

# Thème

---

## La gestion de la qualité – la fiabilité par la transparence

**Le marché du matériel** et des prestations pédagogiques dans le système éducatif fédéral de la Suisse est tout sauf limpide. Il est d'autant plus important que les enseignant-es et les Directions de l'instruction publique puissent être assurés que les cours de formation des enseignant-es, le matériel pédagogique et les prestations de conseil qu'ils choisissent répondent à leurs exigences de qualité. C'est pourquoi toujours plus d'institutions de formation exigent de leurs prestataires une certification de qualité *EduQua*.

La Fondation Education et Développement (FED) a reçu le label *EduQua* de l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) en septembre 2003. Dans le même temps, la FED a débuté une gestion systématique de la qualité. Ce processus doit permettre à la Fondation de définir les bases de sa fonction de sélection et d'évaluation. La FED veut faire preuve de plus de transparence dans ses prestations et en garantir la qualité. Elle souhaite également assurer une gestion fiable de la qualité vis-à-vis de ses organisations membres. ▶▶



---

### Contenu

---

Une diversité d'offres  
et un concept de qualité

---

Une conception commune  
de la qualité  
est indispensable

---

Un catalogue national  
de critères vérifiables

---

A l'avenir –  
Le processus va  
se développer

---

Interview



**EDUCAZIUN E SVILUP  
EDUCAZIONE E SVILUPPO  
ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT  
BILDUNG UND ENTWICKLUNG**

## Une conception commune de la qualité est indispensable

Il était nécessaire de trouver un concept de qualité accepté par tous les collaborateurs et les organes de la Fondation. Cela s'imposait au vu du nombre toujours croissant d'offres de formation destinées à l'école.

### Une diversité d'offres et un concept de qualité

\_02

Depuis sa création en 1997, la FED propose ses prestations aux enseignant-es suisses de tous les niveaux scolaires. Elle offre un choix de cours de formation portant sur les thèmes et méthodes de l'éducation dans une perspec-

tive globale. Elle apporte des conseils portant notamment sur la mise en œuvre de ses thèmes et méthodes en classe, la production et l'utilisation de matériel pédagogique ou la réalisation de projets d'établissement.

En outre, la FED vend et prête du matériel pédagogique en étroite collaboration avec d'autres institutions de formation. La FED coordonne et diffuse les offres des organisations non gouvernementales (ONG) dans le domaine de l'éducation dans une perspective globale. Deux fonds de projets gérés par la FED permettent de soutenir financièrement des projets dans le domaine scolaire.

La FED dispose d'un vaste assortiment de matériel didactique. En 2004, il comportait près de 800 titres en Suisse alémanique, 480 en Romandie et 50 au Tessin. Dans la même année, 70'000 documents pédagogiques ont été vendus, prêtés ou diffusés à titre gratuit dans les trois régions linguistiques. Les collaborateurs pédagogiques ont dispensé 108 cours de formation. Même si ce portrait semble homogène, le quotidien de la Fondation et de ses Services régionaux est marqué par les différences de structures et de méthodes éducatives des régions. Par conséquent, il est difficile d'appliquer exactement les mêmes principes de qualité pour le matériel pédagogique et les cours de formation des enseignants. ●

Le coup d'envoi du processus interne de développement de la qualité a été donné en 2001 par un premier atelier. Un an plus tard, la terminologie et les concepts ont été clarifiés avec l'aide de la DDC. Un glossaire en français et en allemand a été adopté. Une session sur le thème «Qualité dans la planification» a permis de rapprocher les différentes conceptions des Services régionaux.

Le premier résultat de ce processus de développement a été l'adoption des «Principes directeurs» par le Conseil de fondation le 10 avril 2003. Ce document définit les valeurs qui sous-tendent les activités de la FED, ainsi que les prestations, les processus internes et les résultats qu'elle veut atteindre. Il y est notamment précisé que l'éducation dans une perspective globale, le concept pédagogique de référence de la FED, participe à l'éducation vers un développement durable. Cette éducation

- thématise les interactions entre les réalités locales et les interdépendances globales.
- analyse des thèmes et des contenus d'enseignement sous différentes perspectives et prend en compte le point de vue de différents acteurs (changement de perspective).
- encourage l'action responsable aux plans individuel et collectif.
- implique un processus d'apprentissage global et participatif.

La FED a donc examiné la compatibilité de son offre avec les nouveaux *Principes directeurs*, pour être en conformité avec sa fonction de sélection et d'évaluation dans le domaine du matériel pédagogique.

