

La Politique de qualité totale dans le système éducatif

Fairouz Haniche

Maitre de conférence (B) au département de Sciences Politiques
Université Blida 2- Lounici Ali

Résumé:

L'application du concept de qualité totale dans l'éducation est le meilleur moyen de réformer le système éducatif dans n'importe quel pays

En ce sens, la bonne compréhension du concept de qualité totale et de son application, ainsi que la bonne intention du décideur politique et des responsables de son application, sont les principales raisons du succès du processus de la réforme du système éducatif et pédagogique comme le prouve l'expérience finlandaise.

Il faut savoir que toute réforme qui n'est pas prise en compte par l'homme, en tant que valeur productive et en tant que base du succès, sera une réforme vouée à l'échec.

Mots Clefs:

Politiques, qualité totale, enseignement.

ملخص:

إن تطبيق مفهوم الجودة العالمية في التعليم هو أفضل طريقة لإصلاح نظام التعليم في أي بلد، ومن بين الأسباب الرئيسية لنجاح عملية الإصلاح في النظام التعليمي هو الاعتماد على الفهم الصحيح والسليم لهذا المفهوم لدى صانع القرار ووجود الإرادة السياسية لتنفيذ القرارات ، وتعد تجربة فنلندا هي واحدة من التجارب الرائدة في النجاح إصلاح النظام التعليمي، ومع ذلك ، فإن أي إصلاح لا يهتم بالموارد البشرية كعامل رئيسي لا يمكن أن يكون ناجحًا في جميع ظروفه.

الكلمات الدالة:

السياسات، الجودة الشاملة، التعليم.

Summary:

The application of the concept of international quality in education is the best way to reform the education system in any country. Among the main reasons for the success of the reform process in the education and education system depends on the correct and proper understanding of this concept in the decision-maker and political will to implement decisions, the experience of Finland is one of the leading experiences in the success of the reform of the education system However, any reform that does not care about the human resource as a key factor can not be successful in all its circumstances.

Key Words:

Policies, global quality, teaching.

Introduction:

L'investissement approprié à notre époque, n'est plus celui dans le capital physique ou financier, mais bien dans le capital humain. C'est la méthode la plus efficace pour arriver à un développement optimal, dans n'importe quel domaine.

Par conséquent, l'investissement dans l'être humain correspond essentiellement à l'éducation ou à la formation. Il faut savoir que les pays développés où ceux qui sont en voie de développement cherchent constamment à améliorer la qualité du système éducatif en introduisant dans leurs politiques de réforme le concept « de la qualité totale » afin de former un citoyen compétent au comportement exemplaire.

De cette manière, ces pays assurent leur survie, leur continuité et leur conformité au sein du mouvement de développement scientifique et mondial

Compte tenu de l'importance de ce sujet, nous avons estimé que le titre de l'article parlerait de la politique de la qualité totale dans l'enseignement et qu'il pourrait résoudre la problématique suivante:

Comment l'application du concept de qualité totale contribue-t-elle à élever le niveau dans l'enseignement ?

Afin de répondre à cette problématique, nous avons divisé l'étude en plusieurs axes :

Section 1: la définition de la qualité totale dans l'enseignement.

Section 2 : L'importance et les principes de la qualité totale dans l'enseignement et les exigences de l'application.

Section 3 : les normes d'application de la qualité totale dans l'enseignement.

Section 4 : Les avantages et les obstacles de l'application de la qualité totale dans l'enseignement.

Section 5 : la politique de qualité totale dans l'enseignement à travers l'expérience finlandaise.

Section 1: la définition de la qualité totale dans l'enseignement :

A- la définition du concept « qualité » :

Le terme «qualité» est essentiellement un terme économique. Il est basé sur la concurrence industrielle et technologique qui se joue entre les pays développés aux grandes industries dans le but de contrôler la qualité de la production pour gagner la confiance du client en maîtrisant l'économie du marché.

De sorte que la qualité soit axée sur l'excellence du produit dans n'importe quel domaine.

La qualité en elle-même est définie dans le concept de la gestion de la qualité appelé(TQM).

Il faut savoir que c'est le bénéficiaire lui-même qui détermine celle qui va satisfaire ses désirs ainsi que sa demande.

