GHISLAIN PLUNUS, JEAN-LUC GILLES, DELPHINE POLSON ET GEOFFRAY RADERMAECKER

Il est permis de reproduire, de distribuer et de transmettre cet article, à condition d'indiquer l'auteur (ou les auteurs) ainsi que Education Canada, Vol. 48 (5) et d'inclure un lien à l'Association canadienne d'éducation (www.cea-ace.ca) 2010. Vous ne pouvez utiliser cet ouvrage à des fins commerciales, ou encore altérer, transformer ou étoffer ce travail. Publication ISSN 0013-1253.

Approche qualité pour améliorer l'accrochage scolaire

EXPÉRIENCE D'INTERVENTION ET DE FORMATION VIA UNE APPROCHE QUALITÉ INSPIRÉE DES RECOMMANDATIONS DE LA NORME INTERNATIONALE ISO 9004-2 DANS LE CONTEXTE D'UN « SERVICE D'ACCROCHAGE SCOLAIRE (SAS) » EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE.

Contexte

En l'an 2004, face à la problématique grandissante des phénomènes d'absentéisme, de décrochage et de violence scolaire, la Communauté française de Belgique (CFB) se dotait d'un nouveau décret visant l'instauration et/ou le renforcement de plusieurs mesures de lutte contre ces phénomènes[1]. Parmi ces mesures la création de « *Services d'Accrochage Scolaire (SAS)* » qui sont des services à gestion séparée ayant pour mission de rescolariser et de resocialiser les élèves mineurs d'âge pris en charge. Concrètement, les SAS bénéficient d'un taux d'encadrement optimal pour gérer les accompagnements des jeunes qui leur sont confiés (plus ou moins un professionnel pour cinq jeunes). Les professionnels sont issus essentiellement de l'enseignement ou du secteur de l'aide à la jeunesse (éducateurs spécialisés). Dans le cadre de notre intervention-formation, le SAS « *Compas Format* » compte six enseignants et six éducateurs spécialisés.

Décrochage scolaire en Communauté française de Belgique

Le « décrochage scolaire » en Belgique recouvre la même réalité qu'au Canada, à savoir celle de tout élève qui quitte l'école primaire ou secondaire sans avoir obtenu de diplôme (en ne tenant pas compte des départs liés à des phénomènes extrascolaires tels que la mortalité et le départ du pays). Cependant, les SAS en Communauté française de Belgique (CFB) s'adressent à un public quelque peu différent. En effet, le décret « Missions »[2] qui a initié une dynamique profonde de changement du système éducatif en CFB, définit le décrochage essentiellement en termes *de non inscription dans un établissement scolaire ou d'absentéisme*. À cette focalisation sur l'absentéisme s'ajoutent plusieurs préoccupations particulières que l'on retrouve dans un autre décret communément appelé « Discriminations positives »[3] et qui décrit, dans ses articles 30, 31 et 31bis, des situations d'élèves qui ne sont pas toutes, au sens propre, des situations de décrochage (au sens de l'abandon des études) mais des situations pouvant y mener.

L'unité de Didactique Générale et Intervention Éducative[4] (DGIE) de l'Université de Liège

La DGIE propose une approche qualité en intervention éducative et développe une expertise dans le domaine de la conception, de la mise en œuvre, de l'évaluation et de la régulation de séquences d'enseignement-apprentissage. La DGIE est composée de 6 chercheurs en sciences de l'éducation ayant chacun une expérience de terrain. L'équipe collabore notamment avec le Centre de recherche pour la formation universitaire des enseignants du secondaire I et II de l'université de Fribourg (Suisse) et avec les classes relais du Canton de Fribourg (équivalent des SAS).

L'expérience d'intervention-formation avec le SAS « Compas Format »

Les équipes SAS ont la particularité de réunir, dans une dynamique nouvelle, des professionnels ayant des formations initiales et des cultures différentes. L'objet même de leur mission est assez neuf dans la forme que leur confère le décret : organiser des journées de « classes » avec un public très spécifique de jeunes en situation de décrochage scolaire (au sens des décrets abordés plus haut). Dans ce contexte, une demande de formation et de supervision s'est avérée plus qu'utile pour des professionnels aux profils diversifiés et nouvellement engagés. L'intervention-formation de la DGIE a pris notamment la forme d'une dizaine de demi-journées réparties sur l'année scolaire 2007-2008 et a été renouvelée en 2008-2009.

