

Séminaire ENQA co-organisé avec l'Observatoire MAGNA CHARTA
à Bologne les 17 et 18 mai 2010

QUALITE et TRANSPARENCE dans l'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR : ATTENTES,
OUTILS et LIENS avec l'AUTONOMIE INSTITUTIONNELLE

Introduction

M. Bastian Baumann, secrétaire général de l'observatoire Magna Charta¹, présente les objectifs de son organisation et définit les objectifs du séminaire. En sa qualité de président d'ENQA, M. Achim Hopbach, évoque les deux raisons pour lesquelles ENQA a décidé d'organiser ce séminaire : d'une part, si depuis longtemps des discussions sont menées sur l'existence et l'usage des *rankings*, une référence explicite est faite pour la première fois au sujet d'« outils de transparence » dans le communiqué de Leuven-Louvain-la-Neuve² en avril 2009, dans lequel les ministres parlent du lien étroit entre l'assurance qualité et les outils de transparence. ENQA se doit d'apporter une réponse à ce point du communiqué, précise M. Hopbach. D'autre part, la conférence de Budapest-Vienne réunie en mars 2010 à l'occasion des dix ans du processus de Bologne a fait état de considérables progrès, notamment en matière d'assurance qualité ; mais, parallèlement au développement de ces bonnes pratiques, une demande accrue d'informations fiables sur les programmes d'études et les institutions se fait sentir de la part des divers partenaires. Les *rankings* et le projet AHELO³ sont cités comme alternatives intéressantes. Ces questions sont donc discutées tout au long de ce séminaire.

Tous les diaporamas des présentations sont téléchargeables sur le site de l'ENQA⁴.

1^{ère} séance : Enseignement supérieur et qualité :
Attentes, références qualité et outils. Quel type d'information est recherché ?
Dans quel but ?

Au cours de cette première séance, diverses parties prenantes - à travers ses représentants - apportent des réponses à ces questions.

¹ www.magna-charta.org association Université de Bologne - EUA

² **Communiqué de Leuven-Louvain la Neuve 2009**, point 22, « Nous remarquons qu'il existe actuellement plusieurs initiatives conçues pour développer des mécanismes visant à offrir des informations plus détaillées sur les établissements d'ES dans l'EEES pour rendre leur diversité plus transparente. Nous estimons que de tels mécanismes, y compris ceux qui aident les établissements et systèmes d'ES à identifier et comparer leurs forces respectives, doivent être élaborés en étroite collaboration avec les principales parties prenantes. Ces outils de transparence multidimensionnels doivent faire étroitement référence aux principes du processus de Bologne, en particulier la garantie de la qualité et la reconnaissance, qui demeureront notre priorité, et se fonder sur des données comparables et des indicateurs appropriés afin de décrire les différents profils des établissements d'ES et de leurs formations ».

³ Projet AHELO www.oecd.org/edu/ahelo

⁴ www.engq.eu/eventitem.lasso?id=311&cont=pasteventDetail

- 1 Au nom des Universités, Mme Tia Loukkola (EUA⁵) rappelle les principes clés de l'assurance qualité :
 - la responsabilité de la qualité repose prioritairement sur les institutions elles-mêmes
 - il y a une interaction entre le management qualité interne et le management qualité externe
 - l'objectif majeur de l'assurance qualité est l'amélioration de la qualité des programmes et services délivrés par les universités (la transparence en est une conséquence indirecte et non l'objectif)
 - l'EUA vise la promotion de la culture qualité (partagée par toute la communauté universitaire) plutôt que celle des procédures qualité

Ainsi, l'EUA nuance fortement l'argumentation développée par les promoteurs des outils de classification et/ou de *rankings* et l'affirmation du Communiqué de Leuven-Louvain-la-Neuve d'une liaison entre la transparence et l'objectif de l'assurance qualité.

Dans un tableau comparatif, Mme Toukkola dresse les principales différences entre les outils de transparence et l'assurance qualité :

Outils de transparence	Assurance qualité
La position relative des institutions dans les classifications est le fruit d'une règle mathématique liée à la performance sur un certains nombre de mesures	L'appréciation de points forts et de points d'amélioration en regard d'un certain nombre de mesures relatives aux flux entrants, aux processus et flux sortants d'une institution d'ES, vise l'amélioration de la qualité
Les données sont obtenues de manière indépendante, souvent vérifiées par les institutions	Les données sont toujours fournies <i>via</i> le rapport d'autoévaluation de l'institution
Normalement, pas de visite sur site	Comprend (presque) toujours une visite sur site
Grande accessibilité	L'accessibilité varie

En matière d'assurance qualité, les universités recherchent trois types d'information : la reconnaissance, la manière dont elles atteignent les objectifs qu'elles se sont fixées, la manière dont elles peuvent améliorer leur performance et résultats. Ce dernier point est un grand facteur de motivation, assure Mme Loukkola.

Les outils de transparence, en cohérence avec les principes de Berlin sur le classement des établissements d'ES 2006⁶ doivent rencontrer les critères suivants :

- reconnaître la diversité des institutions d'ES et prendre en considération la diversité de leurs missions et objectifs
- être transparents quant à méthodologie employée
- mesurer de préférence, et dans la mesure du possible, les résultats plutôt que les ressources
- utiliser des données auditées et vérifiables chaque fois que cela est possible
- offrir aux consommateurs une compréhension claire des indicateurs utilisés ainsi que du choix de leur présentation (par exemple, leur pondération).

