

3ème FORUM QUALITE, 20-22 Novembre 2008

Organisation: EUA, ENQA, EURASHE et ESU
Université de Corvinus à Budapest, Hongrie

L'Europe, comme la plupart des autres régions du monde, a l'ambition légitime de valoriser ses Institutions d'Enseignement supérieur dans le but de développer une société de la connaissance. Cette aspiration génère nombre d'initiatives cherchant à renforcer les notions de transparence et de responsabilité de l'enseignement supérieur.

Le fil conducteur de ce troisième colloque fut d'examiner les tendances européennes et internationales en matière d'assurance qualité. Son but était également d'en examiner les implications – désirées ou non - sur l'enseignement supérieur européen et international. Ces implications incluent aussi bien l'émergence de notions telles que les « labels qualité » et les « classements », qu'un intérêt croissant pour les « learning outcomes » liés au développement de cadres de qualifications.

Les différentes séances plénières et ateliers se sont plus particulièrement centrés sur deux objectifs:

- comprendre de quelle manière les institutions d'enseignement supérieur et les agences répondent à ces demandes de transparence et de responsabilité ;
- voir si ces nouvelles formes ont l'impact désiré sur les différents niveaux de la qualité et examiner leurs conséquences.

Le public cible: recteurs et vice-recteurs, responsables Qualité dans les institutions d'enseignement supérieur, étudiants, personnels d'Agence qualité et chercheurs dans les domaines de l'enseignement supérieur et/ou d'assurance qualité.

L'ensemble des interventions peut se télécharger sur le site de la « European Universities Association » - EUA - (<http://www.eua.be/events/quality-assurance-forum-2008/home/>) « PRESENTATIONS » pour les six séances plénières.

Première séance plénière: le décor est planté

En titre d'introduction, Madame Dorte KRISTOFFERSON, *Hong Kong Council for Accreditation of Academic and Vocational Qualifications (HKCAAVQ)*, pose le cadre général en dressant un panorama des tendances internationales en matière d'assurance qualité¹. Elle partage, plus particulièrement, son expérience au niveau de l'Asie pacifique :

En Asie, le monde de l'enseignement supérieur est directement influencé par la logique du marché. La notion de commercialisation de l'enseignement soulève de nouveaux défis. En effet, l'on voit apparaître une demande accrue de programmes d'enseignement et dans ce contexte, l'assurance qualité est un paramètre non négligeable. En effet, établir le prestige et la qualité du système local devient indispensable.

Les tendances en matière de qualité sont les suivantes:

- émergence des EQAs (External Quality Assessments, procédures d'évaluation externe de la qualité);
- reconnaissance du lien entre évaluation interne et externe. En Arabie saoudite, par exemple, de plus en plus d'universités développent un processus d'assurance qualité avant même l'arrivée de l'équipe d'évaluation externe ;
- démarches centrées sur les standards internationaux (voir Brisbane communiqué <http://www.brisbanecommunique.deewr.gov.au/about.htm>);
- focalisation sur les « Learning Outcomes » et l'Assurance Qualité ;
- émergence de la notion de professionnalisation de l'assurance qualité (importance d'un cadre réglementé basé sur des paramètres établis). Création d'une culture qualité

L'assurance qualité se caractérise par:

- des principes communs (auto-évaluation, évaluation externe, publication des critères d'évaluation,...) respectant les particularités culturelles et historiques de chaque pays ;
- un système applicable à l'enseignement public et privé ;
- une accréditation des programmes et/ou des institutions pour une période limitée,
- un examen par les pairs combiné avec une implication des représentants du monde professionnel.
-

En conclusion, le changement de paysage en matière d'enseignement crée de nouveaux défis en termes d'assurance qualité. Même si celle-ci se base sur des principes communs, l'on remarque que, bien souvent, la diversité de contextes, d'interprétations et de mises en œuvre prime.

Deuxième séance plénière : Evolutions européennes en matière d'enseignement supérieur

Pour commencer, une réflexion sur les transformations qui ont eu lieu ces dernières années en matière d'enseignement supérieur mais, plus particulièrement, sur les différentes réformes européennes et sur les changements de gouvernance qui en ont découlé².

Christine Musselin commence sa présentation en distinguant deux sources de réformes en Europe: les réformes nationales qui se sont étendues sur presque trois générations et les réformes européennes, à savoir le processus de Bologne et la création de l'Espace Européen de la Recherche. Ces réformes ont eu différentes influences sur la gouvernance des universités.