Ici, le défi et la difficulté consistent à satisfaire tous les désirs des bénéficiaires, selon leurs personnalités et le statut social qu'ils occupent.¹

B-La définition du concept « enseignement »:

Processus organisé par lequel l'apprenant acquiert les concepts généraux de la connaissance de manière délibérée, organisée et orientée vers un objectif. Avec l'émergence et le développement de la civilisation, des écoles sont créées à partir de ce qu'on appelle l'enseignement formel

Ce dernier, est un processus de contrôle des connaissances et du contenu scientifique présentés à l'apprenant réglementaire, dans le but de la communiquer à l'apprenant afin de le préparer sur le plan comportemental et mental, conformément à une philosophie convenue, Dans laquelle tous les êtres humains doivent être égaux dans l'acquisition de connaissances telles que: les principes de base de la lecture, du calcul et de la science, à travers les objectifs et les habitudes de la communauté humaine qui constituent la façon dont les jeunes pensent, ressentent et agissent avec ceux qui les entourent.

¹ - Djamil Nachwan, « le développement des compétences des directeurs académiques dans l'enseignement universitaire selon le concept de la gestion de la qualité totale », **conférence sur la qualité dans l'enseignement universitaire**, université Al-Quds Palestine, juillet 2004, vue le 02-09-2017. [Http// valrocha.Com/web/quality/14.htm](http://valrocha.Com/web/quality/14.htm).

L'éducation est le processus formel qui transmet délibérément aux apprenants, les connaissances accumulées. Compétences et coutumes valorisent les valeurs d'une génération à l'autre.¹

C- La définition du concept « qualité totale dans l'enseignement »:

Plusieurs définitions ont été données au concept de la qualité totale dans l'enseignement, mais on va se limiter sur les définitions suivantes:

- "Ce sont les caractéristiques générales du service éducatif qui peuvent répondre aux besoins des étudiants"

- "c'est l'ensemble des efforts déployés par les travailleurs dans le domaine de l'enseignement qui va élever et améliorer le produit éducatif selon les désires du bénéficiaire basés sur les capacités et des caractéristiques de l'unité du produit éducatif"

- "Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'enseignement en la rendant plus adaptée aux besoins individuels et collectifs, et plus efficace pour atteindre ses objectifs. Cela signifie également que la qualité de la prestation du service dans l'enseignement, permet d'atteindre un objectif compatible avec la nature et la fonction du processus éducatif".

- "l'ensemble d'indicateurs et de mesures qui déterminent le niveau de la diversité au sein du système éducatif qui permet à son tour de moderniser et de développer la société".

- "Le processus de l'application d'un ensemble de normes éducatives pour augmenter la qualité de l'unité du produit éducatif par chacun des employés de l'établissement d'enseignement et dans tout le travail éducatif et pédagogique de l'établissement."

- "Le processus de documentarisation des programmes et des procédures et l'application des règlements dans le but de réaliser une amélioration dans le

¹-Académie arabe britannique pour l'enseignement supérieur, « Le concept de l'enseignement», vue le 01-09-2017. <https://www.abahe.uk/education-concept.html>

système d'éducation afin d'améliorer le niveau des élèves dans tous les aspects mental, psychologique, physique, spirituel et social."¹

En conclusion on peut dire que La qualité d'enseignement se caractérise par l'attention portée aux objectifs et aux ressources, afin d'améliorer et de développer les objectifs, les mécanismes, les processus, les techniques et les méthodes utilisées dans le processus éducatif, ce qui se reflète positivement sur le produit final (étudiant) et en augmentant la qualité du produit.

Par conséquent, les prestataires de service de d'éducation, en particulier ceux des universités, devraient étudier les marchés du travail pour connaître leur travail à planifiée à prévoir à long terme les besoins du marché local.

Section2 : L'importance et les principes de la qualité totale dans l'enseignement et les exigences de l'application:

A-l'importance de la qualité totale dans l'enseignement :

Les défis de la révolution technologique auxquels le monde moderne est confronté ont fait du système de la qualité totale la meilleure solution pour faire face aux problèmes de la productivité.

Cette méthode a démontré son efficacité, C'est pour cela que toutes les institutions du monde actuelles, y compris les établissements d'enseignement, doivent appliquer la politique de la qualité totale dans leur système afin d'améliorer leur productivité et leur qualité pour relever ces défis et faire face aux changements.

A partir de là, on peut citer les avantages qui peuvent être obtenus dans le cas de l'application de la qualité totale dans le système de l'enseignement :

- 1- Le pouvoir de maîtriser et de développer le système administratif dans tout établissement d'enseignement, grâce à la clarté des rôles et de la détermination précise des responsabilités.
- 2- Améliorer le niveau des élèves dans tous les domaines : physique, mental, social, psychologique et spirituel.

