# Garantie de la qualité et Ressources éducatives libres de droit

**Bruno Curvale**

*Ex président d'ENQA*

Expert de Bologne

Chargé de programmes enseignement supérieur

Centre International d'Etudes Pédagogiques

# Thèmes abordés dans la présentation

- **ENQA**
- **Pourquoi la garantie de qualité**
- **Les processus de convergence européens**
  - *Bologne*
  - *Copenhague*
- **Les « standards européens »**
- **Enjeux, tendances, défis**

# ENQA

Réseau créé en 2000 *“European Network for Quality Assurance in Higher Education”* ; Association depuis 2004

Financée par la Commission européenne et ses membres

Ouverte aux agences d’évaluation et d’accréditation de l’EEES

37 membres de plein droit, dont la CTI et l’AERES

11 membres candidats

Des associées et affiliées dont l’IGAENR ou le réseau ECA (European Consortium for Accreditation)

Membre consultatif du groupe de suivi de Bologne

Le porte parole des agences d’évaluation et d’accréditation européennes

Des relations avec les autres réseaux régionaux d’agences ANQAHE, APQN… ou internationaux (INQAAHE)

# Pourquoi “la garantie de de la qualité”

- Une problématique qui accompagne, depuis le milieu des années 80, des transformations majeures des enseignements supérieurs :
  - La démocratisation ;
  - La massification ;
  - L’internationalisation ;
  - L’autonomisation.

- Un élément de réponse à des interrogations majeures sur :
  - L’articulation autonomie des établissements / politique nationale ;
  - La gouvernance des établissements ;
  - L’amélioration, la conservation, la garantie de la qualité ;
  - La responsabilité sociale des établissements ;
  - Le progrès ou la capacité d’adaptation des sociétés ;
  - Les finalités de l’enseignement supérieur lui-même.