Elle continue en précisant que tous les systèmes d'enseignement supérieur en Europe ont connu ces réformes, mais à différents moments et sous différentes formes. On peut néanmoins trouver des objectifs similaires

¹ Dorte KRISTOFFERSON http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_I_-_Kristofferson.pdf

² Christine Musselin http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_II_-_Musselin_compressed.pdf

malgré cette diversité de processus. Du côté des universités, de nouvelles attentes ont vu le jour. L'objectif n'est plus seulement de produire et transmettre un savoir mais également de former des travailleurs hautement qualifiés et de jouer un rôle dans une nouvelle société économique de la connaissance. L'objectif est également de transformer les relations entre les universités et l'Etat (dépendance vis-à-vis des aides publiques) en renforçant la gouvernance des universités.

De leur côté, les autorités publiques ont introduit de nouveaux outils (moins traditionnels) et de nouveaux principes de subsides. On assiste à une délégation de compétences vers les universités (l'Etat restant néanmoins pleinement engagé dans le développement de l'Enseignement supérieur).

Au même moment, de nouveaux acteurs font également leur entrée (rôle accru des actionnaires dans la gouvernance des universités, renouvellement de l'importance régionale, relation Industrie-Université,...).

Des réformes voient également le jour au niveau de la gouvernance des universités (renforcement du pouvoir des responsables / affaiblissement des corps délibératifs → mise en danger de la gouvernance collégiale). On assiste à une transformation de la relation université-personnel académique (émergence d'une relation de type employé-employeur,...)

Néanmoins, les systèmes nationaux persistent. L'évaluation est répandue mais fonctionne de manière très différente d'un pays à l'autre (A posteriori/a priori, évaluation externe/auto-évaluation, liée au financement ou non). Ceci peut s'expliquer par le fait que ces réformes ont souvent dû faire face à des résistances.

Notre oratrice continue sa présentation en définissant les deux grandes réformes européennes: L'Espace Européen de la Recherche (politique européenne développée par la Direction Générale de la Recherche et basée sur des instruments spécifiques tels que les programmes cadres, MOC, ...) et le processus de Bologne (réforme dont le but est de transformer les « produits » et les « systèmes de production » et non le contexte institutionnel).

Ces deux politiques tendent-elles vers une convergence ? Y-a-t-il une tendance vers une politique européenne ?

Pour Christine Musselin, on peut repérer plusieurs signes d'« européanisation » de gouvernance au niveau de l'Enseignement supérieur européen. On peut en effet constater une réelle diffusion et coordination entre les pays de l'Union européenne. De plus, les politiques et réformes proposées par l'Europe sont souvent directement implémentées par les pays de l'Union européenne.

Madame Musselin conclut dès lors par une question : Allons-nous vers une gouvernance européenne de l'enseignement supérieur ou vers une tendance plus internationale ?

La deuxième présentation retrace le processus de Bologne en faisant état de ses résultats et énonce les principaux objectifs et défis pour l'avenir³.

Selon Lesley Wilson, Secrétaire général de l'EUA, le processus de Bologne peut être vu comme un nouveau moyen de « réguler » l'Enseignement supérieur en Europe. Beaucoup de choses nous attendent d'ici 2010 et au-delà : la rencontre ministérielle de Louvain et Louvain-la-Neuve en avril 2009, un communiqué en préparation, l'anniversaire des conférences ministérielles de Bologne (Vienne 2010),...

Mais la question est plutôt de savoir si ces réformes ont atteint leurs objectifs. Peut-on mesurer les résultats de ce que nous avons réalisé ? Quels sont les défis à venir ? Selon Lesley Wilson, nous devons continuer le processus en menant à bien les réflexions et réformes actuelles tout en réfléchissant à de nouveaux défis au-delà des frontières de l'Enseignement supérieur (positionnement international,...).

Il est également important de continuer la coopération entre les partenaires, placer « Bologne » en relation avec d'autres processus de réformes (Exemple: l'Espace Européen de Recherche,...) tout en prenant en compte les changements économiques et sociaux (situation démographique,...), la globalisation, la compétition accrue et l'augmentation de la demande en termes de mobilité internationale.

³ Lesley Wilson http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_II_-_Wilson.pdf

Un des défis majeurs est également d'inscrire l'EEES dans une démarche globale. En effet, le futur du processus de Bologne doit être vu en termes de défi global et mondial. Pour le développement économique et social de l'Europe, il est important de voir apparaître des universités autonomes et auto-suffisantes dans un système diversifié mais qui garderait des valeurs et des objectifs communs.

Selon Lesley Wilson, les principaux objectifs pour le futur sont les suivants :

- se concentrer sur un nombre limité de buts communs importants pour la construction d'une société économique de la connaissance ;
- mettre en place de nouveaux objectifs pour les réformes actuelles tout en tenant compte d'un environnement en constante évolution ;
- identifier des mesures spécifiques au niveau européen, national et institutionnel applicables à tous les acteurs :
 - o importance d'avoir des universités flexibles et sensibles aux besoins divers d'une population étudiante (Life Long Learning paradigme) ;
 - o importance de réaffirmer le lien Enseignement supérieur/Recherche. Encourager les institutions à développer un profil de recherche spécifique. Créer de nouvelles perspectives de carrière pour les chercheurs. Promouvoir l'Europe afin d'attirer des chercheurs étrangers ;
 - o importance de bien se préparer pour affronter les défis mondiaux : établir des coopérations et être compétitif sur la scène internationale ;
 - o importance d'établir un cadre. Redéfinir la responsabilité des services publics. Reconsidérer le rôle de l'Etat et la relation entre responsabilité publique et autonomie institutionnelle.