¹- Dehmani Younis, Abou Moussa Ziad, « l'usage de la gestion de la qualité totale pour améliorer la qualité de l'enseignement supérieur », **Revue d'économie et de statistique appliquée**, volume 11, numéro 21, juin 2014, p 5.

- 3- Accroître les compétences des administrateurs, des enseignants et des employés des établissements d'enseignement et élever le niveau de leurs performances.
- 4- Augmenter la confiance et la coopération entre les établissements d'enseignement et la communauté locale.
- 5- Créer une atmosphère de compréhension, de coopération et intégration entre tous les employés de l'établissement d'enseignement afin d'appliquer l'esprit d'équipe comme un concept et un principe dans le milieu du travail.
- 6- Accroître la loyauté et l'appartenance des étudiants et la communauté locale envers les établissements d'enseignement.
- 7- L'application du système de la qualité totale confère aux établissements d'enseignement plus de respect de la communauté locale et une reconnaissance universelle.
- 8- Créer un environnement qui supporte et maintient le développement continu et implique tout le personnel dans la politique du développement.¹
- 9- L'application du système de la qualité totale dans les établissements d'enseignement aura une influence positive sur le comportement des élèves leurs niveaux éducatifs et culturels.
- 10- Le système de la qualité totale dans les établissements d'enseignement permet de développer les opérations et les processus et ainsi, de définir les rôles et les responsabilités exactes du personnel.²

Compte tenu de l'importance susmentionnée, nous constatons que la qualité totale de l'enseignement est axée sur le niveau de l'apprenant.

Elle permet de la rehausser et ainsi renforce leurs compétences, cela concerne aussi les enseignants qui seront eux aussi obligés d'élever leur niveau.

Ils doivent aussi démontrer la nécessité de mettre en œuvre le système de qualité totale et même de contribuer à son succès.

¹- Mohamed Bouasha, **La crise de l'enseignement supérieur en Algérie et dans le monde arabe: entre perte et espoir pour l'avenir**, Beyrouth: Dar al-djabal, 2000, p33.

²- Mohamed Bouasha, op. cit, p 34.

Si l'établissement éducatif réussit à atteindre ses objectifs, Cela contribuera automatiquement à la satisfaction de la société et ainsi gagnera son respect et son appréciation.

B- Les principes de qualité totale d'enseignement :

La gestion de la qualité repose sur un ensemble de principes administratifs axés sur l'amélioration de la qualité de l'éducation, résumés comme suit:

- 1- La concentration sur la satisfaction et le bonheur du client en répondant à ses attentes actuelles et futures, tout en respectant les procédures techniques et juridiques.
- 2- Le soutien globale des dirigeants des établissements d'enseignement et des mécanismes de la qualité totale.
- 3- Encourager en adoptant des idées créatives.
- 4- Créer une administration souple démocrate et participative.
- 5- Prestation de service de qualité dans tous les domaines d'enseignement.
- 6- Intégrer les politiques pour atteindre la qualité et l'excellence dans le processus de l'enseignement.
- 7- Développer une unité organisationnelle appelée "Qualité totale " à associer au premier bureau de direction pédagogique.
- 8- Utilisation rationnelle de mécanismes efficaces de la gestion du temps pour permettre un interaction positive avec les conflits.
- 9- Donner aux travailleurs la culture et les compétences du gagnant et aider les autres à gagner.
- 10- Développer et activer un système de motivations qui prend en compte les exigences de la justice réglementaire.¹

Le respect de ces principes est essentiel pour établir une politique de qualité totale dans un système éducatif réussi faut de quoi, un processus seul ne suffira

¹- Yazid Kada, « La réalité de l'application de la gestion de la qualité totale dans les institutions de l'éducation algérienne », thèse magistère en science de la gestion, faculté des sciences économiques, de la gestion et des sciences commerciales, université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, 2011-2012, p-p 15-18.

pas à fournir une application complète d'une qualité totale (dont nous parlerons dans la composante qui suit).

Ce processus doit être bien compris, accepté et mis en œuvre sur le terrain par l'ensemble des membres du système éducatif.

