

**Garantie de la qualité et évaluation
dans l'enseignement supérieur**

Introduction à un bilan de l'utilisation des références européennes pour la garantie de la qualité dans l'EEES

Bruno Curvale

Ancien président d'ENQA

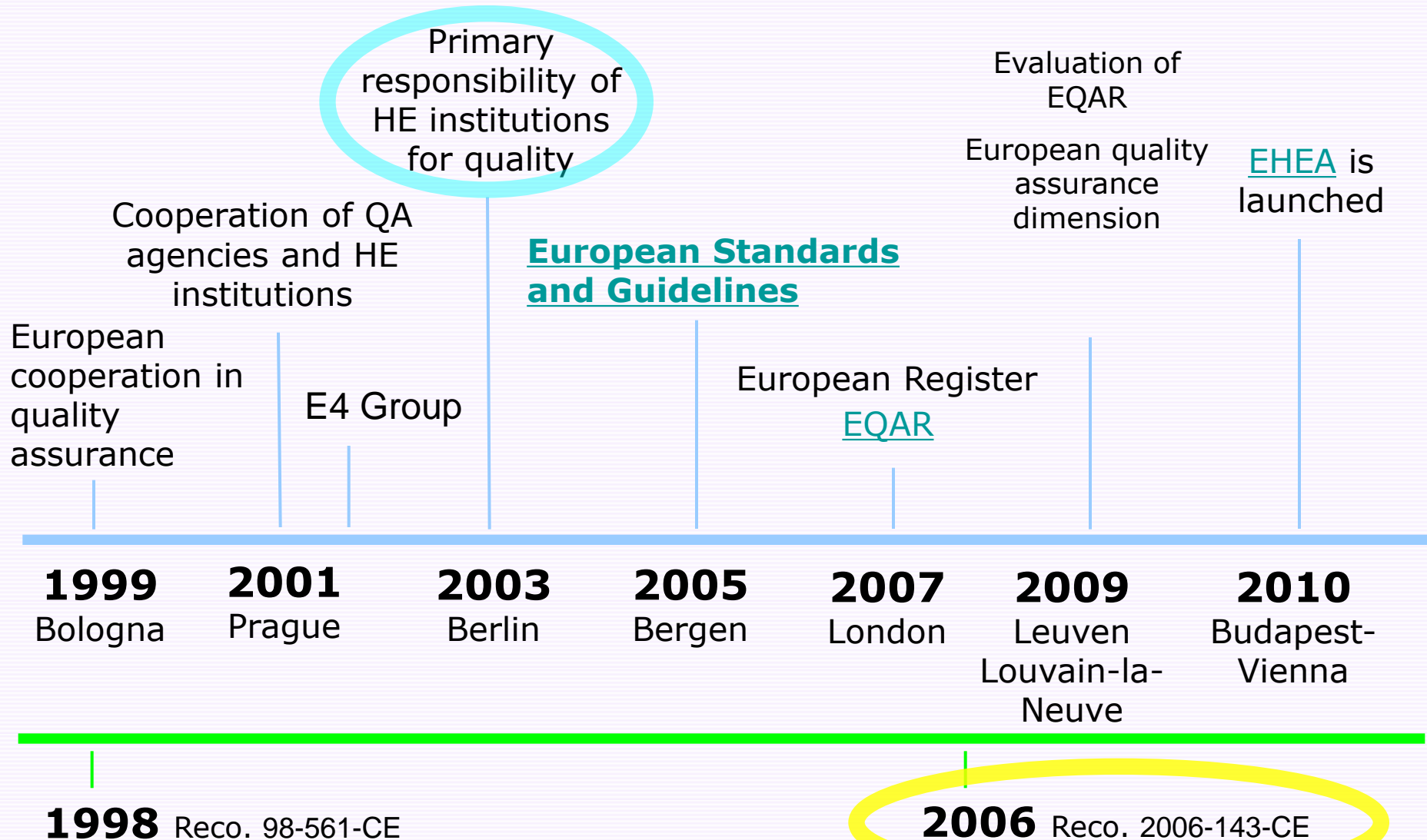
Expert de Bologne

Centre international d'études pédagogiques (CIEP), France

Grandes lignes de la présentation

1. **Historique de la dimension européenne de la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur**
2. **Organisation du dispositif européen de la garantie de la qualité (ESG, EQAR...)** ;
3. **Présentation des références européennes pour la garantie de qualité (*European Standards and Guidelines Part. 1, Part. 2 and Part. 3*).**
4. **Enquête sur la mise en œuvre des ESG**