# Le processus de Bologne

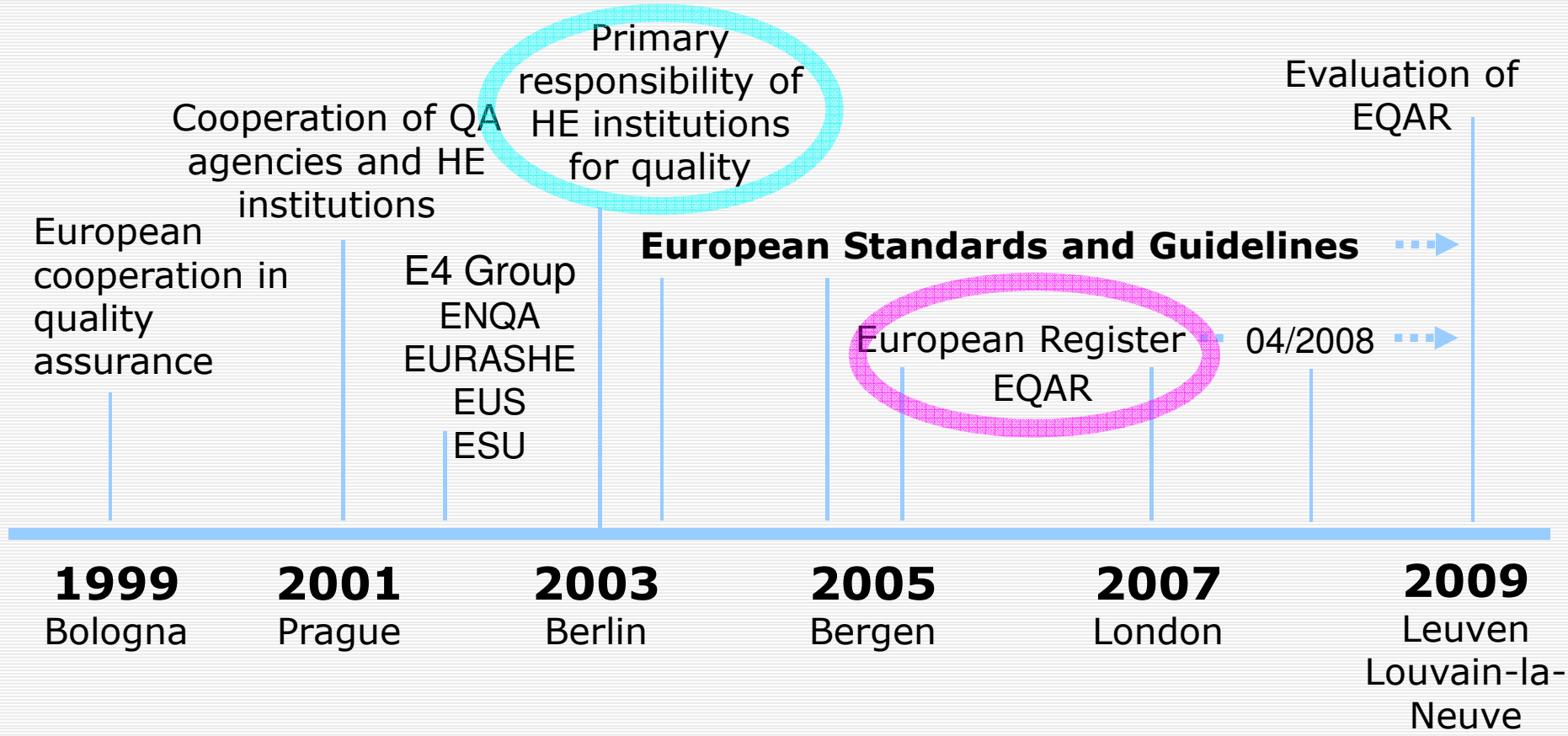
## La Sorbonne 1998

L'enseignement supérieur au centre des politiques d'État
La démocratisation de l'enseignement supérieur
La césure L M (Articulation Processus de Bologne - Stratégie de Lisbonne)
L'internationalisation de l'enseignement supérieur

## Le processus de Bologne

Un processus pan européen et "intergouvernemental"
Recherche de l'attractivité et de la compétitivité
La mobilité comme but et moyen
    Étudiants, enseignants
L'interopérabilité des systèmes d'enseignement supérieur
    L M D, ECTS, diplômes en partenariat international (*joint degrees*),
Supplément au diplôme (annexe descriptive)

**Processus de Bologne et dimension européenne de la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur: Principales étapes et réalisations**






*Source : Colin Tuck, E4, B. Curvale*

# Les références européennes pour la garantie de la qualité (ESG)

Conçues par ENQA en consultation avec EUA, EURASHE et ESU

Approuvées par la conférence ministérielle de Bergen en 2005

Elles sont centrées sur la qualité de la formation des étudiants

Elles introduisent un système d'évaluation des agences par les pairs

- Evaluation cyclique des agences, basée sur les ESG, tous les 5 ans pour : Accès et/ou reconfirmation de la qualité de membre de plein droit d'ENQA ; et/ou pour que l'agence soit listée ou relistée dans EQAR

Des références internationalement acceptées pour la qualité:

- Des activités de formation des établissements
- De l'organisation du travail et des activités des agences
- De l'évaluation externe des agences

**Les dispositifs d'évaluation évoluent en direction de l'évaluation des mécanismes interne de garantie de la qualité**

# Le processus de Copenhague

Processus Union européenne

Rapprochement emploi formation

Recherche d'une cohérence avec le processus de Bologne

Cadres nationaux de certification articulés entre eux par un cadre européen de certification (2004)

Approche compétence

Inscription des formations sur la base des résultats d'apprentissage (*Learning outcomes*)

**Les dispositifs d'évaluation évoluent en direction d'une évaluation des résultats des formations en termes de finalités professionnelles**

# Quelques leçons apprises de l'expérience

- **Pour tout objet ou action, on peut souhaiter évaluer le résultat (qualité intrinsèque) et/ou les moyens utilisés pour produire l'objet ou l'action (qualité de la mise en œuvre).**
- **La garantie de la qualité industrielle et commerciale vise à s'assurer du maintien dans le temps de la qualité négociée entre le client et le fournisseur.**
- **On peut extrapoler de l'assurance de la qualité industrielle et commerciale des approches adaptées à l'enseignement. Les objectifs et les approches doivent impérativement prendre en compte les spécificités de la formation et de la recherche, mais le cycle objectif, mise en œuvre, évaluation, remédiation est pertinent.**
- **En éducation on peut choisir d'évaluer (dire la valeur) d'un résultat ou d'un objet (un programme de formation) et/ou les mécanismes mis en place par les responsables du programme pour veiller à la qualité de la mise en œuvre du programme en question.**
- **La garantie de la qualité repose sur la responsabilité et l'adhésion des acteurs concernés.**
- **Les dispositifs de garantie de la qualité doivent être contextualisés (*fitness of purpose*) et adaptés aux objectifs visés (*fitness for purpose*).**
- **La qualité ne se décrète pas.**