C-Exigences d'application de la politique de qualité totale en enseignement :

Pour que les concepts de la qualité totale puissent être concrétisés de manière correcte, des exigences applicables doivent exister selon cette règle:

- 1- LA diffusion et la consolidation de la culture de la qualité totale auprès des étudiants et du personnel éducatif.
- 2- La mise à jour du programme d'études conformément aux exigences du temps actuel et l'augmentation de la demande d'apprentissage.
- 3- Le développement des ressources humaines, telles que : les étudiants, les enseignants et les employés, grâce à leur participation à des cours de formation de haut niveau, car l'élément humain est l'élément le plus important pour améliorer la qualité de l'éducation.
- 4- Développer un système d'information et de communication pour recueillir des informations et des données afin de prendre les bonnes décisions.
- 5- Travailler collectivement et en coopération, loin du processus décisionnel central.
- 6- Faire attention à la pratique de l'auto-évaluation dans l'établissement d'enseignement et à la formation continue des équipes d'évaluation en évaluant leurs performances.
- 7- Identifier tous les besoins des bénéficiaires et des contributeurs du processus éducatif et travailler pour les satisfaire.
- 8- Développez une conception complète du programme de qualité totale qui va définir les caractéristiques et les étapes du travail selon les principes de la qualité en englobant tous les aspects du processus éducatifs.
- 9- Identifier les besoins du marché du travail et lui fournir les spécialités et les cadres requis.
- 10- Les responsables doivent être pleinement convaincus de la nécessité de mettre en œuvre un système de qualité complet pour améliorer l'éducation et associer l'ensemble de la famille à ces politiques.¹

¹ -Mohamed Gabr Darib, « Contraintes et exigences de procédure d'applications de qualité dans l'enseignement universitaire », **revue de la Faculté d'éducation pour filles de sciences humaines**, numéro 4, la huitième année, 2014, P 95.

Ces exigences sont une nécessité qui mènera à la réussite de l'application de la qualité totale dans l'enseignement.

Tout cela repose sur la gestion administrative qui doit être propice à l'application de la politique totale.

Cela veut dire que plus la gestion administrative sera souple ouverte et démocrate plus elle sera capable d'appliquer ces politiques et vis vers ça.

Section3 : les normes d'application de la qualité totale dans l'enseignement :

Le système d'enseignement fonctionne (comme tout autre système de production) selon une stratégie spécifique qui tient en compte les conditions économiques et sociales et la structure culturelle de la société locale.

Ainsi que le climat organisationnel et les ressources matérielles et humaines et techniques fournies par le système, pour être conformes aux normes internationales.

Et pour bien contrôler la qualité du produit éducatif, le système d'enseignement doit appliquer l'une des normes de qualité et de contrôle qui suivent:

A- Les normes de Philip B. Crosby:

L'un des meilleurs consultants en matière de qualité au monde, a défini quatre normes d'assurance de qualité totale pour l'enseignement, qui sont établies conformément aux principes de la TQM:

1-donner une définition précise et complète de la qualité en établissement d'enseignement et qui soit adaptée et conforme aux normes de la définition de la TQM.

2 -concevoir un modèle de contrôle de la qualité pour éviter les erreurs.

3 - Prévenir les erreurs en garantissant des performances correctes dès la première fois.

4 - Evaluation de la qualité par des mesures précises basées sur des critères qualitatifs et quantitatifs.¹

L'approche de Crosby repose sur quatorze principes:

- 1- engagement de la direction à la qualité.
- 2- Constituer une équipe pour améliorer la qualité.
- 3- Utiliser la mesure comme outil objectif.
- 4- Détermination du coût de la qualité totale.
- 5- Sensibiliser à l'importance de la gestion de la qualité totale.
- 6- Prendre des mesures correctives.
- 7- Une bonne planification pour éliminer les défauts du produit
- 8- Faites attention à la formation et à l'éducation des superviseurs et des employés pour qu'ils jouent leur rôle dans l'amélioration de la qualité totale.
- 9- Création d'une journée spéciale de sensibilisation à l'importance du slogan "l'industrie du négatif".
- 10- Promouvoir l'innovation individuelle et la fixation d'objectifs au sein de l'organisation.
- 11- Éliminer les causes des erreurs et supprimer les obstacles à une communication efficace.
- 12- Reconnaître l'importance du processus d'amélioration et récompenser ceux qui améliorent et développent la qualité totale.
- 13- Création de conseils de gestion de la qualité totale visant à coordonner et à communiquer avec les membres des équipes de développement de la qualité.

¹ - Mohammed Abdul-Aziz Al-Omaira, "Le rapport entre la qualité et la performance du secteur de la santé du point de vue des employés du Centre Prince Sultan pour le traitement des maladies cardiaques et la chirurgie des forces armées à Riyad", thèse de magistère, (Riyad, Université des hautes études de sécurité, Sciences de la sécurité), p33.