En conclusion, l'EUA défend l'idée que la transparence n'est toujours synonyme d'amélioration de la qualité. Au contraire, les *rankings* et autres outils de classification ne reflètent pas la qualité des institutions et induisent donc en erreur. L'EUA soutient que l'approche *fitness for purpose* est plus constructive et apporte un réel soutien aux institutions (confidentialité dans la phase d'autoévaluation) et enfin, que les ESG (*European Standards and Guidelines* – Bergen 2005) constituent de bonnes balises, notamment en termes de communication.

⁵ www.eua.eu

⁶ www.ireg-observatory/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=50

2 En tant que représentante de l'Université de Bologne, Mme Carla Salvaterra fait le choix de répondre aux questions posées sous l'angle de l'établissement et/ou du développement des relations internationales d'une institution d'ES.

Elle distingue les informations qui apportent à l'université un éclairage sur la « performance » d'un partenaire institutionnel de celles qui apportent un éclairage sur le « potentiel » de ce partenaire.

Les informations qui renseignent sur la performance d'une institution sont utiles pour la reconnaissance : informations sur le système éducatif, les programmes d'études, les *learning outcomes*, le profil de l'institution, son contexte historique et culturel, ses activités d'enseignement et les charges de travail associées, les informations sur les personnes de contact, ...

En revanche, les informations qui renseignent sur le potentiel d'une institution sont utiles pour développer une coopération en matière de recherche (informations sur les personnes – CV, publications, etc., domaines de recherche, supports divers, capacités de dissémination, ...), en matière de projets d'enseignement (information sur les expériences engrangées, les partenariats, les conditions d'accueil des étudiants étrangers, ...) et en matière de développement de réseaux.

Mme Salvaterra indique qu'elle a observé un changement progressif de perspective : qu'est-ce que l'excellence ? Qu'est-ce que la réputation d'une institution ? Aujourd'hui, on parle davantage de l'excellence d'un projet, de l'intérêt pour la coopération au niveau d'une faculté, d'un département. Ceci devrait aussi retenir notre attention sur la notion d'autonomie : à quel niveau se situe-t-elle, cette autonomie ?

Selon Mme Salvaterra, des contraintes reposent sur les universités en matière de *rankings*, en particulier au moment de poser les choix de partenariats. Par ailleurs, il faut aussi noter qu'indirectement les étudiants reçoivent leurs bourses d'études (mobilité) sur la base de ces classements. Il est donc difficile de les ignorer.

3 Au nom des institutions d'ES hors universités, M. Stephan Delpace, secrétaire général d'EURASHE⁷ fait part des positions de son organisation sur la question des outils de transparence. En préambule, il précise que son organisation, en tant que membre des 4E (Enqa, Eurash, Eua et Esu), contribue aux ESG, EQAR (Registre européen des Agences qualité) et EQAF (forum européen annuel d'assurance qualité) ; elle a également participé aux travaux préparatoires liés aux projets CEIHE⁸, *U-Map*⁹ et AHELO.

A vrai dire, EURASHE ne voit pas d'opposition entre l'assurance qualité et les outils de transparence ; en effet, quel est le sens de l'excellence, de la diversité, si ces dernières ne sont pas visibles ?

Toutefois, une série de précautions s'impose :

- seules les données factuelles et empiriques devraient être utilisées (aller au-delà des perceptions)
- la caractéristique « multidimensionnelle » doit être garantie (sommes-nous satisfaits aujourd'hui avec les modèles existants ?)
- le débat sur les *rankings* doit être mené, car les classifications seront inévitablement utilisées dans cette perspective
- une étude de risques doit être conduite sur cette problématique : quel impact sur les établissements ?
- à considérer aussi : à qui appartiennent ces classifications ? comment sont effectuées les mises-à-jour ? comment articuler ces classifications avec l'assurance qualité (actuellement aucun indicateur en lien avec l'assurance qualité n'est envisagé) ?
- il faut distinguer le besoin de communication (vers les étudiants, les employeurs et le public au sens large) de la stratégie des établissements d'ES (promotion de leurs profils et programmes) et du développement de la culture qualité (*via* l'évaluation des programmes et des établissements)

Pour répondre au premier besoin (communication), il conviendrait de développer un outil de communication sous la forme d'un portail Qualité qui expliquerait, à l'échelle européenne, qui sont les acteurs et quels sont leurs rôles, quels sont leurs liens et interactions, avec explicitation des principaux dispositifs.

⁷ www.eurashe.eu

⁸ Classifying European Institutions of Higher Education, voir www.utwente.nl/cheps/research/projects/ceihe

⁹ www.u-map.eu voir rapport 2010 www.u-map.eu/U-MAP_report.pdf

Si la diversité des établissements d'ES est à présent reconnue comme un atout européen, la visibilité d'un tel système - qui respecte les contextes nationaux et culturels - nécessite des outils d'identification, notamment pour établir des partenariats potentiels.

Pour ce qui concerne l'assurance qualité et la dimension *accountability*, n'est-il pas vrai que les établissements qui offrent des formations professionnalisantes sont davantage dépendants de l'influence des parties prenantes que les universitaires ciblées sur la recherche, interroge M. Delpace ?

En synthèse, les outils de la transparence et l'assurance qualité doivent être pris en compte de manière systémique, avec une attention particulière sur les objectifs poursuivis et les rôles de chacun.