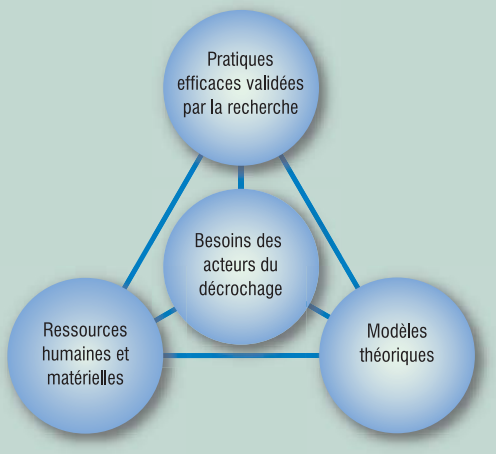
L'approche qualité de la DGIE

Dans le contexte du suivi des SAS, la DGIE utilise une approche qualité inspirée des recommandations de la norme internationale ISO 9004-2 (*Gestion de la qualité et éléments de système qualité – Lignes directrices pour les services*[5]) qui met en évidence les facteurs-clés d'un système qualité qui peut être appliqué à la gestion du décrochage scolaire.

Au centre de cette approche qualité, en premier facteur-clé, nous avons placé les besoins des acteurs du décrochage scolaire. Schématiquement, au sommet, le deuxième facteur-clé concerne les pratiques éducatives dont l'efficacité a pu être validée par la recherche. À la base, deux autres facteurs-clés soutiennent les pratiques qui rencontrent les besoins : d'une part, les modèles théoriques qui donnent de la cohérence aux actions éducatives, et d'autre part, les ressources nécessaires à l'effectuation. Selon nous, des actions socio-éducatives de qualité devraient prendre en compte simultanément ces quatre facteurs-clés. Ce schéma est à situer dans un cadre contextuel qui fixe les limites et les contraintes des interventions (le contexte du décrochage scolaire en Belgique n'est pas le même qu'au Canada).

Cette approche peut être considérée comme un paradigme au sens de Kuhn[6] : « *un ensemble de croyances, de valeurs reconnues et de techniques qui sont communes aux membres d'un groupe donné* ». Pour un groupe de praticiens et de chercheurs engagés dans des dispositifs d'accrochage scolaire, l'approche qualité en tant que paradigme présente un des avantages décrits par Raynal et Rieunier[7] : « *Le paradigme sert de point de ralliement à une communauté de chercheurs. En partageant l'information en son sein, cette communauté renforce sa cohésion intellectuelle et sociale…* ». Nous avons formalisé notre paradigme sous la forme de ce schéma en quatre facteurs-clés après l'avoir mis à l'épreuve dans différentes situations d'interventions éducatives et après qu'il a démontré sa fécondité scientifique et son potentiel dans une perspective d'aide aux intervenants enserrés dans des situations complexes.

CADRE CONTEXTUEL



Mise en œuvre avec les acteurs du SAS

PHASE 1 : émergences à l'aide de l'approche qualité

Réunissant les 12 encadrants des trois sites SAS « Compas Format », cette première étape visait à soumettre à l'équipe le modèle et à réfléchir ensemble chaque pôle (et les interactions entre ces pôles) dans le contexte précis des SAS. Sans entrer dans le détail de la méthodologie utilisée lors de cette séance voici, très brièvement résumé, le résultat de ce travail réflexif.

- **Besoins des acteurs :** l'équipe du SAS a listé non seulement leurs propres besoins mais également les besoins perçus des autres acteurs concernés par le dispositif. À commencer par les élèves, mais aussi des parents, des enseignants et éducateurs des écoles qui nous confient les élèves ainsi que les acteurs du monde social et de la justice. À travers cette analyse, l'équipe a pris conscience de l'importance d'objectiver au mieux les besoins des autres acteurs (en évitant les projections) et de prévoir à l'avenir un « outillage » *ad hoc* pour ce faire. Des questions comme « *…et si l'élève avait simplement besoin qu'on le laisse tranquille?* » ont suscité des débats de fond. Ce questionnement sur les besoins s'est progressivement systématisé au sein de l'équipe qui réfléchit désormais en permanence sur l'adéquation de son projet pédagogique aux besoins des acteurs du décrochage scolaire.

- **Pratiques efficaces selon la recherche :** l'accompagnement de la DGIE a permis à l'équipe de prendre conscience qu'elle se réfère rarement à des études validées. Certes, les encadrants des SAS sont tous diplômés dans leur domaine (enseignants ou éducateurs spécialisés) et leur formation initiale les a mis en contact avec la littérature scientifique avec plus ou moins de bonheur. Mais force est de constater qu'ils y font rarement référence dans leurs pratiques quotidiennes et l'équipe convient aujourd'hui qu'il est utile, dans une attitude réflexive, d'appuyer ses choix méthodologiques de manière moins « instinctive ». Dès lors, l'équipe a marqué son souhait pour la deuxième phase d'intervention de la DGIE de « *se mettre ensemble à niveau* » en ce qui concerne les pratiques d'intervention validées par la recherche en sciences de l'éducation.

