

## **Garantir la qualité de l'enseignement des langues étrangères**

**Valérie Lemeunier**  
**Chargée de programmes au CIEP**  
**Lemeunier@ciep.fr**

### **ETAT DES LIEUX**

#### ***Contexte***

L'enseignement des langues est devenu un marché régi par la concurrence. L'offre se diversifie :

- de nouvelles langues étrangères apparaissent sur le marché ;
- les organismes de formation se multiplient ;
- la formation dans un pays cible devient accessible à un plus grand nombre en raison de la démocratisation des voyages ;
- de nouveaux produits de formation sont proposés grâce à l'évolution technologique.

Pour lutter contre cette concurrence souvent rude, la seule stratégie efficace est d'inscrire l'offre de formation dans une démarche d'assurance qualité. Or la qualité de l'offre de formation passe inévitablement par la professionnalisation de l'équipe pédagogique.

Il est à noter que "después del sueño, la actividad pedagógica es la que más horas de tiempo se consume en nuestra sociedad."<sup>1</sup>

Les enseignants ne sont en effet pas les seuls individus à exercer une activité pédagogique.

« L'être humain naît vierge de connaissances et toute sa vie, il apprend. La période où il est scolarisé n'est qu'une étape à passer. Pendant les années qui la précéderont et celles qui la suivront, il apprendra également mais sans la présence d'un professeur. Les enseignants ne sont donc pas les seuls individus à exercer une activité pédagogique : l'acte pédagogique est une tradition orale qui se transmet de génération en génération. »<sup>2</sup> (Valérie Lemeunier) Par

---

<sup>1</sup> GARCIA CARRASCO, J. - La Ciencia de la Educación. *Pedagogos, ¿Para qué?* - Madrid : Santillana, 1983.

« Après le sommeil, l'activité pédagogique est celle à laquelle on consacre le plus de temps dans notre société » (ma traduction)

<sup>2</sup> LEMEUNIER, V., *La notion d'affectivité dans une perspective didactique du Fle*, thèse de doctorat sous la direction de Louis Porcher, 1994

conséquent « (...) todo individuo es, en principio, pedagogo para un sector característico de actividad. »<sup>3</sup> On comprend mieux pourquoi pendant longtemps la formation des enseignants s'est limitée à l'acquisition des connaissances de la matière enseignée. La pédagogie ne s'enseignait pas puisqu'elle était considérée comme une aptitude commune à l'ensemble des humains. De nombreuses études le confirment. Elles concluent toutes, d'après García Carrasco, à la marginalité intellectuelle du problème pédagogique et à la marginalité statutaire de la fonction de pédagogue.

Néanmoins, le déficit de compétences pédagogiques des enseignants ne s'est pas trop fait sentir tant que l'enseignement a pu se limiter à une transmission des connaissances. Qui plus est tant que l'enseignement n'a concerné qu'une minorité de bons élèves qui possédaient toutes les chances de réussite quel que soit l'enseignement reçu. Cet enseignement s'est progressivement généralisé mais, aussi longtemps que l'école a pu jouer son véritable rôle d'ascenseur social, la motivation du public a comblé bien des déficits pédagogiques.

Aujourd'hui, pour la première fois de l'histoire, dans certains pays du moins, toutes les générations et toutes les couches sociales de la population ont été scolarisées. Grâce aux progrès sociaux, technologiques et scientifiques, on assiste à une évolution exponentielle du savoir : le niveau monte même si l'ascenseur social ne fonctionne plus aussi bien. Le public a changé et il ne peut plus se satisfaire d'un enseignement axé sur la transmission des connaissances. On ne peut donc plus faire l'économie de la formation pédagogique. Ce besoin de formation s'accroît en ce qui concerne les langues étrangères davantage encore depuis que leur apprentissage donne aux apprenants une forte espérance pratique.

Le manque de professionnalisme est de moins en moins accepté car les apprenants de plus en plus avertis ont désormais des exigences de qualité.

### ***Définition des concepts***

La qualité est, selon la définition de la norme ISO 9000, cette aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (besoin ou attente formulés, implicites ou imposés).

