

Document de politique d'ENQA sur les outils de transparence

(Adopté le 4 mars 2011)

Synthèse

Les établissements d'enseignement supérieur (EES) observent un intérêt croissant de la part des étudiants, de toutes les parties prenantes et du public en général à obtenir des informations détaillées et fiables sur les programmes d'études, le corps enseignant et les établissements d'enseignement supérieur et en particulier sur la qualité, tant au niveau des programmes que des établissements.

Un examen plus approfondi de cet intérêt constamment croissant démontre que celui-ci couvre un large éventail de besoins spécifiques dépendant des attentes propres à chaque partie prenante, en particulier aux étudiants et aux autorités publiques.

Par conséquent, il serait trompeur de supposer une vision partagée sur la notion d'information pertinente sur l'enseignement supérieur et de supposer une compréhension commune du rôle et de la signification des «informations fiables» et de la «transparence». La transparence ne peut pas être considérée comme unidimensionnelle. La différenciation porte sur le but pour lequel les renseignements sont demandés, ce qui détermine, par conséquent, le type d'information nécessaire. En principe, les informations sont demandées aux fins suivantes:

- choisir un programme;
- choisir un établissement;
- prendre des décisions stratégiques au niveau des établissements et du système;
- établir la confiance du public dans la capacité des établissements d'enseignement supérieur.

Les différents types d'informations peuvent donc être distingués comme suit:

- Des informations sur le profil et la qualité des programmes et qualifications;
- Des informations sur la performance et le potentiel des établissements;
- Des informations sur la performance globale et le potentiel des systèmes d'enseignement supérieur.

En particulier, la distinction entre performance et potentiel comme deux caractéristiques de la qualité est pertinente en ce qui concerne le type et la source des informations.

Les outils de transparence et leur rôle par rapport à l'information sur l'enseignement supérieur

Les outils de transparence de Bologne

Il est à noter que la *transparence* dans l'enseignement supérieur et les outils pour la créer ne sont pas un sujet nouveau dans le débat sur l'évolution du Processus de Bologne. Bien au contraire, le Processus de Bologne peut même être considéré comme un facteur majeur contribuant à accroître la transparence dans l'enseignement supérieur européen, notamment par l'introduction d'outils de transparence tels que les Cadres des qualifications, le Supplément au diplôme et l'ECTS.

Classements

Les classements énumèrent certains groupes d'établissements d'enseignement supérieur, classés de façon comparative en fonction d'indicateurs communs de performance. Ce faisant, les classements offrent un aperçu comparatif au niveau du système, ce qui permet de comprendre la performance d'un système d'enseignement supérieur dans son ensemble et des établissements les uns par rapport aux autres.

Le projet intitulé Classification des établissements européens d'enseignement supérieur (CEIHE) met au point un outil pour décrire la diversité croissante de l'enseignement supérieur européen. Cet outil permettra aux parties prenantes de discerner les différentes missions et profils des établissements d'enseignement supérieur. Le classement sera multidimensionnel, non-hiérarchique et descriptif plutôt que prescriptif.

Procédures de management de la qualité

Les procédures de management de la qualité externe peuvent couvrir un large éventail de processus conçus pour suivre, maintenir et améliorer la qualité. En principe, le management de la qualité vise deux objectifs principaux: l'amélioration et la responsabilisation. Deux caractéristiques principales du type de renseignements fournis par le management de la qualité sont:

- Le lien entre les démarches et la performance/qualité;
- Le lien entre l'évaluation de la qualité, le potentiel (forces et faiblesses) et les recommandations pour les actions futures.

Ainsi, le management de la qualité fournit des informations complètes sur les forces et les faiblesses et offre donc un aperçu global de la qualité d'une formation ou d'un établissement. Elle attire également l'attention sur les éventuelles améliorations futures.

Conclusion

Les outils de transparence de Bologne, le management de la qualité et les classements/classifications, bien que servant des objectifs différents, se complètent mutuellement dans une certaine mesure. Il est trompeur de les considérer comme des alternatives. Du point de vue du management de la qualité et de ses deux principaux objectifs, la responsabilisation et l'amélioration, son rapport à d'autres outils de transparence se présente comme suit:

Les outils de transparence de Bologne sont des points de référence importants. Le cadre de qualifications pour l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES) décrit le niveau et la portée des compétences acquises à l'issue de la formation. Le Supplément au diplôme décrit le profil d'une qualification et l'ECTS est un outil important pour organiser un programme d'études réaliste en matière de charge de travail global de l'étudiant, et favoriser également la mobilité.

