

6^{ème} Assemblée Générale de l'ENQA
Les 28 et 29 septembre 2009
Organisation: ENQA
Université Polytechnique de Catalogne – Barcelone

La sixième Assemblée Générale de l'ENQA s'est tenue à l'Université Polytechnique de Catalogne de Barcelone les 28 et 29 septembre 2009. L'Assemblée était ouverte à tous les membres de l'ENQA (les membres associés, affiliés et invités).

Contrairement aux assemblées précédentes, le premier jour s'est axé sur des présentations et discussions autour d'ENQA et qui se sont centrées plus particulièrement sur le rôle futur de l'ENQA en matière d'assurance qualité.

Le deuxième jour était, quant à lui, exclusivement réservé aux questions administratives et organisationnelles (en ce inclus, l'élection de nouveaux membres du Bureau).

Le public cible: les membres associés, les membres affiliés et les membres invités de l'ENQA.

L'ensemble des interventions peut se télécharger sur le site de l'ENQA - (<http://www.enqa.eu/eventitem.lasso?id=245&cont=pasteventDetail>)

Premier jour : *General Assembly Forum*
Les priorités pour l'avenir

Messieurs Josep Huguet i Biosca, Ministre de l'innovation, des universités et de l'entreprise du Gouvernement de Catalogne, et **Josep Casanovas**, Vice-Recteur à la politique universitaire de l'Université Technique de Catalogne (UPC), accueillent les participants de l'Assemblée générale.

1. Développements européens dans le domaine de l'assurance qualité : un panorama

A titre d'introduction¹, **Monsieur Bruno Curvale**, Président sortant de l'ENQA, rappelle les priorités d'ENQA les années futures.

Après un bref retour sur le processus de Bologne et les avancées établies ces dernières années en matière d'assurance qualité, Monsieur Curvale revient sur les faiblesses du processus de Bologne en termes de bilan. Il pointe également la diversité qui se situe tant au niveau du champ d'actions et du rôle des agences qualité qu'au niveau des systèmes nationaux d'assurance qualité.

Ces dernières années, ENQA a pu prouver son expertise en matière d'assurance qualité et s'est imposée comme une organisation incontournable en la matière. ENQA est maintenant membre à part entière du BFUG (*Bologna Follow-up Group*). L'organisation développe pas à pas sa capacité politique, entre autres, via ses « position papers » (exemple : *ENQA position paper*², rendu à l'occasion de la Conférence ministérielle de Leuven/Louvain-la-Neuve).

Dans le communiqué de Leuven-Louvain-la-Neuve, les Ministres européens attendent beaucoup de l'ENQA en matière de développement de l'assurance qualité. La question est dès lors : « Comment rencontrer ces attentes ? » Bruno Curvale pense que la réponse à cette question dépend du futur développement du rôle politique de l'ENQA.

L'objectif de l'Assemblée générale sera dès lors de réétudier les priorités de l'ENQA et de développer une vision prospective en terme de priorités pour l'avenir.

Monsieur Achim Hopbach, nouveau président de l'ENQA³, dresse le panorama des développements européens établis ces dernières années en matière d'assurance qualité.

Monsieur Hopbach revient sur les différents communiqués des Ministres européens de l'enseignement supérieur (Bergen, Leuven-Louvain-la-Neuve).

Selon lui, l'assurance qualité se consolide doucement au sein du processus de Bologne.

Les ESG constituent une réelle avancée en matière d'assurance qualité. Néanmoins, si les parties I et II des ESG peuvent être considérées comme largement ou partiellement implémentées (par 31 agences), la partie III n'a pas encore été implémentée avec succès dans un grand nombre de pays.