- 14- Poursuite du processus d'amélioration de la qualité générale et de la répétition des opérations précédentes, afin d'encourager constamment le personnel à lever les obstacles à la qualité et à atteindre les objectifs de l'organisation.¹

Crosby a été le premier à demander qu'un critère de qualité soit défini comme "zéro défaut", c'est-à-dire sans faille, dans le but que la direction prenne le travail et la production sans erreurs, en réalisant de bonnes performances et en maîtrisant le travail dès la première fois.

Bien qu'il soit difficile de tracer une ligne de démarcation entre l'assurance qualité et l'assurance qualité de Crosby, le système d'assurance qualité dépend de l'introduction de la réforme après l'erreur et de la résolution du problème après son apparition, tandis que l'assurance qualité consiste à prévoir et à éliminer la probabilité d'erreur avant qu'elle ne se produise; C'est-à-dire croire que "mieux vaut prévenir que guérir", ce qui permet de réduire les pertes, d'économiser de l'argent et d'accroître la productivité de l'institution.

B- Les normes de Malcolm Baldrige :

Il a développé un système de contrôle de la qualité dans l'enseignement, qui a été approuvé comme une norme d'excellence reconnue dans les établissements d'enseignement publics, afin que les écoles puissent faire face à la concurrence des ressources limitées du système éducatif et des demandes des bénéficiaires.

Le système Baldrige de contrôle de la qualité de l'enseignement repose sur onze (11) valeurs fondamentales qui fournissent un cadre intégré pour le développement de l'enseignement et comprend (28) normes secondaires relatives à la qualité de l'enseignement et il est intégré à (7) groupes:

- 1- **Le leadership (90 points):** qui représente la haute direction de l'organisation.
- 2- **Analyse des informations (75 points):** veut dire que la gestion et l'analyse de l'information, des données et la comparaison des niveaux de la réussite scolaire.

¹ -Tawfik Mohamed Abdel Mohsen, **Mesure de la qualité et mesure comparative (Méthodes Moderne en titrage)**, Egypte: Dar al-Fikr al-Arabi, 2004, p 16.

- 3- **La planification procédurale et stratégique (75 points) :** Celles-ci comprennent le développement de la stratégie et sa mise en œuvre de cette stratégie.
- 4- **gestion et développement des ressources humaines (150 points) :** notamment l'évaluation et la planification de la main-d'œuvre, et le système d'exploitation et de développement du corps des enseignants.
- 5- **l'administration de l'éducation (50 points) :** elle comprend la conception du système éducatif, les services éducatifs, la conception de la recherche en éducation, le développement de l'administration de l'enregistrement et de l'inscription des étudiants et l'analyse de l'administration de l'éducation en tant qu'activité économique.
- 6- **la performance des écoles et les résultats des élèves (230 points) :** résultats des élèves, climat scolaire et amélioration du climat et des résultats scolaires, les recherches dans le domaine de l'enseignement et l'analyse de la performance des écoles en tant que travail économique.
- 7- **Satisfaction des étudiants et des sponsors du système éducatif :** Celles-ci incluent les besoins actuels et futurs des étudiants pour les satisfaire.

Elle inclut aussi les relations entre les sponsors du système éducatif et l'administration éducative, ainsi que la comparaison avec d'autres écoles ou systèmes éducatifs.¹

Selon Baldrige la gestion de la qualité totale n'est pas simplement un programme supplémentaire appliqué par l'organisation pour améliorer sa qualité tout en maintenant sa philosophie actuelle, mais c'est une révolution contre l'ancien et un changement radical pour toutes les composantes de l'organisation, c'est tout un développement et amélioration de la Performance continue afin de satisfaire le bénéficiaire.

C- Les 14 Critères d'Edward Deming:

Le succès de tout système d'éducation et de formation dépend fortement de son engagement à respecter les normes de la qualité reconnues au niveau international.

¹ - Khadija Hadj Naasse, Mounir Nouri, « Le degré de l'application des normes de la qualité totale du Malcolm Baldrige dans la Société algérienne des télécommunications », **revue de l'académie des études sociale et humaines**, numéro 21, janvier 2017, p-p 35-37.

Deming a mis au point un programme visant à améliorer et à mettre en œuvre la qualité totale qui convient à toutes les organisations administratives, y compris le système éducatif.

Ce programme comprend 14 normes de qualité complètes Comme suit:

1-Fixer des objectifs pour améliorer la production et le développement.

2 -Adopter une philosophie de qualité totale et une approche de leadership pour pouvoir changer pour le meilleur.

3 - L'amélioration des performances et de la qualité est le moteur principal.

4 -Insister sur la qualité du programme et de son contenu.