Les classements et les classifications, en établissant un rapport entre la performance des établissements et des critères, contribuent à la fonction de responsabilisation en informant le public, mais ne concourent pas directement à l'amélioration de la qualité, fonction seconde du management de la qualité. Ainsi, les outils de classement et de classification ne doivent pas être considérés comme des outils d'assurance qualité car ils ne fournissent pas d'informations sur le potentiel de développement futur, bien que les établissements puissent tirer des conclusions à partir des classements. Ils pourraient plutôt être considérés comme fournisseurs d'un certain type d'information utile au management de la qualité. D'un autre côté, il est vrai que le management de la qualité peut fournir une objectivation quantitative de la performance d'un programme ou d'un établissement à des fins de comparaison, même si ce n'est pas l'objectif central.

Document de politique d'ENQA sur les outils de transparence

Introduction

Les établissements d'enseignement supérieur (EES) observent un intérêt croissant de la part des étudiants, de toutes les parties prenantes et du public en général à obtenir des informations détaillées et fiables sur les programmes d'études, le corps enseignant et les établissements d'enseignement supérieur et, en particulier, sur la qualité, tant au niveau des programmes que des établissements.

En outre, dans l'arène politique, les informations sur l'enseignement supérieur figurent désormais en tête de l'ordre du jour, notamment suite au débat sur l'apport, réel ou non, des classements face à cette demande d'informations fiables. Même dans le cadre du Processus de Bologne, la question des classements a été reprise. Toutefois, dans le communiqué de Leuven/Louvain-la-Neuve de 2009, le concept des outils de transparence a été introduit pour éviter la controverse.

Le but de ce document de politique est d'examiner la nature et le but de ces outils de transparence et en particulier leur relation vis-à-vis du management de la qualité. Ce document fait suite à l'atelier organisé par l'ENQA et l'Observatoire de la Magna Charta de Bologne, en Italie, pour débattre de la signification qu'ont le management de la qualité et les outils de transparence pour les parties impliquées et les acteurs dans les domaines du management de la qualité et des outils de transparence.

1. Informations sur l'enseignement supérieur: Qui demande des informations transparentes et dans quel but?

Il n'est pas surprenant qu'un examen plus attentif à l'intérêt constamment croissant envers les informations détaillées et fiables sur l'enseignement supérieur démontre que cet intérêt couvre un large éventail de besoins spécifiques dépendant des attentes propres à chaque partie prenante. Par conséquent, les débats portant sur la demande d'«informations» et la façon d'y répondre doivent en premier lieu se concentrer sur la question de savoir qui demande des informations transparentes et dans quel but.

Ce qui suit résume et représente ostensiblement les intérêts distinctifs de chaque partie impliquée afin de mieux comprendre les différents points de vue.

1.1 Qui demande des informations transparentes?

Les étudiants

En ces temps de mobilité croissante des étudiants, d'une part, et de diversification progressive des établissements et des programmes, d'autre part, les étudiants demandent des informations fiables les aidant à choisir le programme correspondant le mieux à leurs attentes. En particulier, les étudiants demandent des renseignements sur le niveau du diplôme et le profil d'une certaine formation, ainsi que sur les conditions d'apprentissage au sens large, prenant en compte les aspects pédagogiques et sociaux. Par ailleurs, les étudiants sont intéressés par des informations fiables sur la qualité et la reconnaissance du programme.

Les établissements d'enseignement supérieur

Les établissements d'enseignement supérieur bénéficient d'une autonomie renforcée en ce qui concerne leur propre stratégie, leur profil et la mise en œuvre des programmes. En même temps, ils évoluent dans un monde de plus en plus compétitif. Les régimes de financement basés sur la performance, conjugués – dans certains pays – à la diminution des investissements dans l'enseignement supérieur, la mobilité des étudiants et les attentes croissantes à l'égard de la société et la massification de l'enseignement supérieur, entre autres, ont accru la concurrence entre les EES pour l'obtention de financement, l'attractivité des étudiants et cherchent surtout à se démarquer pour leur réputation. Ainsi, les EES demandent des informations fiables sur leur performance afin de mieux communiquer leurs décisions stratégiques et opérationnelles sur les changements futurs.

Les employeurs

Les employeurs requièrent des informations fiables pour deux raisons principales. Les informations dont ils ont besoin portent d'une part sur les programmes et les qualifications afin de mieux comprendre les aptitudes et compétences acquises par les diplômés et d'autre part, sur le profil, l'expérience et la réputation des établissements dans le domaine de la recherche et du développement, ainsi que dans le domaine de l'éducation et de la formation afin de choisir un partenaire pour des projets de collaboration et partenariats stratégiques.

