



UNIVERSITE DE LISALA

**CENTRE INTERUNIVERSITAIRE DE RECHERCHE
PLURIDISCIPLINAIRE (CIREP)
STATUT : UNIVERSITE PUBLIQUE
Web : www.cirep.ac.cd
Email : info@cirep.ac.cd**

NOTES DE COURS D'ASSURANCE DE QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT

OBJECTIFS DU COURS

L'objectif général de ce cours est de former les participants à mettre en place des processus et des pratiques visant à garantir la qualité de l'enseignement dispensé, à améliorer les performances des apprenants et à répondre aux besoins éducatifs de manière efficace.

Les objectifs spécifiques du cours sont :

- ✓ Comprendre les principes et les concepts clés de l'assurance qualité dans l'enseignement.
- ✓ Apprendre à définir des objectifs d'apprentissage alignés avec les normes éducatives et les besoins des apprenants.
- ✓ Acquérir des compétences pour concevoir des évaluations formatives et sommatives efficaces.
- ✓ Savoir comment intégrer les retours d'expérience des apprenants, des enseignants et des autres parties prenantes pour améliorer la qualité de l'enseignement.
- ✓ Apprendre à mettre en place des mécanismes de suivi et d'évaluation pour assurer la transparence et la reddition de comptes dans le processus d'assurance qualité.
- ✓ Comprendre l'importance de la formation continue des enseignants et des pratiques pédagogiques inclusives pour garantir l'équité dans l'enseignement.

Ces objectifs spécifiques visent à fournir aux participants les connaissances et les compétences nécessaires pour assurer la qualité de l'enseignement et contribuer à l'amélioration continue des pratiques éducatives.

LE CONTEXTE

- Le développement de l'enseignement supérieur dans le monde s'est accompagné de tendances lourdes dont l'impact est certain sur les modalités d'accès, les modes de gestion, le financement et la qualité de l'enseignement supérieur.
- Ces tendances se rencontrent dans :
- ✓ L'apparition de nouveaux offreurs de formation et d'éducation (sociétés multinationales, universités d'entreprise et entreprises de médias, ...),
- ✓ De nouvelles formes d'enseignement, tels que l'enseignement à distance, le e-learning,...
- ✓ Une diversification des diplômes et des qualifications,
- ✓ Une mobilité accrue des étudiants, des enseignants et des programmes au-delà des frontières nationales

LE CONTEXTE (SUITE)

- Dans ce contexte, les établissements d'enseignement supérieur sont appelés à :
 - Remettre en question de façon permanente leur fonctionnement,
 - Lier leurs objectifs aux attentes de la société et au respect des normes internationales.
- Ils s'imposent, dès lors, de façon systématique, un regard critique interne et externe et procèdent à des réajustements en fonction des résultats de l'évaluation ;
- Le but étant de garantir la qualité de leurs produits, prestations et services afin de donner confiance aux utilisateurs potentiels
- Ce faisant, ils adoptent une « **démarche qualité** » qui découle

d'une volonté exprimée à travers une « **politique qualité** »

De nos jours, l'assurance qualité est devenue une mode dans l'enseignement supérieur. Tout le monde parle de qualité, d'assurance qualité et de démarche qualité. Mais est-ce que ceux qui en parlent maîtrisent réellement les sens et les enjeux?

DÉFINITIONS ET APPROCHES

- 1 – **Qu'est-ce que « la qualité » de l'enseignement supérieur ?**
- Le concept de « **qualité** » est qualifié comme un concept multidimensionnel, complexe, évolutif et dynamique.
- La qualité dans l'E.S est un concept dynamique, à plusieurs dimensions et à plusieurs niveaux, qui se rapporte aux paramètres contextuels d'un modèle éducatif, aux missions et objectifs des établissements, des références spécifiques dans un système, un établissement, une formation ou une discipline donnés.
- De multiples conceptions de la qualité:
 - ✓ adéquation aux objectifs (fitness **for** purpose »)
 - ✓ adéquation des objectifs (fitness **of** purpose),
 - ✓ excellence,
 - ✓ seuil ou référence minimale,
 - ✓ amélioration continue,
 - ✓ bon rapport qualité/prix, etc.
- On a tendance à confondre la qualité à la norme, mais il existe une différence réelle et subtile entre les deux concepts.