5 - Améliorer et modifier le système de production et de service tout en travaillant à la réduction des coûts.

6 - Former des individus sur des emplois de qualité totale.

7 - formation en leadership et aider les individus à développer la performance.

8 -Supprimer la peur et renforcez la confiance en soi afin que les personnes puissent travailler efficacement au sein de l'institution.

9 -Identifier et supprimez les barrières professionnelles entre les départements de l'institution.

10 - Limiter l'utilisation des slogans et des critiques sans but car cela créer une atmosphère d'hostilité entre les individus.

11 –adapter des normes dans l'établissement qui se base sur des objectifs et la préparation des dirigeants de façon continue.

12 - La responsabilité des superviseurs doit être attentive à la qualité.

13 - Développer des programmes éducatifs pour le développement et l'amélioration du personnel.

- 14 - Mettre chaque individu de l'institution au bon endroit et financer les individus entre différentes sections pour améliorer le travail.¹

La philosophie de Deming n'a pas été aussi intense en ce qui concerne la qualité en elle-même qu'elle a abordé les pratiques de gestion qui conduisent à une qualité exceptionnelle. La qualité relève de la responsabilité de la direction et non de l'employé, La direction doit aider les employés à découvrir et à résoudre les problèmes de qualité.

Section 4 : Les avantages et les obstacles de l'application de la qualité totale dans l'enseignement:

A- Les avantages de l'application de la gestion de la qualité totale dans l'enseignement:

Un enseignement de qualité se caractérise par:

- 1- La capacité de l'étudiant à découvrir des connaissances lui-même : L'étudiant est formé aux compétences de la recherche et à la capacité d'analyse, de structuration et d'évaluation afin de découvrir les connaissances.
- 2- Capacité à conserver les connaissances : car celles-ci reposent sur la compréhension.
- 3- Relier les expériences passées et présentes et reconnaître les relations entre eux.
- 4- Innovation : car l'apprenant s'appuie sur ce qu'il a appris comme nouvelles connaissances et essaie de faire sa propre production scientifique.
- 5- Capacité de résoudre les problèmes rencontrés par l'apprenant grâce au bon usage de ses compétences.
- 6- L'apprenant a la capacité de communiquer d'une façon facile et libre avec les autres car il possède une pensée indépendante et créative.
- 7- La recherche scientifique et de l'enseignement ne doivent pas être une corvée pour l'apprenant. il doit toujours avoir le sentiment de demander plus

¹-Riad Rachad Elbana, « la gestion de la qualité totale dans l'enseignement », **La 20ème conférence éducative**, Royaume de Bahreïn, du 20 au 21 janvier 2006, p- p 5-6.

d'informations car ce dernier est disposé à continuer à apprendre toute au long de sa vie.¹

En vue des avantages qui caractérisent la qualité totale dans l'enseignement, on peut dire que l'application de la politique de la qualité totale est devenue une nécessité et une réalité et non un choix.

Elle vise à améliorer la qualité de l'enseignement afin de former des citoyens compétents, car ces derniers sont la clé principale du développement économique de la nation et aussi de sa stabilité politique et sociale.

A- Obstacles généraux à l'application de la gestion de la qualité totale dans l'enseignement:

Les obstacles à l'application d'une qualité totale dans l'éducation ne sont pas dus à un défaut de perspective cognitive et scientifique de la gestion de la qualité totale, mais à des problèmes de mise en œuvre de ces politiques, parmi ces obstacles, on trouve:

- 1- Le manque d'engagement de la part de l'établissement d'enseignement.
- 2- Concentration des décideurs ou de l'administration sur certaines méthodes de gestion de la qualité totale et non sur l'ensemble du système TQM.
- 3- Manque de participation de tous les employés à l'application de la gestion de la qualité totale.
- 4- Des difficultés à appliquer les informations et les données d'une façon correcte au stade pratique.
- 5- Adopter des méthodes de gestion de la qualité totale qui ne correspondent pas à la spécificité de l'organisation
- 6- Se concentrer sur des résultats immédiats et non à long terme.
- 7- Résistance des travailleurs ou des départements au changement, en particulier les tendances au sein des administrations centrales.²

De tout ce qui a précédé, nous constatons que le seul moyen de surmonter ces obstacles dépend fondamentalement de la volonté de l'administration à mettre en œuvre une politique de qualité et d'impliquer tous les membres du système

¹- Michaela Martin, Antony Stella, **Assurance de la qualité externe dans l'enseignement supérieure**, paris, 2007, p. p. 45-47.