Ses quatre composantes sont :

- La qualité de définition : identification et traduction des besoins des apprenants en niveaux de performance à atteindre.
- La qualité de conception : élaboration des solutions qui permettent d'atteindre les niveaux de performance requis.
- La qualité de réalisation : mise en œuvre des solutions en pleine conformité avec les spécifications et dans la durée.

---

<sup>3</sup> GARCIA CARRASCO, J. - La Ciencia de la Educación. *Pedagogos, ¿Para qué?* - Madrid : Santillana, 1983.

« ...tout individu est, en principe, pédagogue pour un secteur spécifique d'activité » (ma traduction)

- La qualité de service : offre de prestations complémentaires attendues, offre d'un environnement propice.

Ses enjeux sont :

- Pour les apprenants :
  - La satisfaction
  - La fidélisation
- Pour les enseignants :
  - L'efficacité
  - La motivation
  - La cohésion
- Pour l'institution :
  - L'amélioration du fonctionnement
  - La différenciation
  - Le développement

Les bénéfices attendus de la qualité sont :

<b>Bénéficiaire</b>	<b>Réduire</b>	<b>Augmenter</b>
<b>Public</b>	Réclamation Investissements	Satisfaction Fidélisation
<b>Equipe pédagogique</b>	Perte de temps et d'énergie Désorganisation Attribution Non-conformités	Efficacité Prévention Contribution Valeur ajoutée
<b>Institution</b>	Dysfonctionnements Mauvaises références Pertes	Excellence Notoriété Développement

Les enseignants qui souhaiteraient s'inscrire dans cette démarche doivent, pour garantir la qualité :

- adopter un comportement professionnel
- se professionnaliser

## **ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL POUR GARANTIR LA QUALITE**

### ***Respecter la charte qualité de l'institution***

La charte qualité est un document d'une page maximum présentant les exigences internes que

l'Institution se donne en matière de qualité. Il s'agit donc de définir les principales lignes directrices de la politique à mettre en œuvre en matière de qualité.

Les objectifs d'une charte :

- Définir avec précision l'engagement collectif de l'Institution en matière de qualité.
- Souligner la volonté de la Direction et sensibiliser le personnel à la qualité.
- Encourager l'élaboration d'outils d'amélioration et de mesure/d'évaluation de la qualité.

La démarche à suivre pour élaborer et mettre en œuvre une charte :

- Déterminer le contexte de la formation
- Identifier le public cible
- Identifier ses besoins et l'ordre de priorité
- Traduire les besoins en objectifs spécifiques
- Les traduire en engagements internes (élaboration de la Charte)
- Mesurer les écarts entre engagements et réalisations
- Supprimer les écarts

Les critères pour définir les engagements d'une charte :

- Pertinent : chaque engagement doit être en adéquation avec les besoins identifiés et les objectifs définis
- Applicable : il doit être réalisable
- Compréhensible : il doit être accessible à tous puisque la charte fera l'objet d'une diffusion
- Mémorisable : il doit servir de référence
- Mobilisateur : il doit inciter à sa mise en œuvre
- Mesurable/évaluable : il doit être vérifiable/observable
- Fédérateur : il doit être unificateur puisque tous les acteurs sont concernés
- Cohérent : il faut éviter les redondances ou les contradictions.
- *Distinctif : il doit si possible être spécifique*
- *Innovant : il doit être réactualisable car l'engagement d'aujourd'hui doit devenir le standard de demain.*

Exemple :

- « Vous vous inscrivez à une formation par rapport à un contenu de formation. Ce contenu doit être traité à 80 % lors de la formation (niveau des stagiaires, accord pour développer plus particulièrement tel ou tel sujet). »
- « (...) **Agnosys s'engage** et (...) remboursera après vérification de l'ensemble des feuilles d'évaluation (règle des  $\frac{3}{4}$ ), 25 % du montant de la formation »

### ***Respecter les outils de référence***

Les instructions officielles :

Il s'agit des directives ministérielles qui rappellent les missions du système éducatif, la

politique éducative ainsi que les finalités et les objectifs généraux de l'enseignement (notamment celui des langues). En ce qui concerne les langues, elles s'appuient aujourd'hui dans les pays européens et dans certains pays où l'on enseigne des langues européennes sur le Cadre européen commun de référence pour les langues qui s'appuie lui-même sur la politique linguistique du Conseil de l'Europe. On peut noter que les objectifs politiques sur lesquels le Cadre s'appuie ne sont pas spécifiquement européens, ils apparaissent dans les missions de plusieurs systèmes éducatifs hors des frontières de l'Europe :