4

L'Europe, grâce à Bologne, a ouvert la voie pour répondre aux défis et agendas du 21ème siècle !

Troisième séance plénière : Qualité et démocratie, différentes formes de responsabilités

Cette troisième séance plénière débute par le discours du Professeur Lee Harvey portant sur la signification des concepts de « qualité » et de « démocratie » et sur le lien qui les unit⁴. Il nous parle ici des différentes formes de responsabilités liées à la qualité et fait un plaidoyer pour une approche plus démocratique de la démarche qualité qui impliquerait tous les acteurs.

Selon Lee Harvey, ce titre « Democratising Quality » peut avoir deux significations. La démocratie est une forme ultime de responsabilité. La question est alors de savoir si le processus d'assurance qualité encourage une approche plus démocratique au niveau de l'Enseignement supérieur ou si celle-ci a besoin de démocratisation ?

A l'origine, la démocratie est une forme de gouvernement: *made by people, for people* (Abraham Lincoln) ; le pouvoir dans les mains du peuple grâce à un système d'élections libres. Mais ce concept de démocratie est loin d'être simple, surtout en pratique. En effet, un gouvernement démocratique n'est malheureusement pas uniquement basé sur un système d'élections libres. Cet idéal de démocratie a été dénaturé par l'appropriation de ce principe par les partis politiques.

Est-ce également le cas pour l'assurance qualité ? Est-ce un processus contrôlé par le peuple ou par une autorité supérieure ? Exemple : les processus d'assurance qualité externes sont souvent dépendants d'un ministère ou d'une agence « indépendante » mise en place par un gouvernement. Les procédures sont bien souvent imposées. Y-a-t-il des signes de démocratie dans ce genre de procédure ? Pour Lee Harvey, ce processus semble plus autocratique que démocratique.

L'évaluation de la qualité est-elle autocratique par essence ? Selon Lee Harvey, il y a eu des tentatives pour atténuer ce sentiment d'autocratie. Exemple : Peer Review. Les pairs sont considérés comme internes au système et donc dignes de confiance car compréhensifs de ce système et de ses problématiques. La pratique

⁴Lee Harvey http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_III_-_Harvey.pdf

montre que cette idée est erronée. En effet, plutôt que d'être positive, leur intervention est souvent vue comme destructrice et perverse.

Dès lors, comment rendre le processus qualité plus démocratique ? Il est important d'établir une culture qualité interne à l'institution qui permet de remédier rapidement aux insuffisances du système.

Pour devenir démocratique, l'assurance qualité ne doit pas se centrer sur une évaluation externe mais bien sur une évaluation interne à l'institution. Le processus « Qualité » commence par une collaboration avec les principaux bénéficiaires et acteurs en leur demandant quelles sont leurs attentes et si celles-ci sont satisfaites. Les agences ne seront certainement pas d'accord avec ce constat mais il est certain que la démocratie dans le processus qualité n'est pas mise en œuvre par les agences. Celles-ci ne peuvent être considérées comme les nouveaux garants de la démocratie.

Selon Lee Harvey, l'absence de document sur la démocratisation de la qualité de l'enseignement supérieur ces dernières années montre bien le peu d'intérêt pour une approche inclusive de l'assurance qualité. La réponse des autorités académiques face à ce processus autocratique a plutôt été la résistance.

Lee Harvey termine sa présentation en accusant les classements d'être aujourd'hui un instrument « populiste ». En effet, ces classements sont simplistes, arbitraires et peuvent être définis comme une forme insidieuse de « transparence ». Ils sont par essence non-démocratiques, insiste-t-il, parce qu'ils empêchent la l'appropriation des démarches qualité par les acteurs concernés et dès lors, la véritable démocratisation de la qualité de l'Enseignement supérieur.

Christoph Anz, Business Europe, apporte une première réponse au plaidoyer du Professeur Lee Harvey sur les différentes formes de responsabilités liées à la qualité. Selon lui, la responsabilité est présente à tous les niveaux mais revêt des formes multiples.

Christoph Anz commence par cette question : Qui est responsable de la qualité ? Selon lui, il y a différentes formes de responsabilités. Les Institutions d'enseignement supérieur sont responsables de la qualité de leurs programmes d'étude. Les employeurs portent également une part de responsabilité. En effet, la qualité va au-delà du succès académique. La plupart des étudiants se destinent à une carrière en entreprise et non dans le domaine scientifique. Il faut préparer l'étudiant au monde du travail. Dès lors, il est normal que les employeurs soient impliqués dans ce processus qualité (prise en charge de l'étudiant lors de son stage,...).