DIFFÉRENCE ENTRE LA QUALITÉ ET LES NORMES

- **Les normes sont bien souvent largement incomprises et parfois confondues avec la qualité elle-même. Il y a** en effet un lien étroit entre ces deux termes.
- Une norme peut être un critère prédéterminé (par ex. les cours doivent être jugés « bons » dans les évaluations de la faculté) ou un

niveau de réussite (par ex. les cours de la faculté ont été jugés « moyens » par les étudiants).

- Les normes sont habituellement des indicateurs mesurables et visent à comparer et à évaluer certains éléments. La qualité, quant à elle, renvoie au processus (par ex. la manière dont le cours a été donnée).
- Dans les débats relatifs aux normes et à la qualité, il est souvent question de la possibilité de mesurer un procédé pédagogique par rapport au niveau des résultats obtenus.

Tandis que la qualité est centrée sur le processus, c'est-à-dire la manière dont les choses sont faites, la norme est utilis⁶é pour mesurer le résultat.

LES NORMES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

- Il existe quatre grands types de normes dans l'enseignement supérieur :
- les normes académiques, liées aux aptitudes intellectuelles des étudiants ;
- les normes de compétence, liées aux aptitudes techniques des étudiants ;
- les normes de service, liées au service fourni par l'établissement à l'étudiant ;
- les normes organisationnelles, qui sont les principes et les procédures par lesquels l'établissement veille à offrir un environnement d'apprentissage et de recherche approprié.

QU'EST-CE QUE LA DÉMARCHE QUALITÉ?

- C'est un processus qui permet d'envisager de façon objective et raisonnée l'amélioration continue d'une structure, notamment afin de s'adapter aux éléments contextuels dans lesquels elle évolue.
- Elle représente ainsi un outil de changement, créant une

dynamique de développement, aussi bien en interne qu'en externe

- - C'est un processus qui se caractérise par sa permanence. C'est aussi une graduation
- - Elle est critériée, contextualisée et différenciée
- - C'est une démarche avant tout interne
- - Elle ne donne pas lieu à l'attribution d'un label (ou d'une certification)

- **N.B.: Ne pas confondre Démarche qualité et Assurance qualité !!!!**

- La définition qui semble la plus communément adoptée aujourd'hui est celle de

«l'adaptation aux objectifs» (réalisation des objectifs fixés au départ par l'établissement).

LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS SA MISE EN ŒUVRE

- Dans sa mise en œuvre, la démarche qualité
- ✓ Améliore l'efficacité et l'efficience des établissements d'enseignement supérieur (EES) et de la recherche scientifique. L'AQ en tant que démarche et outil d'amélioration de la qualité demeure un mode de régulation dans le fonctionnement des établissements universitaires.
- ✓ Améliore la qualité de la formation du capital humain par le renforcement des capacités des apprenants en termes d'adaptation aux mutations, de création et d'innovation au service du développement économique et social.
- ✓ Travaille à la promotion des libertés académiques qui stimulent la créativité, l'innovation, les compétences et le développement de la recherche scientifique pour une formation conforme aux normes internationales.
- ✓ Répond aux besoins socio-économiques, à l'adaptation aux

mutations économiques et culturelles et assure le transfert des connaissances et de la technologie pour le développement et la compétitivité internationale. Les principes de participation par implication de tous les acteurs de la communauté universitaire dans un climat de transparence facilite l'instauration de processus de démocratisation des décisions qui est un enjeu social central

