Date limite pour l'envoi des chapitres/sous-chapitres, etc., à Laura & Frank: mi-janvier.

#### **PHASES SUIVANTES DU PROJET:**

##### **été 2001 à janvier 2002:**

- ⇒ rédaction des projets de chapitres, diffusion des matériels rédigés, nouvelle rédaction, préparation à la publication;

**février 2002: Réunion avant publication et établissement du site web** au CELV à Graz pour 2 rédacteurs:

- ⇒ finalisation du « Guide », c'est-à-dire du matériel à publier;
- ⇒ réunion préparatoire de l'équipe de facilitateurs pour le site web central;

##### **2002: phase finale du projet:**

- ⇒ **février à avril 2002: conception du site web;**
- ⇒ **avril à juin 2002: ouverture de l'accès au site web** à un plus vaste public → afin d'obtenir un feed-back et des suggestions;
- ⇒ **juin 2002: atelier central** afin de tester la version pré-finale du cédérom et de communiquer les résultats du projet;
- ⇒ **2002: achèvement du cédérom et du livret.**

#### **REMERCIEMENTS**

Tout d'abord, tous ceux qui ont participé à la conférence du réseau tiennent à remercier l'équipe du CELV pour son assistance qui a facilité notre travail pendant les deux jours de la réunion. Merci aussi du précieux soutien apporté pour les arrangements logistiques et l'organisation des voyages.

L'équipe d'experts souhaite exprimer sa reconnaissance à la direction du CELV pour les consultations extrêmement constructives à propos du « produit final » du projet. Au cours de ces deux journées de travail intense, il est apparu avec une évidence croissante qu'il allait être très difficile d'élaborer une séquence cohérente et équilibrée des matériels produits pour les divers domaines (par exemple secteur public et secteur privé, instruments et procédures internes et externes d'assurance de la qualité, etc.).

Nous avons donc accueilli avec beaucoup de reconnaissance l'assurance qu'il serait possible d'avoir une alternative au format du LIVRE sous forme d'un CEDEROM, permettant une plus grande souplesse d'édition comme d'utilisation.

**SUGGESTION A L'INTENTION DU CELV**

Puisqu'il a été décidé que le produit final du projet serait un cédérom, il serait très important qu'un informaticien disposant d'une solide expertise en matière de conception de sites web et de cédéroms puisse nous assister dès le stade du travail de rédaction ainsi que pour la finalisation du produit.

Nous suggérons donc qu'une bourse pour une coopération avec un informaticien soit incluse au projet 2.7.1, afin de veiller à ce que le cédérom puisse être réalisé selon des standards de qualité élevés. Pour l'équipe de rédacteurs, il serait également précieux de pouvoir consulter un spécialiste dans la phase d'édition. La meilleure période à prévoir pour la collaboration de l'informaticien avec le CELV serait donc de février (à partir de la réunion de rédaction) à avril 2002, pour la conception du site web et du cédérom.





## ANNEXE 1

**«ASPECTS DE LA GESTION DE LA QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES»**

Cédérom et livret (*publication en 2002*)

**Aperçu général**

- ⇒ **Page d'accueil**
- ⇒ **Questionnaire à l'intention des enseignants** (pour introduire la méthode)
- ⇒ **Définitions et concepts génériques de «qualité»**
  - ***Présentation des notions générales de qualité***
- ⇒ **Gestion interne de la qualité**
  - ***Auto-évaluation des apprenants:***
    - listes de contrôle pour l'auto-évaluation des enfants;
    - listes de contrôle pour l'auto-évaluation des jeunes;
    - listes de contrôle pour l'auto-évaluation des adultes.
  - ***Réflexion sur les matériels d'enseignement:***
    - réflexion sur le processus de sélection des matériels (aspects théoriques);
    - questionnaire d'autoréflexion pour enseignants;
    - liste de contrôle pour l'évaluation des matériels.
  - ***Observation de classe:***
    - aspects théoriques;
    - démarche processus pour l'observation - étude de cas;
    - démarche d'observation en tandem - exemple Goethe.
  - ***Auto-évaluation des écoles:***
    - rôle de l'auto-évaluation institutionnelle (aspects théoriques);
    - études de cas;
    - étude du cas hollandais;
    - questionnaire à l'intention des enseignants d'écoles de langues privées.