« - Outiller tous les Européens pour les défis de l'intensification de la mobilité internationale et d'une coopération plus étroite les uns avec les autres et ceci non seulement en éducation, culture et science mais également pour le commerce et l'industrie

- promouvoir compréhension et tolérance mutuelles, respect des identités et de la diversité culturelle par une communication internationale plus efficace

- entretenir et développer la richesse et la diversité de la vie culturelle en Europe par une connaissance mutuelle accrue des langues nationale et régionales, y compris les moins largement enseignées

- répondre aux besoins d'une Europe multilingue et multiculturelle en développant sensiblement la capacité des Européens à communiquer entre eux par-delà les frontières linguistiques et culturelles ; il s'agit là de l'effort de toute une vie qui doit être encouragé, concrètement organisé et financé à tous les niveaux du système éducatif par les organismes compétents

- éviter les dangers qui pourraient provenir de la marginalisation de ceux qui ne possèdent pas les capacités nécessaires pour communiquer dans une Europe interactive » (CECR p. 10)

Le Cadre européen commun de référence pour les langues (Cecr) qui offre :

- Une base commune pour les systèmes éducatifs
- Un répertoire de connaissances et de compétences à acquérir
- La définition de niveaux de compétences

a été conçu pour être adaptable aux différents contextes d'enseignement/apprentissage. Les directives ministérielles et le Cecr sont des instruments pédagogiques qui fournissent les orientations des programmes institutionnels. Ce programme est également un outil indispensable pour l'enseignant car il forme un ensemble cohérent et organisé, il définit précisément le plan d'action orienté et il précise l'inventaire de compétences à maîtriser aux différents niveaux de la formation.

En croisant les différentes informations fournies par ces instruments, l'enseignant pourra déterminer les principes pédagogiques à respecter pour s'inscrire dans une démarche d'assurance qualité.

### ***Harmoniser les méthodes de travail***

Cette démarche d'assurance qualité n'est perceptible que si elle est collective. La mise en œuvre d'une telle démarche à titre individuel n'est bénéfique que pour quelques apprenants.

Elle ne permet donc pas d'identifier l'Institution comme un établissement de qualité. Pour qu'il en soit autrement, il faut que l'exception qu'est la qualité devienne la norme dans l'Institution.

Pour s'inscrire collectivement dans une démarche d'assurance qualité, il faut :

- Travailler en équipe :

Ce travail d'équipe rentabilise le temps de préparation de cours car il permet de multiplier les idées, de confronter différents points de vue, de réfléchir différemment, etc. En travaillant ensemble, les enseignants mettront leurs compétences individuelles au service des autres. Leur complémentarité leur fera gagner un temps précieux. Le travail de groupe générera également davantage de créativité et offrira l'occasion au groupe de se co-former.

- Mutualiser les outils/supports de cours :

Il s'agit de concevoir ensemble une banque de données de documents pédagogiques. Cette mutualisation permettra d'harmoniser les contenus des cours pour éviter les disparités entre des groupes de même niveau ; de rentabiliser le temps de préparation car les outils pédagogiques réalisés par les uns seront mis à disposition des autres ; d'optimiser les outils pédagogiques car leur utilisation par d'autres engendrera de nouvelles idées d'exploitation.

- S'accorder sur les modalités :

Cette mise au point est importante car, là encore les disparités sont fréquentes et ne valorisent pas l'Institution. Il est donc primordial d'harmoniser les « règles du jeu » en respectant le règlement affiché dans la salle de cours/de formation, en s'accordant au sein de l'équipe pédagogique sur les exigences et les tolérances de l'enseignant/du formateur vis-à-vis des apprenants/des formés.

- Harmoniser les pratiques pédagogiques :

Cette harmonisation permettra à l'Institution d'afficher précisément des choix pédagogiques correspondant réellement aux pratiques de classe. Elle passe par des réunions pédagogiques régulières au cours desquelles les enseignants peuvent confronter leurs pratiques pédagogiques. Les observations de classes filmées (DVD Scéren) ou de collègues *in vivo* ainsi que le regard des autres sur nos propres pratiques peuvent donner lieu à des échanges qui sont très fructueux et bénéfiques tant pour celui qui est observé que pour ceux qui l'observent.