Les autorités publiques et les décideurs politiques

De par leur nature, les autorités publiques et les décideurs politiques ont un intérêt évident à recevoir des informations fiables sur l'ensemble du système d'enseignement supérieur. D'une part, ces renseignements soutiennent une prise de décision politique mieux informée et

permettent, d'autre part, d'évaluer si les objectifs politiques ont été atteints, tels que l'augmentation du niveau des aptitudes et des compétences, l'amélioration de la qualité et, par conséquent, l'attractivité des programmes et des établissements pour les étudiants internationaux.

Les décideurs politiques dans de nombreux pays sont particulièrement intéressés à la performance des établissements, étant donné qu'une partie conséquente de leur financement dépend des résultats obtenus pour les indicateurs de performance.

1.2 Dans quel but?

But des renseignements

Cette brève présentation générale montre clairement qu'il serait trompeur de supposer un point de vue partagé sur la pertinence des informations relatives à l'enseignement supérieur et de supposer une compréhension commune du rôle et de la signification des «informations fiables» et de la «transparence». La transparence ne peut pas être considérée comme unidimensionnelle. La différenciation porte sur le but pour lequel les renseignements sont demandés, ce qui détermine, par conséquent, le type d'information nécessaire.

En principe, les informations sont demandées aux fins suivantes:

- choisir un programme;
- choisir un établissement;
- prendre des décisions stratégiques au niveau des établissements et du système;
- établir la confiance du public dans la capacité des EES.

Les différents types d'informations peuvent donc être distingués comme suit:

- Des informations sur le profil et la qualité des programmes et qualifications
- Des informations sur la performance et le potentiel des établissements
- Des informations sur la performance globale et le potentiel des systèmes d'enseignement supérieur.

En particulier, la distinction entre la performance et le potentiel en tant que deux caractéristiques de la qualité est pertinente en ce qui concerne le type et la source des informations.

Concurrence, diversification et autonomie sont les trois tendances interdépendantes majeures du développement dans l'enseignement supérieur qui ont un effet sur la demande en informations fiables.

Concurrence

La concurrence est devenue une force motrice majeure dans l'enseignement supérieur. Les établissements d'enseignement supérieur rivalisent de plus en plus pour l'obtention de fonds, l'attractivité des étudiants et cherchent à se démarquer pour leur réputation.

Les régimes de financement basés sur la performance, la proportion croissante du financement des tiers et la mobilité croissante des étudiants (notamment au niveau master et doctorat) amènent les EES à démontrer performance et qualité.

Diversification

La diversification est triple: premièrement, les attentes des étudiants changent, tout simplement parce que la population étudiante est de plus en plus diversifiée. Le jeune étudiant se consacrant à ses études à temps plein, provenant directement d'un lycée local ou national ne correspond plus à l'image de l'étudiant typique. Les milieux éducatifs, sociaux, culturels, linguistiques et nationaux deviennent de plus en plus variés. Il en va de même pour les demandes de programmes de formation adaptés, tels que les cursus à temps partiel, en e-learning ou dans le cadre de la formation continue. Ainsi, l'offre d'enseignement change en termes d'organisation et de structure.

Deuxièmement, les attentes des employeurs évoluent: les qualifications, compétences et aptitudes des diplômés requises par les employeurs se développent et se diversifient de plus en plus rapidement. Les exigences des employeurs peuvent se trouver en opposition avec la mission éducative des EES.

Troisièmement, les attentes de la société en général changent. Les établissements d'enseignement supérieur ne sont pas seulement invités à offrir un enseignement universitaire aux étudiants et à mener des recherches purement théoriques ou appliquées. On leur demande également de contribuer de manière significative à relever les défis de la société et de l'humanité, allant de la protection sociale et financière et du développement culturel aux questions environnementales comme le réchauffement climatique.

Ces évolutions conduisent à la diversification de la mission, du profil et de la stratégie des établissements d'enseignement supérieur, sans oublier leur offre d'enseignement.

Autonomie des établissements d'enseignement supérieur

La troisième tendance majeure du développement de l'enseignement supérieur, à savoir l'autonomie renforcée des établissements, est étroitement liée à l'achèvement des études et à la diversification. Parallèlement à d'importantes réformes administratives dans tous les secteurs publics depuis les années 1970, les établissements d'enseignement supérieur ont reçu plus d'autonomie et de responsabilités en matière de gestion des ressources et du personnel,

ainsi que de prise de décisions académiques relatives à l'enseignement et la recherche. Cependant, l'indépendance par rapport à la réglementation d'Etat est allée de pair avec la nécessité de rendre compte de la qualité (c'est-à-dire l'efficacité et l'efficience) des services aux moyens de systèmes de comptes rendus et de management de la qualité.