4 En tant que porte-paroles des associations d'étudiants (ESU), M. Allan Päll, répond très directement à la question posée : « les étudiants désirent une information honnête et sincère, ce qui manque grandement » souligne-t-il. Afin de choisir où étudier et quels programmes suivre, une multitude d'informations intéresse les étudiants : une publication en ligne¹⁰ sur le site d'ESU renseigne sur les attentes des étudiants. Cette publication indique notamment que plus de 30% des étudiants souhaitent être informés sur le contenu des programmes, les approches pédagogiques, les *learning outcomes* annoncés ; mais aussi sur le coût des études, les conditions d'accueil et de logement, la reconnaissance des diplômes, l'employabilité qui en résulte, le développement personnel, l'apprentissage d'une citoyenneté active, ... Cette information devrait être accessible aux étudiants déjà dans le parcours universitaire, mais également aux jeunes qui n'y sont pas encore, en particulier ceux dont le contexte familial n'a pas de lien avec le monde académique.

L'information provient essentiellement des institutions d'ES ; les étudiants reconnaissent que le développement de l'assurance qualité va dans le sens d'un soutien de l'ensemble des missions de l'ES ; cependant, pourquoi ajouter des outils supplémentaires ?

Une enquête récente sur la mobilité ERASMUS montre qu'il y a encore de nombreux obstacles :

- plus d'un tiers des étudiants ERASMUS ne reçoit pas ses crédits et/ou est face à des problèmes de reconnaissance des diplômes, les cadres de certifications nationaux ne sont pas encore développés ;
- les ECTS n'ont été que très superficiellement mis en place et n'ont pas ou peu de lien avec la charge de travail ;
- le Supplément au diplôme n'a pas vraiment d'utilité sur le marché de l'emploi.

Les étudiants sont méfiants des *rankings*, mais aussi des nouveaux outils proposés, car ils en sont inspirés. Ce qu'il faut plutôt, répète M. Päll, c'est améliorer le niveau de communication vers les étudiants. Ils souhaitent aussi être davantage associés aux évaluations externes menées par les agences qualité. Ils constatent enfin que les gouvernements demandent de plus en plus de comptes tout en octroyant moins de moyens, ce qui est dangereux, selon ESU.

5 Mme Marito Aho, au nom des employeurs et en tant que représentante de l'association Business Europe, donne le point de vue du monde professionnel.

Ce dernier est aujourd'hui en attente de compétences relationnelles fortes, basées sur la capacité d'interagir avec les autres, de construire la confiance et de s'engager dans des objectifs partagés. Concrètement, les employeurs s'intéressent aux choix stratégiques des établissements d'ES ainsi qu'aux *learning outcomes*, en particulier dans des domaines novateurs d'interdisciplinarité et de cultures d'apprentissage (au travail).

6 Le professeur Andrejs Rauhvargers, pour le Bologna Follow-up Group, dresse un bilan de la construction européenne, notamment en s'appuyant sur les résultats de la publication *Stocktaking 2009*¹¹. Ironiquement, il demande ce qui peut (encore ?) permettre aux systèmes européens de l'ES de se comprendre : les pays ont déjà ratifié la Convention de Lisbonne, introduit les outils tels que le Supplément

¹⁰ ESU : www.esib.org Bologna with Student Eye 2009

¹¹ Stocktaking 2009 téléchargeable sur

www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/conference/documents/Stocktaking_report_2009_FINAL.pdf

au diplôme et les ECTS, introduit les trois cycles d'études, l'assurance qualité et l'accréditation, les cadres de certifications nationaux, développé les ESG, créé des agences qualité qui sont à présent membres d'EQAR, introduit l'apprentissage centré sur l'étudiant, ... que viendra ensuite ?

Plusieurs questions surgissent :

→ Quelle confiance peut-on accorder aux agences qualité nationales ?

Les critères sont : l'appartenance au réseau ENQA (*full membership* après évaluation), l'appartenance au Registre EQAR, la reconnaissance de décisions d'évaluation par des agences d'autres pays, ...

→ Quelle confiance envers les institutions d'ES ?

Les systèmes de management de la qualité internes sont cruciaux – les autorités devraient se réjouir de la mise en place de dispositifs internes pour piloter la qualité des programmes, de la recherche, de l'apprentissage et du soutien envers les étudiants. Toutefois, l'on constate que le développement de management de la qualité interne progresse plus lentement que celui du management de la qualité externe ; en d'autres termes, que la partie 1 des ESG n'est pas suffisamment examinée par les agences.

→ Qu'en est-il des *learning outcomes* ?

Les *learning outcomes* sont une priorité garantissant le progrès de plusieurs lignes d'action (cadres de certification, apprentissage centré sur l'étudiant, prise en compte des acquis de l'expérience, par conséquent de l'apprentissage tout au long de la vie, etc.). Or, ces *learning outcomes* sont encore un nouveau concept dans de nombreux pays, sont confondus avec les objectifs généraux des programmes et ne sont pas encore intégrés dans les pratiques...

→ L'apprentissage centré sur l'étudiant est souligné dans le communiqué de Leuven-Louvain-la-Neuve 2009, mais quelles en sont les caractéristiques et comment peut-on en garantir la qualité ?

Pour garantir un apprentissage centré sur l'étudiant, les programmes d'études et les cours devraient être formulés en *learning outcomes*, avec des crédits associés, les étudiants devraient en avoir la pleine compréhension ; les critères d'évaluation des étudiants sont à baser sur les *LO*, c'est-à-dire que les grades des étudiants devraient refléter la manière dont ces *LO* sont atteints ; les étudiants devraient travailler de manière autonome, avec des supports didactiques conçus dans ce but ; les connaissances, compétences et aptitudes acquises en-dehors des programmes devraient pouvoir être évalués et recevoir des crédits ; l'atteinte des *LO* annoncés devrait être au cœur des processus de pilotage de la qualité des programmes...