## **SE PROFESSIONNALISER POUR GARANTIR LA QUALITE**

Se professionnaliser, c'est aujourd'hui maîtriser les compétences nécessaires pour :

- Favoriser le dialogue des cultures
- Susciter le plaisir d'apprendre
- (Re)Trouver le plaisir d'enseigner

afin de répondre aux exigences de la société, aux besoins et aux attentes des apprenants.

***Répondre aux exigences de la société***

➤ *Former des acteurs sociaux*

Désormais, le public bouge et il a des besoins précis :

- la démocratisation de l'Ecole et de la formation continue, a fait entrer dans les salles un nouveau public. Ce public qui éprouve parfois des difficultés à s'adapter au système scolaire, n'est pas en mesure d'accepter un enseignement axé sur la seule transmission de savoirs.
- la démocratisation des voyages, la multiplication des échanges internationaux, la recrudescence de la mobilité (professionnelle ou autre) amènent les apprenants à réinvestir rapidement leurs connaissances en langue.

Ces changements expliquent que le public d'aujourd'hui a des besoins communicatifs plus spécifiques : professionnels et éducatifs mais aussi relationnels et affectifs. Il ne s'agit donc plus de diffuser seulement des savoirs, mais aussi des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-apprendre.

Si l'enseignement ne s'adapte pas à cette nouvelle donne et si la façon d'enseigner reste inchangée, les difficultés se multiplieront. C'est en se professionnalisant que le corps enseignant pourra répondre aux exigences de la société nouvelle.

L'apprenant doit désormais être considéré comme un acteur social qui va accomplir des tâches (qui ne sont pas seulement langagières).

« Tout acteur social accomplit, dans une situation donnée, des actions pour lesquelles il mobilise stratégiquement les compétences dont il dispose en vue de parvenir à un résultat déterminé. L'ensemble de ces actions motivées par un besoin suscité par une situation donnée constitue une tâche. » (Cecr)

La langue est donc un moyen, pas un enjeu.

Des acteurs sociaux qui vivent dans une société en pleine évolution et qui doivent être capables de s'adapter aux changements liés à l'évolution technologique et scientifique, à la mobilité personnelle et professionnelle. Des acteurs sociaux qui sont de grands consommateurs de médias et qui doivent donc être en mesure de faire face à cette surexposition médiatique.

Les acteurs sociaux de demain devront changer plusieurs fois d'adresse, de lieu d'activité, d'outil de travail, de collègues, de fonction, de profession et de domaine d'activité dans leur vie. Il est donc important de les former pour qu'ils soient en mesure de s'adapter à ces changements en transférant et en réinvestissant les connaissances et les compétences acquises. L'adaptabilité d'un acteur social est en effet en étroite corrélation avec sa faculté d'apprendre à apprendre.

C'est pourquoi, la classe de langue doit devenir un lieu où :

- les apprenants acquièrent des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui leur seront utiles dans d'autres domaines. De même, il sera bénéfique que les apprenants puissent s'appuyer en classe de français sur des connaissances et des compétences acquises en dehors de la classe de français (interdisciplinarité) et même en dehors d'un établissement scolaire.

- les apprenants deviennent responsables de leur apprentissage. Pour cela, il convient de créer un contexte favorable qui encourage l'autonomie et la collaboration dans l'apprentissage. On va donc mettre en œuvre une démarche qui va permettre aux apprenants de découvrir par eux-mêmes les connaissances à acquérir et leurs fonctionnements, de développer des compétences d'auto-évaluation, d'apprendre à travailler en groupe et les aider à prendre conscience des stratégies qu'ils mettent en œuvre pour réaliser le travail de classe.

Ces acteurs étant de gros consommateurs de médias, il ne fait plus de doute que le document authentique constitue un support qui a toute sa place au centre du dispositif pédagogique à condition toutefois que :

- la sélection permette de développer l'esprit critique et de diversifier le capital culturel des apprenants ;
- une réactualisation de cette sélection soit fréquente car l'information devient plus vite obsolète qu'auparavant ;
- que « le médiateur des médias » qu'est l'enseignant n'oriente pas ses choix en fonction de son seul point de vue personnel ;
- que l'utilisation de ces documents s'inscrive dans un cadre méthodologique cohérent.

