

L'INNOVATION ÉDUCATIVE AU SERVICE DE LA QUALITÉ

*Approches et Pratiques de
l'UNICEF et de l'UNESCO*

Réalisé PAR :

BIZZI AYA

AKIL RIHAB

MERJIK ILYAS

BENFADMA ALAEDDINE

NASSIRI SALMA

FEDIL CHOUROUK

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à l'UNICEF et à l'UNESCO pour leur accueil chaleureux et leur soutien. Leur collaboration et leur expertise ont grandement enrichi notre expérience.

Votre engagement constant en faveur du bien-être des enfants et de l'éducation de qualité a été une véritable source d'inspiration pour la réalisation de ce projet.

Nous remercions également notre professeur, M. Zitouni, pour sa guidance précieuse, sa disponibilité et son accompagnement constant, qui ont été essentiels à la réussite de ce projet. Grâce à tous vos efforts et à votre générosité, nous avons pu mener à bien ce travail dans les meilleures conditions. Nous vous sommes profondément reconnaissants.

Résumé :

Dans un contexte de transformation digitale rapide et de mondialisation accrue, ce rapport analyse comment le management de la qualité et la techno-pédagogie peuvent transformer l'éducation contemporaine. Il explore les concepts fondamentaux et les contributions de penseurs clés, tout en présentant l'évolution historique de ces approches, depuis leurs origines industrielles jusqu'à leur application dans l'éducation. L'accent est mis sur l'utilisation de principes tels que le cycle PDCA, les normes ISO 9001, et le Total Quality Management pour optimiser la conception, l'implémentation et l'évaluation des dispositifs techno-pédagogiques.

Le rapport s'appuie sur des études de cas menées à l'UNICEF et à l'UNESCO, mettant en évidence des stratégies concrètes pour améliorer l'éducation numérique. Ces cas montrent comment surmonter les défis liés aux inégalités d'accès, à la formation des enseignants et à la protection des données. En conclusion, le rapport insiste sur l'importance d'une approche inclusive et systématique pour relever les défis éducatifs, en favorisant l'intégration des technologies et l'amélioration continue des processus pédagogiques.

Abstract

In the context of rapid digital transformation and increased globalization, this report examines how quality management and techno-pedagogy can transform contemporary education. It explores fundamental concepts and the contributions of key thinkers while presenting the historical evolution of these approaches, from their industrial origins to their application in education. Emphasis is placed on utilizing principles such as the PDCA cycle, ISO 9001 standards, and Total Quality Management to optimize the design, implementation, and evaluation of techno-pedagogical systems.

The report is based on case studies conducted at UNICEF and UNESCO, highlighting concrete strategies for improving digital education. These cases illustrate how to address challenges related to access inequalities, teacher training, and data protection. In conclusion, the report emphasizes the importance of an inclusive and systematic approach to addressing 21st-century educational challenges by fostering the integration of technologies and the continuous improvement of pedagogical processes.

Table des matières

<i>Remerciements</i>	0
<i>Résumé</i> :	1
<i>Abstract</i>	2
INTRODUCTION :	5
PARTIE 1 :	6
CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE	6
Définitions des concepts fondamentaux.....	7
<i>Management</i> :	7
<i>Qualité</i> :	7
<i>Management de la qualité</i> :	7
<i>Techno-pédagogie</i> :	8
Les Fondements théoriques du management de la qualité en techno-pédagogie :	8
<i>Principes clés du management de la qualité</i> :	8
<i>Figure 1 : Schéma du Cycle PDCA appliqué à la Technopédagogie</i> :	9
<i>Les normes internationales (ISO) : Organisation Internationale de Normalisation (ISO)</i>	11
<i>L'émergence du Total Quality Management (TQM)</i>	14
Évolution Historique du Management de la Qualité en Techno-Pédagogie.....	17
<i>Des origines industrielles au transfert vers l'éducation</i>	17
<i>Une évolution marquée par des étapes clés</i>	18
<i>Les transformations contemporaines et leurs défis</i>	19
<i>Perspectives d'avenir</i> :	20
PARTIE 2 :	21
CADRE PRATIQUE DE LA RECHERCHE	21
UNICEF	22
<i>Présentation générale</i>	22
<i>Rapport de Visite au Bureau de l'UNICEF</i>	25
- <i>Synthèse des échanges</i>	26
- <i>Conclusions</i>	30
- <i>Remerciements</i>	30
UNESCO	31
<i>Présentation générale</i>	31
<i>Rapport d'entretien de l'UNESCO</i>	33
- <i>Défis et obstacles</i>	37

- <i>Perspectives d'évolution</i>	37
Conclusion	37
<i>Conclusion</i>	38
<i>Bibliographie</i>	39
<i>Annexe</i>	41
Titre : Questionnaire : Management de la Qualité en Techno-Pédagogie - UNICEF	41
<i>Section 1 : Généralités sur le management de la qualité</i>	41
<i>Section 2 : Pratiques techno-pédagogiques</i>	42
<i>Section 3 : Suivi et amélioration continue</i>	44
<i>Section 4 : Perspectives et recommandations</i>	45
Questionnaire : Management de la Qualité en Techno-Pédagogie - UNESCO	45
<i>Section 1 : Généralités sur le management de la qualité</i>	45
<i>Section 2 : Pratiques techno-pédagogiques</i>	46
<i>Section 3 : Suivi et amélioration continue</i>	49
<i>Section 4 : Perspectives et recommandations</i>	50

INTRODUCTION :

Dans un monde marqué par des avancées technologiques rapides et une globalisation croissante, le management de la qualité et la techno-pédagogie se présentent comme des outils essentiels pour transformer les pratiques éducatives. L'intégration des technologies numériques dans le domaine de l'éducation pose des défis majeurs en termes de conception, d'implémentation et d'évaluation des dispositifs pédagogiques. Ces enjeux exigent une approche structurée et rigoureuse qui s'appuie sur les principes du management de la qualité afin d'assurer une harmonisation entre innovation technologique et exigences pédagogiques.

Ce rapport s'articule autour de la problématique suivante : « Dans quelle mesure le management de la qualité influence-t-il la transformation des pratiques pédagogiques face aux défis posés par l'intégration des technologies numériques, et comment peut-on assurer des interactions optimales entre innovation technologique et exigences pédagogiques ? »

Pour répondre à cette question, le rapport est structuré en plusieurs parties. La première partie explore le contexte général en définissant les concepts fondamentaux tels que le management de la qualité et la techno-pédagogie, ainsi que l'impact de la transformation digitale sur l'éducation. Ensuite, les fondements théoriques du management de la qualité en techno-pédagogie sont examinés à travers les principes clés établis par des penseurs comme Deming, Juran et Ishikawa, les normes internationales (ISO), et l'émergence du Total Quality Management. Une attention particulière est accordée à leur application spécifique dans le domaine techno pédagogique.

La troisième partie retrace l'évolution historique du management de la qualité en techno-pédagogie, en passant des origines industrielles aux transformations contemporaines. Cette évolution est marquée par des étapes clés, allant de la période initiale (années 1950-1980) à une phase de transition (années 1980-2000), jusqu'aux défis actuels liés à l'intégration des technologies numériques dans l'éducation.

Enfin, le rapport s'oriente vers une application pratique en présentant une étude de cas issue des expériences menées à l'UNESCO et à l'UNICEF. Une approche qualitative a été utilisée : des entretiens avec des représentants de l'UNICEF et un questionnaire en ligne, adressé à l'UNESCO. Ces études illustrent comment le management de la qualité peut être un levier stratégique pour surmonter les défis éducatifs contemporains tout en favorisant une éducation équitable, interactive et adaptée aux besoins du 21^e siècle.

PARTIE 1 :
CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE

Définitions des concepts fondamentaux

Management :

Le management peut être défini comme l'art de coordonner les ressources humaines, matérielles et financières dans le but d'atteindre des objectifs prédéterminés. Cette discipline repose sur des principes fondamentaux qui ont évolué au fil du temps. Selon Peter Drucker (1954), dans son ouvrage *The Practice of Management*, le management se résume à "l'organisation et la coordination des activités d'une entreprise pour atteindre des objectifs clairement définis". Cette définition met l'accent sur l'importance d'une vision claire et d'une organisation méthodique pour garantir l'efficacité des actions. De leur côté, Koontz et O'Donnell (1976), dans *Principles of Management*, décrivent le management comme "une méthode systématique pour planifier, organiser, diriger et contrôler les activités d'une organisation". Leur perspective insiste sur le caractère structuré et méthodique du management, intégrant des fonctions essentielles pour assurer la pérennité et la performance des organisations. Ainsi, le management s'impose comme une discipline essentielle, combinant coordination, stratégie et contrôle pour répondre aux exigences organisationnelles.

Qualité:

La qualité se définit comme la capacité d'un produit ou d'un service à répondre aux besoins explicites ou implicites des clients, en assurant leur satisfaction. Cette notion a été conceptualisée de diverses manières par les experts. Juran (1988), dans *Juran's Quality Handbook*, la décrit comme "l'aptitude à l'emploi", soulignant que la qualité réside dans la capacité d'un produit ou service à remplir efficacement sa fonction prévue. De son côté, Crosby (1979), dans son ouvrage *Quality is Free*, avance que "la qualité, c'est la conformité aux exigences", mettant l'accent sur la nécessité de respecter les spécifications définies. Enfin, la norme ISO 8402 (1994) propose une définition plus globale, affirmant que "la qualité est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites". Ces différentes perspectives convergent vers une vision commune : la qualité repose sur la satisfaction des attentes, qu'elles soient clairement énoncées ou sous-entendues, tout en garantissant une adéquation optimale entre le produit ou service et son usage prévu.

Management de la qualité:

Le management de la qualité est défini comme un ensemble d'activités coordonnées visant à orienter et à contrôler une organisation en matière de qualité. Cela inclut l'élaboration d'une politique qualité, la définition d'objectifs qualité, et la mise en œuvre de processus pour atteindre ces objectifs. Il repose sur des principes fondamentaux comme la satisfaction client,

l'amélioration continue (ex. : roue de Deming), et l'approche systémique. Les normes ISO (notamment ISO 9001) servent de cadre pour formaliser et évaluer ces pratiques.

Le management de la qualité combine les concepts de management et de qualité pour désigner un ensemble de pratiques visant à garantir que les produits ou services d'une organisation satisfont les exigences des clients tout en respectant des normes spécifiques.

- ISO 9000 (2000) : "Le management de la qualité est l'ensemble des activités permettant d'orienter et de contrôler une organisation en matière de qualité".
- Deming (1986) : "Le management de la qualité repose sur l'amélioration continue et la satisfaction des parties prenantes" (Out of the Crisis).
- Crosby (1979) : "Le management de la qualité est la mise en œuvre d'un système visant à prévenir les défauts plutôt qu'à les corriger après coup"

Techno-pédagogie:

La techno-pédagogie se définit comme l'utilisation des technologies numériques dans le but d'améliorer les méthodes d'enseignement et d'apprentissage. Elle intègre des outils tels que les plateformes en ligne, les applications éducatives ou encore les environnements virtuels pour rendre l'éducation plus interactive, personnalisée et efficace. Selon Bégin et Samson (2017), dans leur ouvrage *Techno pédagogie : le numérique au service de l'enseignement*, cette approche vise à transformer les pratiques pédagogiques traditionnelles en exploitant le potentiel des outils numériques pour répondre aux besoins diversifiés des apprenants. En combinant pédagogie et technologie, la techno-pédagogie favorise une expérience éducative adaptée, interactive et ancrée dans les réalités du 21^e siècle, tout en permettant aux enseignants de diversifier leurs stratégies pour maximiser l'engagement et la réussite des étudiants.