→ La reconnaissance des diplômes et des crédits est prévue dans la Convention de Lisbonne, cependant les procédures et critères utilisés diffèrent fortement d'un pays à l'autre, d'une institution à l'autre au sein d'un même pays. Une manière de rendre plus cohérente cette reconnaissance pourrait être d'introduire l'examen de ces procédures dans les évaluations internes et externes.

→ Le Supplément au diplôme est de plus en plus utilisé, mais sa qualité n'est pas constante. En évaluer systématiquement la qualité dans les évaluations internes et externes permettrait d'en améliorer l'usage.

→ enfin, la qualité de l'apprentissage tout au long de la vie (*Lifelong Learning LLL*) et des diplômes conjoints devrait également faire l'objet d'une attention particulière.

En réponse à une question posée par un participant, M. Rauhvargers soutient que les *rankings* ne disparaîtront pas car la presse et les autorités régionales les utilise(ro)nt. Ces *rankings* ne prennent pas en compte les *learning outcomes* ni les systèmes de management de la qualité ; il importe d'être clair sur ce point.

Quelles attentes des parties prenantes en CFB ?

Si l'on procédait à pareil tour d'horizon en CF, quelles attentes seraient exprimées ?

Quelles informations souhaitent les diverses parties prenantes ?

Il conviendrait probablement d'interroger les représentants des diverses parties prenantes (CIUF, CGHE, CSESA et CSEPS pour les institutions ; UNECOF et FEF pour les étudiants ; organisations d'employeurs, autorités publiques, ...)

Quelle est la politique de la CF en matière de Learning outcomes et des lignes d'action qu'ils soutiennent ? Qu'en est-il de l'apprentissage centré sur l'étudiant ?

*2^{ème} séance : Enseignement supérieur et qualité :**Attentes, références qualité et outils. Quel type d'information produit-on ? Dans quel but ?*

6

7 Selon, M. Karl Dittrich, membre du Bureau ENQA, l'information produite par son organisation constitue le meilleur outil pour attester de la qualité d'une agence : l'évaluation de celle-ci tous les cinq ans (et sa conséquence sous forme d'adhésion en tant que membre ENQA à part entière) démontre la capacité de l'agence à mener des évaluations d'institutions et de programmes de manière indépendante et fiable.

Les informations produites par les agences qualité sont les suivantes :

- publication du rapport ou résumé des résultats d'un exercice d'évaluation
- information sur la qualité d'un programme d'études ou/ou sur un établissement d'ES
- analyses transversales, analyses thématiques

Toutefois, il faut reconnaître que les rapports produits par les agences sont peu lisibles ; les gouvernements font pression pour obtenir davantage d'éléments par lesquels les institutions « rendent des comptes ». Il faudrait, conclut-il, faire preuve de plus d'ambition et de courage pour publier des rapports qui permettent de déceler le « profilage ou positionnement » des institutions d'ES.

8 Mme Helka Kekäläinen, secrétaire générale de l'Agence FINHEEC, explique les objectifs des audits d'institutions d'ES tels que menés en Finlande : il s'agit, d'une part, d'examiner quelles procédures et quels processus sont utilisés par l'institution pour maintenir et développer la qualité de ses formations et activités associées, et d'autre part, d'évaluer si ces procédures d'assurance qualité produisent les effets escomptés (informations pertinentes pour conduire à l'amélioration des activités et mesures tangibles de cette amélioration). A cela s'ajoute une dimension de transparence : les personnels et étudiants sont-ils informés des résultats des démarches qualité ? comment l'établissement communique-t-il une information appropriée à ses partenaires extérieurs ?

FINHEEC identifie deux niveaux d'assurance qualité :

- Assurance qualité comme système global : leadership et management, objectifs stratégiques, plan d'action et gestion des ressources
- Assurance qualité pour toutes les tâches de base : programmes d'études, recherche, interaction et impact sur la société, services et soutien, développement professionnel

Mme Kekäläinen commente également le programme « centres d'excellence pour l'enseignement 2010-2012 ». Sont distingués les centres qui présentent les caractéristiques suivantes : profil d'établissement et missions bien définis, stratégies d'enseignement innovantes, formation pédagogique continue du corps professoral, programmes d'études bien calibrés, interconnexion recherche-enseignement, coopération internationale et réseaux recherche-enseignement, développement systématique de l'axe enseignement, méthodes d'enseignement et d'évaluation centrées sur l'apprenant, intégration de la dimension professionnelle, réforme de programmes pour favoriser l'apprentissage, enseignement nourri des fruits de la recherche, attitude proactive vis-à-vis des défis du futur.

En résumé, FINHEEC produit l'information suivante aux destinataires suivants :

<u>Etablissements</u> : vérification du système d'assurance qualité, recommandations, bonnes pratiques, opportunités de <i>benchmarking</i> , reconnaissance d'excellence de l'enseignement	<u>Décideurs</u> : évaluation du système d'assurance qualité de chaque établissement, analyses transversales, information fiable pour établir l'attribution du financement en regard de la performance des établissements
<u>Etudiants</u> : la garantie que l'établissement a mis en œuvre un système d'assurance qualité qui fonctionne, identification de centres d'excellence	<u>Employeurs</u> : évaluation du système d'assurance qualité de chaque établissement, analyses transversales, centres d'excellence

10 Au nom de l'EUA, Mme Tia Loukkola commente les différentes contributions de son organisation en matière d'information et de communication : depuis plusieurs années l'EUA, s'engage dans des projets relatifs au processus de Bologne et au développement de la culture qualité au sein de l'ES et en publie les divers comptes-rendus, brochures, rapports et analyses.