# Diversité des problématiques de “la garantie de la qualité”

- Le contrôle
- L’attribution des moyens
- La reconnaissance (accréditation, habilitation, …)
- L’obligation de rendre des comptes («responsabilité sociale»)
- L’amélioration continue
- L’information des publics et des partenaires
- La recherche de la confiance
- La visibilité internationale
- La compétition (classement, labels)
- Le gain en termes de réputation ou d’image (attractivité)

# Diversité des problématiques de “la garantie de la qualité”

La régulation

- Le contrôle
- L’attribution des moyens
- La reconnaissance (accréditation, habilitation, …)
- L’obligation de rendre des comptes («responsabilité sociale»)
- L’amélioration continue
- L’information des publics et des partenaires
- La confiance (susciter la confiance)
- La visibilité internationale
- La compétition (classement, labels)
- La coopération
- Le gain en termes de réputation ou d’image

# Diversité des problématiques de “la garantie de la qualité”

- Le contrôle
- L’attribution des moyens
- La reconnaissance (accréditation, habilitation, …)
- L’obligation de rendre des comptes («responsabilité sociale»)
- L’amélioration continue
- L’information des publics et des partenaires
- La confiance (susciter la confiance)
- La visibilité internationale
- La compétition (classement, labels)
- La coopération
- Le gain en termes de réputation ou d’image

L’exercice de l’autonomie

# Diversité des problématiques de “la garantie de la qualité”

- Le contrôle
- L’attribution des moyens
- La reconnaissance (accréditation, habilitation, …)
- L’obligation de rendre des comptes («responsabilité sociale»)
- L’amélioration continue
- L’information des publics et des partenaires
- La confiance (susciter la confiance)
- La visibilité (nationale et internationale)
- La compétition (classement, labels)
- La coopération
- Le gain en termes de réputation et d’image

Le développement

## Diversité des problématiques de “la garantie de la qualité”

Régulation

Exercice de l’autonomie

Développement

## Quel(s) défi(s) ?

Distinguer mieux ce qui relève de besoins différents (et donc d'outils spécifiques qu'il faut fiabiliser et doter de « modes d'emploi »):

- L'amélioration de la qualité des activités (formation, recherche…)
- Le pilotage des établissements (qualité des décisions)
- Le pilotage des systèmes nationaux d'enseignement supérieur
- L'évaluation des objectifs et des résultats d'apprentissage
- La communication de, et sur, l'enseignement supérieur
- L'activité de promotion (amélioration et utilisation de la réputation…)
- L'information de publics différents (parties prenantes: usagers, enseignants, chercheurs, décideurs…
- La formation des publics à l'utilisation des informations produites sur l'enseignement supérieur

**Le défi est à la fois méthodologique et épistémologique**

# Quelles tendances ?

● Pas de recherche d'une homogénéisation des enseignements supérieurs

● Recherche de références communes pour décrire les finalités professionnelles des formations (*Learning outcomes*)

● Le système européen en émergence repose sur des principes à partir desquels s'organisent les relations entre acteurs responsables de leurs activités :

*- la clarification des dispositifs producteurs de jugements de valeur (audit, accréditation, classements…)*

*- la responsabilisation des acteurs (autonomie des établissements, indépendance des agences de garantie de la qualité…)*

*- le développement de relations contractuelles à tous niveaux (Etat-établissement ; étudiant-formateurs…)*

*- le dialogue entre système qualité nationaux*

*- L'affirmation de la notion de compétence (achieved learning outcomes) comme clé de l'évaluation de la qualité des certifications professionnelles et de la reconnaissance mutuelle des cadres nationaux de certifications.*