#### ➤ *Former des citoyens du monde*

Des citoyens du monde qui vivent dans une société où le plurilinguisme trouve progressivement sa place.

Des apprenants de plus en plus nombreux auront demain des contacts réguliers avec des étrangers car, ils

- feront une partie de leurs études à l'étranger ;
- travailleront pour des sociétés multinationales ;
- iront travailler dans un autre pays ;
- auront des contacts professionnels avec des clients ou des partenaires étrangers ;
- auront des amis ou de la famille à l'étranger...

Chaque jour, la pensée de Mac Luhan se confirme : "la terre est devenue un village". La démocratisation des voyages, les médias et les nouvelles technologies ont contribué à l'avènement de ce village planétaire. L'évolution de cette société fait naître de nouveaux besoins et de nouvelles exigences où ceux qui auront besoin de traduction dans certaines situations professionnelles seront pénalisés (réseau de chercheurs qui communiquent entre eux, accès à un ouvrage de référence avant la parution de sa traduction...). Le monolinguisme est aujourd'hui un frein à l'évolution de carrière.

Des citoyens du monde qui doivent apprendre à vivre avec les autres. En raison de l'accroissement de la mobilité pour des raisons éducatives, professionnelles ou personnelles, il devient improbable de ne pas être en contact avec l'Autre.

L'enseignant de langue étrangère doit donc provoquer une réflexion sur la culture cible et sur la culture source ; pour cela, il doit être en mesure d'appréhender la culture source et la



culture cible dans leur diversité et de mettre en évidence la diversité des appartenances culturelles. Il doit être en mesure de diffuser des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui vont renforcer la compréhension mutuelle sans pour autant négliger les spécificités des uns et des autres. La recherche d'un équilibre entre socioculture source et socioculture cible s'impose : l'interculturel doit réellement trouver sa place au sein des classes.

➤ *Former des intermédiaires culturels*

L'objectif primordial de l'apprentissage des langues est sans aucun doute celui de faire de l'apprenant un intermédiaire culturel, un ambassadeur du dialogue des cultures. Son rôle est de faciliter la compréhension mutuelle entre les peuples et de mettre en œuvre des moyens pour éviter les malentendus culturels.

L'enseignant doit donc être en mesure de favoriser la circulation de points de vue sur la culture de l'Autre et sur sa propre culture pour préparer les apprenants à jouer ce rôle.

Connaître une langue/culture différente de la sienne permet de mieux comprendre le mode de fonctionnement de l'autre. Être informé et conscient des modes de pensée, des façons d'agir, etc. de l'Autre, est un atout pour l'apprenant qui va ainsi pouvoir mettre à profit ses connaissances en vue de faciliter l'intercompréhension entre sa culture et la culture cible, lors de rencontres, de discussions, etc.

En intégrant une démarche interculturelle en classe, l'enseignant va aider l'apprenant à engager une réflexion sur les pratiques qui ont cours dans sa propre culture pour ensuite les confronter avec celles qui se manifestent dans la culture cible. Ainsi, l'apprenant pourra prévenir les malentendus, neutraliser d'éventuels manquements aux règles interactionnelles, comprendre certains gestes, certaines attitudes, certaines façons de faire culturellement marquées.

***Répondre aux besoins des apprenants***

➤ *Mettre en application les principes de la perspective actionnelle*

Dans une perspective de type actionnel, on considère avant tout l'utilisateur et l'apprenant d'une langue comme des acteurs sociaux ayant à accomplir des tâches (qui ne sont pas seulement langagières) dans des circonstances et un environnement donnés (paramètres de la situation de communication), à l'intérieur d'un domaine d'action particulier (personnel, public, professionnel, éducationnel).

L'enseignant doit donc être en mesure d'outiller l'apprenant pour qu'il puisse accomplir des tâches (problème à résoudre) :

- Lister les situations dans lesquelles les apprenants devront agir
- Déterminer les tâches que les apprenants devront accomplir
- Sélectionner les activités langagières à privilégier
- Faire l'inventaire des compétences langagières requises
- Etablir le niveau de compétences de communication langagières

- Déterminer l'écart entre les compétences acquises et les compétences requises
- Déterminer les objectifs pédagogiques.