A titre d'exemple, les premiers résultats du projet « Culture Qualité » lancé en octobre 2009 sont évoqués. Plus de ¾ des universités incluent dans leur système d'information les données suivantes : qualifications liées aux programmes d'études, *learning outcomes* annoncés, procédures d'enseignement et d'évaluation prévues dans les programmes et possibilités d'apprentissage mises à disposition des étudiants (stages, programmes d'échange, bourses, mobilité).

Quelle information doit être rendue publique ? C'est une question d'équilibre entre les dimensions *accountability* et *enhancement*. L'enquête révèle à ce jour que près de 40% des institutions publient les résultats de leurs autoévaluations, 35% les communiquent sur demande et 25% ne les rendent pas publiques. Quant aux résultats des évaluations externes, 62% les publient sur leur site internet ou via des publications, 29% les communiquent sur demande et 9% ne les communiquent pas.

Mme Loukkola conclut son intervention en rappelant les ESG : « les institutions devraient publier des informations objectives, impartiales et à jour, tant qualitatives que quantitatives, au sujet des programmes d'études et diplômes qu'elles proposent ».

Quel type d'information produit actuellement l'AEQES ? Sous quelles formes ?

Rapport final de synthèse par cursus et par entité
Analyse transversale par cursus

Quel type d'information l'AEQES souhaiterait produire ?

Avis de l'Agence sur une problématique particulière
Analyse de tendances et évolutions
Compilation de Bonnes Pratiques
Production de dossiers de presse, organisation de conférences, séminaires...

3^{ème} séance : Enseignement supérieur et qualité :

Attentes, références qualité et outils. Quel type d'information produit-on ? Dans quel but ?

11 Cette séance est présentée par M. Robin Van Ijperen, responsable des dossiers relatifs à l'assurance qualité et aux *rankings* à la Commission Européenne.

En préambule à la présentation des deux projets ci-après, il explique que la position stratégique et le profil des institutions d'ES doivent être de plus en plus lisibles dans un espace de l'ES mondialisé, donc concurrentiel. Si les rapports liés aux évaluations menées dans le cadre de l'assurance qualité fournissent beaucoup d'informations, ces dernières sont présentées dans un jargon technique peu accessible au grand public. Il relève également une absence de comparaison entre les données. La Commission Européenne a dès lors apporté son soutien aux instruments *Grossroads*¹² et EQAR, ainsi qu'aux projets visant le développement d'outils de classification.

¹² www.grossroads.eu

12 M. David Bohmert présente les projets CEIHE I et II et développe les arguments en faveur des outils de classification appelés *U-Map* et *U-Multirank*.

Dans le contexte de grande diversité des systèmes européens d'ES, cette dernière est considérée comme un atout essentiel. Pourquoi ? Meilleur accès à l'ES pour une plus grande variété de profils d'étudiants, facteur de stabilité sociale, reconnaissance de spécialisations régionales, meilleure efficacité des institutions (à travers leurs spécialisations), etc. Aussi, les politiques visent à rendre cette diversité plus « transparente » : conférence de la présidence française (Paris, novembre 2008), conférence des ministres de l'ES (Leuven-Louvain-la-Neuve, avril 2009), conférence mondiale de l'Unesco (Paris, juillet 2009) et prochainement, sous la présidence belge ...

→ Qu'est-ce qu'un outil de classification ? Un instrument qui regroupe les institutions d'ES en définissant leurs similitudes et différences sur la base de leurs activités et caractéristiques réelles.

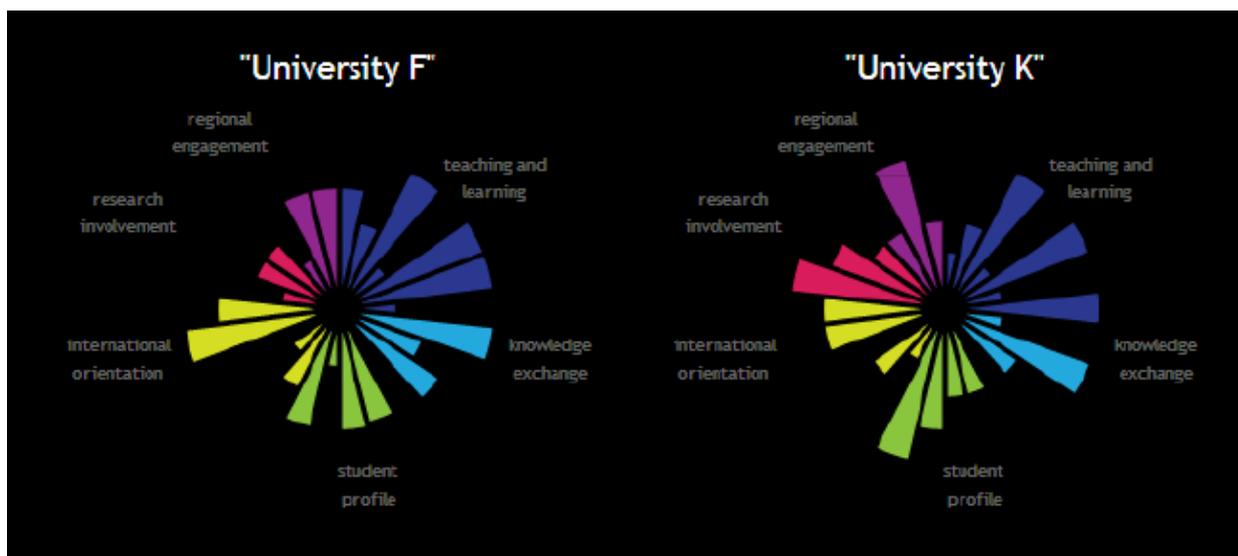
→ A quoi peut servir un tel outil ? A être un « outil de transparence » pour les diverses parties prenantes, un instrument de définition de stratégies institutionnelles (missions, profil), une information de base pour les décideurs politiques, un outil de recherche et enfin, un instrument pour améliorer les classements.