Selon Christoph Anz, il est important que les Etablissements d'enseignement supérieur soient autonomes tout en gardant à l'esprit qu'ils sont les garants d'une amélioration constante de leur niveau de qualité. Ils doivent être transparents pour tous les acteurs du processus.

Bergthora Snaebjornsdottir (ESU) apporte une deuxième réponse au discours de Lee Harvey sur les différentes formes de responsabilité face à la qualité⁵. Le rôle principal de l'assurance qualité est, selon Bergthora Snaebjornsdottir, l'amélioration de l'Enseignement. Elle pointe ici l'importance de la notion « d'appartenance », de l'implication de tous les acteurs internes pour la création d'une réelle culture qualité au sein de l'institution.

Dans la première partie de son discours, Lee Harvey a défini le concept de démocratie.

Selon Bergthora Snaebjornsdottir, la démocratie, dans le sens de transparence, de participation et de distribution des pouvoirs, n'est pas un luxe mais une nécessité. Il est vrai que la démocratie requiert beaucoup d'effort et de travail pour fonctionner mais cela en vaut la peine.

Dans un second temps, Lee Harvey a mis la démocratie en relation avec l'assurance qualité.

Selon Bergthora Snaebjornsdottir, établir des procédures qualité sans y intégrer les principaux acteurs est voué à l'échec. Le but de la démarche n'est pas le contrôle gouvernemental. Ce qui ne veut pas dire que nous

⁵ Bergthora Snaebjornsdottir http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_III_-_Snaebjornsdottir.pdf

n'avons pas besoin de règles ni de « standards » à respecter mais les universités doivent être les principaux acteurs et doivent s'impliquer dès le départ.

Si nous sommes d'accord sur le fait que le rôle principal de l'assurance qualité est l'amélioration de l'enseignement, nous sommes également d'accord sur le fait que celle-ci doit avoir lieu à tous les niveaux (institutionnel et des programmes). Un deuxième facteur pour améliorer la qualité de l'enseignement est d'augmenter l'importance de la notion « d'appartenance ». En effet, le processus qualité doit faire partie intégrante de la vie des universités, des étudiants, des membres du personnel,... Il est dès lors important de mettre en place une culture qualité. Comme le mentionne Lee Harvey, l'assurance qualité commence avec l'implication des acteurs internes et non pas par une « contrainte » externe.

Bergthora Snaebjornsdottim saisit également cette occasion pour rappeler la place active de l'ESU dans ce processus qualité mais également dans l'élaboration, avec les E4, des Lignes directrices et Références européennes et du Registre Européen. ESU a récemment réalisé le premier audit d'une agence qualité nationale roumaine dont le panel était exclusivement constitué d'étudiants.

Selon Bergthora Snaebjornsdottim, les étudiants et les autres acteurs de la qualité doivent être impliqués à tous les niveaux, dans tous les organes de décision des agences qualité et ces acteurs devraient être considérés comme membres intégrants des audits externes.

Quatrième séance plénière: Le registre européen (EQAR)⁶

Bryan Macmahon, Président du comité EQAR, présente ici la structure, les buts et les objectifs du registre. Il détaille également la procédure pour devenir membre et la composition de l'organe décisionnel (register committee).

Pour information, quelque temps après le Forum de Budapest, l'EQAR a officiellement admis sur son registre les trois Agences suivants: NVAO, ANECA et AQU (respectivement agences hollandaise/flamande, espagnole et catalane).

Cinquième Séance plénière : Classements et qualité ?

Suite à la réflexion qui s'est tenue dans la cadre des ateliers et des groupes de discussion, Hellen Hazelkorn, expert en « rankings », nous présente les résultats de son étude du phénomène des classements nationaux et internationaux⁷.

L'enseignement supérieur est devenu un instrument au service d'une économie mondiale. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que la productivité, la qualité, le statut et la recherche de l'enseignement supérieur soient considérés comme des indicateurs vitaux. La compétition en matière d'enseignement supérieur se reflète dans la popularité sans cesse croissante des classements, dits « rankings ». Venus des Etats-Unis, où ils existent depuis plus de 100 ans, les classements se développent maintenant à travers le monde. S'il est vrai que le monde de l'enseignement supérieur est très critique face à ces classements, celui-ci est néanmoins conscient de leur influence. Force est de constater que les Etablissements d'enseignement supérieur jouent de plus en plus le jeu de la transparence, du benchmarking et de l'évaluation qualité. Mais ces classements mesurent-ils réellement la qualité ?

