

3.2 Gestion systématique de la qualité

Dans ce chapitre, six écoles font part de leur expérience dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs structures de gestion de la qualité au fil des ans. Découvrez la diversité et les points communs de leurs approches adaptées au contexte et les enseignements qu'elles en tirent.

3.2.1 Préambule

Dans de nombreux cantons, les écoles sont depuis longtemps tenues de mettre en œuvre et de développer une gestion de la qualité.

Sur le marché, il existe, pour le degré secondaire II, plusieurs systèmes de gestion de la qualité pouvant donner lieu à une certification. Ces systèmes mettent l'accent sur différents aspects en termes de contenu et de forme. Ils ont tous en commun l'idée de base du *Total Quality Management* (TQM), avec pour élément central la roue de Deming (Plan–Do–Check–Act).

La plupart des cantons ne misent toutefois pas sur un système spécifique mais formulent des «directives-cadres cantonales pour la gestion de la qualité» (cf. chap. 1.2 et 2). Celles-ci indiquent les éléments qui doivent être contenus dans les concepts des écoles et définissent, dans une certaine mesure, des exigences pour leur mise en œuvre. Dans l'ensemble, les directives-cadres cantonales laissent aux écoles une plus grande marge de manœuvre pour l'élaboration de leurs concepts de gestion de la qualité que les systèmes officiels.

Lorsque les premières directives-cadres de ce type ont été formulées au début des années 2000, les cantons se sont principalement basés sur le système Q2E⁸. À l'époque, Q2E était le seul système disponible spécifiquement adapté aux écoles (et il reste à ce jour encore le seul modèle qui intègre systématiquement les processus d'enseignement). Les directives cantonales contiennent donc plus ou moins les mêmes éléments, avec des différences au niveau de la mise en œuvre. Au fil du temps, les cantons ont élaboré des variantes plus spécifiques, surtout au niveau de la mise en œuvre; ces variantes allaient de pair avec l'évolution, dans les écoles, de la conception de la gouvernance (cf. chap. 2).

Dans les écoles du secondaire II formation générale, on trouve donc actuellement principalement des concepts de gestion de la qualité «selon les directives-cadres cantonales» (cf. chap. 3.2.5-3.2.7); les écoles étant libres d'adapter leur gestion de la qualité à un système pouvant être certifié. Dans trois cantons, la directive cantonale mentionne l'utilisation de Q2E (cf. chap. 2.2 et 3.2.2). L'un de ces trois cantons exige en plus une certification Q2E. Le système Q2E n'existe qu'en allemand. En Suisse romande, QSC est le système de gestion de la qualité le plus répandu (cf. chap. 3.2.3).

De leur côté, les écoles de formation professionnelle utilisent majoritairement le système ISO. En Suisse alémanique, Q2E est également répandu; le système EFQM est plus rarement utilisé. Un canton exige un système de gestion de la qualité certifiable, mais laisse le choix aux écoles.

De manière générale, l'obligation à se soumettre à une certification est de plus en plus rare (cf. chap. 1.2).

⁸ Landwehr, N. & Steiner, P. (2010). Standards und Bewertungstabellen zum Qualitätsmanagement nach Q2E. Aarau: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Pädagogische Hochschule, Institut Forschung und Entwicklung, Zentrum Bildungsorganisation und Schulqualität. Source: www.q2e.ch > Downloads > Q2E-Unterlagen > Q2E-Bewertungsraster (consulté le 15 juillet 2024).



Systèmes de gestion de la qualité au secondaire II (source: ZEM CES)

Aperçu des systèmes

- Dossier IDES «Gestion de la qualité: modèles et normes dans le domaine éducatif»
edudoc.ch/record/230937?ln=fr

Q2E

- q2e.ch

QSC

- qsc-certificate.com
- procert.ch/fr/standards-10.html

ISO

- sgs.com/fr-ch/services/services-de-certification
- sqs.ch/fr/branches/formation
- procert.ch/fr/a-propos-de-nous/directions-de-marche-resp-de-programmes-charges-de-clientele-backoffice/education-formation_0-28.html

EFQM

- efqm.org/the-efqm-model
- esprix.ch/wasist-efqm

Aperçu des bases légales cantonales

- Dossier IDES: «L'assurance et le développement de la qualité: bases légales»
edudoc.ch/record/229906