Pour cela, elle avait besoin d'une grille d'évaluation. Elle a donc élaboré des critères de qualité communs pour deux de ses presta-



#### Principes directeurs



*Un exemple : L'éducation dans une perspective globale analyse des thèmes et des contenus d'enseignement sous différentes perspectives et montre les interactions entre les réalités locales et les interdépendances globales.*

## Un catalogue national de critères vérifiables

tions: la diffusion de matériel pédagogique et la sélection des offres des ONG à l'intention des écoles.

### Matériel pédagogique

Un groupe de travail national s'est formé sous la responsabilité du Secrétariat central. En collaboration avec la Commission pédagogique, il a formulé les premiers critères d'évaluation. Dans le cadre d'une phase de test qui a débuté en juillet 2004, les suggestions d'amélioration des Services régionaux ont été prises en compte. Les critères de qualité ont officiellement été adoptés par la Direction de la FED le 23 février 2005. Dès cette date, le matériel pédagogique (documents didactiques, livres, moyens audiovisuels, séries de classe et malettes thématiques) sont évalués de façon uniforme. Les mots-clés de cette liste de critères sont: le contenu, la transparence, la didactique et les méthodes, la forme et la convivialité. La liste complète de ces critères est disponible sur le site de la Fondation [www.globaleducation.ch](http://www.globaleducation.ch), comme elle le sera dans le prochain catalogue de matériel pédagogique.

### Mise en réseau

Près de 30 ONG de Suisse alémanique et de Suisse romande se réunissent deux fois par an à Zurich et Lausanne pour coordonner leurs offres pédagogiques, en collaboration avec la FED. La liste des projets des ONG à l'intention des écoles qui en est issue paraît une fois par an en Suisse alémanique et deux fois par an en Suisse romande. Elle est diffusée auprès des écoles par les Directions de l'instruction publique. C'est un instrument de mise en réseau important, qui réunit les offres dans les domaines de l'interculturalité, des migrations, des droits humains et des droits de l'enfant, de l'éducation à la paix, de la coopération au développement, du commerce équitable et de l'environnement.

La question de la qualité des différentes offres a été évoquée dans les forums des ONG en 2003. La FED s'est fixé pour objectif d'assumer là aussi son rôle de sélection et

d'évaluation. Après une première proposition de critères de qualité de la part de la FED, les ONG ont discuté les lignes directrices possibles. Un accord a été trouvé sur cinq critères de qualité acceptés par une majorité d'organisations. Pour tenir compte des différences de taille et de structure des ONG, les critères de qualité ont été complétés par des indicateurs. Dès 2006/07, chaque organisation qui voudra faire figurer ses prestations sur la liste des offres des ONG devra répondre à au moins un indicateur pour chacun des critères.

Avec ces nouveaux critères, la Fondation veut d'abord offrir une plus grande fiabilité aux enseignants. Ils doivent être certains de la qualité des ateliers et des projets qu'elle recommande. C'est également dans l'intérêt de la FED de pouvoir produire, vis-à-vis des Directions de l'instruction publique, des critères de qualité. Enfin, les ONG peuvent ainsi se profiler face à d'éventuels mandants et intégrer ces critères de qualité et ces indicateurs dans la planification de leurs prestations. C'est dans ce but que le Service régional de Zurich a élaboré un formulaire de déclaration de conformité que doivent signer les ONG.

### Les cinq critères de qualité:

- L'offre prend en compte les besoins des écoles. Elle constitue un appui pour les enseignants.
- L'offre est assurée par une personne compétente sur les plans pédagogique et thématique.
- L'offre permet aux apprenant-es de se situer en tant que citoyen du monde et de repérer les interdépendances.
- L'offre propose des formes d'enseignement appropriées. Elle favorise une participation active des élèves.
- L'offre donne lieu à une évaluation.

*Les critères et les indicateurs sont disponibles sur le site de la FED: [www.globaleducation.ch](http://www.globaleducation.ch) sous Réseau, Offre des ONG, ainsi que sur la liste des projets des ONG à l'intention des écoles.*