Les classements comparent les établissements en utilisant une série d'indicateurs sur base de 3 sources d'information différentes (sources indépendantes, institutionnelles et sondages). En plus des classements mondiaux, l'on voit également apparaître des classements européens et nationaux.

⁶ Bryan MacMahon http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_IV_-_MacMahon.pdf

⁷ Hellen Hazelkorn http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_V_-_Hazelkorn.pdf

Hellen Hazelkorn nous énumère ici les plus influents:

Mondiaux :

- SJT – Academic Ranking of World Universities (ARWU)
- Times QS World University Rankings
- Taiwan Ranking World Universities
- Webometrics

Européens :

- Leiden CWTS Bibliometric Ranking

National :

- Das CHE-HochschulRanking (Germany)
- US News and World Report (US)
- Sunday Times, Guardian (UK)

Business Schools :

- Financial Times
- The Eduniversal Palmes

Ces classements touchent un public large : les étudiants sortant de l'enseignement obligatoire, les étudiants nationaux, les parents, mais également, les étudiants internationaux, les doctorants, les employeurs, les gouvernements, les investisseurs privés, ... Mais, selon Hellen Hazelkorn, ces derniers ont parfois tendance à oublier que: *'Not everything that counts can be counted, and not everything that can be counted counts.'* (maxime collée dans le bureau d'Albert Einstein).

Hellen Hazelkorn pose dès lors un certain nombre de questions : que mesure-t-on ? N'est-ce pas d'avantage la réputation que la qualité ? Tout ceci semble très subjectif. Ces classements mesurent-ils vraiment ce que les utilisateurs pensent qu'ils mesurent ? Est-il possible de mesurer toutes les activités de l'enseignement supérieur ? Est-il possible de mesurer toute une institution avec un système de mesure commun ?

Notre oratrice continue sa présentation en explicitant l'influence que peuvent avoir ces classements sur les différents acteurs de l'enseignement supérieur. Malgré les préoccupations méthodologiques, les institutions semblent prendre ces classements très au sérieux. Selon une enquête, 58% des institutions en sont mécontents, plus de 80% veulent améliorer leur position dans ces mêmes classements, 70% veulent figurer dans le top 10 au niveau national et 71% dans le top 25 au niveau mondial.

Ces classements ont également un impact sur les étudiants : issus de l'enseignement secondaire ou déjà diplômés, les étudiants se montrent sensibles aux classements en fonction de leurs désirs de mobilité et de leurs perspectives d'emploi à l'échelle internationale.

Donc, ces classements semblent avoir une influence sur le choix de l'institution. Hellen Hazelkorn fait remarquer que la plupart des étudiants font un choix basé sur des critères non-financiers tels que la réputation.

De leur côté, les employeurs utilisent souvent leurs propres classements basés sur leur expérience personnelle. Aux Royaume-Uni, par exemple, les employeurs ont tendance à favoriser des étudiants qui sortent d'universités bien classées. Ces classements ont aussi une certaine influence sur les partenaires académiques ou de l'industrie ainsi que sur les gouvernements. Ils engendrent également des changements au niveau académique : démotivation du personnel si l'institution n'est pas bien classée, mise en avant des performances académiques ou de recherche pour répondre à la demande,... Certaines institutions ont même pris des mesures stratégiques et managériales en réponse aux résultats de ces classements.

En créant un sentiment d'urgence, les classements accélèrent le changement et encouragent la transparence. Ils poussent également les gouvernements à repenser le système de l'enseignement supérieur et la manière dont celui-ci est mesuré. Mais ces classements créent également une hiérarchisation parmi les institutions, ce qui engendre des différenciations hiérarchiques et mène à la création de groupes élitistes.

Hellen Hazelkorn cite quelques réponses qui pourraient être apportées face à ces classements internationaux : créer un projet de classification européen, projet OCDE AHELO (Évaluation internationale par l'OCDE des résultats de l'enseignement supérieur),...

En conclusion, les classements jouent, aux yeux des utilisateurs, un rôle d'assurance qualité sans pour autant rencontrer les caractéristiques habituelles des définitions de l'assurance qualité. On constate que de plus en plus d'acteurs du monde de l'enseignement font usage de ces classements et que ceux-ci ont une influence grandissante. On remarque également qu'ils influencent les comportements et les prises de décisions (intérêt croissant pour le *benchmarking* et les performances, modifications des programmes, de la recherche et de

l'organisation). Cette course à la réputation crée un fossé entre les institutions de « masses » et les institutions élitistes menaçant ainsi les objectifs de politique publique. Mais il est également important de pointer qu'un système mondial permet aux pays et aux institutions de maximiser leurs possibilités au-delà de leurs capacités personnelles.

Par une présentation humoristique et impertinente, Olivier Vettori⁸ apporte une réponse à l'analyse d'Hellen Azelkorn.