1 - La dimension européenne de la garantie de la qualité



1 - La dimension européenne de la garantie de la qualité

Elle correspond à une vision dans laquelle :

Les acteurs (les institutions et les parties prenantes) sont responsabilisées

Les relations entre les parties prenantes sont clarifiées

Les relations s'organisent de manière plus équilibrée

les [systèmes qualité nationaux](#)

Pas de reconnaissance automatique

Responsabilité des établissements

Pas d'homogénéisation des enseignements supérieurs

Responsabilité des États

4. Enquêtes sur la mise en œuvre des ESG

4 enquêtes (EUA, EURASHE, ESU, ENQA)

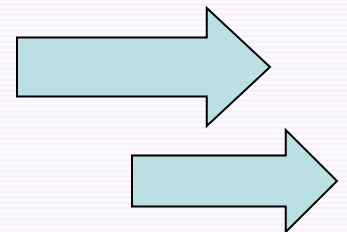
Résultats partiels de l'enquête d'EURASHE

Vous pouvez encore participer !

<http://s.checkmarket.com/?e=16209&h=C5894AC4B0A688B&l=en>

Origine des réponses :

Belgium (8), Bulgaria (1), Cyprus (3), Estonia (1), Finland (1), France (2), Georgia (1), Hungary (1), Ireland (3), Lithuania (4), Portugal (1), Romania (2), Russian Federation (1), Turkey (1), Slovenia (1), Switzerland (3), The Netherlands (1), United Kingdom (1), NC (6)



Merci de votre attention
curvale@ciep.fr

Les pays du processus de Bologne

1999

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

2001

Chypre, Croatie, Liechtenstein, Turquie

2003

Albanie, Principauté d'Andorre, Bosnie-Herzégovine, « ex-République yougoslave de Macédoine », Russie, Saint Siège, Serbie-Monténégro

2005

Arménie, Azerbaïdjan, Géorgie, Moldavie, Ukraine

2007

Monténégro

2010

Kazakhstan



2- The Ministers of the Bologna process countries...

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

- A definition of the responsibilities of the bodies and institutions involved.
- Evaluation of programmes or institutions, including internal assessment, external review, participation of students and the publication of results.
- A system of accreditation, certification or comparable procedures.
- International participation, co-operation and networking.

Extract of the Berlin Communiqué 19th of September 2003



Le parlement européen et le conseil de l'union européenne...

recommandent aux États membres :

...

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

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

...