Au niveau institutionnel, l'ENQA consolide sa position d'association en ajoutant une fonction politique à ses fonctions originelles et en devenant un membre consultatif du BFUG. L'ENQA compte actuellement 41 membres effectifs (*full-members*) et aura clôturé son premier tour d'évaluation d'agences d'ici 2010. EQAR (*European Quality Assurance Register for Higher Education*), lui aussi, se développe lentement mais sûrement. Le Registre compte désormais 9 agences et sera lui-même évalué par un panel d'experts externes d'ici 2011.

¹ http://www.engq.eu/files/Bruno%20Curvale_GABarcelona280909.pdf

² [http://www.engq.eu/files/ENQA_position_paper%20\(3\).pdf](http://www.engq.eu/files/ENQA_position_paper%20(3).pdf) : document paru en mars 2009, en prévision de la rencontre ministérielle de Leuven/Louvain-la-Neuve (avril 2009).

³ élu le 29 septembre 2009

Parallèlement, les E4 ainsi que de nombreux autres réseaux (parmi lesquels la Commission européenne, les labels qualité européens ou le *European Consortium for Accreditation – ECA*) poursuivent leur travail et contribuent ainsi de manière significative à la dimension européenne de l'assurance qualité.

Monsieur Hopbach aborde ensuite quelques réflexions à entamer ou à poursuivre : le *Longlife Learning*, les co-diplômations, les *learning outcomes*, l'évaluation des étudiants, etc.

Selon lui, les défis pour l'avenir sont les suivants : aller vers davantage de transparence, répondre à la demande accrue d'information du grand public et du politique ; apporter une réponse et une alternative aux comparaisons et aux classements ; communiquer à l'ensemble des acteurs.⁴

L'assurance qualité évolue dans un monde particulièrement mouvant et elle doit s'adapter en permanence. Ainsi à titre d'illustration, 36 agences sur 48 ont récemment changé leur méthodologie ou sont sur le point de le faire. Cependant, si la méthodologie et la vision développées par les agences qualité s'adaptent sans cesse au monde extérieur, il semble que le rôle de l'assurance qualité doive encore faire l'objet d'une définition. En effet, la perception du monde extérieur est parfois très éloignée de la vision interne des agences.

Monsieur Robin Van Ijperen, *Policy Officer*, présente le rapport de la Commission européenne sur la situation de l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur européen⁵.

Selon ce dernier, l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur progresse à grands pas. Dans son premier rapport sur *la situation de l'assurance de la qualité dans l'enseignement en Europe*, la Commission européenne met en évidence les avancées notables réalisées au cours des dernières années en faveur d'une transparence et d'une crédibilité accrues. Les progrès sont tangibles, non seulement dans la manière dont cette question est traitée en interne par les institutions d'enseignement supérieur, mais également dans l'évaluation externe des institutions et des programmes. Beaucoup d'agences qualité ont vu le jour à l'échelle nationale (dans plus de 46 pays), et les ESG sont de plus en plus connus en partie grâce au travail de l'ENQA.

De plus, un nombre croissant d'agences commencent à aborder l'assurance qualité en-dehors de leur contexte national. EQAR, qui constitue la principale nouveauté dans le contexte européen, a été établi en 2008 avec l'appui de la Commission européenne.

Les suggestions formulées par la Commission européenne pour renforcer la dimension européenne de l'assurance qualité :

- rendre plus efficaces les infrastructures de l'assurance qualité et les rendre plus transparentes pour les usagers
- rendre les ESG plus cohérents avec le cadre de la Réforme de Bologne (y faire notamment référence au système en trois cycles et aux ECTS)
- stimuler l'assurance qualité à l'échelle internationale en favorisant notamment les labels qualité ou *quality seals* ou en développant le principe de reconnaissance des diplômes conjoints.

Le but ultime étant, selon ce rapport, de :

- créer une réelle dimension européenne dans l'assurance qualité
- de permettre de réelles comparaisons entre les institutions et les programmes européens
- d'accroître la transparence de l'assurance qualité, et ce au bénéfice de tous les usagers.