Les classements sont devenus de plus en plus importants et les institutions cultivent une relation ambivalente avec ce phénomène. Elles disent : « *ces classements sont épouvantables ... mais que peut-on faire pour améliorer notre place ?* ».

Selon Olivier Vettori, on peut observer plusieurs réactions face à ces classements :

- accuser les politiques ;
- les ignorer ;
- réagir en améliorant l'institution et par la même occasion, sa place dans ces classements ;
- critiquer leur méthodologie, leur transparence, leur moralité ;
- les utiliser.

Les classements réduisent la complexité et simplifient les choses sans tenir compte du contexte. Ceux-ci peuvent être vus comme l'expression de la commercialisation de l'enseignement supérieur, répondant aux besoins du marché mondial de la connaissance (consommation). Les classements n'ont rien à voir avec l'évaluation de la qualité, il s'agit uniquement de marketing. Le plus grand problème se situe dans la manière d'interpréter et d'utiliser ces classements.

Oliver Vettori conclut par cette question: "*Making better rankings or making rankings better?*"

Sixième séance plénière : session finale

Ce troisième forum se clôture avec la prise de parole de Mantz Yorke⁹ qui synthétise les réflexions des ateliers et groupes de conversation qui se sont tenus durant ces trois jours. Les débats se sont axés sur deux thématiques principales : les classements et les acquis d'apprentissage (Learning Outcomes).

Les classements peuvent être définis comme un instrument marketing qui simplifie le paysage de l'enseignement supérieur, notamment en excluant les petites institutions. Leurs méthodologies sont bien souvent suspectes et leurs données parfois manipulées. Mais ils ne sont pas prêts de disparaître. Les Institutions d'enseignement supérieur vont dès lors devoir faire face et s'adapter. Propos recueillis :

- un instrument de marketing, apprécié par les managers ;
- ne disparaîtront pas, les IES vont devoir les influencer ;
- affectent le paysage de l'Enseignement supérieur ;
- peuvent exclure les petites institutions spécialisées ;
- ne facilitent pas la diversité de mission des institutions ;
- suspectes par leurs méthodologies ;
- reflètent les perspectives de ceux qui les ont composés ;
- maintiennent l'ordre établi ;
- contiennent souvent des mesures fortement corrélées ;

⁸ Olivier Vettori http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_V_-_Vettori.pdf

⁹ Mantz Yorke http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI_-_Yorke.pdf

- additionnent « des pommes et des poires » ;
- omettent des items particuliers ;
- peuvent faire l'objet de manipulation de données ;
- ...

Les acquis d'apprentissage (LO) constituent un défi pour les mentalités et questionnent les méthodes traditionnelles. Cette approche centrée sur l'étudiant peut se définir en termes de connaissances, de compétences et de capacités à atteindre par l'étudiant comme le résultat de son implication dans une matière donnée. La démarche représente un glissement entre l'acquisition des connaissances et compétences vers une réelle autonomie d'apprentissage. L'étudiant doit être un participant et non un client. Il est le propriétaire de ses propres « learning outcomes ». Propos recueillis :

- pour certains, il s'agit d'un défi pour les mentalités ;
- Pour la créativité ? Pour des études doctorales ?
- questionnent les méthodes traditionnelles d'enseignement de manière implicite ;
- augmentent la transparence ;
- mettent l'accent sur l'apprentissage ;
- pointent les défis de l'évaluation ;
- l'enseignement supérieur : plus qu'une série de « learning outcomes » ;
- problème de compréhension – langue anglaise (output –outcome) ;
- difficilement mesurables ;
- difficile de faire la différence entre BA et MA (importance de la terminologie) ;
- ...

En guise de conclusion...

Les E4 nous font part de leurs réflexions sur les thèmes abordés durant ce forum et, plus particulièrement, sur l'émergence des classements et leur présence grandissante dans le monde de l'enseignement supérieur. Ils formulent également des solutions face à ce phénomène et pointent l'importance d'une information complexe, pertinente et impartiale centrée sur l'étudiant.

➤ La contribution de l'ENQA au panel de discussion E4

Bruno Curvale, ENQA, pointe le besoin vital d'information dans un monde de plus en plus compétitif et le danger d'une information trop simplifiée. Cette problématique de l'information concerne tous les acteurs et, en particulier, les agences, garantes de la confiance et de la transparence de l'enseignement supérieur¹⁰.

Bruno Curvale nous explique que les tendances ont changé durant la dernière décennie. Dans le courant des années 80, l'objectif du processus qualité était d'œuvrer à l'amélioration des programmes tout en luttant contre les institutions peu scrupuleuses. Maintenant, l'assurance qualité est de plus en plus utilisée par les étudiants et leurs parents comme aide dans leur choix d'études.