# La garantie de la qualité des ressources éducatives libres de droit

## Quelques problématiques

La qualité des ressources éducatives

Les produits

La qualité des modalités de production des ressources

Les modalités de production

La qualité de l'utilisation des ressources

La mise en œuvre

La qualité des formations

La cohérence, la pertinence, l'efficacité

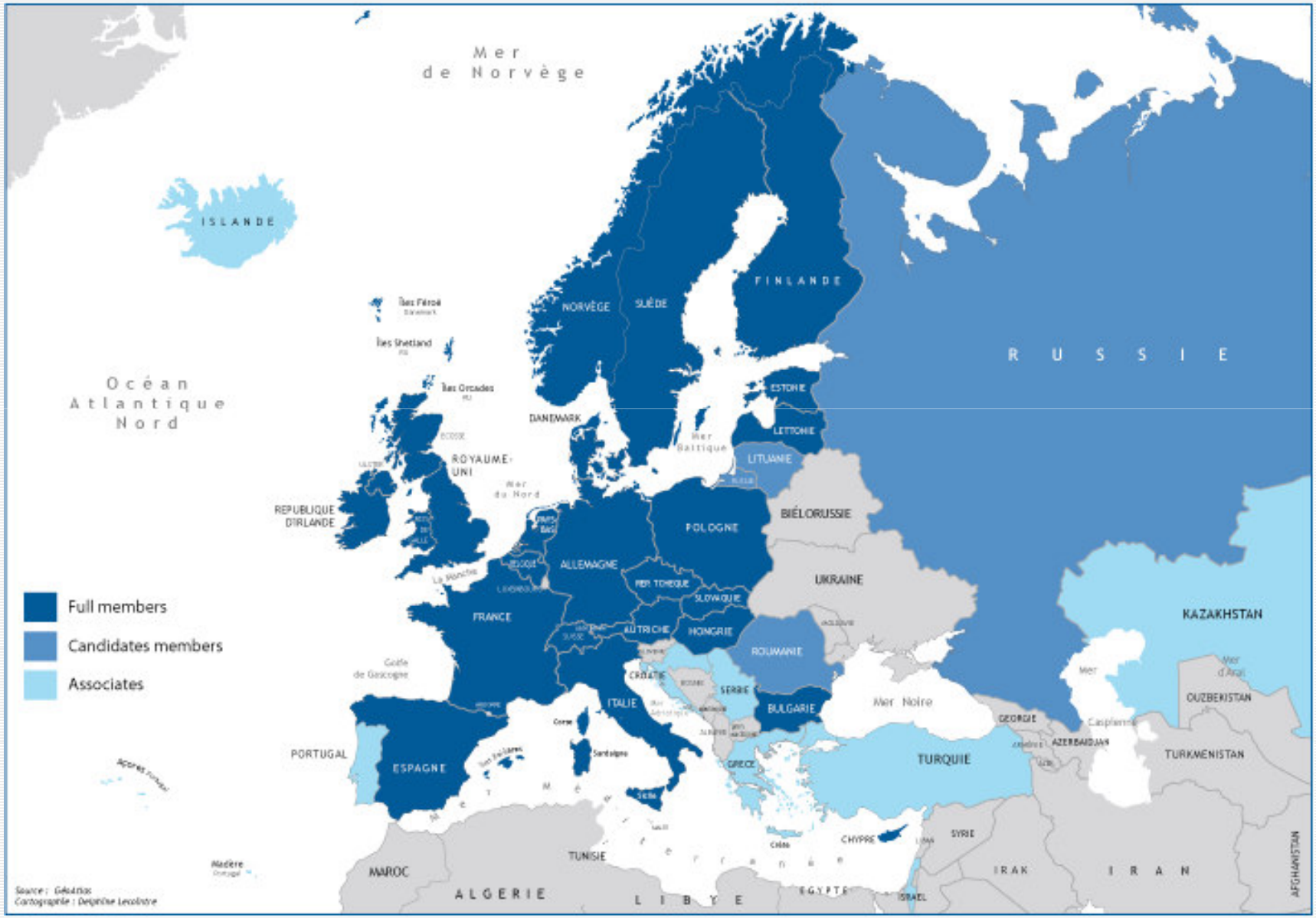
La qualité de la certification des acquis d'apprentissage