Cette présentation soulève quelques questions de la part des personnes présentes. Les interventions concernent principalement l'importance accordée par la Commission européenne aux *rankings*. : la

⁴ http://www.engq.eu/files/Achim%20Hopbach_GABarcelona280909.pdf

⁵ http://ec.europa.eu/education/higher-education/doc/report09_fr.pdf

majorité des intervenants est d'avis que les *rankings* n'améliorent pas la qualité de l'enseignement et ne constituent pas une plus-value dans le domaine de l'apprentissage.

Monsieur Van Ijperen précise que la Commission conçoit les *rankings* comme un outil complémentaire à l'assurance qualité. Selon lui, ils introduisent une certaine diversité dans les critères habituellement employés pour rendre compte de la qualité des institutions d'enseignement supérieur et ils permettent aux étudiants et professeurs d'être informés du positionnement de leur établissement en termes de recherche ou de pédagogie.

2. Ateliers : les développements européens dans le domaine de l'assurance qualité et le rôle d'ENQA

Suite à la première séance plénière, des ateliers ont été organisés autour des thématiques suivantes :

1. Assurance qualité et l'évaluation des étudiants
2. Assurance qualité et transparence : rédiger des rapports adressés à différents publics
3. Assurance qualité et *lifelong learning*
4. Assurance qualité et les *learning outcomes*
5. Assurance qualité et les programmes conjoints

Géraldine Carette a participé à l'atelier consacré à l'évaluation des étudiants, animé par **Monsieur Obe de Vries**, Inspectorate of Education – Pays-Bas – co-auteur du rapport « The quality assurance of student assessment in higher education – Report of an international working group ».

L'évaluation des étudiants constitue l'un des éléments les plus importants de l'enseignement supérieur. Les résultats de l'évaluation ont un effet non négligeable sur la future carrière de l'étudiant. Dans cette optique, ENQA a établi une série de critères pour garantir une évaluation professionnelle et consistante des étudiants (ESG – *Guidelines on Assessment of Students*).

Très peu d'études comparatives existent dans ce domaine. L'on note que les pratiques d'évaluation varient énormément entre les pays et les régions, entre les institutions au sein de ces pays et régions et même entre les membres d'un même établissement.

Un groupe de travail, initié par Monsieur Obe de Vries, s'est penché sur la question de l'assurance qualité de l'évaluation des étudiants.

Le rapport de ce groupe de travail est consultable via le lien suivant :

<http://www.engq.eu/files/QA%20of%20Student%20Assessment%20Report.pdf>

Les solutions pour assurer la qualité de ces évaluations peuvent être multiples : évaluations communes, présence d'un évaluateur externe, transparence du processus d'évaluation (procédures publiées). Selon les membres du groupe, l'évaluation ne devrait jamais reposer sur une seule personne.

Le groupe est également d'avis que l'évaluation devrait être directement liée aux Learning outcomes mais également aux ECTS. Le problème est que ces deux concepts semblent souvent difficilement combinables dans la pratique.

Le groupe est d'avis qu'il est essentiel de bien communiquer les critères d'évaluation. Dès lors, il est important de continuer à travailler sur une compréhension commune des notions d'évaluation, de standards et qualité, de learning outcomes,.... Dans cet objectif, il est dans l'intérêt de l'ENQA de continuer à collaborer activement avec les Agences qualité et les associations universitaires.

Eva Jaroszewski a participé à l'atelier consacré à la transparence des rapports, animé par **Monsieur Peter Williams**, directeur exécutif, QAA (Quality Assurance Agency for Higher Education, Grande-Bretagne).