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

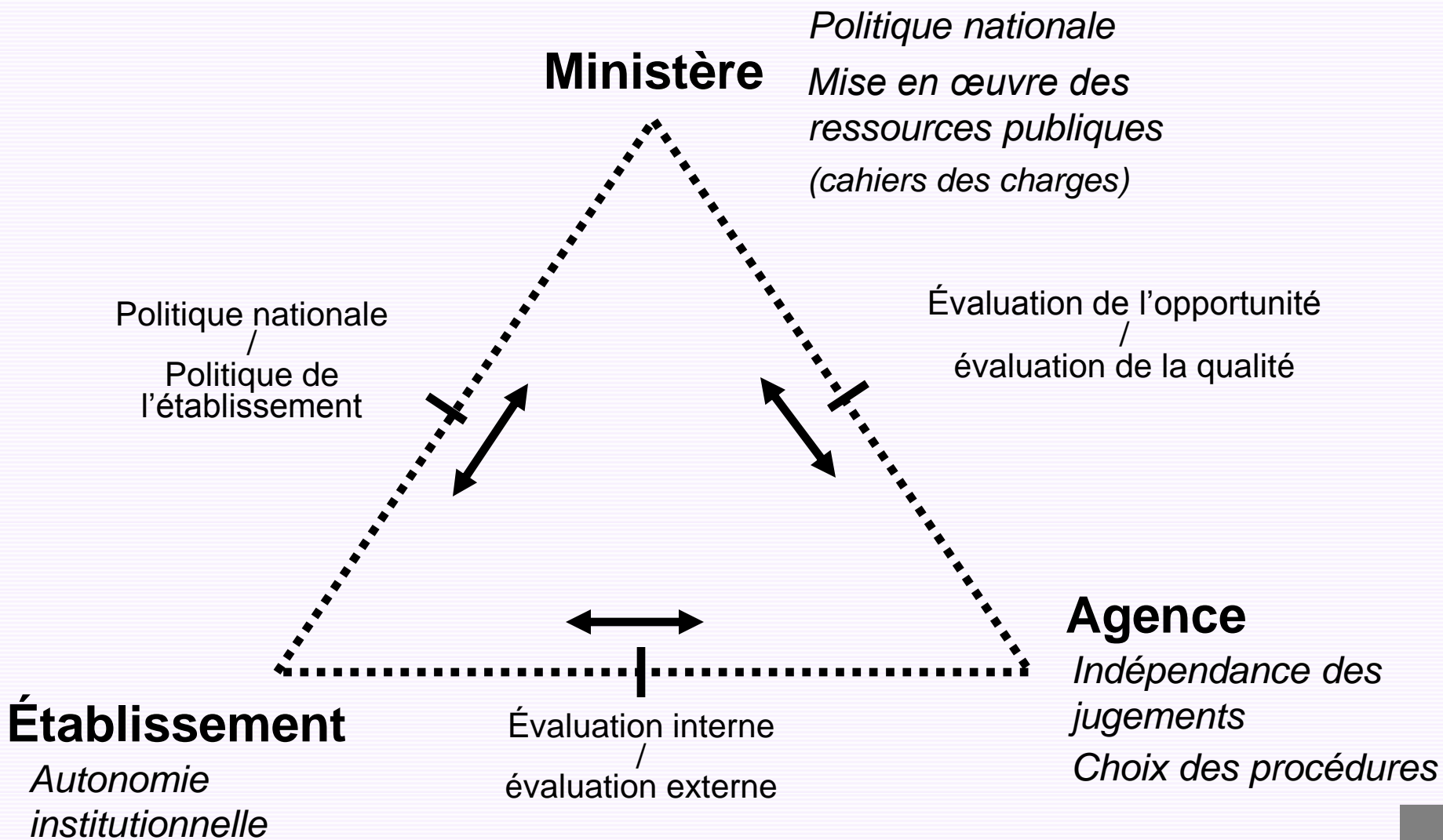
2 - The register (EQAR): the rationale

An idea that emerged in 2003, took shape in 2005, was approved in 2007 and implemented in 2008.

The Register should help to:

- promote student mobility by providing a basis for the increase of trust among the higher education institutions;
- reduce opportunities for “accreditation mills” to gain credibility;
- provide a basis for governments to authorise higher education institutions to choose any agency from the Register, if that is compatible with national arrangements;
- provide a means for the higher education institutions to choose between different agencies, if that is compatible with national arrangements;
- serve as an instrument to improve the quality of the quality assurance agencies and to promote mutual trust between them.

Un modèle de gouvernance



3 - Les références européennes pour la garantie de la qualité (ESG)

Conçues par ENQA en consultation avec EUA, EURASHE et ESU

Approuvées par la conférence ministérielle de Bergen en 2005

Elles donnent un cadre pour le développement de démarche qualité destinées à garantir la qualité :

Des [activités de formation des établissements](#)

De [l'organisation du travail et des activités des agences](#)

De [l'évaluation externe des agences](#)

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

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



3 - Les références européennes pour la garantie de la qualité (ESG)

Les débats aujourd'hui :

Pourquoi réviser les références européennes (ESG) ?