Les Fondements théoriques du management de la qualité en techno-pédagogie :

Principes clés du management de la qualité :

1. La contribution de W. Edwards Deming :

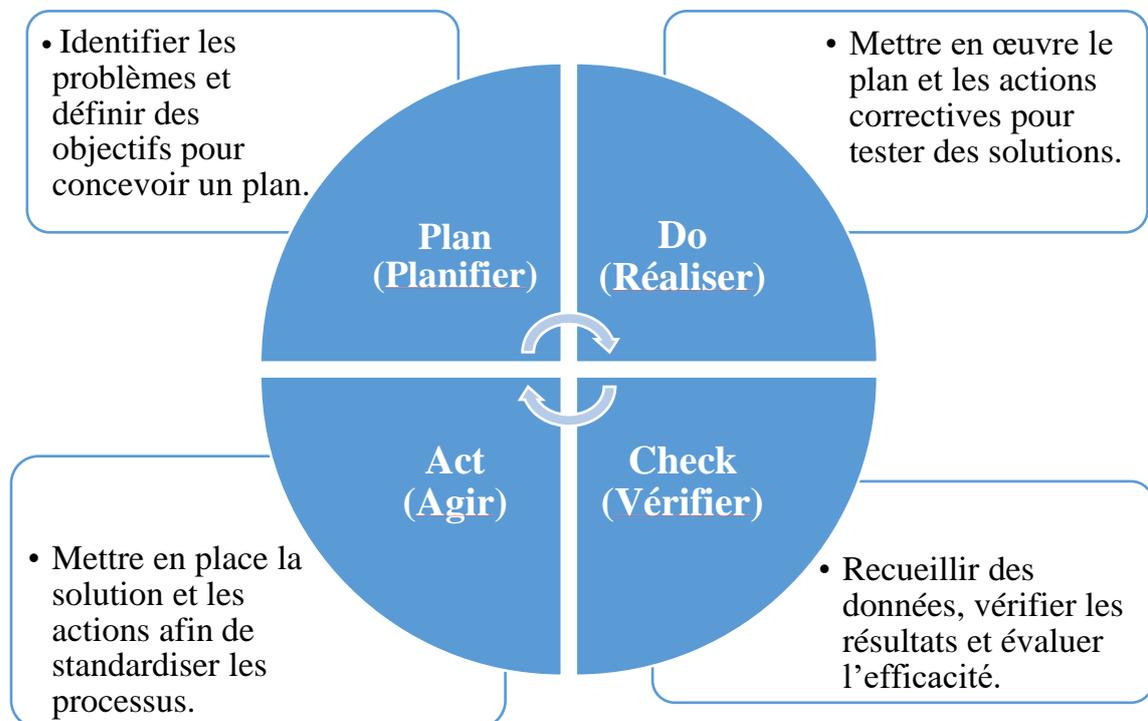
Le cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act) de Deming est fondamental dans le management de la qualité. En technopédagogie, il se manifeste de la manière suivante :

- La phase "Plan" implique une réflexion approfondie sur les objectifs pédagogiques et les moyens de les atteindre. Les enseignants et concepteurs pédagogiques doivent analyser les

besoins des apprenants, définir des objectifs clairs et mesurables, et concevoir des contenus adaptés aux outils numériques disponibles.

- La phase "Do" correspond à la mise en œuvre concrète des plans établis. C'est le moment où les enseignants déploient leurs cours sur les plateformes numériques, interagissent avec les apprenants via les outils technologiques, et appliquent les méthodes pédagogiques choisies.
- La phase "Check" est cruciale car elle permet d'évaluer l'efficacité des méthodes utilisées. Elle comprend l'analyse des résultats des apprenants, la collecte de leurs retours d'expérience, et l'évaluation technique des outils utilisés.
- La phase "Act" permet d'apporter les corrections nécessaires basées sur les observations de la phase précédente. Les enseignants peuvent alors modifier leurs approches, améliorer leurs contenus ou changer d'outils technologiques si nécessaire.

Figure 1 : Schéma du Cycle PDCA appliqué à la Technopédagogie :



Représente comment le cycle Plan-Do-Check-Act (PDCA) peut être appliqué :

- Plan : Identifier les besoins des apprenants, concevoir des modules numériques adaptés.
- Do : Implémenter un premier prototype ou une version pilote.
- Check : Évaluer les performances via des questionnaires, tests, ou analytics (statistiques d'usage).
- Act : Améliorer le contenu ou la plateforme en fonction des résultats d'évaluation.

2. *L'apport de Joseph Juran :*

Juran a introduit la célèbre trilogie qui s'applique parfaitement à la technopédagogie :

- **La planification de la qualité :** Elle implique l'identification des besoins des apprenants et le développement de processus pédagogiques adaptés. En technopédagogie, cela signifie concevoir des parcours d'apprentissage numériques qui répondent aux attentes des apprenants tout en respectant les objectifs pédagogiques.
- **Le contrôle de la qualité :** Il s'agit de suivre en temps réel la performance des dispositifs d'apprentissage numérique. Cela inclut la surveillance des taux de participation, l'analyse des résultats d'apprentissage, et la vérification du bon fonctionnement des outils technologiques.
- **L'amélioration de la qualité :** C'est un processus continu qui vise à optimiser les méthodes d'enseignement et les outils utilisés. En technopédagogie, cela peut signifier l'adoption de nouvelles technologies plus performantes ou l'amélioration des contenus existants.

3. *La vision de Kaoru Ishikawa :*

Ishikawa a développé plusieurs outils dont le plus célèbre est le diagramme en arêtes de poisson. En technopédagogie, ce diagramme permet d'analyser les causes possibles des problèmes rencontrés dans l'apprentissage numérique, comme :

- Les difficultés techniques
- Les problèmes de conception pédagogique
- Les obstacles à l'engagement des apprenants
- Les défis de formation des enseignants

Exemple : Diagramme d'Ishikawa : Qualité des contenus e-learning :

Un diagramme en forme de "arêtes de poisson" pour analyser les causes potentielles des problèmes rencontrés dans un module e-learning :

Problème central : Faible taux d'engagement des apprenants.

- **Catégories possibles :**
 - *Technologie* : Dysfonctionnements techniques, manque d'ergonomie.
 - *Contenu* : Modules trop complexes ou pas adaptés aux besoins.
 - *Méthodologie* : Absence d'interactivité, approche peu motivante.
 - *Environnement* : Connexion internet instable, peu de support technique.

Synthèse des contributions :

Les principes clés de Deming, Juran et Ishikawa convergent vers l'idée que la qualité est un processus continu qui nécessite l'implication de toute l'organisation, une gestion axée sur les processus et une stratégie systématique pour prévenir les défauts plutôt que de les corriger après coup.

Les normes internationales (ISO) : Organisation Internationale de Normalisation (ISO)

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est un organisme non gouvernemental fondé en 1947, qui a pour mission de développer des normes internationales dans divers domaines industriels et commerciaux. Ces normes, connues sous le nom de normes ISO, visent à établir des standards de qualité, de sécurité et d'efficacité pour aider les entreprises à améliorer leurs processus et produits

- Objectifs et Importance des Normes ISO

Les normes ISO sont conçues pour :

- ✓ Assurer la qualité et la sécurité : Elles aident les entreprises à produire des biens et services conformes aux attentes des consommateurs et aux exigences réglementaires.
- ✓ Faciliter le commerce international : En harmonisant les standards, elles permettent une meilleure compréhension et acceptation des produits sur les marchés mondiaux.
- ✓ Promouvoir l'innovation : Les normes ISO soutiennent le développement technologique en fournissant un cadre pour l'innovation

- Processus d'Élaboration des Normes

Le développement des normes ISO suit un processus rigoureux en cinq phases :

Proposition : Identification d'un besoin pour une nouvelle norme.

Préparation : Élaboration d'un projet de norme par un groupe d'experts.

Comité : Révision du projet par un comité technique.

Enquête : Consultation publique pour recueillir des commentaires.

Approbation : Adoption finale par consensus

- Types de Normes ISO

Il existe plusieurs types de documents normatifs au sein de l'ISO, notamment :

Normes ISO : Directives générales applicables à divers secteurs.

ISO/PAS : Spécifications publiquement disponibles.

ISO/TS : Spécifications techniques sur des sujets spécifiques.

ISO/TR : Rapports techniques

- *Domaines d'Application*

Les normes ISO couvrent une large gamme de secteurs, incluant :

- Gestion de la qualité (ex. ISO 9001)
- Gestion environnementale (ex. ISO 14001)
- Sécurité de l'information (ex. ISO 27001)
- Sécurité alimentaire (ex. ISO 22000)
- Gestion des risques (ex. ISO 31000)

- *Objectifs de l'ISO 9001 dans l'Éducation*

Amélioration continue : La norme encourage les établissements à évaluer et à améliorer constamment leurs processus éducatifs, ce qui peut conduire à une meilleure qualité d'enseignement et d'apprentissage

Satisfaction des parties prenantes : L'accent est mis sur la satisfaction des étudiants et autres parties prenantes, garantissant que leurs besoins et attentes sont pris en compte

Structuration des processus : L'ISO 9001 aide à formaliser et à structurer les processus au sein des institutions éducatives, ce qui peut améliorer l'efficacité opérationnelle

- *Défis de l'Implémentation*

L'application de l'ISO 9001 dans le secteur éducatif présente plusieurs défis :

- Terminologie spécifique : Les termes utilisés dans la norme peuvent ne pas toujours correspondre au jargon éducatif, rendant son adoption complexe
- Culture institutionnelle : Les changements nécessaires pour intégrer un SMQ peuvent rencontrer des résistances au sein des établissements, surtout si la culture existante est peu axée sur la performance
- Coûts et ressources : La mise en œuvre d'un SMQ exige des ressources financières et humaines, ce qui peut être un obstacle pour certaines institutions, notamment dans les pays en développement

- *Exemples d'Application*

- Au Brésil, peu d'établissements d'enseignement supérieur sont certifiés ISO 9001, mais ceux qui le sont constatent une amélioration significative de leurs processus internes et de la satisfaction des étudiants

- Au Maroc, certains établissements ont adopté l'ISO 9001 pour structurer leur approche qualité, ce qui a entraîné une évolution positive dans la gestion et les méthodes pédagogiques.

- ***Etape de certification ISO 9001 :***

La certification ISO 9001 est un processus structuré qui permet à une organisation de démontrer qu'elle respecte les exigences d'un système de management de la qualité (SMQ). Voici les étapes principales pour obtenir cette certification :

Diagnostic initial (Analyse de l'existant)

- Identifier les processus clés de l'organisation.
- Évaluer les écarts entre les pratiques actuelles et les exigences de la norme ISO 9001.
- Élaborer un plan d'action pour combler ces écarts.

Sensibilisation et formation

- Former les employés aux principes et exigences de l'ISO 9001.
- Sensibiliser les parties prenantes à l'importance du SMQ.

Mise en place du SMQ

- Définir la politique qualité, les objectifs qualité et les indicateurs de performance.
- Documenter les procédures, instructions, et processus nécessaires au SMQ.
- Mettre en œuvre les actions correctives identifiées dans le diagnostic initial.

Audit interne

- Réaliser un audit interne pour vérifier la conformité du SMQ avec la norme ISO 9001.
- Identifier les non-conformités et mettre en place des actions correctives.
- Préparer un rapport d'audit.