Et de mettre en œuvre une pédagogie de la réussite :

- ne plus considérer le locuteur natif comme l'ultime modèle ;
- valoriser toute connaissance et toute expérience des langues car elles contribuent à construire la compétence communicative ;
- positiver l'évaluation en formulant des descripteurs clairs, précis et brefs : « Peut utiliser une gamme de stratégies appropriées » (insistance sur ce que l'apprenant peut faire et non pas **sur** ce qu'il ne peut pas faire) ;
- promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie.

#### ➤ *Susciter la motivation*

Stimuler l'envie d'apprendre en activant la mémoire déclarative et la mémoire procédurale, en rentabilisant le temps de classe et en développant la créativité.

Activer la mémoire déclarative (celle qui permet l'acquisition des savoirs) et la mémoire procédurale (celle qui permet l'acquisition des savoir-faire), c'est mettre en œuvre des moyens pour que l'apprentissage passe par le sens sans toutefois négliger la forme.

Rentabiliser le temps de classe en provoquant la participation active des apprenants et en mobilisant leur attention permet d'éviter l'ennui.

Développer la créativité des apprenants en confrontant les apprenants à des situations insolites c'est accepter de faire de la classe un lieu où l'imaginaire à toute sa place.

Dans une perspective de type actionnel, la construction d'un savoir bien que personnelle s'effectue dans un cadre social. Cette pédagogie est centrée sur le groupe. L'apprenant n'apprend pas seul, mais avec et par les autres membres du groupe en échangeant et en confrontant ses idées avec les leurs. L'apprenant fait appel aux autres pour construire ses connaissances et ses compétences.

Centrer l'apprentissage sur le groupe, c'est développer la dynamique de groupe en privilégiant les relations horizontales et en provoquant la coopération des membres du groupe. Favoriser les relations horizontales en provoquant l'interaction permet de limiter les interventions de l'enseignant pour donner la parole à ceux qui en ont le plus besoin : les apprenants.

Provoquer la coopération des membres du groupe en leur proposant des activités qu'ils ne peuvent réaliser individuellement permet de solidariser les membres du groupe face à une épreuve qu'ils doivent surmonter ensemble, de mettre les membres du groupe à contribution en faisant appel à la complémentarité de leurs connaissances et de leurs compétences et de valoriser les réalisations collectives. Le groupe ne peut devenir une unité de travail efficace que s'il est uni.

Centrer l'apprentissage sur le groupe, c'est donner aux apprenants les moyens pour qu'ils soient en mesure de travailler en équipe. Cette aptitude est aujourd'hui dans de nombreux

profils de poste car les cadres sont conscients que les compétences individuelles sont partielles et que la force d'une équipe, c'est sa complémentarité et son aptitude à travailler ensemble.

« L'éducation nationale nous a appris pendant des années à travailler pour soi. Pas de chance ! Nos 40 ans de vie professionnelle n'exigent qu'une discipline : travailler ensemble... »  
(Philippe Détrie)

### ***Répondre à ses propres besoins***

#### ➤ *Faire un autodiagnostic qualité*

L'objectif de cet autodiagnostic est de dresser un état des lieux pour identifier des axes de progrès.

Pour faire cet autodiagnostic, l'enseignant dispose de divers outils :

- Questionnaire d'évaluation renseigné par les apprenants
- Grille d'observation renseignée par un observateur
- Questionnaire d'autoévaluation renseigné par l'enseignant lui-même
- *Portfolio* (Travaux du Conseil de l'Europe) des enseignants :  
[http://www.ecml.at/mtp2/FTE/pdf/C3\\_Epostl\\_F.pdf](http://www.ecml.at/mtp2/FTE/pdf/C3_Epostl_F.pdf)

#### ➤ *Se former, s'autoformer, se coformer*

La formation continue des enseignants est souvent insuffisante. Or, « l'apprentissage tout au long de la vie » ne concerne pas uniquement les apprenants en langue. L'intérêt que porte un professionnel à sa formation continue est proportionnel à son souci de s'inscrire dans une démarche d'assurance qualité.