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE QUALITÉ

- L'expression « assurance-qualité » vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes nécessaires pour garantir un maintien et une amélioration de la qualité. Selon Vlăscesanu, Grünberg et Pârlea (2004), l'assurance qualité est un « terme général qui désigne un processus permanent et continu visant à évaluer (estimer, contrôler, garantir, maintenir ou améliorer) la qualité du système, des établissements ou des programmes de l'enseignement supérieur ». Or, dans les faits, l'assurance qualité en éducation désigne une importation de la notion de « qualité totale » dans le secteur de l'éducation à partir du secteur privé : « Cette dernière notion, issue du monde industriel, vise à garantir à un consommateur potentiel ce qu'il est en droit d'obtenir d'un produit pour susciter sa confiance ». En conséquence, l'assurance qualité vise à mettre en place un marché international de l'éducation basé sur une logique publicitaire fondée sur la réputation et le branding des établissements, c'est-à-dire sur les opérations de communication de la valeur de la marque dirigées vers la « clientèle » étudiante.
- - Elle atteste d'un *niveau de qualité*;
- - Elle est basée sur le respect de normes;
- - Elle est « binaire » (*oui* ou *non*);
- - Elle est ponctuelle, voire « événementielle »;
- - Elle est attestée par un institut officiel;
- Elle peut donner lieu à l'attribution d'un label ou d'une certification.

LA DIFFÉRENCE ENTRE L'ASSURANCE QUALITÉ ET LA QUALITÉ

- L'assurance qualité ne définit pas la qualité. Elle s'assure de la qualité des processus ou des résultats et peut servir à des fins de conformité, de vérification, de reddition de comptes ou d'amélioration / de renforcement.
- Une différence de taille réside dans le fait que la qualité est un concept, et l'assurance qualité qui est un recueil de méthodes visant à vérifier, maintenir et renforcer la qualité au moyen de différents procédés, outils et instruments à différents niveaux, de la politique au programme, voire au cours.

LES ENJEUX DE L'ASSURANCE QUALITÉ

- Il peut y avoir quatre principaux enjeux de l'assurance qualité :
- **1- Enjeux Pédagogiques**
 - ✓ Amélioration de la qualité des formations des diplômés,
 - ✓ Reconnaissance des diplômes,
 - ✓ Harmonisation des cursus et des curricula.
- **2- Enjeux de Gouvernance**
 - ✓ Efficacité et Efficience de la gestion,
 - ✓ Reddition des comptes.
- **3- Enjeux Economiques**
 - ✓ Réponses aux attentes des besoins des secteurs utilisateurs,
 - ✓ Développement de la mobilité,
 - ✓ Développement de l'employabilité.
- **4- Enjeux Sociétaux**
 - ✓ Protection des étudiants et leurs parents dans le secteur de l'enseignement privé

✓ Participation et Transparence

QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ

- **Un « système d'assurance qualité »** est un ensemble d'éléments mis en place par une institution dans le but de lui permettre de confirmer à elle même et _____ à d'autres concernés queles conditions nécessaires ont été mises en place pour que les étudiants puissent atteindre les objectifs que l'institution s'étaient fixés.
- *La qualité ne se décrète pas ; elle se définit, se prépare, se construit, s'accompagne et s'évalue...*

DE LA NÉCESSITÉ D'INSTITUTIONNALISER L'ASSURANCEQUALITÉ

- Pour répondre à cette exigence de qualité et de pertinence, exprimée en tant que besoins socio- économiques par le pays, mais aussi pour s'adapter aux normes et standards internationaux de la qualité de l'enseignement supérieur, des politiques institutionnelles ont vu le jour à travers le monde et s'attachent, par la mise en place de systèmes d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur, à concilier entre les différents rôles que ce dernier est appelé à jouer pour garantir des formations et diplômes qui répondent aux attentes des étudiants et leurs parents, de l'environnement économique et de la société dans son ensemble.
- Il ya cependant plusieurs approches de la qualité dans

l'enseignement supérieur.