Revue de direction

- La direction évalue la performance du SMQ à travers les résultats des audits internes, les indicateurs qualité, et les retours des parties prenantes.
- Confirmer l'engagement de l'organisation envers l'amélioration continue.

Pré-audit (optionnel)

- Faire appel à un organisme externe pour réaliser un audit à blanc afin de détecter d'éventuelles lacunes avant l'audit de certification.

Audit de certification

- Un organisme certificateur indépendant effectue un audit pour évaluer la conformité du SMQ à la norme ISO 9001.
- L'audit peut être divisé en deux phases :
 - Phase 1 : Vérification documentaire.
 - Phase 2 : Évaluation sur site.

Obtention de la certification

- Si l'audit est concluant, l'organisme délivre la certification ISO 9001.
- Celle-ci est généralement valable pour trois ans, avec des audits de surveillance annuels.

Amélioration continue

- Mettre en œuvre des actions d'amélioration pour maintenir et renforcer le SMQ.
- Préparer l'organisation pour le renouvellement de la certification après trois ans.

- *Tableau comparatif des normes ISO*

Un tableau résumant les normes et leur application spécifique en technopédagogie :

Norme	Objectif clé	Application en technopédagogie
ISO 9001	Gestion de la qualité	Assurer la qualité des contenus pédagogiques.
ISO 21001	Éducation et formation	Optimisation des processus éducatifs.
ISO/IEC 19796-1	Qualité dans l'e-learning	Structuration des systèmes numériques.

L'émergence du Total Quality Management (TQM)

- *Évolution historique détaillée :*

Le TQM trouve ses origines dans l'industrie manufacturière mais son application dans l'éducation a révolutionné l'approche de la qualité dans ce domaine. Dans les années 1950, l'accent était mis sur le simple contrôle qualité, vérifiant principalement les résultats finaux. Les années 1970 ont vu l'émergence de l'assurance qualité, introduisant des processus préventifs. C'est dans les années 1980-90 que le TQM s'est véritablement développé, apportant une vision holistique de la qualité.

- *Les piliers fondamentaux du TQM en éducation numérique :*

L'orientation client (apprenant) : L'apprenant est placé au centre de toutes les décisions. Cela implique :

- Une analyse approfondie des besoins des apprenants avant la conception des cours
- Une personnalisation des parcours d'apprentissage
- Un système de feedback continu
- Une adaptation des contenus selon les retours des apprenants

L'engagement de la direction : Le leadership joue un rôle crucial dans :

- La définition claire des objectifs de qualité
- L'allocation des ressources nécessaires
- La création d'un environnement propice à l'innovation
- Le soutien aux initiatives d'amélioration continue

La participation totale : Tous les acteurs doivent être impliqués :

- Les enseignants dans la conception et l'amélioration des cours
- Le personnel technique dans la maintenance des outils
- Les administrateurs dans la gestion des ressources
- Les apprenants dans le processus d'évaluation

- *Application spécifique à la technopédagogie*

Dans le domaine de la technopédagogie, qui combine les technologies numériques et les sciences de l'éducation pour optimiser les processus d'apprentissage, l'intégration du TQM offre une approche structurée pour améliorer continuellement la qualité des outils, contenus, et pratiques pédagogiques. Voici comment le TQM peut être appliqué spécifiquement à ce domaine :

- *Centration sur les besoins des apprenants*

Le TQM dans la technopédagogie repose sur une compréhension approfondie des attentes des apprenants. Cela inclut :

- **Analyse des besoins :** Recueillir des données auprès des apprenants pour concevoir des solutions technologiques adaptées à leurs préférences et styles d'apprentissage.
- **Personnalisation des contenus :** Utiliser des plateformes intelligentes pour proposer des parcours d'apprentissage individualisés.

Cette approche permet d'augmenter l'engagement et la satisfaction des apprenants, garantissant que les solutions technopédagogiques sont pertinentes et efficaces.

- *Amélioration continue des processus pédagogiques*

Le TQM encourage une optimisation constante des outils et des pratiques. Dans un contexte technopédagogique, cela se traduit par :

- **Évaluation continue** : Recueillir les retours des apprenants et des enseignants via des enquêtes ou des systèmes de feedback intégrés dans les plateformes d'apprentissage.
- **Mise à jour des contenus** : Intégrer les dernières avancées technologiques et pédagogiques pour maintenir les ressources éducatives à jour.
- **Tests de prototypes** : Appliquer le modèle itératif pour concevoir, tester, et améliorer les outils numériques avant leur déploiement.

- *Implication de tous les acteurs*

Le TQM préconise l'engagement de toutes les parties prenantes. Dans la technopédagogie, cela inclut :

- *Les enseignants* : Former le personnel éducatif pour utiliser efficacement les outils numériques et adopter les meilleures pratiques.
- *Les apprenants* : Encourager leur participation active dans le processus de co-création des contenus pédagogiques.
- *Les équipes techniques* : Garantir la fiabilité et l'accessibilité des plateformes numériques pour éviter les interruptions dans l'apprentissage.

- *Utilisation des indicateurs de qualité*

Le TQM met l'accent sur le suivi des performances à travers des indicateurs mesurables. En technopédagogie, cela pourrait inclure :

- *Taux de réussite* : Évaluer l'impact des outils technopédagogiques sur les résultats d'apprentissage.
- *Engagement des utilisateurs* : Mesurer le temps d'utilisation des plateformes et la participation aux activités interactives.
- *Satisfaction des parties prenantes* : Recueillir les perceptions des apprenants, enseignants, et administrateurs sur la qualité des solutions technologiques.

- *Leadership et vision stratégique*

Pour que le TQM réussisse en technopédagogie, il faut un leadership engagé. Les institutions doivent :

- Développer une **vision stratégique** intégrant les objectifs éducatifs et technologiques.
- Mettre en place des **équipes interdisciplinaires** pour aligner les innovations technologiques avec les besoins pédagogiques.

Évolution Historique du Management de la Qualité en Techno-Pédagogie

Des origines industrielles au transfert vers l'éducation

L'évolution du management de la qualité trouve ses premières bases dans le secteur industriel au début du 20^e siècle, lors de la révolution industrielle. À cette époque, l'objectif principal était d'organiser le travail pour améliorer la productivité tout en garantissant la qualité des produits. Les méthodes développées dans ce contexte ont jeté les bases de ce qui sera plus tard appliqué dans d'autres domaines, notamment l'éducation.

Le travail de pionniers comme Frederick Taylor avec le taylorisme, Walter Shewhart, W. Edwards Deming et Joseph Juran a joué un rôle central dans cette évolution.

- Frederick Taylor et le Taylorisme :

Taylor, considéré comme le père de la gestion scientifique du travail, a développé une méthode visant à standardiser les tâches, optimiser les gestes des ouvriers et contrôler rigoureusement la productivité. Le taylorisme repose sur la division du travail en tâches simples, standardisées et répétitives, ce qui a permis de maximiser l'efficacité. Cependant, cette approche a été critiquée pour sa déshumanisation du travail, en réduisant l'ouvrier à un simple exécutant

- Walter Shewhart et le contrôle statistique :

Shewhart a introduit l'idée de surveiller et d'améliorer la qualité grâce aux outils statistiques, notamment les graphiques de contrôle, permettant de suivre les performances d'un processus et d'identifier les anomalies avant qu'elles ne compromettent le produit final.

- W. Edwards Deming et Joseph Juran :

Deming a développé le concept d'amélioration continue, mettant l'accent sur la réduction des erreurs et encourageant une approche axée sur une vision à long terme de la qualité. De son côté, Juran a introduit la notion d'aptitude à l'emploi (fitness for use), définissant un produit de qualité comme celui qui satisfait pleinement les besoins et attentes des utilisateurs

Avec le temps, les principes de management de la qualité, initialement développés pour l'industrie, ont été progressivement transférés vers le secteur éducatif à partir des années 1950. Ce transfert visait à améliorer les processus pédagogiques tout en répondant aux attentes croissantes des apprenants, des enseignants et des institutions. Il a marqué une évolution significative dans la manière dont l'éducation est organisée et délivrée. L'éducation a adopté ces méthodes pour optimiser ses processus, notamment dans la gestion des enseignements, l'organisation des programmes et l'évaluation des performances des apprenants. En appliquant des principes tels que la standardisation, le contrôle de qualité et l'amélioration continue, le secteur éducatif a cherché à garantir une meilleure qualité pédagogique tout en s'adaptant aux besoins et attentes des parties prenantes.

- ***Les principaux changements comprennent :***

- Gestion des performances : Mise en place de systèmes d'évaluation standardisés pour mesurer les résultats des étudiants, des enseignants et des établissements.
- Standardisation des curricula : Uniformisation des programmes scolaires pour garantir une cohérence nationale ou internationale.
- Optimisation des processus administratifs : Rationalisation des ressources, des infrastructures et des processus éducatifs, inspirée des pratiques industrielles.

- ***Les outils introduits dans l'éducation :***

Systèmes d'évaluation standardisés : Utilisés pour garantir l'uniformité des résultats éducatifs (par exemple, les examens nationaux).

Assurance qualité dans les établissements : Introduction de processus comme les audits pédagogiques et certifications (ISO 21001).

Environnements virtuels d'apprentissage (EVA) : Depuis les années 1990, des plateformes comme Moodle ou Blackboard permettent de gérer et suivre les progrès des étudiants tout en optimisant l'apprentissage.

Technologies numériques : Avec la transformation digitale, des outils comme Google Classroom ou Zoom facilitent l'enseignement à distance et la collaboration.

Ce transfert vise à garantir que les principes de standardisation, de contrôle de qualité et d'amélioration continue contribuent à une meilleure qualité pédagogique. Les processus éducatifs sont ainsi devenus plus efficaces, standardisés et orientés sur les résultats, tout en cherchant à répondre aux besoins évolutifs des apprenants et des sociétés modernes.

En somme, cette adaptation marque une étape cruciale dans l'histoire du management de la qualité, montrant que les principes initialement développés pour l'industrie peuvent être universellement appliqués à d'autres secteurs, dont l'éducation.

Une évolution marquée par des étapes clés

Période initiale (1950 – 1980)

Cette première phase voit l'application des principes industriels de la qualité dans des domaines autres que la production. Les premières expérimentations sont limitées mais posent des bases solides.

Influence de Deming et Juran (1950-1970)

Après la Seconde Guerre mondiale, Deming introduit ses principes d'amélioration continue au Japon, avec un succès retentissant dans les industries comme Toyota. Dans l'éducation, on commence à appliquer ces principes pour l'amélioration des processus d'enseignement.

1970-1980 : Premiers outils pour l'éducation

Introduction des premiers modèles d'évaluation et d'amélioration des programmes pédagogiques, avec des systèmes d'accréditation.

Période de transition (1980 – 2000)

La transition de l'industrie à l'éducation s'accélère grâce à l'évolution des technologies numériques et à la globalisation.

1980-1990 : Informatisation et systèmes qualité

Les institutions éducatives adoptent les normes ISO 9001 pour organiser leurs processus internes.

1990-2000 : Démocratisation des outils numériques

L'avènement d'Internet permet de développer les MOOC et autres plateformes d'apprentissage en ligne, appliquant les principes de qualité totale.

Les transformations contemporaines et leurs défis

Dans un monde marqué par une évolution rapide des technologies, la gestion de la qualité en techno-pédagogie s'est transformée pour répondre aux exigences de l'enseignement moderne. Ces transformations contemporaines sont étroitement liées à l'intégration des outils numériques, à la mondialisation de l'éducation et à l'augmentation des attentes des apprenants en matière d'innovation pédagogique.