Dans un système d'enseignement supérieur diversifié et compétitif, où les établissements d'enseignement supérieur sont des acteurs autonomes, il est primordial de disposer de renseignements détaillés et fiables pour faciliter la prise de décisions éclairées, que ce soit au sujet de l'établissement auquel un futur étudiant souhaite s'inscrire, du financement lié à l'atteinte des indicateurs de performance, ou d'un partenaire adéquat pour un projet de recherche commun. En principe, les buts pour lesquels l'information est délivrée peuvent être résumés aux deux éléments suivants:

La comparaison comme élément clé de l'utilisation de l'information

En fait, les informations sur la qualité des programmes et des établissements sont davantage utilisées pour établir des comparaisons entre les programmes, plutôt que pour fournir des renseignements sur tel ou tel programme ou établissement. Naturellement, cela a un impact sur la nature et l'étendue de l'information à recueillir. Actuellement, la comparaison d'informations se fait souvent au moyen de données quantitatives.

Le développement comme élément clé de l'utilisation de l'information

Dans un système d'enseignement supérieur de plus en plus compétitif et diversifié, le sens et la pertinence de la qualité en tant que telle changent: la qualité de l'enseignement supérieur n'est pas seulement le fruit de la motivation intrinsèque des enseignants et des chercheurs, ni ne doit-elle être démontrée comme une question de responsabilité. Dans un domaine hautement concurrentiel, la qualité de l'enseignement supérieur est devenue un facteur de succès clé pour les établissements d'enseignement supérieur. Les indicateurs de performance des EES dans ce sens sont bien connus. Parmi eux figurent entre autres:

- Taux de réussite / succès de l'insertion professionnelle
- Résultat de l'activité de recherche
- Acquisition des fonds de tiers
- Efficacité/efficience sur le plan financier
- Nombre de prix Nobel/autres prix décernés.

Ainsi, les informations sur la qualité sont devenues la source principale des décisions de gestion au niveau des programmes et des établissements.

Pour conclure, les informations transparentes et fiables sur la qualité des programmes et des établissements sont des conditions préalables au développement de ces derniers, à l'amélioration de la qualité et à la capacité de satisfaire à l'obligation de rendre compte.

2. Informations sur l'enseignement supérieur: quels outils pour quel type d'information?

2.1 Les outils de transparence de Bologne

Il est à noter que la transparence dans l'enseignement supérieur et les outils pour la créer ne sont pas un sujet nouveau dans le débat sur l'évolution du Processus de Bologne. Bien au contraire, le Processus de Bologne peut même être considéré comme un facteur majeur contribuant à accroître la transparence dans l'enseignement supérieur européen, dès le début et tout au long du processus. L'objectif central du Processus de Bologne, tel que qu'énoncé dans la Déclaration de Bologne, démontre que l'ensemble du processus vise à obtenir une transparence accrue. Les ministres européens chargés de l'enseignement supérieur se sont engagés à coordonner leurs politiques pour atteindre les objectifs suivants:

- L'adoption d'un système de diplômes facilement lisibles et comparables, notamment par le biais du Supplément au diplôme.
- La mise en place d'un système de crédits – comme celui du système ECTS – comme moyen approprié de promouvoir la mobilité des étudiants le plus largement possible.

Lors de la conférence ministérielle de Berlin en 2003, les ministres européens chargés de l'enseignement supérieur ont considéré la transparence comme objectif central du Processus de Bologne:

Citation (Communiqué de Berlin):

« Les ministres se félicitent des diverses initiatives prises depuis le Sommet de l'enseignement supérieur à Prague pour s'orienter vers plus de comparabilité et de compatibilité, rendre les systèmes d'enseignement supérieur plus transparents et renforcer la qualité de l'enseignement supérieur européen sur le plan national et sur le plan des institutions. »

En outre, les ministres ont nommé quatre outils de transparence fondamentaux:

Citation:

« Les ministres encouragent les États membres à élaborer un cadre de qualifications comparables et compatibles pour leurs systèmes d'enseignement supérieur. Les cadres de qualifications devraient chercher à les décrire en termes de charge de travail, de

niveau, des résultats de formation, de compétence et de profil des qualifications. Les ministres s'engagent également à élaborer un cadre global des qualifications pour l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur. [...] Ils recommandent aux établissements et aux employeurs de faire pleinement usage du Supplément au diplôme, afin de bénéficier d'une transparence et flexibilité accrues des systèmes de diplômes d'enseignement supérieur, pour stimuler l'employabilité et faciliter la reconnaissance académique en vue de la poursuite d'études. »

A Bergen, les ministres ont souligné la transparence comme l'un des deux principes sous-jacents majeurs de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES), avec la qualité:

Citation (Communiqué de Bergen):

« Au regard des succès accomplis jusqu'ici dans le cadre du Processus de Bologne, nous souhaitons établir un Espace Européen de l'Enseignement Supérieur fondé sur les principes de qualité et de transparence. »