<b>1.</b>	<b>Critères thématiques</b>
1.1	Les contenus sont abordés dans un contexte global
1.2	Les dimensions du développement durable sont présentes et sont mises en relation: économique, environnementale, sociale
1.3	Des liens entre l'environnement familial et l'inconnu sont illustrés
1.4	Le moyen d'enseignement présente diverses perspectives
<b>2.</b>	<b>Transparence</b>
2.1	Les groupes cibles sont définis
2.2	Les objectifs d'apprentissage sont déclarés
2.3	Les sources des informations sont mentionnées
<b>3.</b>	<b>Didactique et méthodologie</b>
3.1	Les contenus se réfèrent à l'environnement des élèves
3.2	Le moyen d'enseignement présente aux apprenants des possibilités d'action
3.3	Le moyen d'enseignement développe les attitudes personnelles de l'apprenant: il encourage la capacité d'argumenter, il stimule le changement de perspectives et la pensée prospective
3.4	Différentes formes interactives d'apprentissage sont proposées
3.5	Le moyen d'enseignement stimule le travail interdisciplinaire
3.6	Le moyen d'enseignement encourage l'analyse systémique
<b>4.</b>	<b>Forme et convivialité</b>
4.1	La structure du moyen d'enseignement est conviviale
4.2	La forme est attractive
4.3	Le langage et les illustrations sont adaptés aux apprenants

## A l'avenir – Le processus va se développer

\_04

▶ **La gestion de la qualité de la Fondation est un processus évolutif, qui n'est de loin pas terminé. En ce qui concerne le matériel, les nouveaux critères sont désormais appliqués et les expériences sont rassemblées.**

L'application des critères pour les offres des ONG est en bonne voie. La Fondation doit assurer leur utilisation et leur suivi. Parallèlement, la FED va s'engager dans l'élaboration des critères pour son offre de cours dans la formation des enseignants.

Dans le cadre de la poursuite de sa gestion de la qualité, la FED examine des propositions de sa Commission pédagogique et du Conseil de fondation. Les deux instances suggèrent d'entamer une discussion sur un label de qualité propre à la FED, sur la base du Prix «Planète bleue» décerné en 2000, 2002 et 2004, et suspendu en 2004 pour des raisons d'efficacité. ●

## Interview

**Des critères de qualité fiables sont de plus en plus importants pour les fournisseurs de documents pédagogiques et de cours de formation. Pour la FED également, le développement de la qualité est primordial. Anita Schärli, responsable de la gestion de la qualité au sein du Secrétariat central, nous informe.**



**Quel est le but poursuivi par la FED avec sa gestion de la qualité?**

La confiance et la transparence. Les clients et les partenaires doivent avoir la possibilité de connaître la raison pour laquelle telle vidéo ou tel document pédagogique a été inclus dans l'assortiment de la FED. Les enseignant-es doivent savoir pourquoi la FED recommande l'offre de formation d'une ONG. Les collaboratrices et collaborateurs de la FED ont besoin d'un cadre pour les évaluations de matériel. La FED est un prestataire de services parmi d'autres. Par une gestion de la qualité systématique, elle assure que son offre tient compte des résultats du débat pédagogique et des expériences de la pratique. Elle peut y réfléchir et s'adapter rapidement.

**Que peuvent apporter ces critères aux enseignants et aux ONG?**

Clarté et fiabilité: les enseignantes trouveront sur notre site des informations sur les critères de sélection du matériel pédagogique. Si les critères sont clairs, l'enseignant-e sait ce que les articles du catalogue peuvent lui apporter pour sa pratique. Les ONG bénéficient d'un double avantage: si leur offre

répond aux cinq critères, elle sera proposée sur la liste de la FED, qui est diffusée dans toutes les écoles. Une excellente action de communication. Les critères peuvent également les aider dans leur planification.

**Comment inclure les exigences de critères de qualité indépendants des régions linguistiques dans l'offre de la FED?**

Par la franchise. Le débat pédagogique ne change pas obligatoirement à la frontière linguistique. Les ressemblances et les différences doivent être discutées. Les expériences des collaborateurs et les compétences de la Commission pédagogique, où des membres de toutes les régions linguistiques sont présents, permettent une évaluation objective. Cette évaluation permet à son tour de définir des standards minimaux, qui peuvent être complétés par des critères spécifiques aux régions.

**Où se situe le plus grand défi pour la suite du processus de qualité?**

Le processus de développement de la qualité ressemble à un acte d'équilibre. Avec des ressources en temps limitées, le danger est grand que le travail sur la qualité soit sacrifié aux tâches courantes, sur le principe: l'urgent passe avant l'important. Analyser un cours, discuter des résultats, prévoir des mesures – cela prend du temps et signifie éventuellement de renoncer à une autre activité. L'équilibre entre la qualité et la quantité est le plus grand défi. ●

**Fondation Education et Développement**  
Secrétariat central  
Monbijoustrasse 31, 3011 Berne  
Tél. 031 389 20 20, Fax 031 389 20 29  
info@bern.globaleducation.ch  
www.globaleducation.ch

**Rédaction**  
Cordula Sanwald

© FED 2005