→ Comment se construit *U-Map* ? dans une perspective multidimensionnelle et « pluri-acteurs », *U-Map* contient des données empiriques, fiables et vérifiables, non hiérarchisées, descriptives et non prescriptives et enfin, pertinentes pour tout type d'établissement en Europe. Ces données sont reprises sous six axes.

Les six axes sont :

- 1 Profil d'enseignement et profil d'apprentissage
- 2 Profil étudiant
- 3 Engagement dans la recherche
- 4 Echange / partage de connaissances
- 5 Orientation internationale
- 6 Ancrage régional

Visuellement, chaque axe étant « mesuré » par des indicateurs, l'établissement (ou une partie de l'établissement) apparaît sous la forme d'une fleur à six pétales. La mise à jour des mesures des indicateurs s'effectuerait tous les quatre ans.



Pour la mise en place du dispositif, un choix a été porté vers une fondation indépendante chargée de l'aspect opérationnel ; plusieurs fondations européennes ont signé un *mémoire* pour mettre en œuvre *U-Map* et si possible *U-Multirank* ; enfin, des négociations sont en cours avec plusieurs gouvernements (Pays Nordiques, Pays-Bas et Flandres) pour « classer » globalement leurs systèmes éducatifs respectifs. Cette

dernière information a été confirmée de manière informelle : le Gouvernement flamand compte bien, dans le cadre de la présidence belge du Conseil de l'Union Européenne (juillet-décembre 2010), faire avancer le dossier.

Certains participants expriment leur scepticisme vis-à-vis du projet : il n'y a aucun élément en relation avec l'assurance qualité, on note un effet pervers dans la mesure où une institution risque de choisir des actions pour développer un axe de positionnement dans la classification plutôt que de faire un choix lié à la culture qualité. En outre, le système représente un coût exorbitant pour les institutions (ou leur gouvernement).

En réponse à la question du lien entre les outils de classification et l'assurance qualité, M. Bohmert affirme que *U-Map* n'est ni prescriptif ni lié à la performance et que le pré-requis pour y être intégré consiste à respecter les ESG...

Il affirme également que les institutions s'inscrivent dans *U-Map* sur une base volontaire, qu'elles peuvent en outre choisir sur quel(s) axe(s) elles désirent une prise de mesures.

En revanche, aucune réponse n'est fournie à la question du coût lié à la présence d'un établissement dans la classification. M. Bohmert indique qu'il y a une bonne mise de départ (*stepping cost*), ensuite un montant régulier plus raisonnable lié à la maintenance du système.

Dans les conversations informelles, il est aussi fait mention d'un apport du Gouvernement de la Communauté flamande pour que l'ensemble de ses institutions d'ES y figure (ce qui suppose un caractère obligatoire pour chacune d'entre elles...).

13 M. Gero Federkeil, en tant que représentant du CHE-Centre for Higher Education Development (Allemagne), est présenté comme « le » spécialiste des *rankings*. Dans son exposé, il explique les objectifs du CHE, fait une analyse critique des *rankings* classiques et développe les arguments en faveur du projet *U-Multirank*.

CHE est une organisation privée sans but lucratif fondée en 1994 par la fondation Bertelsmann et la Conférence des recteurs. Dans le but global d'initier et de promouvoir des réformes de l'ES allemand, le classement des universités allemandes est une de ses activités de base (dès 1998). A partir de 2004, CHE a introduit dans ses classements l'Autriche, la Suisse, les Pays Bas, ... Aujourd'hui le projet *U-Multirank* est en développement.

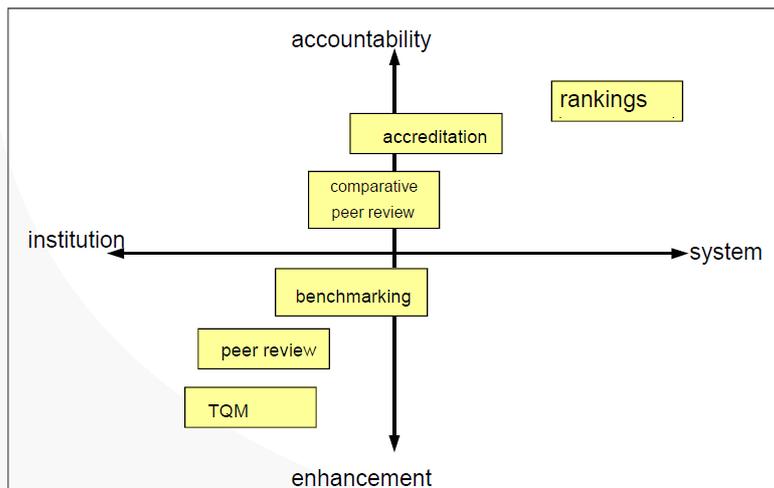
Les *rankings* sont produits par des journaux (US News, THE), par des institutions (Shanghai University) ou par des organismes indépendants (CHE, Perpektyw); classent des institutions complètes ou des départements ; considèrent l'enseignement (?), la recherche, la vie sur le campus, ...