Se former sous quelque forme que ce soit, c'est accepter de se transformer :

- S'informer sur le champ de la didactique du fle
- Transformer ses représentations
- Transformer ses connaissances
- Transformer ses pratiques
- Démultiplier la formation reçue.

## **CONCLUSIONS**

S'engager dans une démarche d'assurance qualité, c'est donc :

- agir ensemble pour établir des normes et des descripteurs ;
- définir des axes d'améliorations en s'autoévaluant et en faisant des bilans d'évaluation réguliers ;
- accepter l'idée qu'on apprend tout au long de la vie en gérant sa formation continue.

Pour cela un relevé d'indicateurs est nécessaire. Un indicateur étant un outil qui permet d'observer périodiquement les évolutions d'un phénomène, en le positionnant par rapport à

des objectifs fixés. Il permet de déterminer des axes d'amélioration dans le sens où il évalue l'écart entre le niveau de qualité atteint et le niveau souhaité.

Pour être efficace, un indicateur qualité doit répondre à plusieurs critères :

- Etre pertinent → il doit viser un objectif précis
- Etre simple → il doit être facile à mettre en œuvre
- Etre reproductible → il doit être réutilisable pour suivre l'évolution dans le temps
- Etre fiable → il doit être crédible
- Etre rentable → il doit supposer un investissement minimal pour un bénéfice maximal ;
- Etre réaliste → il doit viser un objectif réalisable
- Etre évaluable → il doit être observable

Quelques exemples d'indicateurs pouvant servir à déterminer le degré de professionnalisation d'un enseignant/formateur :

- Nombre de types de cours assurés
- Nombre d'apprenants satisfaits
- Taux d'apprenants ponctuels
- Taux d'apprenants présents
- Taux d'apprenants réinscrits
- Nombre d'ouvrages pédagogiques empruntés
- Nombre de formations pédagogiques suivies
- Taux de répartition du temps de parole dans la classe
- Délais de correction
- Niveau de compétences atteint par les apprenants
- Nombre de contributions à la banque de données de l'Institution
- Evolution du contenu du *portfolio*

La qualité de l'enseignement/la formation est un droit pour les apprenants qui passent un contrat (au moins moral) avec l'institution dans laquelle ils s'inscrivent pour apprendre une langue étrangère. C'est un devoir pour l'Institution et pour les enseignants vis-à-vis des apprenants qui s'y inscrivent. C'est sans doute un enjeu pour les établissements car la qualité est un signe distinctif qui leur offre des garanties quant à leur avenir, pour les apprenants car elle va déterminer leurs performances à venir, pour les enseignants car elle va valoriser leur travail.

Si la qualité n'est certes pas une garantie absolue de réussite, elle peut y contribuer considérablement. La qualité pédagogique exige, il est vrai, un investissement de temps, qui se révèle bénéfique car elle permet de susciter le plaisir d'apprendre et de (re)trouver le plaisir d'enseigner.

Valérie Lemeunier

### ***Eléments bibliographiques***

Courtillon, Janine : *Elaborer un cours de FLE* - Paris : Hachette, 2002.

Détrie, Philippe : *Conduire une démarche qualité* – Paris : Editions d'organisation, 4e édition, 3e tirage 2006.

Goullier, Francis : *Les outils du conseil de l'Europe en classe de langue*. Cadre européen commun et portfolios – Paris : Didier, 2005.

Minder, Michel : *Didactique fonctionnelle*, De Boeck Université, PED, Bruxelles, 1999

North, Brian & al. : *Le cadre européen commun de référence*. Conseil de l'Europe – Paris : Didier 2001

Viau, Rolland : *La motivation en contexte scolaire*, De Boeck Université, PED, Bruxelles, 1997

Tagliante, Christine : *La classe de langue* – Paris : Clé International, 2006.

### ***Quelques outils de formation ou d'autoformation continue***

Cédérom Pro Fle, dispositif de formation à distance des enseignants de fle, Cned, MAEE et CIEP : [http://www.ciep.fr/expert\\_langues/francaise/profle/index.php](http://www.ciep.fr/expert_langues/francaise/profle/index.php)

Les stages belc : <http://www.ciep.fr/formations/index.php>

Site de l'OIF : <http://www.franparler.org/>

Site du français dans le monde : <http://www.fdlm.org/>