- **Modèles théoriques :** des références pédagogiques communes existent chez les encadrants des SAS (étant donné leurs formations initiales) mais le besoin d'élaborer ensemble des modélisations de l'action a été clairement exprimé. De plus, l'idée de pouvoir échanger sur les différents sites du SAS à propos des modèles et formalisations claires des pratiques d'accompagnement des décrocheurs deviendra vite le moteur de la troisième phase de l'intervention de la DGIE.

- **Ressources humaines et matérielles :** les encadrants sont conscients des ressources disponibles et des limites. Le SAS « *Compas Format* » est actif sur trois sites géographiques distants d'une trentaine de kilomètres en Province de Liège. Cette option permet d'accueillir une vingtaine de jeunes par site (souvent une maison unifamiliale) pour 4 accompagnants. La gestion financière transparente (chaque membre de l'équipe connaît les limites budgétaires et les moyens matériels du site) permet à chacun de se faire une idée précise des possibilités d'activité. Par ailleurs, le dimensionnement de l'équipe favorise dans le lien professionnel une très bonne connaissance des compétences de chacun. Le travail identifié dans cette phase d'analyse a surtout concerné l'investissement possible en temps (ressource précieuse).

PHASE 2 : mise à niveau et apport formatif (Top down)

La première phase d'intervention a permis lors des analyses centrées sur les pôles « besoins des acteurs » et « pratiques validées par la recherche », de faire émerger la demande de « *se mettre ensemble à niveau* » sur un minimum de concepts et de références communes dans le domaine. En réponse, chaque membre de l'équipe a reçu l'équivalent d'un cours de didactique générale de niveau universitaire. Cet apport a pu se faire sur un mode fortement interactif (12 participants), ce qui a permis d'articuler étroitement la réalité du terrain avec les concepts fondamentaux de la didactique. Comme pour les étudiants des *masters à finalité didactique* qui se destinent au métier de professeurs, cette formation a permis à l'équipe de se tourner vers des référentiels théoriques, dont l'ouvrage québécois « Mots de passe pour enseigner » (*Clermont Gauthier, Jean-François Desbiens, Stéphane Martineau, Annie Presseau*, P.U.L., 2004), qui recense un ensemble de pratiques pédagogiques validées par la recherche.

PHASE 3 : projet de modélisation d'outil (Bottom up)

La troisième phase d'intervention a porté sur la formalisation et la modélisation des outils que des membres de l'équipe développent sur leurs sites respectifs de manière empirique.

RECAP Since 2004, the French Community of Belgium has been implementing a series of new legal measures – including the *Services d'Accrochage Scolaire* (SAS) – to fight growing rates of absenteeism, high school dropouts, and school violence. SAS are independently managed services aimed at re-schooling and re-socializing adolescent dropouts or learners at risk; they offer optimal care, averaging one educator for five learners. The authors belong to a team of field researchers at a University of Liège's educational intervention unit involved in such an SAS. They present a quality-based, ISO 9004-2-inspired approach to assess needs and practices likely to improve teaching-for-learning in an SAS context. This new approach has already produced promising results in terms of framing the debate and improving services offered to adolescent dropouts in that community.

Ce travail collectif a permis le transfert d'une série de procédures et d'instruments entre sites SAS « *Compas Format* », mais aussi des échanges avec d'autres acteurs extérieurs engagés dans des dispositifs similaires.

Concrètement, nous avons accompagnés l'équipe dans l'élaboration de fiches projets permettant aux encadrants d'analyser leurs productions à l'aide de questionnements reprenant les principaux éléments de notre approche qualité. Ces fiches ont par ailleurs aussi permis aux acteurs d'analyser la pertinence de leurs outils par rapport à des modèles existants et à des aspects plus pragmatiques (objectifs, étapes, délais).

PHASE 4 : échanges avec les classes relais suisses

La DGIE collabore avec d'autres acteurs de la prise en charge du décrochage scolaire, notamment avec les classes relais du Canton de Fribourg en Suisse. Avec le soutien du Professeur Guillaume Vanhulst de l'Université de Fribourg, nous avons convenu d'un partenariat d'échanges sur les pratiques respectives des SAS « *Compas Format* » et des « Classes relais ». Ce partenariat a débouché sur l'envoi vers la Suisse de fiches projets réalisées à Liège en vue d'initier un partage d'expériences et des échanges de pratiques dans le domaine de l'accompagnement des décrocheurs.