A Londres, les ministres ont de nouveau souligné le rôle des Cadres des qualifications pour créer la transparence dans l'EEES:

Citation (Communiqué de Londres):

« Des diplômes facilement lisibles et comparables, ainsi que des informations accessibles sur les systèmes éducatifs et les cadres de qualifications constituent des prérequis pour la mobilité des personnes et la garantie d'une attractivité et d'une compétitivité constante de l'EEES. [...] Les Cadres de qualifications sont des instruments importants pour parvenir à la comparabilité et à la transparence des diplômes au sein de l'EEES et pour faciliter la circulation des apprenants à l'intérieur des systèmes d'enseignement supérieur, et d'un système à l'autre. Ils devraient également aider les EES à développer des modules et des formations fondés sur les résultats de formation et les crédits, et améliorer la reconnaissance des qualifications, ainsi que la validation des acquis, quels qu'ils soient. »

A Leuven/Louvain-la-Neuve, les ministres ont souligné le rôle du Supplément au diplôme et l'ECTS en tant qu'outils de transparence importants:

Citation (Communiqué de Leuven/Louvain-la-Neuve):

« De plus, le Processus de Bologne encourage le développement du Supplément au diplôme et du Système Européen de Transfert et d'Accumulation de Crédits pour renforcer la transparence et la reconnaissance. »

Ces outils fournissent des informations sur le type et le profil d'un programme ou d'une qualification. Ils aident les (futurs) étudiants, les employeurs et la société en général à comprendre ce que l'on peut attendre des étudiants une fois leur diplôme obtenu. Ces informations peuvent servir de base dans le choix de tel ou tel programme ou dans les processus de recrutement. De plus, ces outils favorisent la transparence au niveau du système lorsqu'il s'agit de comparer certains systèmes d'enseignement supérieur.

2.2 Classements, classifications et transparence

Le débat actuel en Europe sur les outils de transparence se concentre encore essentiellement sur les classements. Mis à part ces derniers, une autre initiative peut être regroupée sous ce terme: l'initiative en faveur d'une «Classification de l'enseignement supérieur» en Europe, financée par la Commission Européenne.

Classements

Les classements énumèrent certains groupes d'établissements qui sont classés en fonction d'indicateurs de performance numériques communs. Une caractéristique majeure de ce mode de description (et de comparaison) de la qualité d'un établissement est le fait que les renseignements fournis par le classement ne sont pas générés par l'établissement, mais plutôt par des données statistiques. Les classements ne concernent et n'analysent pas les processus institutionnels. Ainsi, ils peuvent ignorer les causes de résultats bons ou médiocres. Les classements ne tirent pas de recommandations directement des résultats. Leur objectif est le suivant: fournir un point de vue comparatif au niveau du système permettant de comprendre la performance d'un système d'enseignement supérieur dans sa globalité et des établissements les uns par rapport aux autres. Ce faisant, les classements servent en partie la fonction de responsabilité des établissements. Ils fournissent en effet au public des informations sur les aspects liés à la qualité d'un programme ou d'un établissement, principalement organisées et publiées par des revues qui servent souvent de guide aux établissements.

Bien que la portée des classements puisse différer selon l'échelle géographique à laquelle on les envisage (régionale, nationale ou mondiale), les méthodologies restent les mêmes: les données quantitatives d'une série d'indicateurs sont recueillies par des tiers, puis calculées pour chaque indicateur et, enfin, pondérées et agrégées. Plus récemment, suite aux critiques, sont apparus des classements multidimensionnels qui utilisent plusieurs types d'indicateurs afin de démontrer que la qualité d'un établissement d'enseignement supérieur a plusieurs dimensions selon le point de vue de la partie impliquée.

Aujourd'hui, les «principes de Berlin», qui ont été publiés en 2006 par CHE, UNESCO-CEPES et IHEP, forment un consensus sur les principes sous-jacents pour la conception des classements. Ils comprennent des références et des principes pour le but et les objectifs, l'élaboration et la pondération des indicateurs, la collecte et le traitement des données et, enfin, la présentation des résultats du classement. Ces principes demandent plus précisément:

- Transparence et clarté en termes d'objectif, de contexte et de données utilisées
- Approches multidimensionnelles
- Orientation vers les résultats
- Mesures d'assurance qualité visant à assurer la validité des données

Classification

Le projet intitulé Classification des établissements européens d'enseignement supérieur (CEIHE)¹, mené par le Centre d'études des politiques sur l'enseignement supérieur (CHEPS) à l'Université de Twente, tente de développer un outil pour décrire la diversité croissante de l'enseignement supérieur européen. Cet outil va permettre aux parties prenantes d'apprécier les différentes missions et profils des établissements d'enseignement supérieur.