LES APPROCHES DE LA QUALITÉ

- Un système d'assurance qualité peut s'appuyer sur une ou plusieurs méthodes (ou approches), telles que :
 - ✓ -l'audit de la qualité ;
 - ✓ -l'évaluation ;
 - ✓ - l'accréditation.
- Il appartient à chaque responsable de s'inscrire dans une approche que lui-même retiendra

L'AUDIT DE LA QUALITÉ

- L'audit sur la qualité vérifie si les intentions déclarées (ou implicites) d'un établissement correspondent bien à la réalité.
- il est aussi considéré comme un processus à trois volets au cours duquel on vérifie :
 - ✓ Si les procédures de qualité sont adaptées aux objectifs déclarés (pertinence) ;
 - ✓ Si les activités effectivement menées sont conformes au projet (conformité) ;
 - ✓ Si ces activités sont efficaces par rapport aux objectifs déclarés (efficacité).

L'ÉVALUATION

- L'évaluation peut être considérée comme une opération qui débouche sur l'attribution d'une note, exprimée par un chiffre (1 à 4 par exemple), par une lettre (A à F par exemple) ou par une appréciation (excellent, bien, assez bien, par exemple).
- Elle peut être assurée soit par une agence gouvernementale soit par une association non gouvernementale au sein même des établissements (ex. Comité des présidents/des recteurs). Elle peut être assurée aussi par un organisme

indépendant.

- L'évaluation de l'assurance qualité dans les IES se fait sur la base des référentiels conçus par certaines institutions. Ces outils s'appuient le plus souvent sur des valeurs, des critères et des indicateurs de qualité. Ils permettent de traduire une vision de la qualité et une démarche propre à chaque établissement, mais aussi d'améliorer l'organisation et la gestion de l'institution et de mieux répartir le partage des responsabilités dans le cadre d'une démarche qualité.

La différence essentielle entre l'**audit** et l'**évaluation** se situe au niveau des résultats :

➤ **l'audit** donne une description des résultats de l'enquête. L'audit n'a pour objet l'évaluation de la qualité et des performances en tant que telles mais il permet de s'assurer que les mécanismes et les procédures sont appropriés et bien appliqués. Cette méthode sert à évaluer les forces et les faiblesses du mécanisme d'assurance qualité adopté l'établissement d'enseignement supérieur.

➤ mais **l'évaluation** donne une note à ces résultats.

➤ Cependant, le processus d'enquête est le même, dans la mesure où on cherche dans les deux cas à vérifier les résultats par rapport aux objectifs.

L'ACCRÉDITATION

- Dans l'accréditation, il s'agit de vérifier si l'institution mérite d'accéder à tel ou tel statut.
- **La question posée ici est** : Avez-vous le niveau suffisant (à tous égards) pour qu'on vous autorise à fonctionner ? Donc, méritez-vous l'agrément ? C'est-à-dire le classement dans telle ou telle catégorie ?
- L'accréditation débouche en principe sur une **décision de type oui/non ou, admis / refusé.**
- **Remarque** : L'évaluation et l'accréditation se traduisent toutes les deux par une **note** sur une **échelle linéaire**. Les deux actions abordent les choses sous un angle différent, mais aboutissent à un résultat identique :

- **L'évaluation : quel est votre niveau ?**
- **L'accréditation : avez-vous le niveau requis ?**
- **N.B.:** Les outils (procédures pour l'accréditation, l'audit ou l'évaluation) peuvent être utilisés et définis par des experts externes aux institutions (agences, cabinets d'audit) ou par des experts internes (personnel dédié aux questions d'assurance qualité). Parmi les outils on trouve les documents explicitant au sein de chaque institution les démarches d'évaluation, les critères d'évaluation pris en compte qui peuvent varier selon le type d'évaluation, les tableaux de bord qui permettent de suivre l'état des évaluations ou encore les documents qui précisent les responsabilités des différents acteurs du processus qualité activé.

L'ESSENTIEL: S'APPROPRIER LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

- Il apparaît ainsi que tous les « systèmes qualité » sont des systèmes en tension entre les objectifs de contrôle (« redevabilité », reddition de compte) et ceux d'amélioration continue des programmes et des apprentissages qui s'inscrivent plutôt dans une démarche d'évaluation formative.
- Il est de l'intérêt d'une institution d'enseignement supérieur, de disposer d'une politique qualité clairement définie et pleinement portée par la direction, afin qu'elle puisse s'améliorer en permanence dans ses missions de formation, de recherche et de service à la collectivité, mais également dans sa gestion.
- Pour qu'une politique qualité soit efficace, il est important que les résultats acquis notamment par les procédures d'évaluation soient valorisés par une communication auprès de la communauté universitaire.