Une question cruciale pour les apprentissages formels et informels

Merci pour votre attention

curvale@ciep.fr

# ENQA et EEES - 48 agences plus des associés




*1er semestre 2009*

# Les 47 pays qui participent au Processus de Bologne

**1999**
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Slovaque, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovénie, Suède, Suisse

**2001**
Chypre, Croatie, Liechtenstein, Turquie

**2003**
Albanie, Principauté d'Andorre, Bosnie-Herzégovine, « ex-République yougoslave de Macédoine », Fédération de Russie, Vatican, Serbie

**2005**
Arménie, Azerbaïdjan, Géorgie, Moldavie, Ukraine

**2007**
Monténégro

**2010**
Kazakhstan

# Les 47 pays qui participent au Processus de Bologne

**1999**
**Allemagne**, **Autriche**, **Belgique**, **Bulgarie**, **Danemark**, **Espagne**, **Estonie**, **Finlande**, **France**, **Grèce**, **Hongrie**, Islande, **Irlande**, **Italie**, **Lettonie**, **Lituanie**, **Luxembourg**, **Malte**, Norvège, **Pays-Bas**, **Pologne**, **Portugal**, **République Slovaque**, **République tchèque**, **Roumanie**, **Royaume-Uni**, **Slovénie**, **Suède**, Suisse

**2001**
**Chypre**, Croatie, Liechtenstein, Turquie

**2003**
Albanie, Principauté d'Andorre, Bosnie-Herzégovine, « ex-République yougoslave de Macédoine », Fédération de Russie, Vatican, Serbie

**2005**
Arménie, Azerbaïdjan, Géorgie, Moldavie, Ukraine

**2007**
Monténégro

**2010**
Kazakhstan

**Le parlement européen et le conseil de l'union européenne…**

**recommandent aux États membres :**

…

4. De permettre aux établissements de l'enseignement supérieur opérant sur leur territoire de choisir, parmi les agences de garantie de la qualité ou d'accréditation figurant sur le registre européen, une agence répondant à leurs besoins et spécificités, à condition que cela soit compatible avec leur législation nationale ou que leurs autorités nationales le permettent;

5. De permettre aux établissements d'enseignement supérieur de rechercher une évaluation complémentaire de la part d'une autre agence figurant dans le registre européen afin, par exemple, de conforter leur renommée internationale;

…

***Extrait de la Recommandation du 15 février 2006 sur la poursuite de la coopération européenne visant la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur***

## The Ministers of the Bologna process countries…

they [the Ministers] agree that by 2005 national quality assurance systems should include:

- A definition of the responsibilities of the bodies and institutions involved.

- Evaluation of programmes or institutions, including internal assessment, external review, participation of students and the publication of results.

- A system of accreditation, certification or comparable procedures.

- International participation, co-operation and networking.