Le projet de classification utilise des données empiriques comme caractéristique méthodologique principale qui le distingue des typologies traitant des entités conceptuelles. La classification doit être multidimensionnelle, non-hiérarchique et descriptive plutôt que prescriptive.

Les informations fournies par les classements et le projet de classification se rapportent respectivement à la performance actuelle en fonction d'indicateurs et au profil d'un établissement. En d'autres termes, les classifications décrivent la diversité horizontale et fournissent des profils institutionnels, tandis que les classements évaluent la diversité verticale au sein de catégories d'établissements et donnent des résultats axés sur la performance. De ce fait, ces outils peuvent fournir des informations pertinentes pour une meilleure compréhension de la nature même ou de l'état actuel d'un système d'enseignement supérieur. Ces informations peuvent servir de base à la formulation de politiques. En particulier, les classements peuvent également guider les décisions de financement dans la mesure où l'attribution de fonds est axée sur le rendement.

1

http://www.utwente.nl/mb/cheps/research/current_projects/Classifying%20European%20Institutions%20for%20higher%20education.doc/

2.3 Management de la qualité et transparence

Les procédures de management de la qualité externe peuvent couvrir un large éventail de démarches conçues pour suivre, maintenir et améliorer la qualité. Elles se traduisent essentiellement par des évaluations, des audits et des accréditations au niveau des programmes et/ou des établissements. En principe, le management de la qualité vise deux objectifs principaux: l'amélioration et la responsabilisation. Le management de la qualité interne se concentre naturellement sur l'amélioration de la qualité de l'enseignement et l'apprentissage, tandis que le management de la qualité externe, au mieux, répond à la fois aux exigences en matière de responsabilité des établissements vis-à-vis des parties prenantes et de la société et joue un rôle important pour le développement et l'amélioration de la qualité au sein des établissements.

Cette conception est basée sur le principe de base du management de la qualité dans l'EEES, selon lequel la responsabilité première en matière de qualité incombe à chaque établissement lui-même.

Le management de la qualité dans l'enseignement supérieur en tant que tel et l'élaboration des procédures sont fondés sur les Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (ESG), élaborées par le groupe E4. Le principal objectif de ces références et lignes directrices est de garantir des procédures effectuées avec professionnalisme à un haut niveau de qualité. Les ESG mettent en avant des principes génériques plutôt que des exigences spécifiques, et portent davantage sur ce qui devrait être fait plutôt que sur la manière de faire. Les ESG associent deux éléments, en particulier:

- Des références communes visant à garantir le professionnalisme des procédures et des agences qui ne sont plus partagées seulement au sein de l'Europe et de l'EEES mais dans un nombre croissant d'autres pays;
- La notion européenne du management de la qualité qui se fonde sur quelques principes de base:
 - Les prestataires d'enseignement supérieur ont la responsabilité première de la qualité de leur offre et de son management ;
 - Le management de la qualité interne constitue la base du système de management de la qualité dans son ensemble et ses résultats doivent être pris en compte par le management de la qualité externe ;
 - Les démarches de management de la qualité, indépendamment de la nature et de la conception de l'approche choisie, doivent assurer un rôle de développement du management de la qualité.

- L'implication de tous les acteurs concernés, y compris les étudiants et les employeurs, dans les démarches de management de la qualité et des agences d'évaluation.

Grâce à l'application des ESG aux systèmes et démarches d'assurance qualité dans les pays participant au Processus de Bologne, le management de la qualité au sein de l'EEES, tout en respectant le principe de subsidiarité, est fondé sur un ensemble largement partagé de valeurs et de principes et est exercé selon le mode européen, au moyen de processus professionnels et rigoureux impliquant toutes les parties prenantes. L'application des ESG est une réalisation majeure du Processus de Bologne.

Le but et le rôle du management de la qualité sont affectés par une concurrence croissante et la diversification de l'enseignement supérieur. Si la qualité dans l'enseignement supérieur est un facteur essentiel de réussite au plan institutionnel, les démarches d'assurance qualité ne doivent pas être considérées comme « supplémentaires » aux autres démarches clés de l'enseignement supérieur, mais devraient en faire partie intégrante. Garantir une certaine qualité ou améliorer la qualité d'une formation devient partie intégrante de la gestion courante des établissements d'enseignement supérieur. On note une tendance à passer du management de la qualité à une gestion de l'enseignement supérieur axée sur la qualité, ce qui implique que les démarches précédentes d'assurance qualité deviennent directement liées aux principaux processus de gestion.