- Transformations contemporaines :

Numérisation de l'éducation :

L'intégration des technologies numériques dans l'éducation a révolutionné les pratiques pédagogiques. L'utilisation de plateformes d'apprentissage en ligne, de simulateurs éducatifs et d'outils interactifs a permis d'améliorer l'accès à l'éducation et de diversifier les méthodes d'enseignement. Les environnements virtuels d'apprentissage (EVA) comme Moodle et les MOOCs (Massive Open Online Courses) sont devenus des piliers de cette transformation.

Approches centrées sur l'apprenant :

La personnalisation des apprentissages est devenue une priorité. Grâce à l'analyse des données (learning analytics), les enseignants peuvent adapter leurs méthodes aux besoins individuels des étudiants, favorisant ainsi une pédagogie différenciée et plus efficace.

Internationalisation et certification de la qualité :

Les normes comme l'ISO 21001, spécifiquement conçues pour les organismes éducatifs, ont permis d'harmoniser les pratiques pédagogiques à l'échelle mondiale. Ces certifications

garantissent un standard de qualité et renforcent la crédibilité des institutions éducatives sur le plan international.

- **Les défis à relever :**

Inégalités d'accès :

Malgré les progrès, l'écart technologique entre les régions riches et les régions défavorisées reste un obstacle majeur. De nombreuses zones rurales et pays en développement n'ont pas encore accès à une infrastructure numérique adéquate, ce qui limite l'équité dans l'accès à une éducation de qualité.

Formation des enseignants :

La maîtrise des outils numériques par les enseignants constitue un défi important. Sans une formation adéquate, les technologies risquent d'être sous-utilisées ou mal exploitées, ce qui compromet leur impact sur la qualité pédagogique.

Gestion de la surcharge informationnelle :

L'abondance des ressources en ligne peut devenir un problème pour les apprenants, qui peinent parfois à identifier les contenus pertinents et fiables. Cela souligne la nécessité d'accompagner les étudiants dans le développement de compétences en gestion de l'information.

Éthique et protection des données :

Avec l'utilisation croissante des outils numériques, des préoccupations liées à la confidentialité des données personnelles des étudiants et des enseignants émergent. Les institutions doivent mettre en place des politiques de cybersécurité rigoureuses pour protéger ces données.

Perspectives d'avenir :

La transformation contemporaine de l'éducation repose sur une intégration équilibrée des technologies, associée à un effort continu pour réduire les disparités et répondre aux attentes des parties prenantes. Les institutions éducatives doivent innover tout en restant inclusives et durables, en garantissant que les technologies utilisées servent véritablement les objectifs d'apprentissage.

Ainsi, les transformations contemporaines dans le management de la qualité en techno-pédagogie offrent des opportunités considérables, mais elles nécessitent également une gestion proactive des défis pour garantir un impact durable et équitable

PARTIE 2 :
CADRE PRATIQUE DE LA RECHERCHE

Dans cette partie, nous explorerons concrètement comment des organisations internationales telles que l'UNICEF et l'UNESCO intègrent des principes de qualité et d'innovation dans leurs actions éducatives et sociales. En tant qu'acteurs majeurs à l'échelle mondiale, ces institutions jouent un rôle déterminant dans la promotion de l'éducation inclusive, le développement durable et l'amélioration continue des systèmes éducatifs.

L'étude de cas de l'UNICEF mettra en lumière ses approches stratégiques pour garantir l'accès à une éducation de qualité, en particulier dans les régions les plus vulnérables. Parallèlement, l'analyse du cas de l'UNESCO permettra de comprendre ses efforts pour harmoniser les pratiques éducatives à travers des cadres normatifs tels que ceux des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Ces exemples concrets offriront une perspective pratique sur l'application des concepts théoriques abordés dans les sections précédentes, tout en soulignant les défis et les bonnes pratiques adoptées par ces organisations. Cette analyse permettra ainsi de mieux saisir leur contribution à l'amélioration continue des politiques éducatives, tout en inspirant des recommandations adaptées au contexte local.

UNICEF

Présentation générale

Le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) est une agence des Nations Unies dédiée à la protection et à la promotion des droits des enfants à travers le monde. Créée en 1946 pour apporter une aide d'urgence aux enfants victimes de la Seconde Guerre mondiale, l'UNICEF a depuis élargi son mandat pour inclure des programmes de développement à long terme dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la protection et de l'inclusion sociale.

- Création et Vision de l'UNICEF au Maroc

Le partenariat entre le Royaume du Maroc et l'UNICEF remonte à 1957, année de la signature de l'accord de base établissant leur coopération. En 1978, l'UNICEF a renforcé sa présence en ouvrant un bureau de représentation à Rabat. Depuis lors, l'UNICEF œuvre aux côtés du gouvernement marocain et d'autres partenaires pour promouvoir les droits des enfants et améliorer leurs conditions de vie.

La vision de l'UNICEF au Maroc s'aligne sur sa mission globale : assurer à chaque enfant le droit à la survie, au développement et à la protection. Au Maroc, cette vision se traduit par des programmes ciblant les enfants les plus vulnérables, en mettant l'accent sur l'équité et l'inclusion, afin que chaque enfant, indépendamment de sa situation socio-économique ou de son lieu de résidence, puisse réaliser son plein potentiel.

- Histoire et Contexte de l'UNICEF au Maroc

- **Implantation** : L'UNICEF est active au Maroc depuis les années 1950, initialement pour répondre aux besoins de santé publique et de lutte contre les maladies infantiles.

- **Évolution des priorités** : Au fil des décennies, l'UNICEF a élargi ses domaines d'intervention, passant des questions de santé à des thématiques plus larges telles que l'éducation, la protection sociale, l'assainissement et les droits de l'enfant.
- **Partenariats stratégiques** : Collaboration avec les ministères marocains (Éducation, Santé, Justice) pour la mise en œuvre de programmes intégrés ciblant les enfants et les adolescents.

- **Domaines d'Intervention au Maroc**

1. Santé et Nutrition

- **Amélioration de la santé maternelle et infantile** :
 - Campagnes de vaccination contre la rougeole et d'autres maladies infectieuses.
 - Promotion de la nutrition prénatale et infantile pour lutter contre la malnutrition chronique.
- **Programmes de santé scolaire** :
 - Dépistage et suivi médical dans les écoles.
 - Sensibilisation à l'hygiène et à la prévention des maladies.

2. Éducation

- **Réduction du décrochage scolaire** :
 - Initiatives pour renforcer l'accès à l'éducation, notamment en zones rurales.
 - Distribution de fournitures scolaires aux familles défavorisées.
- **Scolarisation des filles** :
 - Actions spécifiques pour encourager l'éducation des filles, en particulier dans les régions montagneuses et reculées.

3. Protection de l'enfance

- **Lutte contre le travail des enfants** :
 - Programmes de réinsertion scolaire et de formation professionnelle.
 - Renforcement des cadres législatifs pour protéger les enfants.
- **Protection contre les abus** :
 - Campagnes de sensibilisation sur les droits de l'enfant.
 - Création de centres d'accueil pour les enfants victimes de violence.

4. Eau et Assainissement

- **Accès à l'eau potable en milieu rural** :
 - Construction de puits et de stations de traitement de l'eau.
 - Sensibilisation des communautés à l'importance de l'hygiène.
- **Assainissement dans les écoles** :
 - Installation de toilettes et de points d'eau dans les établissements scolaires.

5. Participation des Jeunes

- **Programmes d'autonomisation des jeunes** :
 - Initiatives pour inclure les jeunes dans la prise de décision communautaire.
 - Formation aux compétences de vie et à l'entrepreneuriat.

- **Impact de l'UNICEF au Maroc**

- **Réduction de la mortalité infantile :**
 - Entre 1990 et 2020, la mortalité infantile au Maroc a diminué de plus de 60 % grâce aux campagnes de vaccination et à l'amélioration des services de santé.
- **Amélioration de l'éducation :**
 - Augmentation du taux de scolarisation primaire à plus de 95 %, avec des efforts accrus pour inclure les enfants en situation de handicap.
- **Renforcement des droits de l'enfant :**
 - Adoption de lois nationales pour interdire le mariage des mineurs et lutter contre la violence faite aux enfants.

- **Financement et Partenariats au Maroc**

- **Sources de financement :**
 - Contributions des agences onusiennes, de la Banque mondiale et de donateurs privés.
 - Soutien des gouvernements étrangers dans le cadre de partenariats bilatéraux.
- **Partenariats locaux :**
 - Coopération avec des associations marocaines telles que l'Entraide Nationale pour atteindre les communautés les plus vulnérables.
- **Collaboration avec le secteur privé :**
 - Initiatives conjointes avec des entreprises marocaines pour financer des projets éducatifs et environnementaux.

- **Défis et Perspectives pour l'UNICEF au Maroc**

1) Défis

- **Disparités régionales :**
 - Les enfants vivant dans les zones rurales ou montagneuses continuent de faire face à des obstacles importants en matière d'éducation et de santé.
- **Changement climatique :**
 - L'accès à l'eau devient un défi croissant en raison de la sécheresse et de la gestion insuffisante des ressources hydriques.
- **Chômage des jeunes :**
 - Les taux élevés de chômage affectent l'autonomisation des jeunes et leur inclusion dans la société.

2) Perspectives

- **Digitalisation de l'éducation :**
 - L'UNICEF soutient des initiatives pour introduire des technologies numériques dans les écoles rurales.
- **Renforcement des systèmes de protection sociale :**
 - Extension de programmes tels que Tayssir pour réduire la pauvreté infantile.
- **Inclusion des jeunes :**

- Création de plateformes participatives pour permettre aux jeunes d'exprimer leurs besoins et leurs idées.

- **Comment contribuer au Maroc ?**

- **Dons et mécénat:**
 - Soutenir les campagnes locales via des contributions financières ou matérielles.
- **Bénévolat:**
 - Participer aux activités de sensibilisation dans les écoles et les communautés rurales.
- **Plaidoyer:**
 - Promouvoir les droits des enfants en collaborant avec les autorités locales et les médias.

Au Maroc, l'UNICEF agit comme un catalyseur pour améliorer les conditions de vie des enfants et des jeunes. En s'appuyant sur des partenariats solides et des programmes innovants, l'organisation contribue à construire un avenir plus équitable. Le soutien continu des individus, des entreprises et des institutions est essentiel pour garantir que chaque enfant marocain ait la possibilité de grandir, de s'épanouir et de réaliser son potentiel.

"Chaque enfant, où qu'il soit, mérite une chance égale de réussir."

Rapport de Visite au Bureau de l'UNICEF

- **Date de la visite :** Jeudi 19 décembre à 12h
- **Lieu :** Bureau UNICEF, Hay Riad, Rabat
- **Responsable d'accueil :** Mme Yasmine Smires, spécialiste en éducation
- **Participants :** Salma Nassiri, Rihab Akil, Aya Bizzi, Alaeddine Benfadma.

Dans le cadre de notre étude sur les **pratiques de management de la qualité en techno-pédagogie**, nous avons visité le bureau de l'UNICEF à Rabat le jeudi 19 décembre 2024. Cette visite visait à :

1. Explorer les cadres méthodologiques et les outils utilisés par l'UNICEF pour garantir la qualité de ses projets éducatifs.
2. Comprendre les initiatives et technologies déployées pour promouvoir une éducation inclusive et équitable.
3. Discuter des défis et des opportunités dans la mise en œuvre de projets éducatifs destinés aux enfants et jeunes vulnérables.