Les participants de l'atelier identifient quelques questions importantes :

- Qu'est-ce que la transparence ? Ce mot est en effet paradoxalement obscur... Il s'agit de la clarté du propos, de la pensée, de l'expression, du résultat, des procédures. La transparence, c'est en quelque sorte la « clarté universelle »...
- A quoi doivent servir les rapports ? Quel est leur objectif ?
Les rapports doivent informer, dévoiler, recommander, constituer un point de départ pour des discussions futures, apporter la preuve, expliciter, décrire, donner les raisons et prouver la conformité (*accountability*)
- Qu'est-ce qui est véritablement publié ? Seule la décision d'accréditer ou non le programme ? Auquel cas, toute information contenue dans le rapport sert souvent à justifier l'accréditation ou le refus d'accréditation du programme ou de l'institution. Où doit se situer le rapport entre l'axe *accountability* et l'axe *quality improvement* ? D'après Peter Williams, il semble de plus en plus admis que le rapport d'évaluation doit marier ces deux aspects car les suggestions d'amélioration (*improvement*) ne visent finalement qu'à tendre vers une plus grande efficacité des institutions, et donc à renforcer l'axe *accountability*.
Finalement, l'on en revient à la question fondamentale : qu'est-ce que l'assurance qualité ? En effet, la publication et le contenu des rapports est intimement lié à la vision développée par l'agence de l'assurance qualité. Si le focus principal est l'efficacité (et donc davantage axé vers l'*accountability*), on ne publie souvent que la décision finale. Si le focus principal est l'amélioration (*quality improvement*), le contenu des rapports est plus important et varié.
- Qui va lire les rapports ? Quel est leur public ?
Les rapports s'adressent aux experts de l'assurance qualité, à des publics avertis (ministères, organisme de financement, etc.), à des publics non-avertis qui peuvent focaliser leur attention sur des parties très précises du rapport, à un public international (enseignants et étudiants étrangers, agences étrangères, etc.). Ce public international justifie que l'on introduise le contexte national dans chaque rapport, afin de permettre à chacun d'en comprendre les tenants et aboutissants.
Les usagers directs du rapport sont les enseignants et les étudiants des programmes/institutions évaluées. Pourtant, aucune des agences représentées dans l'atelier n'interroge les étudiants sur ce qu'ils ont pensé des rapports publiés...
- Quelles actions vont suivre la lecture de ces rapports ? Quelles en seront les conséquences (voulues ou non) ? Après la publication des rapports, l'on peut s'attendre à un écho médiatique, à une certaine publicité, à un impact sur la réputation voire le financement dans certains cas⁶ de l'institution d'enseignement supérieur (qu'il soit positif ou négatif), à une accréditation ou à une décision formelle, à un développement ou à une amélioration interne, à des impacts budgétaires.
- Peut-on s'élever contre ces rapports ? Faire appel ? Quels en sont les risques ? En publiant ses rapports, l'agence prend le risque de devoir faire face à une réaction négative de son lectorat qui peut par exemple ne pas comprendre les rapports, mais aussi à des procédures d'appel lorsqu'elles sont prévues, voire de litige légal.
- Enfin, à qui vont servir ces rapports ? Quels en sont les bénéficiaires ?

⁶ A titre d'exemple, Peter Williams explique qu'une institution d'enseignement supérieur de Grande-Bretagne s'est vue refuser un prêt par sa banque à la suite d'une évaluation négative

Ce à quoi il importe de penser :