²-Amel Abadou, « Les obstacles de l'application de la gestion de la qualité totale dans les établissements d'enseignement supérieur algériens », **revue de la science humaine et de la société**, numéro 15, juin 2015, p ,p 159-160.

éducatif, afin de réussir à appliquer une politique de qualité vraie et de meilleur choix.

Section 5 : La politique de qualité totale dans l'enseignement à travers l'expérience finlandaise :

La Finlande est devenue un chef de file de l'éducation dans le cadre du système international de l'évaluation.

CE a réussi à obtenir des résultats exceptionnels qui rendent l'apprenant en affaires éducatives émerveillé par les résultats de cette expérience unique.

Celle-ci constitue un modèle pour l'adoption du système de qualité éducatif.

Il ne fait aucun doute que tout le monde a pris conscience du rôle central de l'apprenant dans le processus éducatif et l'apprentissage dans le système éducatif, mais la prise de conscience de ce fait n'est pas suffisante pour promouvoir le secteur et la composition de l'éducation.

Le système éducatif finlandais a choisi de donner la priorité absolue à l'apprenant, dans tous les domaines de réforme fondés sur les principes de respect de l'individu et du maintien de ses droits, en particulier de son droit à une éducation de qualité fondée sur la base de l'égalité des chances.

Le slogan « que chaque élève est important » est la meilleure preuve de la plus haute importance, accordée à chaque membre de la société de ce pays, qui est source de sa richesse.

Voici quelques avantages du modèle finlandais pour l'application du système de qualité dans l'éducation:

1- Infrastructure utile et stimulante: L'école en Finlande est un espace de vie dans lequel l'apprenant se sent bien accueilli dans un vaste et généreux espace, avec une surface de classe de 65 mètres carrés.

Elle comprend également plusieurs lieux de loisirs et autres installations, telles que des bibliothèques, des salles d'activités et des théâtres qui se caractérisent tous par un haut niveau de propreté et qui sont bien équipés pour accueillir les activités des apprenants.

2- Respect de la vie privée de chaque enfant: le système éducatif finlandais donne la priorité à l'apprenant de respecter le rythme d'apprentissage, en particulier aux niveaux inférieurs, où l'accent est mis sur le développement des compétences, par le biais d'activités manuelles, techniques ou sportives, dépendant principalement de la pédagogie du jeu, en raison de la tendance de l'apprenant à ce stade à jouer et à se divertir même en apprenant.

Les besoins des étudiants sont constamment écoutés. Un suivi précoce de leurs difficultés scolaires est instauré afin de les aider à les surmonter rapidement

3- Sections diversifiées: Certains pourraient être surpris par certaines données sur le système éducatif finlandais, surtout si on les compare à la réalité de l'éducation dans leur pays.

La section finlandaise compte au maximum 25 étudiants, parfois divisés en groupes de 6 ou 7 étudiants, encadrés par un enseignant principal et un autre assistant.

Dans les écoles maternelles, il n'y a que 12 enfants dans chaque section, avec trois enseignantes et un assistant.

4- Méthodes pédagogiques modernes: la logique d'apprentissage en Finlande repose principalement sur le principe consistant à aider l'apprenant à apprendre et le rôle de l'enseignant se limite à organiser et à éviter le renversement et le bourrage.

L'apprenant bénéficie d'une large autonomie lui permettant de choisir les modules qu'il souhaite, de construire son propre curriculum et de contribuer au processus de planification.¹

5- Système d'évaluation flexible et motivant: le système du calendrier en Finlande, ne s'appuie pas sur le chiffre de la pénalité pour distinguer les apprenants, en particulier les plus jeunes groupes d'âge, et prendre une décision de réussite ou d'échec.

La loi interdit le redoublement dans des cas exceptionnels uniquement après le consentement de la personne concernée et de sa famille.

Ainsi, chaque apprenant a la possibilité de s'améliorer en fonction de son potentiel et de son rythme.

¹- Faiza Kasdi, Fatiha tebib, « Le concept de la qualité dans l'enseignement supérieur », **revue de la génération des sciences humaines et sociales**, numéro 27, p 171.

Ce qui est important dans ce système, c'est de valoriser les gains de l'apprenant et de l'encourager à s'auto-apprendre au lieu de mettre en avant ses lacunes

6- Vérifier les conditions de la profession: La profession de l'éducation en Finlande est l'une des professions les plus importantes qui soient. De ce fait, l'état et la société accordent une importance primordiale à ce secteur.