***Extract from the Berlin Communiqué 19th of September 2003***

# European Quality Assurance Register for Higher Education

EQAR a été créé par le groupe E4 en Belgique le 4 mars 2008

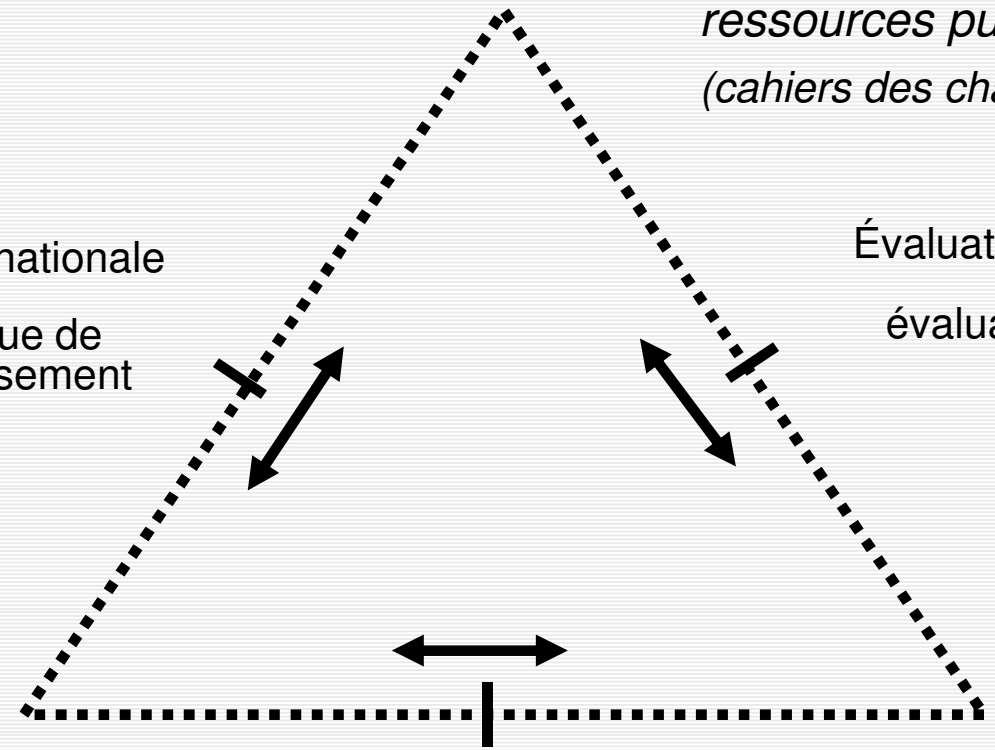
Un outil d'information (www.eqar.eu), une liste des agences qui opèrent en Europe et respectent les Références européennes

EQAR est indépendant dans ses jugements

17 agences déjà listées

Allemagne [5], Autriche [1], Belgique [2], Bulgarie [1], Espagne [3], Irlande [2], Pays-Bas/Flandres [1], Pologne [1], Roumanie [1]

## Un modèle de gouvernance



**Ministère**

*Politique nationale*

*Mise en œuvre des ressources publiques*

*(cahiers des charges)*

Politique nationale / Politique de l'établissement

Évaluation de l'opportunité / évaluation de la qualité

**Établissement**

*Autonomie institutionnelle*

Évaluation interne / évaluation externe

**Agence**

*Indépendance des jugements*

*Choix des procédures*

# Référentiel 1
# Management interne de la qualité (1/2)

**1.1 Politique et procédures pour le management de la qualité :** Les établissements doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualité et des niveaux de leurs programmes et de leurs diplômes. Ils doivent également s'engager explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualité et du management de la qualité. Pour y parvenir, les établissements doivent mettre en oeuvre et développer une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité. La stratégie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques. Elles doivent prévoir un rôle pour les étudiants et les autres parties intéressées.

**1.2 Approbation, examen et révision périodique des programmes et des diplômes :** Les établissements doivent disposer de mécanismes officiels pour l'approbation, l'examen et la révision périodiques de leurs programmes et de leurs diplômes.

**1.3 Évaluation des étudiants :** Les étudiants doivent être évalués en fonction de critères, règlements et procédures publiés et appliqués de manière systématique et constante.

# Référentiel 1
# Management interne de la qualité (2/2)

**1.4 Management de la qualité du corps enseignant :** Les établissements doivent avoir les moyens de s'assurer de la qualité et de la compétence de leurs enseignants. Ces moyens doivent être portés à la connaissance des équipes d'évaluation externe et faire l'objet de commentaires dans les rapports d'évaluation.

**1.5 Outils pédagogiques et soutien des étudiants :** Les établissements doivent s'assurer que les ressources affectées aux outils pédagogiques et au soutien des étudiants sont adéquates et adaptées à chaque programme proposé.

**1.6 Systèmes d'information** : Les établissements doivent garantir qu'ils collectent, analysent et utilisent les informations nécessaires au pilotage efficace de leurs programmes de formation et autres activités.

**1.7 Information du public :** Les établissements doivent régulièrement rendre publiques des informations à jour, impartiales et objectives, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les programmes et les diplômes qu'ils proposent.

# Référentiel 2
# Management externe de la qualité (1/2)

**2.1 Utilisation des procédures de management interne de la qualité :** Les procédures de management externe de la qualité doivent prendre en compte l'efficacité des procédures de management interne de la qualité décrites dans la première partie des *Références et lignes directrices pour la qualité dans l'EEES*.