- l'étendue et la longueur des rapports
- la multiplicité des publics doit-elle impliquer la publication de différents rapports ? Il semble que cela ne soit pas nécessaire lorsque les rapports abordent des points clairement définis. Cependant, l'on observe qu'il s'agit d'une pratique de plus en plus répandue. A titre d'exemple, la Commission européenne réécrit certains de ses rapports en les réduisant à plus ou moins deux pages pour les adresser aux citoyens. Cependant, résumer et utiliser « des mots simples » peut être mal interprété par le lecteur. De plus, il faut prêter une grande attention à ce que les conclusions ou points saillants du rapport soient exactement similaires pour ne pas que les propos varient d'une version à l'autre. Par ailleurs, un participant de l'atelier souligne que cela implique un lourd travail de synthèse pour les experts et/ou l'agence.
- le style : il faut parvenir à rédiger un texte sans équivoque, à trouver le juste milieu entre une liste synthétique qui pourrait introduire une certaine confusion et une complexité technique qui découragerait le public non-averti, à employer un vocabulaire clair et un ton adéquat.
- le droit d'auteur et la construction du rapport : le rapport est-il le fruit de la rédaction d'une seule personne ou d'une rédaction collective ? Qui en a la responsabilité éditoriale ? Le rôle de l'équipe est-il d'infléchir la forme ou bien aussi les jugements émis ? Qui possède les droits intellectuels du rapport ? Comment est validé le rapport ?
- quelle est la diffusion qui est faite des rapports ? En facilite-t-on l'accès des médias ? Tente-t-on de les garder les plus confidentiels possible ?

Finalement, il s'agit de définir le rapport idéal... Celui qui n'est ni trop long ni trop court, qui couvre le plus de champs d'analyse possibles, qui énonce un jugement clair et sans équivoque, qui est écrit dans un style élégant, qui fait sens pour le public mais qui a du poids aux yeux des experts, ... D'après Peter Williams, ce rapport idéal n'existe tout simplement pas !

Les agences doivent-elles en arriver à consacrer la majorité de leur temps à compiler des rapports pour leur assurance une certaine constance ? Devront-elles en arriver à former les experts à l'écriture des rapports ? Le rapport publié doit-il différer du rapport rédigé par les experts ?

3. Initiatives actuelles dans le domaine des rankings : Comment les percevez-vous depuis votre perspective d'Agence ?

Madame Tia Loukkola, chef de département à l'EUA, aborde dans sa présentation certaines pistes d'alternatives au développement croissant des classements internationaux. Elle pose également la question suivante : « Comment les agences peuvent-elles répondre à cette problématique ? »

Madame Loukkola commence son exposé⁷ par un bref retour les initiatives mondiales en la matière tels que les classements internationaux existant (Shanghai, Times, Leiden Rankings) reflétant davantage le prestige et la réputation des institutions d'enseignement supérieur ou encore le projet de faisabilité de l'évaluation des *learning outcomes* (AHELO) à l'initiative de l'OCDE.

Elle présente également les initiatives européennes actuelles en matière de classement :

- la réalisation d'une étude de faisabilité portant sur le développement d'un classement multidimensionnel des universités
- la création de la base de données de la Commission européenne sur l'enseignement supérieur via *Eurostat*

⁷ http://www.enqa.eu/files/Tia%20Loukkola_GABarcelona280909.pdf

- l'appui apporté par la Commission européenne à la classification européenne des institutions d'enseignement supérieur (CEIHE)
- la constitution d'un groupe d'experts européens dont les réflexions portent sur l'évaluation des universités sur la base de la recherche
- les *rankings* CHE (Allemagne) qui réunissent différentes initiatives de classement, avec différents points d'entrée : le classement d'universités, de la recherche, de l'excellence des départements, du taux d'employabilité.

Cependant, les classements existants comportent sont limités en de nombreux aspects : leur approche n'est pas globale, ils sont normatifs, ils ne sont pas transparents, ils se basent sur la réputation, etc.

Assimiler *rankings* et assurance qualité comporte divers dangers :

- les *rankings* utilisent des indicateurs qui ne sont pas nécessairement connectés aux missions et objectifs des institutions d'enseignement supérieur
- certaines institutions d'enseignement supérieur sont tentées d'entamer une course aux classements et d'améliorer les indicateurs que ceux-ci mesurent plutôt que de se concentrer sur leurs missions
- les *rankings* se basent sur une méthodologie qui tend surtout à formater plutôt qu'à prendre en compte la diversité
- un mauvais classement peut avoir un impact négatif sur le moral des employés (HEFCE, 2008).