Dans ce monde de plus en plus compétitif, les classements et les soi-disant « labels qualité » fleurissent. Les classements peuvent être vus comme le symptôme d'un manque d'information. Ils sont aussi souvent utilisés par les institutions elles-mêmes dans leur stratégie de communication. Ce phénomène soulève la problématique de l'accès à une information pertinente. Les questions liées à l'enseignement supérieur sont complexes et demandent une information complexe. La simplification est un danger. Ce besoin d'information, affirme B. Curvale, ne peut être séparé du besoin de complexité des informations disponibles.

Encadrées par les ESG, les agences nationales respectent des principes et développent des méthodologies. En tant que garantes de la confiance et de la transparence de l'enseignement supérieur, les agences nationales doivent se sentir concernées par le développement des classements. Il ne s'agit plus d'une question de pour ou

¹⁰ http://ewwwua.be/fileadmin/user_upload/files/OAForum_2008/Plenary_VI_-_Curvale_ENQA.pdf

contre. Il s'agit d'analyser le contenu des informations présentes dans les classements et d'examiner leur utilisation et leur compréhension.

➤ **Contribution de l'ESU au panel de discussion E4**

Ligia Deca (ESU) donne le point de vue des étudiants sur les classements. Selon elle, les étudiants ont besoin d'une information complète et cohérente afin de pouvoir effectuer leur choix d'études mais ne sont pas demandeurs des classements¹¹.

La culture Qualité a connu un engouement ces dernières années. Or, les médias ont eu tendance à promouvoir une approche simpliste de l'assurance qualité : les classements. Les étudiants ont besoin d'avoir accès à une information correcte et pertinente. Cette dernière crée la transparence et établit un climat de confiance. Les processus d'assurance qualité produisent une lecture multidimensionnelle des activités des Institutions d'enseignement supérieur mais ces processus ne communiquent pas de manière suffisamment lisible leurs résultats.

Ligia Deca pointe également l'importance de l'évaluation des programmes (et non des institutions) afin de fournir aux étudiants une information pertinente qui leur permettra de faire leur choix. Selon elle, il est grand temps que le processus d'assurance qualité gagne en objectivité et en comparabilité et diffuse une information accessible au grand public et aux étudiants.

C'est la raison pour laquelle ESU met l'accent sur l'importance de l'existence d'un outil d'information précis, par exemple, un registre complet et actualisé des IES européennes grâce auquel les étudiants pourraient faire leur choix selon leurs propres critères.

On semble également oublier qu'une solution pour la transparence existe : les rapports. Dans ces rapports, les étudiants doivent facilement trouver les informations préliminaires nécessaires telles que les recommandations, conclusions,... De plus, les ESG mentionnent clairement que « cette information doit être juste, impartiale, objective et facilement accessible et qu'elle ne doit pas être utilisée comme une opportunité marketing ».

Ligia Deca précise également que 99% des étudiants ne sont pas demandeurs de ces fameux « rankings ». Les étudiants ont simplement besoin de savoir si l'information délivrée par l'institution est cohérente et fiable.

Comme l'a mentionné Lee Harvey, les étudiants participent au processus éducatif. L'enseignement n'est pas un service à disposition d'un client mais bien un processus de transformation d'un participant.

Deux éléments sont primordiaux pour les étudiants : l'équité et la qualité de l'enseignement. Les classements mènent à une certaine conformité. Ils ont une vue réductrice sur la qualité et négligent l'équité.

En résumé, il y a un réel besoin de garantir la qualité de l'enseignement supérieur. Mais l'évaluation de cette qualité ne doit pas se limiter à quelques critères. Un processus d'assurance qualité digne de ce nom doit produire une évaluation complète - incluant tous les acteurs - et sensible aux différences sociales, économiques et géographiques entre les institutions.

➤ **La contribution de l'EURASHE au panel de discussion E4**

Andreas Orphanides (EURASHE) fait également part de la position de son organisation sur les classements. EURASHE s'est beaucoup impliquée dans la création d'une classification des Institutions d'enseignement supérieur. Elle est convaincue qu'une classification impartiale, centrée sur l'étudiant, impliquant l'ensemble des acteurs et mettant en avant la diversité des systèmes européens, pourrait être une solution face aux classements¹².

¹¹ [http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI - Deca ESU.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI_-_Deca_ESU.pdf)

¹² [http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI - Orphanides EURASHE.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI_-_Orphanides_EURASHE.pdf)

Selon Andreas Orphanides, tous les aspects de l'assurance qualité doivent refléter et impliquer toutes les Institutions d'enseignement supérieur. Par conséquent, EURASHE soutient la mise en place d'une classification des IES européennes. L'Association est convaincue que cette classification serait beaucoup plus appropriée que les classements.