CONCLUSION

- La démarche qualité s'avère, plus qu'un besoin ressenti par les parties prenantes du système d'enseignement supérieur en Afrique en général et en Afrique Centrale en particulier, une nécessité de s'adapter à l'évolution de ce secteur et aux attentes, d'abord, des acteurs de la communauté universitaire eux-mêmes.

- Face à la prolifération de nouveaux modes d'enseignement, de gouvernance, d'évaluation, la démarche qualité s'impose comme un prérequis au développement de la culture qualité, gage d'amélioration programmatique et institutionnelle.

1.1 Système d'enseignement et de formation professionnels Gouvernance

Au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Formation professionnelle, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, le Département de la formation professionnelle est chargé d'élaborer la politique du gouvernement en matière de formation professionnelle, d'exécuter et d'évaluer les stratégies élaborées pour le développement du secteur de la formation professionnelle, et d'assurer sa coordination générale.

Les partenaires économiques et sociaux participent activement à la gouvernance du système et sont impliqués dans tout le processus, depuis la définition de la stratégie et des besoins en compétences jusqu'à l'évaluation des acquis d'apprentissage, en passant par l'élaboration des programmes de formation et leur mise en œuvre.

Le rôle de la société civile dans la gouvernance du système demeure limité.

Le système d'assurance qualité est sous l'entière responsabilité du Département de la formation professionnelle, depuis la conception des mécanismes d'assurance qualité jusqu'à leur implantation, avec une forte implication des acteurs et partenaires dont les professionnels et entreprises.

Nous avons listé ici quelques-uns des principaux mécanismes d'assurance qualité en vigueur :

- la définition des besoins quantitatifs et qualitatifs du marché du travail par le biais d'études sectorielles réalisées conformément aux exigences de guides

spécifiques. Ces études ne couvrent pas encore tous les secteurs de formation ;

- la formalisation, par des textes réglementaires, des procédures de création spécifiques à chaque type d'établissement de formation (publics, privés ou à gestion déléguée) et/ou de filière de formation ;
- l'élaboration des programmes de formation selon l'approche par compétences, telle que formalisée par un cadre méthodologique spécifique transposé en guides et outils ;
- la qualification des organismes de conseil et de formation qui interviennent en formation continue. Elle vise la reconnaissance institutionnelle des compétences et du professionnalisme de ces organismes dans un domaine déterminé. La nouvelle loi sur la formation continue en prévoit la généralisation pour tous les organismes publics et privés ;
- l'évaluation régulière et continue, depuis 1987, du rendement externe du système sous forme d'enquêtes relatives à l'insertion des diplômés sur le marché du travail et à leur cheminement de carrière.

Au niveau des établissements de formation professionnelle, l'assurance qualité se concrétise par :

- des procédures de qualification des filières et d'accréditation des établissements privés de formation professionnelle définies par la loi régissant le secteur privé de formation ;
- un système unifié d'autoévaluation de tous les établissements (publics et privés) qui est en cours de généralisation à raison de 250 établissements par an ;
- la certification ISO des processus de gestion de certains établissements relevant de l'OFPPPT. En outre,

- Depuis 2019, le Cadre national de la certification assure la qualité des certifications à travers des instances de gouvernance et d'opérationnalisation. Les certifications intégrées au Cadre sont soumises à un processus d'assurance qualité préétabli.
- Une équipe d'assurance qualité représentant les différents opérateurs de formation a été mise en place en vue d'ancrer la culture de la qualité dans le système de formation professionnelle et de renforcer la concertation autour de la question.

En dépit de toutes ces initiatives et mécanismes, il n'existe pas encore de politique nationale, formalisée et systématique relative à l'assurance qualité dans le système de la formation professionnelle au Maroc. La loi-cadre n° 51-17 prévoit toutefois l'instauration d'un dispositif dédié – des mécanismes et outils sont déjà opérationnels, tandis que d'autres sont en phase de généralisation.