Accueil par Mme Yasmine Smires

À notre arrivée, nous avons été accueillis par Mme Yasmine Smires, spécialiste en éducation au bureau de l'UNICEF. Après une brève présentation de son rôle au sein de l'organisation, elle nous a exposé les priorités de l'UNICEF au Maroc, en mettant en lumière l'importance des **projets techno-pédagogiques** comme outils d'autonomisation des jeunes.

Présentation et questionnaire

La présentation a été suivie par un échange structuré, guidé par un **questionnaire détaillé** en quatre sections principales :

1. **Management de la qualité**
2. **Projets techno-pédagogiques**
3. **Suivi et amélioration continue**
4. **Perspectives et recommandations**

Mme Smires a répondu avec précision à chaque question, en partageant des exemples concrets et des données pertinentes.

- Synthèse des échanges

1. Management de la qualité

Mme Smires a décrit les pratiques rigoureuses mises en œuvre par l'UNICEF pour garantir la qualité de ses projets. Ces pratiques incluent :

- L'utilisation de **normes du développement durable** et d'**indicateurs quantitatifs et qualitatifs**, actualisés annuellement.
- La réalisation de **revues semestrielles et annuelles** impliquant des partenaires locaux et internationaux pour discuter des performances des projets.
- Des évaluations d'impact approfondies, menées cinq ans après la fin de certains projets.

Les objectifs principaux en matière de qualité incluent :

- **Réduire les inégalités éducatives** liées au genre, au handicap ou à la localisation.
- **Promouvoir une éducation inclusive**, en ciblant particulièrement les enfants vulnérables.
- **Renforcer la gouvernance éducative**, par des actions comme la lutte contre la violence en milieu scolaire.

2. Projets techno-pédagogiques

Deux projets phares ont été partagés :

a) **Game Changer Coalition**

« The Game Changers Coalition est un forum unique où des entreprises de jeux internationales, des professionnels de premier plan en matière de diversité et d'inclusion, d'égalité des sexes et d'innovation, ainsi que des adolescentes brillantes du monde entier joueront un rôle actif dans la réinvention de l'avenir du jeu – en développant des compétences, en élargissant les opportunités de carrière, en embrassant l'inclusion et en intégrant l'innovation et l'égalité des sexes.

Avec des partenaires issus de l'industrie du jeu et au-delà, et avec les filles en première ligne, la Coalition des Game Changers va :

Promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion dans l'industrie du jeu.

Engager et financer des actions concrètes et mesurables pour les filles dans le monde entier, y compris des programmes de développement des compétences par le biais des bureaux de pays de l'UNICEF.

Démystifier les parcours professionnels dans l'industrie du jeu pour les filles ; et inspirer les jeunes filles à améliorer leur apprentissage en STEAM et à poursuivre des carrières futures dans ce secteur.

Faire en sorte que les filles et les jeunes femmes se sentent représentées et en sécurité dans le domaine du jeu.

En mai 2024, l'UNICEF a réuni des experts représentant 30 % des revenus mondiaux de l'industrie du jeu lors d'une session d'idéation pour façonner la Coalition des Game Changers et co-créer l'avenir du jeu. Pour la première fois dans le secteur, des adolescentes d'Inde, d'Afrique du Sud, du Brésil, du Kazakhstan, d'Arménie, du Maroc et du Cambodge ont dirigé le processus créatif. »

- **Objectif principal** : Sensibiliser et former des filles à la création de jeux vidéo mettant en valeur le patrimoine culturel.
- **Partenaires** : Ministère de la Jeunesse, de la Culture et de la Communication.
- **Technologies utilisées** : Ordinateurs et plateforme « Construct ».
- **Impact** : Formation de plus de 200 filles dans plusieurs pays, dont le Maroc, avec des compétences en programmation et en narration interactive.

b) **U-Report**

« U-Report est une plate-forme sociale disponible via Facebook, Twitter et SMS, développée par l'UNICEF, disponible dans 50 pays à travers le monde, qui permet aux jeunes de s'exprimer sur des enjeux qui leurs tiennent à cœur.

U-Report comporte trois volets : Un volet sondage qui permet aux jeunes de se prononcer sur différents enjeux sociaux, un volet échange d'informations qui permet aux jeunes de poser des questions et de rapporter des événements qui ont lieu dans leur communauté et un volet discussion qui permet aux jeunes d'échanger avec des amis ou d'autres jeunes, sur des enjeux qui les préoccupent.

Il y a plus de 5,7 millions de U-Reporters à travers le monde dont plus de 300,000 en Côte d'Ivoire au mois d'août 2018.

L'objectif de U-Report est d'amplifier la voix des jeunes pour leur permettre de participer au débat public, de se prononcer sur des enjeux de société qui les touchent et ainsi trouver des solutions aux problèmes auxquels Ils font face.

Joindre le mouvement U-Report c'est joindre un mouvement global pour une société plus juste.

Avec U-Report, le jeune devient reporter pour ta communauté. Il est possible de signaler des problèmes comme des cas de violence, des amas de déchets non ramassés, un puits qui ne fonctionne pas, des coupures d'eau et d'électricité. Il est possible de confirmer ou infirmer une rumeur. Des experts orienteront les U-Reporters vers des personnes ressources pour les aider à prendre action.

U-Report permet d'accéder à de l'information véridique et vérifiée et ce dans un délai de 48 heures.

U-Report n'est pas une solution à tous les problèmes ! U-Report se veut un outil pour aider les gens à trouver et mettre en place des solutions dans leur communauté. L'application U-Report (disponible sur IOS et play store) permet d'échanger gratuitement avec des amis ou de joindre des groupes de discussions sur des sujets communs.

U-Report permet de connecter les gens qui veulent incarner le changement et faire une différence dans leur communauté. »

- **Objectif principal :** Amplifier la voix des jeunes dans plus de 40 pays grâce à des plateformes interactives.
- **Technologies :** Solutions en ligne accessibles et adaptées aux besoins locaux.
- **Résultats :** Augmentation de la participation des jeunes dans les discussions communautaires et les décisions politiques.

Ces projets illustrent l'engagement de l'UNICEF à utiliser la technologie comme outil de transformation sociale et éducative.

3. Suivi et amélioration continue

L'UNICEF évalue ses projets à travers :

- Des **enquêtes auprès des enfants et des communautés bénéficiaires**, utilisant des focus groupes et des questionnaires adaptés.
- L'analyse des **indicateurs de performance**, comme les taux de participation, les progrès éducatifs, et l'impact sur les inégalités.

- Des **évaluations par des experts externes**, pour garantir une perspective impartiale et des recommandations constructives.

Mme Smires a insisté sur l'importance des **revues annuelles**, qui permettent de réunir tous les partenaires pour discuter des leçons apprises et planifier les étapes suivantes.

4. Vision de l'organisation

À la question sur les projets techno-pédagogiques, Mme Smires a expliqué que l'UNICEF ne propose pas directement ce type de projet, car elle suit **la vision et le plan du ministère de l'Éducation**. Cela permet d'aligner les initiatives éducatives avec les priorités stratégiques nationales, tout en renforçant les collaborations locales pour une mise en œuvre efficace.

En outre, l'organisation prévoit de :

- **Renforcer l'inclusivité numérique**, particulièrement dans les zones rurales ou marginalisées.
- **Développer des contenus multilingues et adaptés**, pour répondre aux besoins spécifiques des enfants en situation de vulnérabilité.
- **Étendre l'impact des projets existants**, en collaborant avec de nouveaux partenaires et en diversifiant les financements.

5. Indicateurs de Suivi Utilisés par l'UNICEF

- **Accès et Équité**

Taux net et brut de scolarisation : Ces taux mesurent la proportion d'enfants inscrits à l'école par rapport à la population d'enfants en âge scolaire, tant au niveau primaire qu'au niveau secondaire. Cela permet d'évaluer l'accès à l'éducation.

Taux de transition entre les niveaux scolaires : Cet indicateur évalue le pourcentage d'élèves qui passent d'un niveau scolaire à un autre, par exemple du primaire au secondaire, ce qui est crucial pour comprendre les obstacles à la continuité éducative.

Pourcentage des enfants non scolarisés : Il s'agit de la part d'enfants qui ne sont pas inscrits dans une école, offrant une vision claire des lacunes en matière d'accès à l'éducation.

- **Résultats d'Apprentissage**

Pourcentage des enfants maîtrisant les normes minimales en lecture, mathématiques et sciences : Cet indicateur mesure le niveau de compétence des élèves dans ces matières fondamentales, essentiel pour évaluer la qualité de l'éducation.

Indicateurs liés aux compétences socio-émotionnelles : Ces indicateurs évaluent le développement des compétences socio-émotionnelles chez les élèves, qui sont cruciales pour leur bien-être et leur réussite future.

- **Environnement Scolaire**

Ratio élèves/enseignants qualifiés : Ce ratio indique le nombre d'élèves par enseignant qualifié, ce qui est un élément clé pour assurer une attention adéquate aux élèves.

Disponibilité des infrastructures : Cela inclut l'accès à des installations essentielles telles que des toilettes, de l'eau potable et des salles de classe adéquates, qui sont vitales pour un environnement d'apprentissage sain.

- **Participation Communautaire**

Engagement parental dans la gestion scolaire : Cet indicateur évalue le degré d'implication des parents dans les décisions scolaires, ce qui peut influencer positivement la qualité éducative.

Taux de participation des communautés aux activités éducatives : Mesure l'implication des communautés locales dans les programmes éducatifs, favorisant ainsi un soutien collectif à l'éducation.

- **Ressources Allouées**

Dépenses publiques en éducation (en % du PIB ou du budget total) : Cet indicateur fournit une vue d'ensemble sur les priorités gouvernementales en matière d'éducation.

Taux d'affectation des ressources pédagogiques par école : Évalue comment les ressources sont distribuées entre les établissements scolaires, ce qui peut affecter directement la qualité de l'éducation.

- **Conclusions**

Cette visite a été une occasion précieuse pour :

- **Découvrir les pratiques exemplaires** de l'UNICEF en matière de gestion de la qualité et de techno-pédagogie.
- **Explorer des projets innovants**, tels que le « Game Changer Coalition » et « U-Report », qui démontrent l'impact transformateur des technologies sur l'éducation.
- **Identifier des pistes d'amélioration**, en s'inspirant des outils, cadres, et méthodologies adoptées par l'UNICEF.

- **Remerciements**

Nous remercions chaleureusement Mme Yasmine Smires et toute l'équipe du bureau UNICEF à Rabat pour leur accueil chaleureux, leur disponibilité, et leur partage d'expériences enrichissant. Leur engagement envers la qualité et l'équité éducative est une véritable source d'inspiration.

UNESCO

Présentation générale

L'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) est une agence spécialisée des Nations Unies, créée en 1945. Elle a pour mission de promouvoir la paix et la sécurité à travers la coopération internationale dans les domaines de l'éducation, des sciences, de la culture et de la communication. L'UNESCO vise à construire des sociétés inclusives et équitables en encourageant le dialogue interculturel et la préservation du patrimoine mondial.

- *Création et Vision de l'UNESCO au Maroc*

Le Maroc est membre de l'UNESCO depuis 1956. Le bureau de l'UNESCO à Rabat, établi en 1991, coordonne les initiatives de l'organisation dans plusieurs pays de la région (Maroc, Algérie, Mauritanie et Tunisie).