Conclusions et perspectives

Au vu de la participation et des résultats concrets obtenus en finalement peu de temps, nous pouvons conclure que l'approche qualité développée par la DGIE a permis de structurer la réflexion et a participé à l'amélioration des actions d'accompagnement des décrocheurs menées par les SAS « *Compas Format* ».

Outre la « grille d'analyse » qu'elle fournit, l'approche qualité permet d'alimenter une pratique réflexive autorisant la prise en compte d'aspects très « méta » à travers les modèles théoriques et les pratiques validées par la recherche et des aspects très pratiques via l'inventaire des ressources, et ce, tout en recentrant systématiquement la démarche sur l'adéquation aux besoins des acteurs du décrochage scolaire. Pouvant être déclinée sous différentes formes lors des étapes de l'intervention (ici en phases 1 et 3), l'approche qualité garde un potentiel de possibilités d'exploitation qui ne demandent qu'à être investies.

Concernant la suite de l'intervention DGIE auprès de l'équipe des SAS « *Compas Format* », à l'heure d'écrire cet article, il est question, d'une part, d'amplifier les échanges avec les classes relais suisses et, d'autre part, d'amorcer une réflexion instrumentée à propos d'outils d'évaluation et de mesure de l'impact des actions spécifiques liées à l'accompagnement des décrocheurs.

GHISLAIN PLUNUS est assistant à l'Unité de Didactique Générale et Intervention Éducative (DGIE), en Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation à l'Université de Liège en Belgique (www.dgie.ulg.ac.be) où il se consacre à la formation des maîtres et à la coordination de recherches sur le décrochage. Ayant une expérience de terrain dans l'accompagnement de jeunes en décrochage, doctorant en Science de l'Éducation, sa thèse porte sur la nécessité d'un plan intégré entre les services (enseignement, social, justice...) pour lutter contre le décrochage scolaire.

Chargé de cours, détenteur d'un doctorat en Sciences de l'Éducation de l'Université de Liège, le PROFESSEUR JEAN-LUC GILLES est le responsable académique de l'Unité de Didactique Générale et Intervention Éducative. Jean-Luc Gilles supervise et coordonne une équipe de 5 chercheurs dans le domaine de la formation des maîtres de l'enseignement secondaire supérieur et de l'enseignement supérieur ainsi que dans le domaine du décrochage scolaire. Il est également le responsable académique du *SMART* (Système Méthodologique d'Aide à la Réalisation de Test)[9] et président fondateur du *Spin off Assess Group*[10] dont les activités se situent dans le domaine de la docimologie et de l'édumétrie.

Institutrice maternelle et licenciée en Sciences de l'Éducation, DELPHINE POLSON est assistante et chercheuse à l'Unité DGIE. Particulièrement intéressée par la thématique du décrochage scolaire, elle élabore un projet de thèse de doctorat sur le thème de la prévention du décrochage dès l'enseignement maternelle.

Éducateur spécialisé et Licencié en Sciences de l'éducation, GEOFFRAY RADERMAECKER est assistant DGIE où il se consacre à la formation des maîtres. Il a également une expérience diversifiée en tant qu'éducateur spécialisé. Dans le cadre de son doctorat, il conçoit la mise en place de systèmes disciplinaires à finalité éducative permettant de réguler les problèmes de violences et d'incivilités au niveau des écoles.

Notes

1 « *Décret portant diverses mesures de lutte contre le décrochage scolaire, l'exclusion et la violence à l'école* » promulgué par le Parlement de la Communauté française de Belgique le 12 mai 2004.

2 Ce décret datant de 1997 définit « *les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre* ».

3 Décret du 30 juin 1998 visant « à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives » http://www.enseignement.be Accueil > Système éducatif > Textes fondateurs > Décret 'discriminations positives'

4 Site web : www.dgie.ulg.ac.be

5 http://www.dgie.ulg.ac.be/documents/Apports_approche_qualite_et_polygone_v5_version_courte_pour_site_web.pdf

6 T. S. Kuhn, T.S. (1983). *La Structure des révolutions scientifiques*, Paris : Flammarion (Champs)

7 Raynal F. & Rieunier A. (1997). Pédagogie : dictionnaire des concepts clés. Paris : ESF.

9 http://www.smart.ulg.ac.be/smartweb/index.php

10 http://www.assess-group.be/