Assurance qualité et mise à jour des certifications

Pour la réingénierie de son système de formation professionnelle, le Maroc adopte une stratégie globale, intégrée, impliquant toutes les parties prenantes et basée sur l'approche par compétences.

Chaque phase de l'ingénierie de formation suit un processus formalisé par un cadre méthodologique assorti de guides d'appui, afin de garantir la qualité des productions pour chacune des étapes suivantes : planification, développement, mise en œuvre, suivi et évaluation de l'offre. Des professionnels sont associés à l'ensemble des phases de l'ingénierie de formation. Ils collaborent étroitement à la définition des besoins en compétences lors de la réalisation des études sectorielles visant à identifier les fonctions pour lesquelles la conception d'un programme de formation est nécessaire.

Un « référentiel métier » assorti d'un « projet de formation » est élaboré pour décrire les métiers et compétences en lien avec

chaque fonction identifiée. Les deux documents sont validés par des professionnels. Le programme de formation est ensuite élaboré. Il prescrit les actions de formation à entreprendre pour mener les stagiaires au seuil d'entrée sur le marché du travail avec des qualifications conformes aux attentes du milieu professionnel.

L'évaluation des apprentissages, selon l'approche par compétences, est cadrée par le « référentiel d'évaluation » dans lequel les professionnels fixent les seuils à atteindre pour la validation des compétences.

Outre les programmes de formation dispensés par l'OFPPPT qui sont tous élaborés selon l'approche par compétences, on dénombre actuellement 167 programmes développés conformément à l'approche par compétences et disponibles au niveau du Département de la formation professionnelle.

Enfin, il est à signaler que malgré tous les mécanismes d'assurance qualité existants ou en cours d'implémentation en matière d'ingénierie de formation, le suivi-évaluation de chaque phase reste limité.

L'assurance qualité au niveau des prestataires de formation

Les mécanismes d'assurance qualité au sein des établissements de formation diffèrent selon leur statut.

Établissements publics de formation professionnelle

En 2019, le département de la formation professionnelle a entamé la mise en œuvre du système unifié d'autoévaluation des établissements de formation. Jusque-là chaque opérateur disposait de son propre système. L'OFPPPT a procédé à la certification ISO de certains de ces établissements de formation.

Établissements privés de formation professionnelle

Ces établissements sont soumis à deux obligations :

- la qualification des filières dispensées qui vise à assurer la conformité de ces filières à des normes prédéfinies, à garantir la qualité des formations, à préserver les intérêts des stagiaires et à préparer les conditions d'accréditation des établissements privés de la formation professionnelle ;
- l'accréditation de l'établissement lui-même, une fois l'ensemble des filières de formation qualifiées. Cette accréditation autorise l'établissement de formation à organiser des examens au profit de ses stagiaires et à leur délivrer des diplômes visés par l'administration publique. Elle est délivrée pour une période déterminée (de trois à cinq ans) et peut être retirée en cas de non-conformité aux normes révélée par un contrôle du Département de la formation professionnelle.

Instituts à gestion déléguée

Les instituts à gestion déléguée sont créés dans le cadre de partenariats public-privé. L'État assure la construction et l'équipement de ces instituts, et confie leur gestion à une société créée par des professionnels dans l'objectif de mieux répondre aux besoins en compétences des entreprises.

Un modèle et cadre de gestion de ces instituts a été élaboré, qui permet la reddition de comptes et sert de référence pour l'évaluation des pratiques de gestion en leur sein (en cours de mise en œuvre).

ONG dispensant une formation par apprentissage

Les ONG opérant dans la formation par apprentissage sont évaluées en amont par un comité d'éligibilité, afin de s'assurer de leur capacité à conclure des partenariats avec l'État. Un

comité de suivi supervise le déroulement des formations elles-mêmes.

L'évaluation en amont se fait sur la base d'un canevas renseigné par l'ONG, qui offre un aperçu de ses capacités en termes de locaux, de ressources humaines/financières et d'expérience pour la réalisation des formations.