**2.2 Mise en oeuvre des démarches de management externe de la qualité :** Les buts et objectifs des démarches de management de la qualité doivent être déterminés, avant que ces démarches soient elles-mêmes développées, par tous ceux qui en sont responsables (y compris les établissements d'enseignement supérieur) et doivent être publiés avec la description des procédures qui seront utilisées.

**2.3 Critères de décision :** Les décisions officielles résultant d'une activité de management externe de la qualité doivent être fondées sur des critères explicites, rendus publics et appliqués de manière constante.

**2.4 Processus adaptés aux objectifs :** Les démarches de management externe de la qualité doivent être conçues de manière à garantir la réalisation des buts et objectifs qui leur sont assignés.

# Référentiel 2
# Management externe de la qualité (2/2)

**2.5 Communication des résultats :** Les rapports doivent être publiés et écrits dans un style clair et adapté au lectorat visé. Toutes les décisions, signalements de bonnes pratiques et recommandations contenus dans le rapport doivent être faciles à trouver par le lecteur.

**2.6 Procédures de suivi :** Les démarches de management de la qualité faisant état de recommandations d'action ou qui doivent être suivies par un plan d'action doivent comporter une procédure prédéterminée de suivi mise en place de manière systématique.

**2.7 Évaluations périodiques :** Les démarches de management externe de la qualité des établissements et/ou des programmes doivent être entreprises de manière cyclique. La longueur du cycle et les procédures d'évaluation à suivre doivent être clairement définies et publiées au préalable.

**2.8 Analyses de portée générale :** Les agences de management externe de la qualité doivent produire périodiquement des rapports de synthèse qui décrivent et analysent les enseignements issus de leurs travaux, évaluations, contrôle, etc.

# Référentiel 3
# Management externe de la qualité des agences (1/2)

**3.1 Utilisation des démarches de management externe de la qualité pour l'enseignement supérieur :** Le management externe de la qualité des agences doit prendre en compte l'existence et l'efficacité des procédures de management externe de la qualité décrites dans la partie 2 de ce rapport.

**3.2 Statut officiel :** Les agences doivent être officiellement reconnues, par des autorités publiques compétentes dans l'EEES, comme des agences responsables pour le management externe de la qualité et être dotées d'un statut légal. Elles doivent respecter les exigences des législations en vigueur dans le cadre desquelles elles opèrent.

**3.3 Activités :** Les agences doivent exercer des activités de management externe de la qualité (au niveau institutionnel ou au niveau des programmes) sur une base régulière.

**3.4 Ressources :** Les agences doivent disposer de ressources adaptées, tant au plan humain que financier, de manière à organiser et à mener leurs travaux de façon efficace et rentable, et à assurer le développement de leurs méthodes et procédures.

**3.5 Définition des objectifs poursuivis :** Les agences doivent avoir des missions et des objectifs clairs et explicites, présentés dans une déclaration publique.

# Référentiel 3
# Management externe de la qualité des agences (2/2)

**3.6 Indépendance :** Les agences doivent être indépendantes à double titre, de façon à exercer leur responsabilité propre en toute autonomie, et pour que les conclusions et recommandations avancées dans leurs rapports ne puissent être influencées par des tierces parties, tels les établissements d'enseignement supérieur, les ministères ou autres acteurs intéressés.

**3.7 Critères et méthodes du management externe de la qualité utilisés par les agences :** Les méthodes, critères et procédures utilisés par les agences doivent être prédéfinis et rendus publics. Ces procédures doivent normalement comprendre :

- auto-évaluation, ou procédure équivalente, réalisée par l'établissement ou le programme objet de la démarche de management de la qualité ;
- une évaluation externe par un groupe d'experts, faisant appel, en tant que de besoin, à un (ou des) étudiant(s), et des visites sur place décidées par l'agence ;
- la publication d'un rapport intégrant toutes les décisions, recommandations ou autres résultats officiels ;
- une procédure de suivi pour évaluer les actions entreprises par l'instance faisant l'objet de la démarche de management de la qualité au regard des recommandations inscrites dans le rapport.

**3.8 Procédures pour satisfaire à l'obligation de rendre compte :** Les agences doivent avoir des procédures leur permettant de satisfaire à l'obligation de rendre compte de l'exercice de leur mission