Il en découle que le management de la qualité doit prendre en compte ces différences et prendre comme point de départ la mission et les objectifs d'un établissement particulier et recommander des améliorations pour atteindre les objectifs fixés. Cela exige soit une conception générique des procédés afin de pouvoir être appliqués à différents profils d'établissements etc., soit la diversification des démarches d'assurance qualité afin de répondre aux besoins spécifiques d'un établissement donné.

Les deux caractéristiques principales du type d'informations fournies par le management de la qualité sont les suivantes:

- Le lien entre les démarches et la performance/qualité;
- Le lien entre l'évaluation de la qualité, le potentiel (forces et faiblesses) et les recommandations pour les actions futures.

On peut dire que le management de la qualité non seulement fournit des informations complètes sur les forces et les faiblesses et donne donc un aperçu global sur la qualité d'un programme ou d'un établissement, mais il attire également l'attention sur une éventuelle amélioration future. Ainsi, le management de la qualité génère les informations nécessaires à la gestion des établissements d'enseignement supérieur, ainsi qu'à leur développement

ultérieur. Il est pertinent de remarquer que la mesure dans laquelle les résultats du management de la qualité se rapportent aux recommandations varie en fonction du type de procédure. Elle peut être plus élevée dans le cas des évaluations classiques et plus faible dans le cas des processus d'accréditation.

ENQA est bien consciente du fait qu'à l'heure actuelle, les différents acteurs et parties prenantes dans l'enseignement supérieur évaluent les deux objectifs principaux différemment. La notion de responsabilisation des établissements devient importante surtout en temps de restrictions budgétaires et lorsque l'on s'oriente vers plus d'autonomie. Cependant, plutôt que de réduire le management de la qualité à l'un des deux objectifs, ENQA soutient le développement des démarches de management de la qualité en maintenant un lien étroit entre ces deux dimensions, ce qui est manifestement aux bénéfices des établissements. Il est à craindre que, si les EES sont contraints de se focaliser sur les classements ou les outils de transparence, leurs efforts se tourneront en ce sens, plutôt que de s'attacher à construire une réelle culture de la qualité englobant à la fois l'assurance et l'amélioration.

3. Conclusion

Transparence: différents types d'informations sont nécessaires pour répondre à différents objectifs

Dans le débat actuel engagé autour de la relation entre les classements et le management de la qualité, il est fréquemment prétendu que la notion de «renseignements détaillés et fiables sur la qualité des formations, du corps enseignant et des établissements d'enseignement supérieur» est la même pour tous. Or, ce n'est pas le cas.

Tout d'abord, qu'entend-on par qualité dans l'enseignement supérieur? Les classements et le management de la qualité utilisent-ils vraiment les mêmes concepts de qualité pour un programme ou un établissement?

Deuxièmement, qu'entend-on par information? Le type d'informations fournies par les classements est-il vraiment identique à celui généré par le management de la qualité?

À propos de la qualité dans l'enseignement supérieur

Les classements/classifications fournissent des informations comparatives quant à la performance sur certains aspects d'un programme ou d'un établissement (par ex. taux de réussite des étudiants et diplômés, ou le nombre de lauréats du prix Nobel parmi le personnel). Les données recueillies par un classement contiennent rarement des informations sur la qualité des programmes ou des établissements. En fonction du type de classement, elles évaluent diverses performances afin de dresser un tableau plus exhaustif.

Le management de la qualité fournit des informations complètes sur la conformité d'un programme ou d'un établissement avec certaines références, ainsi que sur leurs forces et faiblesses. Normalement, le management de la qualité ne se limite pas à certains aspects, mais donne une vision globale.

Ainsi, les concepts sous-jacents de la qualité dans l'enseignement supérieur diffèrent grandement selon qu'il s'agit de classement/classification ou de management de la qualité.

À propos des informations

Dans le cas des classements/classifications, les informations comprennent des données agrégées susceptibles d'associer et de pondérer les données portant sur différents aspects de la performance des programmes ou établissements à un moment donné.

Dans le cas du management de la qualité, les informations comprennent la performance, les démarches internes, les facteurs de forces et de faiblesses ou la (non) conformité d'un programme ou d'un établissement avec certaines références, de même que les recommandations sur les mesures à prendre à l'avenir. Ainsi, le management de la qualité doit également remplir deux fonctions en ce qui concerne la production d'information: servir l'obligation de rendre compte et le développement. Conformément aux ESG, les membres de l'ENQA garderont à l'esprit que les rapports découlant des évaluations de la qualité doivent être adaptés à leur finalité et accessibles à un lectorat large. Par conséquent, les rapports d'évaluation interne ou externe devraient inclure une synthèse afin de s'assurer qu'ils sont accessibles aux lecteurs non avertis.