⇒ **Gestion externe de la qualité**

- ***Assurance de qualité dans le secteur public:***
  - questionnaire pour le secteur public;
  - enquête dans les écoles secondaires;
  - instruments de la qualité;
  - inspections dans le secteur public.
  
- ***Assurance de qualité dans le secteur privé:***
  - énoncés de mission d'associations pour la qualité;
  - évolution des modèles nationaux et des associations pour la qualité;
  - instruments.
  
- ***Coopération internationale et tendances émergentes:***
  - projets de coopération internationale dans le secteur public,
  - comparaison des systèmes d'inspection;
  - inspections conjointes;
  - importance du Cadre européen de référence pour les systèmes d'accréditation;
  - intégration potentielle des différents modèles dans des normes européennes (EAQUALS).

## ANNEXE 2

**Liste des participants de la réunion de réseau, projet 2.7.1.  
 “Assurance de qualité et auto-évaluation pour les établissements  
 scolaires et les enseignants”:**

Hans BROSSE  
 Netherlands Ministry of Education  
 Alkmaar, THE NETHERLANDS/LES PAYS-BAS  
 e-mail: [brosse@europeesplatform.nl](mailto:brosse@europeesplatform.nl)  
 Working language/Langue de travail: English/anglais

Elena GIUROIU  
 Institut français de Bucarest  
 Bucharest, ROMANIA/ROUMANIE  
 e-mail: [madinfra25@hotmail.com](mailto:madinfra25@hotmail.com)  
 Working language/Langue de travail: French/français

Benedek Zoltán GRAF  
 Hungarian Association of Language Schools  
 Budapest, HUNGARY/HONGRIE  
 e-mail: [ZBGRAF@tech.ibs-b.hu](mailto:ZBGRAF@tech.ibs-b.hu)  
 Working language/Langue de travail: English/anglais

Frank HEYWORTH  
 EAQUALS  
 Fribourg, SWITZERLAND/SUISSE  
 e-mail: [fheyworth@eaquals.org](mailto:fheyworth@eaquals.org)  
 Working language/Langue de travail: English/anglais

Asenka KRAMER  
 c/o PRIMA (Croatian Association of Languages)  
 Zagreb, CROATIA/CROATIE  
 e-mail: [kramer@inet.hr](mailto:kramer@inet.hr)  
 Working language/Langue de travail: English/anglais

Galya MATEVA  
 OPTIMA (Bulgarian Association of Quality Language Services)  
 Sofia, BULGARIA/BULGARIE  
 e-mail: [ognian.matev@atsa.bg](mailto:ognian.matev@atsa.bg)  
[galyamateva@hotmail.com](mailto:galyamateva@hotmail.com)  
 Working language/Langue de travail: English/anglais

Maria MATHEIDESZ  
NYESZE (Hungarian Association of Language Schools)  
Budapest, HUNGARY/HONGRIE  
e-mail: [maria@bell.hu](mailto:maria@bell.hu)  
Working language/Langue de travail: English/anglais

Laura MURESAN  
QUEST Romania  
Bucharest, ROMANIA/ROUMANIE  
e-mail: [lmuresan@prosper.ro](mailto:lmuresan@prosper.ro)  
[prosperl@prosper.ro](mailto:prosperl@prosper.ro)  
Working language/Langue de travail: English/anglais

Dan Ion NASTA  
Institut des Sciences de l'Education  
Bucharest, ROMANIA/ROUMANIE  
e-mail: [d.nasta@usa.net](mailto:d.nasta@usa.net)  
Working language/Langue de travail: French/français

Eleonora OLARU  
EuroEd-International Language Centre  
Iasi, ROMANIA/ROUMANIE  
e-mail: [acolib@ilc.iasi.osf.ro](mailto:acolib@ilc.iasi.osf.ro)  
Working language/Langue de travail: English/anglais

Eeva TUOKKO  
The Finnish National Evaluation Board  
Tampere, FINLAND/FINLANDE  
e-mail: [eeva.tuokko@sci.fi](mailto:eeva.tuokko@sci.fi)  
[eeva.tuokko@oph.fi](mailto:eeva.tuokko@oph.fi)  
Working language/Langue de travail: English/anglais