Leurs objectifs varient : à l'échelle nationale, il s'agit d'informer les étudiants potentiels, les chercheurs, voire de fournir une base de décision pour l'accréditation (ex. Nigéria) ; à l'échelle internationale, il s'agit de fournir du *benchmarking* pour les institutions, d'informer les étudiants en désir de mobilité, d'informer les chercheurs – il y a aussi des objectifs non précisés...

Plusieurs critiques s'élèvent aujourd'hui : les classements d'institutions complètes faussent les résultats, les départements au sein de ces institutions ayant des performances très variables ; l'usage d'indicateurs hétérogènes dont la pondération est imposée à l'utilisateur ne favorise pas la définition de profils clairement identifiables ; les indicateurs ne sont pas particulièrement en phase avec les objectifs des *rankings* et/ou des publics visés ; la collecte des données comparables est peu fiable.

Enfin, les *rankings* ne proposent pas d'analyse de processus et ignorent les causes des performances déficientes. Ils se différencient donc clairement des dispositifs d'évaluation.

Le schéma ci-après positionne les dispositifs sur un double axe :



Donc, un classement unique reprenant les 4000 institutions européennes, sans tenir compte de leurs missions, structures et secteurs particuliers ne serait d'aucun intérêt pour aucune des parties prenantes. En revanche, une approche multicritère comme *U-Multirank* constitue, selon M.Federkeil, une alternative intéressante :

CHE est en train d'en développer le concept et d'en analyser la faisabilité. Il s'agira d'un *ranking* mondial (et non exclusivement Européen) établi sur les critères suivants :

1. Enseignement et apprentissage (y compris employabilité)
2. Recherche
3. Transfert de connaissance
4. Internationalisation
5. Engagement régional

Les institutions d'ES ne seront pas exclusivement universitaires, de même que les centres de recherche. L'information sera destinée aux étudiants, aux institutions et à leurs dirigeants, aux décideurs politiques et aux employeurs.

La classification permettra de dégager les profils ou types d'institutions, ensuite, au sein d'une même catégorie, des classements basés sur l'évaluation des performances des établissements comparables pourront être établis.

Quel est l'avis de l'AEQES sur les outils proposés ?

Dans sa note du 18 janvier 2010, l'AEQES précisait que « Les classements d'établissements (rankings) sont une réalité dérangeante notamment parce qu'ils sont porteurs de biais flagrants et parce qu'ils ne contribuent pas à un dispositif d'amélioration continue de la qualité basé sur une évaluation formative. Des initiatives existent, notamment avec le soutien de l'Union européenne, pour développer de nouvelles formes de classifications qui limitent les biais les plus évidents. L'Agence estime prématuré de formuler un avis sur la garantie que celles-ci offrent et garde une certaine réserve quant aux buts poursuivis. Selon l'AEQES, le défi consiste à trouver la forme de communication la plus adéquate afin d'offrir aux parties prenantes une information complète, nuancée et fiable ».

Sur le plan politique, en regard de la position du gouvernement de la Communauté flamande qui vise une implication globale de son système éducatif dans U-Map, que souhaite le Gouvernement de la Communauté française ?

*4^{ème} séance : influence des rankings et autres outils de transparence
sur l'autonomie des institutions : quel équilibre entre l'autonomie institutionnelle et
la nécessité de rendre des comptes ?*

14 Pour aborder la question de l'équilibre entre l'autonomie institutionnelle et la dimension *accountability*, Mme Hélène Lamicq annonce d'entrée de jeu que, selon elle, les institutions ne sont pas autonomes ! En effet, la plupart des institutions d'ES dépendent des systèmes nationaux de financement, des règles nationales en matière de recrutement de leurs ressources humaines, etc.

Qui, d'ailleurs, souhaite vraiment l'autonomie ? Principalement les dirigeants d'institutions, soutenus par les parties prenantes extérieures. En revanche, les académiques sont méfiants, les étudiants sont partagés et, en général, les autorités nationales se savent pas comment gérer cette autonomie octroyée aux institutions. La modernisation et le développement de l'ES a entraîné des mécanismes d'évaluation, l'élaboration de stratégies de pilotage, la collecte et l'exploitation de données de plus en plus nombreuses. Comment partager cette information avec qui ? Et dans quel(s) objectif(s) ?

Certes, les institutions doivent fournir des informations à des publics cibles et choisir des indicateurs pour soutenir les stratégies institutionnelles. Dès lors, il faut sélectionner, identifier l'information pertinente.

Le développement des réseaux internationaux et les conséquences de la réforme Bologne (mobilité, partenariats) conduisent les institutions à partager davantage d'informations censées apporter la preuve de la qualité de l'enseignement, (de l'apprentissage ?), de la capacité d'attraction d'étudiants, de la performance de la recherche, de son innovation et plus généralement du prestige de l'institution...

Cependant, selon Mme Lamicq, le processus de Bologne, par essence intergouvernemental, a paradoxalement réintroduit le pouvoir des autorités nationales qui « utilisent » les résultats de l'assurance qualité (accréditation, financements, ...). Les temps sont difficiles pour les institutions : construire une autonomie, s'investir dans le *benchmarking* et le *networking*, négocier encore et toujours avec les autorités. Les choses ne sont pas plus simples pour les autorités : comment intégrer, à l'échelle d'une stratégie nationale, les différentes orientations des institutions autonomes ? Cette question sera celle de tous les systèmes d'ES dans tous les pays dans les années à venir.

