

ATELIER 1

Quels critères de qualité pour le FLE dans le cadre du DAPA?

COLLOQUE TENU A NAMUR CE VENDREDI 21 FEVRIER 2014

Animation : Dina SENSI - DISCRI

Rapporteur : Gerson RAMIREZ – CAI Namur

25 participants

Un critère de qualité peut-être un concept difficile à visualiser et à définir.

Il est important de dire que la notion *critères de qualité* est impulsée par l'Europe, cherchant à donner une harmonisation et professionnalisation des secteurs liés à l'apprentissage des langues, entre autres en ce qui concerne le Français Langue Etrangère

INTRODUCTION DU SUJET

Pour quoi est-il nécessaire d'avoir des critères de qualité?

En Belgique, le secteur FLE est conformé par des opérateurs très divers (associations de fait, associations sans buts lucratifs, la promotion sociale, le mouvement alpha, etc.). Une démarche de qualité dans le secteur FLE est nécessaire pour la labellisation des opérateurs

Cette labellisation permet de valoriser le secteur et de travailler pour chercher à garantir le respect de certains critères, liés à l'apprentissage, l'environnement, les moyens mis en place, etc.

Mais comment travailler un critère de qualité? Comment fixer des objectifs de qualité ? Comment mettre en place des mesures qui nous permettront de faire des constats ?

Ces questions nous semblent importantes puisqu'elles sont avant tout à la base d'un processus d'évaluation et d'autoanalyse.

En sachant que la connaissance du français devient un facteur d'intégration, il est important d'évaluer des critères qui peuvent favoriser l'apprentissage et la connaissance de la langue française.

ECHANGES

Entrer dans une démarche de qualité

Entrer dans une démarche de qualité est un processus qui comprend plusieurs points :

- Autoanalyse des pratiques
- Se mettre d'accord collectivement pour s'auto-évaluer
- Se mettre collectivement en autoanalyse pour améliorer quelque chose
- Prendre des décisions pour améliorer le fonctionnement

- Expérimenter l'autoévaluation
- Reconnaître les manques, les difficultés, la nécessité d'adapter les méthodes, etc.
- Avoir une liste des critères à évaluer collectivement

Les opérateurs constatent qu'ils sont déjà entrés dans un processus d'autoanalyse mais de manière informelle et qu'ils ont déjà analysé certains facteurs liés à l'apprentissage de la langue française, comme par exemple, les parcours des personnes, les profils des apprenants et les besoins de séparer la méthodologie d'apprentissage des publics scolarisés et non scolarisés

L'analyse a permis de faire des constats comme par exemple, la difficulté pour les petites structures de ne pas mélanger des personnes scolarisées et pas ou peu scolarisées. Parfois, lorsqu'une association se trouve avec 5 ou 6 apprenants, elle n'a pas le choix et doit mélanger les apprenants en constatant que la démarche peut donner malgré tout des résultats.

L'analyse a permis aussi à certaines associations de mettre en place des actions concrètes, comme par exemple, une pré-formation pour les personnes qui avait déjà une certaine connaissance en français, la co-construction des méthodes d'apprentissage ou la mise en place de tables de conversation quand les apprenants demandent un apprentissage plus fonctionnel .

Un travail d'autoévaluation implique de se mettre en réflexion quelque temps pour ensuite prendre des décisions. Ce travail ne doit pas se faire de manière individuelle, au contraire, il doit se faire à plusieurs

L'autoévaluation permet de se fixer une série d'objectifs à attendre

Les opérateurs s'adaptent à la réalité du terrain et cette réalité complique par fois le travail. Un défi c'est d'emmener les gens à se mettre dans un processus de changement. Nous devons être conscients du fait que parfois, on touche des variables non changeables du système

Les opérateurs évoquent une autre question : est-il possible de rentrer dans une démarche de qualité sans l'intervention d'une personne externe qui travaille de manière spécialisée sur le sujet?

Une manière de travailler, c'est de le faire dans la plateforme, espace pour échanger des constats, des difficultés et des pratiques.

A retenir aussi l'implication du participant lui-même pour évoluer dans son apprentissage linguistique : prise en compte d'évolutions autres en lien avec la socialisation et la citoyenneté. Enfin, la question des absentéismes doit être évoquée, comme n'étant pas toujours voulue par le migrant ; elle est aussi en lien avec la motivation des apprenants qui est un élément important dans la réussite des apprentissages.

PRESENTATION DE LA GRILLE

Les CRI souhaitent travailler avec les opérateurs du FLE pour lancer et proposer une grille contenant 5 critères de qualité :

- Accueil et accompagnement
- Locaux et équipement
- Formateurs
- Formations, contenus et méthodes
- Gestion

Dans un premier temps, on propose de se centrer sur le critère 4 (formations, contenus et méthodes). Après un échange d'idées, les opérateurs ont amené des nuances en ce qui concerne les méthodes, les groupes et niveaux, la reconnaissance de compétences.

Les opérateurs reconnaissent que, lorsqu'on parle des critères de qualité, les compétences des apprenants sont un indicateur mais rarement l'ensemble des démarches d'évaluation.

D'autres critères sont proposés :

- Mobilité des apprenants
- Favoriser l'accès aux structures d'accueil des enfants (crèches)
- Investissement et motivation des apprenants

Des nuances ont été apportées en termes de besoins particuliers des personnes et de philosophie des opérateurs.

Sur les critères mêmes, il faut ajouter :

- séparer les groupes scolarisés/non scolarisés
- le nombre de personnes pour constituer un groupe (max et min)
- niveaux identiques, ou mixité des groupes: avantages et inconvénients

Sur les réalités de terrain des opérateurs :

- offre de formation FLE et/ou Alpha en lien avec la capacité d'encadrement (nombre de formateurs, locaux disponibles)
- encadrement des apprenants par des associations en éducation permanente avec des ateliers divers (p.ex. : cuisine, citoyenneté, soutien à la parentalité,...)
- choix définis en cohérence avec la philosophie de l'opérateur (ex : Ligue des familles ; horaire adapté aux parents)

Sur les modalités d'adoption de critères de qualité

- la question de la mise en concurrence des opérateurs
- l'élaboration de critères en lien avec les sources de financements (inquiétude : dans quelle mesure faudra-t-il se soumettre aux critères ?)

Les participants estiment qu'un critère de qualité est aussi " la facilitation administrative" pour les migrants.

Comment élaborer une liste ou une grille d'évaluation?

Le travail peut être fait de plusieurs manières :

- A travers la mise en réseau des opérateurs (dans les plateformes)
- Se mettre dans un processus d'autoanalyse à partir de 2 ou 3 points définis
- Etablir des points sur lesquels on souhaite faire une analyse et apporter un changement
- Envisager une formation collective pour analyser des pistes et perspectives

SUIVI

Les CRI re-travailleront la grille en fonction de tout ce qui a été évoqué.