À propos de la production d'information

Lorsque les informations demandées servent à des fins de comparaison, cela a un impact sur le type et l'étendue de l'information. Ainsi, les classements et les classifications, devant facilement comparer les informations, reposent normalement sur l'examen de données quantitatives. Des informations standardisées sont nécessaires pour que tous les établissements puissent y avoir accès.

Lorsque les informations demandées servent (également ou en partie) des besoins stratégiques et de développement des établissements, comme le fait le management de la qualité, il est nécessaire de générer des informations pour chaque cas individuel. Cela va au-delà de l'agrégation de données quantitatives et résulte normalement d'une évaluation par des experts pairs.

En outre, le débat actuel sur la relation entre les classements et le management de la qualité ne prend pas en compte le rôle et la signification des outils de transparence au niveau des programmes d'études, tels que les cadres de qualifications, les suppléments au diplôme et

l'ECTS. Ces outils de transparence de Bologne jouent un rôle crucial pour la mise à disposition d'informations transparentes et fiables sur les programmes.

Conclusion

Les outils de transparence de Bologne, le management de la qualité et les classements/classifications servent des objectifs différents mais qui se recoupent partiellement, utilisent des méthodologies différentes, et fournissent différents types d'information.

Les outils de transparence de Bologne, le management de la qualité et les classements/classifications servent des objectifs différents, mais néanmoins se renforcent mutuellement dans une certaine mesure. Il est trompeur de les considérer comme des alternatives.

Du point de vue du management de la qualité et de ses deux objectifs principaux, la responsabilisation et l'amélioration, leur relation avec d'autres outils de transparence se présente comme suit:

Les outils de transparence de Bologne sont des points de référence importants pour le management de la qualité. Le cadre de qualification pour l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur décrit le niveau et la portée des qualifications que les diplômés auront obtenues au terme de leurs études. Le supplément au diplôme décrit le profil d'une qualification et l'ECTS est un outil important pour garantir une élaboration réaliste des programmes d'études en matière de charge de travail des étudiants, et favoriser également la mobilité.

En établissant un rapport entre la performance des établissements et des critères, les classements et classifications contribuent à la fonction de responsabilisation en informant le public, mais ne concourent pas à l'amélioration de la qualité, fonction seconde du management de la qualité. Ainsi, les outils des classements/classifications ne doivent pas être considérés comme des outils d'assurance qualité; en particulier, ils ne fournissent pas d'informations sur le potentiel pour l'avenir. Ils pourraient plutôt être considérés comme fournisseurs d'un certain type d'informations utiles pour le management de la qualité. D'un autre côté, il est vrai que le management de la qualité ne fournit pas nécessairement une objectivation quantitative de la performance d'un programme ou d'un établissement à des fins de comparaison.

ENQA souhaite affirmer qu'il est indispensable à l'instauration de relations de confiance que toutes les activités liées à la production d'informations sur l'enseignement supérieur au sein de l'EEES aient des objectifs et des méthodologies explicites. Celles-ci doivent être communiquées de manière transparente, afin d'éviter une interprétation erronée des objectifs

et résultats des procédures. Cela devrait concerner tous les types de fournisseurs, quel que soit leur statut et devrait être indiscutable notamment pour:

- Les informations, recommandations ou résultats d'accréditation utilisés par les décideurs responsables de l'orientation des politiques d'enseignement supérieur;
- Les informations et conseils destinés aux étudiants;
- Les évaluations et recommandations visant à aider les établissements et les programmes d'enseignement supérieur dans leurs stratégies et actions d'amélioration continue;
- Les benchmarking ou classements développés à des fins de communication externe.

Toutes les activités liées au management de la qualité dans l'enseignement supérieur ou la production d'informations sur la qualité de l'enseignement supérieur doivent respecter le principe d'adéquation aux finalités recherchées. Il est essentiel que les buts déterminent le type d'évaluation, la méthodologie et les procédures appliquées. Les décisions sur le type d'évaluation, la méthodologie et les procédures devraient être fondées sur des objectifs préalablement fixés.

Par conséquent, le débat sur les avantages et inconvénients du management de la qualité et les outils de transparence pour une meilleure information des établissements d'enseignement supérieur et des parties prenantes ne doit pas confondre les deux approches qui, en raison de la différence de leurs objectifs, méthodologies et résultats, ne sont pas en conflit l'une avec l'autre.

Les classements et classifications sont limités à la fonction de responsabilisation, alors que le management de la qualité servira toujours, de manière différente, les deux objectifs (satisfaire à l'obligation de rendre compte et améliorer la qualité). La fonction de responsabilisation étant commune aux deux approches, celles-ci peuvent donc être considérées comme complémentaires.

Traduction de l'anglais effectuée par un traducteur assermenté et révisée par le Secrétariat de l'ENQA