Mme Lamicq explique le succès des *rankings* par le fait qu'ils sont relativement faciles à concevoir, expliquer et lire ; ce qui peut donner l'illusion de l'objectivité en réduisant la complexité de la réalité. Elle dénonce le fait qu'ils poussent les institutions vers davantage de conformité et moins de diversité : en fait, ils s'avèrent contre-productifs car ils ne stimulent pas l'innovation institutionnelle.

15 Mme Janja Komljenovic, ex-représentante des étudiants en Slovénie, membre BUFG, rappelle que dans un contexte de massification de l'enseignement supérieur, de très nombreuses nouvelles institutions ont vu le jour sans être nécessairement motivées par de nobles objectifs : ainsi, la suspicion vis-à-vis des « usines à diplômes » est réelle. Des organismes comprenant les représentants de toutes les parties prenantes doivent apporter la garantie qu'un seuil minimum de qualité est atteint et doivent soutenir les institutions dans leurs efforts pour développer constamment la qualité de leurs programmes et services. Mme Komljenovic estime que les décideurs politiques doivent utiliser avec la plus grande prudence les résultats des évaluations d'assurance qualité.

Elle met en garde également contre les effets pervers des *rankings* qui poussent les institutions à opérer des choix (forcés) et maintiennent ces dernières dans un état de dépendance.

16 M. Achim Hopbach commente les résultats d'une enquête récente d'ENQA : les résultats des processus d'assurance qualité sont malheureusement utilisés pour des objectifs très diversifiés, ce qui pose problème. Ainsi, si une approche classique d'autoévaluation (analyse SWOT) sert *in fine* à un mécanisme de répartition de financements, les institutions d'ES ne seront plus aussi impliquées et ouvertes qu'aujourd'hui ! Il plaide pour un meilleur alignement des objectifs et des processus employés.

5^{ème} séance : discussion finale

Question adressée à la Commission européenne : quel est son objectif dans le développement des outils de transparence ?

M. Van Ijperen répond que, face à l'insatisfaction croissante exprimée vis-à-vis des *rankings*, il fallait que la Commission européenne prenne une décision. C'est donc celle de soutenir la conception et le développement d'« outils améliorés » dans un contexte où, par ailleurs, les budgets de l'Union européenne sont clairement limités...

Ce à quoi Mme Tia Toukkola objecte que la Commission européenne devrait plutôt se préoccuper de la manière exagérée dont les institutions d'ES réagissent à l'existence des *rankings*. Mme Lamicq abonde également dans ce sens et critique les décisions de fusion qui résultent du besoin (?) d'être mieux positionnés dans les classements plutôt que de la volonté d'augmenter la qualité. Il ne s'agit pas d'être meilleur ou plus fort, mais d'être plus grand ! Selon elle, les meilleurs indicateurs (quoique difficiles à définir) sont ceux qui permettent de montrer de quelle manière les institutions gèrent le changement.

Question posée aux agences qualité : si l'assurance qualité est le meilleur chemin pour développer une culture qualité, pourquoi n'a-t-elle pas encore remplacé les rankings ?

M. Hopbach précise que l'apparition des « outils de transparence » dans le communiqué de Leuven-Louvain-la-Neuve ne s'est pas faite avec l'assentiment de tous, mais il admet qu'ENQA a pleine conscience des efforts à mener pour développer une meilleure information qui réponde aux besoins d'un public plus large, plus diversifié, plus ciblé. En effet, les rapports produits par les experts engagés par les agences qualité répondent aux objectifs d'assurance qualité des institutions ; mais, par leur nature même, ils restent difficilement « accessibles » aux autres destinataires. Les décideurs politiques devraient être très clairement briefés sur cette question, ajoute-t-il, conscient que la présidence belge de la Commission européenne mettra ces points à l'agenda.

L'EUA plaide également pour une coopération intensifiée sur la problématique de la communication des résultats.

Conclusion personnelle

Ce séminaire a mis clairement en lumière les points de vue très contrastés des intervenants, non pas sur les constats, mais bien sur la manière d'y répondre. Affronter les rankings en créant des alternatives plus adaptées (classification qui apportera une clarification des profils tout en conduisant à des classements au sein des catégories identifiées) ? Affronter les rankings en accentuant le développement de la culture qualité, en admettant les efforts à fournir pour améliorer la communication et en plaidant la coopération dans ce domaine ?

Il semble cependant que les intervenants aient convenu qu'il fallait dépasser l'étape du choix entre ces deux approches et aller vers des modèles de coopération entre elles...

Pour ce qui concerne la CFB, il me semblerait judicieux qu'elle apporte une réponse aux questions posées (cadres pages 5, 7 et 10) et se fixe des objectifs – notamment budgétaires – tout en restant attentive aux choix qui seront posés par la Communauté flamande en cette période de présidence belge du Conseil de l'UE.

Les choix financiers devraient être ceux qui favorisent le soutien de toutes les institutions d'ES pour le développement pérenne de la culture qualité et de la visibilité de celle-ci : l'AEQES devrait assurément mettre les « bouchées doubles » pour rattraper le retard pris dans la mise en place des démarches d'assurance qualité, tout en s'appuyant sur les agences expérimentées pour développer une politique de communication efficace qui réponde aux besoins des parties prenantes en matière d'enseignement supérieur.