Andreas Orphanides est bien conscient que tout le monde ne partage pas son avis sur ce genre de classifications. Il cite néanmoins quelques arguments qui soutiennent son idée :

- Il est important de donner une information transparente et pertinente à tous les apprenants. Une classification des IES telle que proposée ci-dessus pourrait créer une telle transparence.
- Cette classification pourrait également aider une institution à apparaître dans un contexte mondial (exemple *benchmarking*). Ceci éviterait par la même occasion des comparaisons non-équitable.
- Une telle classification pourrait également classer une institution dans une catégorie qui lui est propre (en fonction de ses spécificités).

EURASHE est néanmoins conscient que le développement d'une telle classification est loin d'être sans danger. Andreas Orphanides cite dès lors quelques conseils à suivre. Cette classification :

- doit être centrée sur l'étudiant, en insistant davantage sur les bénéfices qu'il peut tirer d'un parcours approprié que sur l'offre globale de formation de l'institution ;
- doit révéler plusieurs domaines d'excellence de l'institution (pas juste un) ;
- doit se baser sur des preuves mesurables et des caractéristiques fiables ;
- doit atteindre un but précis (objectifs à atteindre, public cible,...) ;
- doit impliquer tous les acteurs dans son développement et sa formulation.

Andreas Orphanides conclut en mettant en avant la diversité des systèmes européens d'enseignement supérieur. L'Europe et, plus particulièrement, l'EEES devraient tirer avantage de cette diversité en l'affichant au grand jour. Mais ceci n'est possible qu'avec une grande transparence résultant de la participation de tous les acteurs. Une classification complète et impartiale pourrait contribuer à créer une telle transparence.

➤ La contribution de l'EUA au panel de discussion E4

Jean-Marc RAPP clôture ce forum en faisant un bref résumé du processus de Bologne, de l'émergence de la globalisation et du phénomène des classements. Selon lui, les universités doivent lutter contre ces classements en mettant à disposition des étudiants une information complète et diversifiée sur ses propres performances. Il pointe également la nécessité d'établir un processus qualité spécifique interne à l'établissement¹³.

Avec la globalisation, la compétition et la course aux talents ont fait leur apparition. Les classements internationaux font partie intégrante de cette compétition mondiale. S'il est vrai qu'ils ont un effet pervers, il faut également reconnaître que beaucoup d'institutions jouent de plus en plus le jeu de ces classements. Mais l'insatisfaction de quelques gouvernements et la frustration de certaines institutions nous ont amenés à réfléchir à l'élaboration de classements plus fiables.

La position de l'EUA est que chaque université doit définir un processus qualité et des indicateurs propres à son contexte et à son profil spécifiques.

Selon Jean-Marc Rapp, nous devons continuer à travailler sur :

- un système d'enseignement supérieur diversifié et une définition multidimensionnelle de l'assurance qualité,
- le besoin d'assurer la vitalité et la créativité de la recherche et de l'enseignement en Europe, ce qui implique un renforcement de la gouvernance, entre autres via un processus qualité interne.

Néanmoins, il est important de préciser que les classements ne sont pas prêts de disparaître. Dès lors, les universités doivent travailler afin de fournir au grand public une information fiable sur ses propres performances pour aider l'étudiant dans son choix.

¹³ [http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI - Rapp E4.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/QAForum_2008/Plenary_VI_-_Rapp_E4.pdf)

Commentaires personnels

Le forum de Budapest attire encore une fois notre attention sur l'importance de la participation de tous les acteurs au processus qualité (notion de démocratie et de responsabilités partagées). Ce forum a également mis en lumière l'importance de la notion « d'appartenance ». Le processus qualité doit faire partie intégrante de la vie des universités, des étudiants, des membres du personnel,... pour qu'une culture qualité se mette en place.

L'assurance qualité commence avec l'implication des acteurs internes et non pas par une « contrainte » externe.

12

L'objectif premier de ce forum était d'examiner les tendances européennes et internationales en matière d'assurance qualité et leurs implications. Force est de constater que l'enseignement supérieur est devenu un instrument au service d'une économie mondiale. Le changement de paysage en matière d'éducation crée de nouveaux défis en termes d'assurance qualité mais également de nouveaux dangers. S'il est vrai que « les acquis d'apprentissage » constituent un réel défi pour les mentalités en questionnant les méthodes traditionnelles, les classements, eux, peuvent être vus comme l'expression de cette commercialisation, répondant aux besoins du marché mondial de la connaissance.

Face à ce constat, les différents intervenants ont mis l'accent sur l'importance d'un accès à une information complète, impartiale, pertinente et axée sur l'étudiant. Tous sont d'accord pour dire que les classements représentent une réelle menace pour le monde de l'enseignement supérieur en diffusant une information trop simpliste et parfois biaisée. Des solutions ont dès lors été formulées pour faire face à ce phénomène grandissant.

Sachant que l'information crée la transparence et établit un climat de confiance, il est dès lors nécessaire que le processus d'assurance qualité gagne en objectivité et en comparabilité en diffusant une information accessible au grand public et, en particulier, aux étudiants.