Vers un système d'assurance qualité unifié

Le Département de la formation professionnelle travaille à l'élaboration d'un système d'assurance qualité unifié pour tous les établissements de formation professionnelle publics et privés, qui englobera l'autoévaluation de ces établissements, leur évaluation externe et leur labellisation/certification sur la base d'une norme spécifique. Les outils d'autoévaluation sont déjà élaborés et leur implantation se fait progressivement.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Les exemples de bonnes pratiques couvrent :

1. l'évaluation du rendement externe du système, fondée sur les enquêtes d'insertion (neuf mois après l'obtention du diplôme) et de cheminement de carrière (trois ans après l'obtention du diplôme) ;
2. le système d'accréditation des établissements de formation professionnelle ;
3. le cadre général de l'ingénierie de formation, qui est structuré selon les quatre phases clés de l'assurance qualité : « Plan », planifier (études sectorielles, enquêtes d'insertion, répertoire des emplois-métiers et référentiel des emplois-compétences, observatoires du marché du travail, carte de la formation, etc.) ; « Do », réaliser (cadre méthodologique d'élaboration et de mise en œuvre des programmes, carte de la formation, procédures et textes réglementaires) ; « Check », contrôler (système d'évaluation des programmes et des établissements) ; « Act »,

- agir (cette phase n'est pas encore opérationnelle) ;
4. le système d'assurance qualité intégré, unifié et réglementé visant les établissements de formation, qui va de leur autoévaluation à leur labellisation. Sa mise en place est déjà entamée.

NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS ET BESOINS

Nouveaux développements

Les nouveaux développements comprennent :

- la Feuille de route et la loi-cadre n° 51/17 adoptée en août 2019, qui prévoient la mise en place d'un système d'assurance qualité et dont les procédures seront définies dans les textes d'application en cours de préparation ;
- l'engagement du Maroc pour l'opérationnalisation de son Cadre national de la certification ;
- la mise en place du système d'assurance qualité intégré et unifié visant les établissements de formation, dont le champ d'action va de leur autoévaluation à leur labellisation ;
- le lancement d'autres chantiers structurants, notamment :
 - une réforme de la gouvernance ;
 - l'adoption d'une carte de formation prévisionnelle et dynamique ;
 - le développement et le déploiement d'un système d'information intégré.

Besoins

Les besoins comprennent la nécessité :

1. d'instaurer un mode de gouvernance adéquat capable d'harmoniser l'action des différents intervenants ;
2. d'instaurer un système d'information intégré ;
3. d'améliorer et de généraliser les mécanismes de définition des besoins

du marché de travail ;

4. de généraliser la mise en œuvre de l'approche par compétences à tous les établissements et toutes les filières.

Assurance qualité et formation des formateurs

Les formateurs ne sont pas soumis à un statut commun, et sont généralement recrutés sans formation pédagogique préalable les préparant à l'exercice du métier. Seul l'OFPPT dispose de neuf centres de développement des compétences qui accompagnent la prise de fonction des formateurs nouvellement recrutés et procèdent annuellement à des bilans de compétences suivis d'actions de perfectionnement.

Le perfectionnement des formateurs et la certification de leurs compétences restent très limités. Pour remédier à cette situation, le Département de la formation professionnelle a élaboré des référentiels de formation relatifs à six métiers de formation. Cette mesure d'accompagnement s'inscrit dans le cadre de l'instauration en cours d'un Institut national de formation des formateurs et des tuteurs. Cet institut aura vocation à organiser et valoriser les métiers de formation en assurant la préparation des formateurs à l'exercice de leur fonction, ainsi que le perfectionnement et la certification de leurs compétences. Il se veut un dispositif fédérateur permettant de mutualiser, d'unifier et d'optimiser les efforts et les ressources mobilisés par les opérateurs de formation en la matière.

QUESTIONS EN DÉBAT

1. Quel concept de la qualité suivriez-vous personnellement ?
2. Selon vous, quelle(s) définition(s) de la qualité votre établissement applique-t-il et pourquoi