Il n'est pas surprenant de resserrer les procédures de sélection des enseignants et de l'urgence de disposer d'un ensemble de conditions et de spécifications, d'une connaissance approfondie du monde de l'enfant Amour psychologique et professionnel.

7- Une formation qui répond aux besoins des enseignants: après le processus de sélection, les candidats bénéficient de la profession d'enseignant d'une composition de base alliant ce qui est théorique et ce qui est réalisable grâce à l'achèvement de la formation dispensée dans des écoles spéciales appliquées.

En plus de la formation de base, les enseignants participent régulièrement à des stages de formation continue afin de renouveler leurs qualifications et de développer leurs capacités professionnelles.

8- Moyens matériels de référence: les écoles disposent de tous les moyens nécessaires pour mener à bien des activités d'apprentissage pédagogique, comme par exemple dans la section normale: un ordinateur, la télévision et des CD, ainsi que de nombreux ouvrages et références disponibles pour permettre à chaque apprenant de partager ses connaissances.

9- Relations humaines à l'école: il existe une atmosphère de respect mutuel entre enseignants, administrateurs et étudiants, caractérisée par une conscience des droits et des devoirs, vaincue par l'esprit de coopération et la volonté de chaque partie d'aider les autres, ce qui rassure et satisfait la qualité de leurs locaux.

L'école n'est pas seulement un espace doté de moyen et d'équipements nécessaires pour acquérir des connaissances et des compétences, mais elle est également le centre des relations humaines nobles qui contribuent à la construction de la personnalité de l'apprenant et à l'acquisition de valeurs de respect, de tolérance, de coopération et de solidarité.

10- L'indépendance des établissements d'enseignement et l'évaluation de leurs performances: le système éducatif finlandais confère aux établissements d'enseignement un niveau très avancé en matière d'indépendance dans la gestion de ses affaires et dispose de tous les pouvoirs administratifs et financiers.¹

Il lui a été confié l'adaptation du programme d'études aux besoins des apprenants et aux spécificités de leur région. Mais en même temps, ils les soumettent au système d'évaluation de leurs performances de manière périodique et continue.²

D'après cette expérience on peut dire que l'éducation en Finlande se caractérise par le fait que toutes les écoles soient gouvernementales et gratuite, grâce à une éducation qui basée sur l'égalité, la justice et sur des méthodes modernes qui sont adaptées à la culture et à la mentalité de la société finlandaise.

Aussi, l'éducation en Finlande se caractérise par le choix des meilleurs éléments de l'équipe d'éducation (enseignants et administrateurs), cela veut dire que les enseignants sont choisis selon leurs compétences, leur amour pour ce métier, l'ouverture d'esprit et leurs aptitudes psychologiques.

Donc, l'enseignant ici n'est pas simplement un guide pédagogique mais un accompagnateur et ami aux yeux de ses apprenants. Car tout au long du parcours pédagogique, il va contribuer à élever le niveau de ses apprenants, à développer leurs compétences, leur redonner confiance en soi et les inciter à l'autonomie qui aura pour but de les aider à faire et à aimer la recherche scientifique.

Sans oublier bien sûr l'équipe administrative, qui se caractérise également par son efficacité et sa flexibilité dans ses relations avec les enseignants et les élèves, et par sa capacité à résoudre les problèmes avec rapidité et efficacité.

Car le directeur de l'institution éducative ne se considère pas comme un simple employé, mais comme un père de famille. Il cherche donc à l'améliorer par tous les moyens et s'efforce de fournir toutes les conditions voulues aux enseignants et aux élèves pour leur permettre d'atteindre le succès requis.

¹-O. Björkvist. & P. Kansanen, "The roles expanded in practice based-research for education Teacher: experience's Finland", **Scandinavian journal of research educational**, n 49, p 185.

²- op.cit. p 185.

Et ce qu'il y a de mieux à en tirer, c'est que le chemin de la créativité et de l'excellence part de l'intérieur, du désir sincère d'exploiter le potentiel de chaque enfant, même handicapé, pour exploiter les capacités de l'État et de la société pour le bien-être de la population.

Conclusion :

En conclusion, on peut dire que la qualité est une philosophie et une approche de la gestion et du leadership des unités et des systèmes éducatifs. C'est une philosophie basée sur un ensemble de valeurs et de principes, qui utilisent l'approche comparative et les outils statistiques, pour améliorer continuellement la capacité d'un système particulier, à répondre aux besoins immédiats et futurs de ses bénéficiaires.

L'expérience finlandaise, a eu un grand succès avec cette approche, qui devrait être utilisée avant de penser à tout projet de réforme de l'éducation.