

La qualité ouverte et dynamique, une opportunité d'apprendre

En 2017, j'ai proposé une communication au Colloque Pratiques sociale et apprentissage (Laboratoire Experice, université de Paris 8 Saint-Denis) pour rendre compte de l'expérience toute fraîche de notre agence d'assurance qualité externe [METH.I.S.Q](#)

Je prenais appui sur notre activité de formation et de certification d'instituts de formation en soins infirmiers (IFSI) et d'instituts de formation d'aides-soignants (IFAS).

Le texte complet de la communication est téléchargeable [ici](#).

Résumé

Les pratiques sociales autour de la gestion de la qualité dans l'enseignement professionnel supérieur sont devenues une préoccupation majeure en quelques années. À la différence d'autres pays européens, la France développe plus lentement les dispositifs d'assurance qualité externe. Dans un contexte de plus grande visibilité de l'offre de formation, de son internationalisation mais aussi d'un besoin de sécurisation accru des qualifications et des compétences, les pratiques de certification de la qualité montrent que la qualité est toujours le résultat d'un consensus entre des acteurs appartenant à une même ère géographique et culturelle.

Le but de la communication est de montrer que les pratiques sociales observées lors de la mise en œuvre de dispositifs d'assurance qualité interne et externe dans l'enseignement professionnel supérieur peuvent être source d'apprentissage. La condition est de situer les activités d'auto-évaluation et d'audits dans le paradigme d'une qualité dite « ouverte et dynamique » et peu normalisatrice. L'inscription dans ce paradigme permet de valoriser la prise d'initiatives au service de la qualité et n'encourage pas la reproduction à l'identique de « bonnes pratiques » qui ne peuvent tenir compte des contextes, de la volonté des acteurs de s'y adapter et de prendre des initiatives pour améliorer leurs prestations pédagogiques en continu.

Les apprentissages incidents sont individuels et collectifs. De caractère autoformatif, ils accompagnent l'élaboration de l'auto-évaluation et aboutissent à une prise en charge autonome de la qualité par l'organisme de formation. Ces apprentissages expérientiels sont peu analysés ; les travaux sur les démarches qualité sont principalement focalisés sur les buts prescrits de régulation des pratiques dans un champ professionnel donné et sur les méthodes et procédures qu'elles mettent en œuvre.

En nous appuyant sur l'observation de huit organismes de formation en soins infirmiers (IFSI et IFAS) lors de la rédaction de leur auto-évaluation, nous constatons que les participants a) apprennent d'eux-mêmes et de propre travail par la stimulation d'une pensée analytique et réflexive, b) connaissent mieux le travail des autres, ce qui encourage la diffusion des pratiques innovantes à l'interne de l'organisme de formation, c) s'inscrivent dans un mouvement citoyen de promotion du service rendu aux bénéficiaires directs et indirects. Le débat avec les parties prenantes lors de l'auto-évaluation est de nature profondément éthique sur les processus de conception, de réalisation et d'évaluation des prestations de formation.

La communication s'interrogera sur les facteurs favorables à ces apprentissages. Une réflexion prospective sera ensuite proposée entre gestion de la conformité et valorisation des initiatives dans les dispositifs de certification des formations paramédicales.