La vision de l'UNESCO au Maroc s'aligne sur son mandat global : bâtir un avenir durable en favorisant l'éducation, la préservation du patrimoine, le développement scientifique et l'accès équitable à l'information.

- *Histoire et Contexte de l'UNESCO au Maroc*

- **Implantation locale :** Dès les années 1950, l'UNESCO a apporté son expertise pour la sauvegarde du patrimoine marocain et la promotion de l'éducation.
- **Évolution des priorités :** Les premières initiatives se sont concentrées sur l'éducation pour tous et la protection des sites historiques, avant de s'élargir à des projets de développement durable et d'inclusion numérique.
- **Partenariats stratégiques :** L'UNESCO collabore avec des institutions marocaines (ministères, universités) et des organisations locales pour mener à bien ses projets.

- *Domaines d'Intervention au Maroc*

1. Éducation et Culture

- Promotion de l'éducation pour tous :
 - Soutien à la scolarisation dans les zones rurales et marginalisées.
 - Formation des enseignants aux méthodes pédagogiques innovantes.

2. Préservation du patrimoine culturel :

- Inscription de sites marocains sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO (par ex. la Médina de Fès, Aït Ben Haddou).
- Promotion des pratiques culturelles immatérielles (ex. gastronomie, artisanat).

2. Sciences et Développement Durable

- Gestion des ressources hydriques :
 - Programme "Man and the Biosphere" (MAB) pour protéger les écosystèmes naturels du Maroc.
- Changement climatique :
 - Sensibilisation et formation pour réduire l'impact environnemental dans les régions vulnérables.

3. Communication et Inclusion Numérique

- Accès à l'information :
 - Formation des journalistes et appui aux médias indépendants.
 - Projets d'alphabétisation numérique pour réduire la fracture technologique.
- Liberté d'expression :
 - Initiatives pour protéger les droits des journalistes et promouvoir des médias éthiques.
- **Impact de l'UNESCO au Maroc**

- Éducation :
 - Augmentation du taux de scolarisation et baisse significative de l'analphabétisme.
- Culture :
 - Conservation des sites historiques et valorisation des traditions culturelles.
- Développement durable :
 - Reconnaissance de plusieurs réserves de biosphère, telles que celle de l'Arganeraie, comme modèles de conservation et d'innovation.
- **Financement et Partenariats au Maroc**

- Sources de financement :
 - Contributions des États membres, d'organisations internationales et de donateurs privés.
- Partenariats locaux :
 - Collaboration avec des universités, des associations locales et le secteur privé pour renforcer les initiatives nationales.
- **Défis et Perspectives pour l'UNESCO au Maroc**

Défis :

- Développement inégal : Disparités dans l'accès à l'éducation et aux technologies entre zones urbaines et rurales.
- Menaces climatiques : Dégradation du patrimoine naturel due à la désertification et au réchauffement climatique.
- Manque de ressources : Insuffisance de fonds pour les projets de conservation et d'éducation.

Perspectives :

- Innovation éducative : Encourager les outils numériques et les pédagogies interactives pour un apprentissage inclusif.
- Protection accrue : Étendre la reconnaissance des sites marocains au patrimoine mondial.
- Partenariats renforcés : Mobiliser le secteur privé pour appuyer les programmes de développement culturel et durable.

- Comment Contribuer ?

1. Soutien financier : Faire des dons pour les projets éducatifs ou de conservation.
2. Bénévolat : Participer à des programmes de sensibilisation et d'éducation.
3. Plaidoyer : Promouvoir les valeurs et les initiatives de l'UNESCO auprès des communautés locales et sur les réseaux sociaux.

L'UNESCO joue un rôle clé au Maroc en encourageant l'accès équitable à l'éducation, en préservant le patrimoine exceptionnel du pays et en soutenant des initiatives pour un développement durable. Grâce à une collaboration renforcée avec les partenaires locaux et internationaux, elle contribue à bâtir un avenir inclusif et prospère pour toutes les générations marocaines.

Rapport d'entretien de l'UNESCO

Date de l'entretien : 23 décembre 2024

Format : Questionnaire en ligne

Un entretien a été réalisé auprès de l'UNESCO dans le cadre d'une étude sur le management de la qualité dans les projets techno-pédagogiques. Cet entretien visait à comprendre les pratiques, stratégies et défis rencontrés par l'organisation dans la mise en œuvre de ses projets éducatifs numériques.

- Cadre et importance du management de la qualité

L'UNESCO accorde une importance capitale à la qualité de ses projets techno-pédagogiques. L'organisation utilise un cadre de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001, complété par des standards internes alignés sur les bonnes pratiques éducatives internationales.

Les principaux objectifs des initiatives qualité sont : La réduction des inégalités d'accès à l'éducation numérique La garantie de l'accessibilité pour tous les apprenants, incluant les

populations vulnérables Le renforcement des capacités pédagogiques des enseignants
L'optimisation des ressources éducatives et technologiques

- **Projets significatifs et approche techno-pédagogique**

Deux projets majeurs illustrent l'engagement de l'UNESCO :

a. La Plateforme d'apprentissage inclusif en Afrique subsaharienne

« Dans le cadre de la Coalition mondiale pour l'éducation, l'UNESCO lance Imaginecole une plateforme régionale d'apprentissage en ligne qui mettra à la disposition de 6,6 millions d'élèves francophone de l'Afrique de l'Ouest des ressources éducatives de qualité.

Lancée le 21 décembre 2021 à Dakar, la plateforme vise à assurer la continuité pédagogique, mutualiser les ressources éducatives et renforcer les capacités des acteurs impliqués dans l'éducation à distance.

Elle vient ainsi renforcer la résilience des systèmes éducatifs face à la crise majeure provoquée par la COVID-19, et répond à une demande d'appui de la Conférence des ministres de l'éducation, des Etats et gouvernements de la Francophonie (CONFEMEN) lors de la réunion extraordinaire de son Bureau en avril dernier.

Développé dans un esprit de partenariat, Imaginecole est le résultat d'une coopération étroite avec la CONFEMEN, La Francophonie, le ministère français de l'éducation, de la jeunesse et des sports, et l'expertise de son opérateur Réseau Canopé, à travers le financement du Partenariat mondial pour l'éducation. La plateforme dispose de plus de 600 objets d'apprentissage en français, tels que des vidéos éducatives, des conseils pédagogiques et des fiches d'exemples, pour une utilisation immédiate, et dans une logique de réponse d'urgence, y inclus dans le contexte de dispositifs hybrides entre éducation à distance et en classe. Elle permettra aussi à des enseignants/concepteurs de créer des ressources éducatives directement en ligne et de les publier soit sur « Imaginecole » ou dans d'autres plateformes nationales, régionales ou internationales.

En proposant des ressources destinées à être aussi imprimées, la plateforme prend en compte la réalité de l'exclusion numérique : 8 élèves sur 10 en Afrique subsaharienne n'ont pas accès à internet.»

- Déployée au Sénégal, Mali et Niger
- Utilisation de plateformes mobiles et d'IA
- Résultat : Augmentation significative du taux de scolarisation numérique

b. Le Programme de formation numérique pour enseignants en Asie-Pacifique

«Le projet de formation numérique pour enseignants en Asie-Pacifique mis en place par l'UNESCO vise à renforcer les compétences numériques des enseignants dans cette région, en réponse aux défis croissants liés à l'intégration des technologies dans l'éducation. Voici un descriptif détaillé de ce projet :

Objectifs du Projet

Renforcer les Compétences Numériques : Fournir aux enseignants des outils et des connaissances pour utiliser efficacement les technologies numériques dans leur enseignement.

Améliorer la Qualité de l'Éducation : Utiliser les compétences numériques pour enrichir l'expérience d'apprentissage des élèves et améliorer les résultats scolaires.

Promouvoir l'Éducation Inclusive : S'assurer que tous les enseignants, y compris ceux des zones rurales et défavorisées, aient accès à la formation numérique.

Composantes du Projet

Formations en Ligne et Ateliers : Organisation de sessions de formation en ligne et d'ateliers pratiques pour enseigner aux enseignants comment intégrer les technologies dans leurs méthodes pédagogiques.

Ressources Éducatives Ouvertes : Développement et mise à disposition de ressources éducatives numériques gratuites pour aider les enseignants à concevoir leurs cours.

Mentorat et Soutien : Mise en place de programmes de mentorat où des enseignants expérimentés peuvent guider leurs collègues moins expérimentés dans l'utilisation des outils numériques.

Public Cible

Enseignants du Primaire et du Secondaire : Le projet cible principalement les enseignants travaillant dans les écoles primaires et secondaires, avec un accent particulier sur ceux qui enseignent dans des contextes défavorisés.

Formateurs d'Enseignants : Inclut également la formation de formateurs d'enseignants afin qu'ils puissent à leur tour former d'autres enseignants.

Résultats Attendus

Augmentation du Niveau de Compétence Numérique : Les enseignants devraient acquérir une meilleure maîtrise des outils numériques, ce qui se traduira par une intégration plus efficace des technologies dans leurs cours.

Amélioration des Pratiques Pédagogiques : Les enseignants seront capables d'utiliser des méthodes d'enseignement innovantes qui exploitent pleinement le potentiel des technologies numériques.

Création d'une Communauté d'Apprentissage : Établir un réseau d'enseignants qui partagent leurs expériences et leurs bonnes pratiques en matière d'utilisation des technologies dans l'éducation.

Impact Prévu

Le projet vise à transformer l'éducation dans la région Asie-Pacifique en rendant l'apprentissage plus interactif, engageant et adapté aux besoins du XXIe siècle. En améliorant les compétences numériques des enseignants, l'UNESCO espère également contribuer à la réduction des inégalités éducatives et à la promotion d'une éducation de qualité pour tous.

Ce projet s'inscrit dans le cadre plus large de l'engagement de l'UNESCO envers les Objectifs de Développement Durable (ODD), en particulier l'ODD 4, qui vise à garantir une éducation inclusive, équitable et de qualité pour tous. »

- Mis en œuvre aux Philippines et au Cambodge
- Utilisation de MOOC et d'outils interactifs
- Résultat : Renforcement effectif des compétences numériques des enseignants

- **Stratégies d'implémentation et accessibilité**

L'UNESCO privilégie une approche inclusive dans le déploiement de ses solutions technologiques :

- Utilisation de plateformes gratuites et open source
- Développement de solutions mobiles adaptées aux zones rurales
- Implémentation d'outils basés sur l'IA pour personnaliser l'apprentissage
- Déploiement d'applications légères pour les zones à faible connectivité

- **Indicateurs de Suivi Utilisés par l'UNESCO**

- **Qualité de l'Apprentissage**

Taux d'alphabétisation des jeunes et adultes : Indique le niveau d'alphabétisation dans la population, essentiel pour mesurer le succès éducatif global.

Pourcentage des enseignants formés : Mesure la proportion d'enseignants ayant reçu une formation adéquate, ce qui est crucial pour garantir un enseignement de qualité.

Évaluation des performances des élèves dans des tests standardisés (PISA, TIMSS) : Ces évaluations internationales permettent de comparer les performances académiques entre différents pays.

- **Égalité des Genres**

Ratio filles/garçons dans l'éducation primaire et secondaire : Cet indicateur évalue l'équité entre les sexes dans l'accès à l'éducation.

Taux de rétention et d'achèvement scolaire par genre : Mesure combien de filles et de garçons terminent leurs études, révélant ainsi les disparités éventuelles.

- **Infrastructure et Technologies**

Nombre d'écoles équipées en TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) : Indique le degré d'intégration technologique dans les écoles, essentiel pour préparer les élèves au monde moderne.