Il convient de s'interroger sur quelques initiatives nationales : l'approche CHE développée en Allemagne (en quoi cette initiative peut-elle être perçue comme différente des classements multidimensionnels ?) ou le classement réalisé en Suède et qui se concentre sur les *learning outcomes*.

Si l'on veut contrer les *rankings*, la seule solution est d'accroître la transparence tant des agences que des institutions d'enseignement supérieur.

A l'issue de sa présentation, Madame Loukkola en vient à la conclusion que les classements n'ont rien avoir avec l'assurance qualité. Tandis que les classements sont toujours le produit d'une initiative extérieur, la qualité, elle, doit être initiée, développée et gérée en interne. De plus, alors que l'assurance qualité prend en compte l'institution dans l'ensemble de ses missions (via une liste d'indicateurs exhaustive), les classements quant à eux mesurent les performances d'une institution avec des indicateurs ciblés et partiels.

4. Conclusions de la journée

Monsieur Tibor Szanto, Vice-Président d'ENQA, reprend dans une présentation⁸ les points saillants discutés tout au long de la journée. Il revient sur l'idée exprimée dans le rapport de la Commission européenne d'accroître la dimension européenne de la démarche qualité.

Selon lui, viser cet objectif revient à davantage partager l'information et les bonnes pratiques au niveau européen, à parvenir à un consensus sur les principes et valeurs poursuivis et à harmoniser les méthodologies et les procédures de chaque agence. Faut-il cependant en arriver à viser une unification des systèmes d'assurance qualité ? Faut-il centraliser pour être plus transparent ?

⁸ http://www.engq.eu/files/Tibor%20Szanto_GABarcelona280909.pdf

ENQA doit miser sur la confiance entre les partenaires. C'est la condition *sine qua non* pour parvenir à maintenir (à renforcer) sa capacité politique, pour réaliser un travail robuste et systématique et pour constituer un lieu de réflexion collégiale pour la « communauté » de l'assurance qualité.

Pour cela l'ENQA doit élaborer son plan d'actions et réaliser les étapes suivantes : définir ses objectifs, décider des méthodes qu'elle emploiera pour les atteindre, désigner des personnes ou des organisations responsables de projets, les impliquer, réunir les informations et les expériences pertinentes et se fixer des échéances.

Deuxième jour : *General Assembly Responsibilities*

9

L'assemblée procède à l'élection du nouveau Bureau de l'ENQA :

Nouveau président : Achim HOPBACH (CAG - Allemagne)
Vice-Présidents : Tibor SZANTO (HAC -Hongrie)
Fiona CROZIER (QAA – Royaume-Uni)
Nouveaux membres : Karl DITTRICH (NVAO – Pays-Bas)
Joseph GRIFOLL (AQU – Espagne/Agence catalane)
Helka KEKALAINEN (FINHEEC - Finlande)
Rafael LLAVORI (ANECA - Espagne)
Kurt SOHM (FHR – Autriche)
Padraig WALSH (IUQB - Irlande)

Composition du nouveau comité de gestion :

- Achim HOPBACH, Président
- Tibor SZANTO, Vice-Président
- Fiona CROZIER, Vice-Président
- Karl DITTRICH, Membre
- Josep GRIFOLL, Membre
- Tine HOLM, Membre
- Helka KEKÄLÄINEN, Membre
- Rafael LLAVORI, Membre
- Kurt SOHM, Membre
- Radu DAMIAN, Membre coopté
- Padraig WALSH, Member coopté

Principales décisions :

1. Approbation du plan d'action pour 2010
2. Approbation du budget 2010
3. Non-augmentation de la cotisation annuelle des membres
4. Localisation du secrétariat de l'ENQA : report du vote par manque d'arguments stratégiques
5. Approbation des modifications apportées au règlement d'ordre intérieur

La septième assemblée générale de l'ENQA se tiendra les 23 et 24 septembre 2010 à Helsinki, Finlande.