Accès à l'électricité et à internet dans les écoles : Mesure la disponibilité de ces ressources essentielles pour un apprentissage efficace.

- **Accès à l'Éducation Tout au Long de la Vie**

Participation des adultes aux programmes d'apprentissage tout au long de la vie : Évalue combien d'adultes s'engagent dans des programmes éducatifs continus.

Nombre de formations professionnelles accessibles : Indique la disponibilité de formations professionnelles pour améliorer les compétences et favoriser l'employabilité.

- **Inclusion et Équité**

Éducation des enfants handicapés et des minorités : Mesure comment ces groupes sont intégrés dans le système éducatif.

Proportion d'enfants bénéficiant de programmes de protection sociale liés à l'éducation : Évalue combien d'enfants reçoivent un soutien supplémentaire pour accéder à l'éducation.

- **Défis et obstacles**

Les principaux défis identifiés sont :

- Les contraintes budgétaires
- La complexité de la coordination multi-pays
- L'infrastructure numérique limitée dans certains pays partenaires
- La résistance au changement dans les contextes éducatifs traditionnels

- **Perspectives d'évolution**

L'UNESCO anticipe plusieurs évolutions majeures dans les cinq prochaines années :

- Une intégration accrue de l'IA dans les outils éducatifs
- Une personnalisation plus poussée de l'apprentissage
- Un renforcement des infrastructures numériques
- Une adaptation continue aux innovations technologiques

Conclusion

L'entretien révèle une approche structurée et ambitieuse du management de la qualité en techno-pédagogie par l'UNESCO. L'organisation démontre un engagement fort pour l'inclusion numérique et l'amélioration continue de ses projets éducatifs, malgré les défis significatifs rencontrés sur le terrain.

La priorisation des régions rurales, des zones de conflit et des apprenants aux besoins spéciaux témoigne d'une vision stratégique claire visant à réduire les inégalités éducatives à l'échelle mondiale.

Conclusion

On a exploré en profondeur les concepts fondamentaux du management de la qualité et de la techno-pédagogie, ainsi que leur application dans les projets éducatifs à travers les études de cas de l'UNICEF et de l'UNESCO. À une époque marquée par des transformations numériques rapides et une demande croissante pour une éducation inclusive et équitable, ces approches s'imposent comme des leviers stratégiques pour relever les défis actuels de l'éducation.

Le cadre théorique a permis d'établir les bases des principes clés, tels que le cycle PDCA, les normes ISO et le Total Quality Management, en mettant en lumière leur pertinence pour l'amélioration des systèmes éducatifs. L'évolution historique de ces concepts, depuis leurs origines industrielles jusqu'à leur transfert dans le domaine éducatif, illustre leur capacité d'adaptation et leur rôle dans l'innovation pédagogique.

Les études de cas pratiques de l'UNICEF et de l'UNESCO ont révélé des initiatives concrètes qui utilisent la technologie et le management de la qualité pour surmonter des défis complexes. Ces projets montrent comment les technologies numériques, associées à des cadres de gestion rigoureux, peuvent non seulement améliorer l'accès et l'équité éducative, mais aussi promouvoir des environnements d'apprentissage plus interactifs et personnalisés.

Cependant, les inégalités d'accès, les contraintes budgétaires et la nécessité de former les enseignants restent des défis majeurs. Les enseignements tirés de ces expériences soulignent l'importance d'une approche inclusive et collaborative, soutenue par des partenariats solides et des ressources adaptées.

En conclusion, ce livrable invite à repenser les pratiques éducatives en intégrant des solutions inspirées de ces modèles internationaux. Il appelle à une mobilisation collective pour promouvoir une éducation de qualité qui repose sur des principes d'amélioration continue, d'innovation technologique et d'inclusion, afin de répondre aux besoins du 21^e siècle et de contribuer à la réalisation des Objectifs de Développement Durable.

Bibliographie

Rapport de situation | UNICEF Maroc : Ce document offre une analyse détaillée de l'évolution de la situation des enfants au Maroc au cours des cinq dernières années, développée selon une approche basée sur les droits humains.<https://www.unicef.org/morocco/topics/rapport-de-situation>

Etudes et rapports | UNICEF Maroc : Cette page regroupe diverses publications et données sur la situation des enfants et des femmes au Maroc, couvrant des domaines tels que la santé, l'éducation et la protection sociale.<https://www.unicef.org/morocco/etudes-et-rapports>

Situation des enfants au Maroc | UNICEF : Une analyse approfondie de la situation des enfants au Maroc, mettant en évidence les progrès réalisés et les défis persistants dans la réalisation de leurs droits fondamentaux.<https://www.unicef.org/morocco/rapports/situation-des-enfants-au-maroc>

CARTOGRAPHIE DES ENFANTS EN INSTITUTION AU MAROC | UNICEF : Cette étude vise à collecter des données au niveau national pour déterminer le nombre d'enfants placés en institutions et connaître leur profil exact. <https://www.unicef.org/morocco/rapports/cartographie-des-enfants-en-institution-au-maroc>

Profil de la pauvreté des enfants au Maroc | UNICEF : Cette étude propose un cadre d'analyse multidimensionnel de la pauvreté des enfants adapté au contexte marocain, se focalisant sur différents groupes d'âge et identifiant les privations auxquelles ils sont confrontés.<https://www.unicef.org/morocco/rapports/profil-de-la-pauvret%C3%A9-des-enfants-au-maroc>

POLITIQUE PUBLIQUE INTÉGRÉE DE PROTECTION SOCIALE 2020-2030 | UNICEF : Ce document présente la première Politique Publique Intégrée de Protection Sociale au Maroc, élaborée en partenariat avec l'UNICEF et l'Union Européenne, visant à renforcer la protection sociale des enfants et des familles.<https://www.unicef.org/morocco/rapports/politique-publique-integree-de-protection-sociale-2020-2030>

ISO Official Website : www.iso.org

AFNOR, Normes ISO et certification qualité : www.afnor.org.

Duret & Pillet, Qualité en production, Editions d'Organisation, 1998. Juran, J.M., Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill, 1988. 4. IRD Éditions, La démarche qualité et norme ISO Henri Fayol, Administration industrielle et générale (1916).

Rapport de situation | UNICEF Maroc : Ce document offre une analyse détaillée de l'évolution de la situation des enfants au Maroc au cours des cinq dernières années, développée selon une approche basée sur les droits humains.<https://www.unicef.org/morocco/topics/rapport-de-situation>

Etudes et rapports | UNICEF Maroc : Cette page regroupe diverses publications et données sur la situation des enfants et des femmes au Maroc, couvrant des domaines tels que la santé, l'éducation et la protection sociale.<https://www.unicef.org/morocco/etudes-et-rapports>

Situation des enfants au Maroc | UNICEF : Une analyse approfondie de la situation des enfants au Maroc, mettant en évidence les progrès réalisés et les défis persistants dans la réalisation de leurs droits fondamentaux.<https://www.unicef.org/morocco/rapports/situation-des-enfants-au-maroc>

CARTOGRAPHIE DES ENFANTS EN INSTITUTION AU MAROC | UNICEF : Cette étude vise à collecter des données au niveau national pour déterminer le nombre d'enfants placés en institutions et connaître leur profil exact. <https://www.unicef.org/morocco/rapports/cartographie-des-enfants-en-institution-au-maroc>

Profil de la pauvreté des enfants au Maroc | UNICEF : Cette étude propose un cadre d'analyse multidimensionnel de la pauvreté des enfants adapté au contexte marocain, se focalisant sur différents groupes d'âge et identifiant les privations auxquelles ils sont confrontés.<https://www.unicef.org/morocco/rapports/profil-de-la-pauvret%C3%A9-des-enfants-au-maroc>

POLITIQUE PUBLIQUE INTÉGRÉE DE PROTECTION SOCIALE 2020-2030 | UNICEF : Ce document présente la première Politique Publique Intégrée de Protection Sociale au Maroc, élaborée en partenariat avec l'UNICEF et l'Union Européenne, visant à renforcer la protection sociale des enfants et des familles. <https://www.unicef.org/morocco/rapports/politique-publique-integree-de-protection-sociale-2020-2030>

<https://www.unicef.org/wca/media/7726/file/Normes-engagement-communautaire-rapport.pdf>

<https://www.unicef.org/wca/media/6291/file/Indicateurs%20de%20suivi%20de%20l'objectif%20de%20developpement%20durable%204:%20Education%20de%20qualit%C3%A9.pdf>

<https://www.unicef.org/evaluation/media/3261/file/%C3%89valuation%20de%20l'E2%80%99impact%20de%20l'E2%80%99UNICEF.pdf>

Annexe

Titre : Questionnaire : Management de la Qualité en Techno-Pédagogie - UNICEF

Description :

Ce questionnaire vise à recueillir des informations sur les pratiques de gestion de la qualité mises en œuvre par l'UNICEF dans ses projets techno-pédagogiques. Les réponses contribueront à améliorer les initiatives éducatives en faveur des enfants dans le monde entier.

Section 1 : Généralités sur le management de la qualité

1. L'UNICEF utilise-t-elle un cadre spécifique pour le management de la qualité dans ses projets techno-pédagogiques ?

Oui

Non

Précisez le cadre ou le standard utilisé : spécialiste de suivi et évaluation qui vérifie les indicateurs de qualité des projets.

2. Dans quelle mesure l'UNICEF accorde-t-elle de l'importance à la qualité des projets techno-pédagogiques ?

Très important

Important

Modérément important

Pas très important

Précisez le cadre ou le standard utilisé : on fait des projets aux jeunes et adolescents sur l'utilisation de la technologie, parmi ces projets on trouve : - gaming avec les jeunes – test d'un montage d'application sur l'hygiène des filles

3. Quels sont les principaux objectifs des initiatives qualité menées par l'UNICEF ? (Plusieurs choix possibles)

Améliorer l'accès à l'éducation pour les enfants vulnérables

Garantir l'inclusion éducative pour tous les enfants

Réduire les écarts éducatifs liés au genre, au handicap ou à la localisation

Augmenter la résilience éducative dans les zones de conflit

Autre (précisez) :

En générale : on vise la qualité, l'équité et gouvernance en éducation. Exemple : lutte contre la violence dans les environnement scolaire.

4. Quels outils l'UNICEF utilise-t-elle pour gérer la qualité des projets techno-pédagogiques ?

Normes internationales de protection de l'enfance

Cadres de développement durable

Outils internes spécifiques

Autre (précisez) : on suit des norme interne : 1- Norme du développement durable

2- Indicateur quantitatif et qualitatif qui se mis à jour annuellement en se basant sur le cadre d'action des nation unis au Maroc

5. Comment l'UNICEF évalue-t-elle la qualité des projets ? (Plusieurs réponses possibles)

Enquêtes auprès des enfants et des communautés : (on fait des focus groupe, en se basant sur des questionnaires pour un réajustement, et qui se fait avec les enfants, les jeunes, les bénéficiaires en générale)

Suivi de l'impact sur l'accès et la qualité de l'éducation : (On évalue quelque projet et l'évaluation d'impact se fait après 5ans)

Analyses de l'inclusion et de l'égalité des chances

Évaluation de l'impact psychosocial

Autre (précisez) : - a la fin de chaque projet on fait appel a des experts pour évaluer la performance du projet.

- On réalise un revu demi annuel et annuel qui regroupe nos partenaires pour conclure nos points fort et les points a améliorer

Section 2 : Pratiques techno-pédagogiques

1. Présentez deux projets techno-pédagogiques significatifs récemment mis en œuvre par l'UNICEF :

Projet 1 :

- Nom du projet : **Game Changers Coalition**
- Objectif principal : **Sensibilisation et développement des compétences des filles dans la construction des jeux vidéos.**
- Pays ou régions concernés : **Maroc, Combodia, Kazakhstan, Brésil, Arménie, Inde**
- Début de projet : **2024**
- Cible : **Filles des foyers féminins**
- Partenaire : **Ministère de la jeunesse, de la culture et de la communication**
- Outil utilisé : **Plateforme intitulé « Construct »**
- Technologies utilisées : **les Ordinateurs**
- Principaux résultats : **formation de 200 filles compétentes à construire des jeux vidéos présentant le patrimoine marocain**

Projet 2 :

- Nom du projet : **U-report**
- Objectif principal : **Etendre la voix des jeunes**
- Pays ou régions concernés : **40 payes**
- Début de projet : **2020- 2021**
- Cible : **les jeunes**
- Technologies utilisées : **plateformes en ligne**

2. Résultats principaux : Comment l'UNICEF sélectionne-t-elle les outils ou plateformes technologiques pour ses projets éducatifs ?

Analyse des besoins des enfants dans différents contextes

Recommandations d'experts en éducation et protection de l'enfance

Contraintes budgétaires

Adaptabilité aux contextes locaux

Autre : _____

3. Les outils technologiques déployés par l'UNICEF sont-ils adaptés aux besoins spécifiques des enfants ?

Très bien adaptés

Assez bien adaptés

Peu adaptés

Pas du tout adaptés

4. Quels types de contenus l'UNICEF développe-t-elle principalement ?

- Contenus éducatifs en ligne
- Jeux éducatifs interactifs
- Ressources d'apprentissage pour l'éducation en situations d'urgence
- Outils de soutien psychosocial
- Autre (précisez) : **on développe des guides papier et les curriculums**

5. Comment les outils techno-pédagogiques de l'UNICEF prennent-ils en compte les besoins des enfants en situation de vulnérabilité ?

- Adaptation aux enfants handicapés
- Contenus multilingues
- Supports pour les enfants dans les zones de conflit
- Outils d'apprentissage autonome
- Autre (précisez) :

Section 3 : Suivi et amélioration continue

1. Quels indicateurs de performance utilisez-vous pour évaluer vos projets techno-pédagogiques ?

- Taux de participation des enfants
- Progression de l'apprentissage
- Impact sur la réduction des inégalités éducatives
- Feedback des communautés et des enfants
- Autre : **- Indicateur par projet et autres pour l'évaluation**

2. Comment l'UNICEF évalue-t-elle l'impact à long terme de ses initiatives techno-pédagogiques ?

3. Quels sont les principaux défis rencontrés dans la mise en œuvre de projets techno-pédagogiques ?

Section 4 : Perspectives et recommandations

1. Quelles technologies émergentes l'UNICEF considère-t-elle comme les plus prometteuses pour l'éducation des enfants ?
2. Comment l'UNICEF prévoit-elle de renforcer l'inclusivité numérique dans ses futurs projets ?
3. Quelles sont les stratégies envisagées pour étendre l'impact des projets techno-pédagogiques dans les régions les plus défavorisées ?
4. Cette organisation a-t-elle envisagé de proposer des projets techno-pédagogiques ? Pourquoi ou pourquoi pas ? : on ne propose pas des projets techno-pédagogiques parce que on suit la vision et le plan du ministère

Remerciements :

Merci pour votre participation ! Vos réponses aideront à soutenir les initiatives globales de l'UNICEF en matière d'éducation et de protection de l'enfance.

Questionnaire : Management de la Qualité en Techno-Pédagogie - UNESCO

Description :

Ce questionnaire vise à recueillir des informations sur les pratiques et stratégies de gestion de la qualité mises en œuvre par l'UNESCO dans ses projets techno-pédagogiques. Les réponses aideront à identifier les bonnes pratiques et à améliorer les initiatives éducatives à l'échelle mondiale.

Section 1 : Généralités sur le management de la qualité

1.L'UNESCO utilise-t-elle un cadre spécifique pour le management de la qualité dans ses projets techno-pédagogiques ?

Oui

Non

Si oui, précisez le cadre ou le standard utilisé : ISO 9001 ou cadre interne basé sur les bonnes pratiques éducatives internationales.

2.Dans quelle mesure l'UNESCO accorde-t-elle de l'importance à la qualité des projets techno-pédagogiques ?

Très important

Important

Modérément important

Pas très important

3. Quels sont, selon vous, les principaux objectifs des initiatives qualité menées par l'UNESCO ? (Plusieurs choix possibles)

Réduction des inégalités d'accès à l'éducation numérique

Garantie de l'accessibilité pour tous les apprenants, y compris les populations vulnérables

Renforcement des capacités pédagogiques des enseignants

Optimisation des ressources éducatives et technologiques

Autre (précisez) : _____

4. Quels outils l'UNESCO utilise-t-elle pour gérer la qualité des projets techno-pédagogiques ?

Normes internationales (ISO, SCORM, etc.)

Outils internes spécifiques

Autre (précisez : _____)

5. Comment l'UNESCO évalue-t-elle la qualité des projets ? (Plusieurs réponses possibles)

Enquêtes auprès des bénéficiaires (enseignants, apprenants, gouvernements)

Tests et simulations des outils technologiques

Analyses statistiques des résultats éducatifs

Autre (précisez : _____)

6. Pensez-vous que la qualité des outils numériques déployés par l'UNESCO influence directement les résultats d'apprentissage ?

Oui

Non

Section 2 : Pratiques techno-pédagogiques

1. Présentez deux projets techno-pédagogiques significatifs récemment mis en œuvre par l'UNESCO :

Projet 1 :

- Nom du projet : Plateforme d'apprentissage inclusif en Afrique subsaharienne
- Objectif principal : Améliorer l'accès à l'éducation numérique.
- Pays ou régions concernés : Sénégal, Mali, Niger
- Technologies utilisées : Plateformes mobiles, IA.
- Résultats principaux : Augmentation du taux de scolarisation numérique.

Projet 2 :

- Nom du projet : Formation numérique pour enseignants en Asie-Pacifique
- Objectif principal : Renforcer les compétences pédagogiques numériques.
- Pays ou régions concernés : Philippines, Cambodge
- Technologies utilisées : MOOC, outils interactifs.
- Résultats principaux : Augmentation des capacités d'enseignement numérique.

2. Comment l'UNESCO sélectionne-t-elle les outils ou plateformes technologiques pour ses projets éducatifs ?

- Analyse des besoins des pays partenaires
- Consultation d'experts pédagogiques et technologiques
- Disponibilité budgétaire dans les projets
- Conformité aux standards internationaux
- Autre : _____

3. Les outils technologiques déployés par l'UNESCO sont-ils adaptés aux besoins spécifiques des apprenants ?

- Très bien adaptés
- Assez bien adaptés
- Peu adaptés
- Pas du tout adaptés

4. Intégrez-vous régulièrement des innovations technologiques dans vos projets éducatifs ?

- Toujours
- Souvent
- Rarement
- Jamais

5. Quels types de contenus l'UNESCO développe-t-elle principalement ?

- Cours en ligne (MOOC)

- Vidéos éducatives
- Simulations immersives (VR, AR)
- Outils interactifs pour l'apprentissage personnalisé
- Autre (précisez : _____)

6. Dans quelle mesure les outils techno-pédagogiques de l'UNESCO répondent-ils aux besoins des apprenants ?

- 1 (Très insuffisant)
- 2 (Insuffisant)
- 3 (Acceptable)
- 4 (Satisfaisant)
- 5 (Excellent)

7. Les outils et plateformes pédagogiques de l'UNESCO prennent-ils en compte les apprenants en situation de handicap ?

- Oui, complètement
- Partiellement
- Non

Si non, pourquoi ?

8. Quelles mesures l'UNESCO prend-elle pour garantir l'accès des outils éducatifs aux régions défavorisées ?

- Distribution de matériel technologique adapté
- Développement de contenus éducatifs à faible coût
- Formation des enseignants locaux sur l'utilisation des outils
- Autre (précisez : _____)

9. Quels types d'outils ou plateformes technologiques sont privilégiés dans les projets UNESCO pour répondre aux besoins des pays partenaires ? (Choix multiple : plateformes gratuites, solutions mobiles, IA, autre.)

- Plateformes gratuites (par exemple, Moodle ou d'autres solutions open source).
- Solutions mobiles pour garantir l'accès dans les régions rurales.
- Outils basés sur l'intelligence artificielle (IA) pour personnaliser l'apprentissage.
- Applications légères nécessitant peu de bande passante.

10. L'UNESCO priorise-t-elle des régions ou des groupes spécifiques dans ses initiatives éducatives numériques ? (Choix multiple : régions rurales, zones de conflit, apprenants avec besoins spéciaux, autre.)

- **Régions rurales** pour combler les écarts d'accès à l'éducation.
- **Zones de conflit** afin d'assurer une continuité pédagogique.
- **Apprenants avec besoins spéciaux** pour favoriser l'inclusivité.
- Populations marginalisées, notamment les femmes et les jeunes en mobilité.

Section 3 : Suivi et amélioration continue

1. Quels indicateurs de performance l'UNESCO utilise-t-elle pour évaluer ses projets techno-pédagogiques ?

- Taux de participation des apprenants aux formations numériques
- Taux de réussite des apprenants aux cours numériques
- Feedback des gouvernements partenaires, enseignants et apprenants
- Retour sur investissement (ROI) des outils technologiques
- Autre :

2. Disposez-vous d'un processus structuré pour améliorer continuellement la qualité de vos projets ?

- Oui
- Non

Si oui, décrivez brièvement ce processus : Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act) pour évaluation continue.

3. Quels sont les principaux obstacles rencontrés par l'UNESCO dans l'évaluation de ses projets techno-pédagogiques ? (Cochez tous les éléments pertinents)

- Manque de ressources humaines ou financières
- Données insuffisantes ou peu fiables
- Infrastructure numérique limitée dans certains pays partenaires
- Résistance au changement dans les contextes éducatifs traditionnels
- Autre :

4. Quels mécanismes sont mis en place par l'UNESCO pour évaluer l'impact des formations numériques sur les populations marginalisées ?

Réalisation d'enquêtes et d'études de cas.

5. Dans quelle mesure les projets de l'UNESCO contribuent-ils à réduire l'écart numérique mondial ? (Échelle linéaire de 1 à 5.)

Section 4 : Perspectives et recommandations

1. Quels sont les principaux points forts des projets techno-pédagogiques de l'UNESCO ?

- Approche inclusive et orientée résultats.
- Adaptabilité aux besoins locaux.

2. Quelles améliorations proposeriez-vous pour renforcer la qualité de ces projets ?

- Renforcement des infrastructures numériques.
- Intégration accrue des innovations.

3. Selon vous, quelles seront les évolutions majeures du management de la qualité en techno-pédagogie dans les cinq prochaines années ?

- Augmentation de l'IA dans les outils éducatifs.
- Plus grande personnalisation de l'apprentissage.

4. Quels défis spécifiques l'UNESCO rencontre-t-elle dans la mise en œuvre de ses projets techno-pédagogiques ?

- Budgets limités.
- Coordination multi-pays.

Remerciements :

Merci pour votre participation ! Vos réponses aideront à soutenir les initiatives globales de l'UNESCO en matière de qualité dans l'éducation numérique.