Elles n'ont pas été conçues dans la perspective de l'accréditation des formations, des établissements ou des agences

--> Elles laissent beaucoup de place à l'interprétation

Elles n'abordent pas la question de la qualité intrinsèque des résultats

--> Elles ne facilitent pas l'activité de reconnaissance mutuelle

Elles sont centrées sur les conditions de l'activité de formation des établissements

--> Elles n'abordent pas l'ensemble des missions des établissements

...



Référentiel 1

Management interne de la qualité (1/2)

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

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

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

Référentiel 1

Management interne de la qualité (2/2)

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

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

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

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

Référentiel 2

Management externe de la qualité (1/2)

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

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

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

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



Référentiel 2

Management externe de la qualité (2/2)

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

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

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

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

Référentiel 3

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

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

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

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

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

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

Référentiel 3

Management externe de la qualité des agences (2/2)

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

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



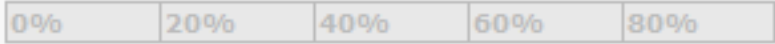
- auto-évaluation, ou procédure équivalente, réalisée par l'établissement ou le programme objet de la démarche de management de la qualité ;
- une évaluation externe par un groupe d'experts, faisant appel, en tant que de besoin, à un (ou des) étudiant(s), et des visites sur place décidées par l'agence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

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

...

7. Do you know European Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG)?








(Each respondent could choose only ONE of the following responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	33		79%
2 NO	9		21%
Total respondents: 42 Skipped question: 0			

You might not be familiar with the European Standards and Guidelines for Quality Assurance but we believe that you may be using elements of them in your daily work. Therefore we would like to ask a few more questions focusing mainly on what could be incorporated in policy and proceedings of Quality Assurance in the future.

8. If so, tell us to what extent are you familiar with the different chapters.

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)





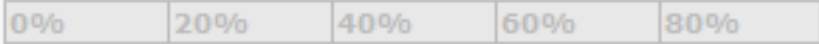
Sub-questions	Resp.	% of responses
PART I - Internal Quality Assurance (QA)	33	
PART II - External Quality Assurance (QA)	33	
PART III - Quality Assurance Agencies (QAAs)	33	
Average: 1,98 — Median: 2		
<ul style="list-style-type: none">  1. In detail  2. Well  3. Notions  4. Not at all 		

9. Are the following elements part of the Internal QA of the institution you are connected to?
 (Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
Policy for QA	41	95
Procedures for QA	41	90
Periodic review of programme	41	95
Assesment of students	41	88
QA of teaching staff	41	88
Learning resources	41	85
Student support	41	83
(A) system(s) to gather information for the management of the study programmes	41	78
Information about programmes and awards available to the Public	41	83
Average: 1,13 — Median: 1		
<div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #92d050; border: 1px solid black;"></div> 1. YES </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px; margin-top: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #0070c0; border: 1px solid black;"></div> 2. NO </div>		

...

10. How are your national QA provisions or regulations connected to the ESG?
 (Each respondent could choose **MULTIPLE** responses.)





Response	Total	% of responses	%
1 national provisions/regulations were designed based on the structures of the ESG	19		58%
2 national provisions/regulations have been proved against ESG	5		15%
3 national provisions/regulations were inspired by ESG, but do not explicitly cite or refer to ESG	11		33%
4 national provisions/regulations were developed independently from ESG	6		18%
Total respondents: 33 Skipped question: 5			



11.1. Do you think the objectives of ESG have been achieved?

- to encourage the development of higher education institutions which foster vibrant intellectual and educational achievement





(Each respondent could choose MULTIPLE responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	15		39%
2 PARTLY	20		53%
3 NO	4		11%
Total respondents: 38 Skipped question: 0			

11.2. Do you think the objectives of ESG have been achieved?

- to provide a source of assistance and guidance to higher education institutions and other relevant agencies in developing their own culture of quality assurance





(Each respondent could choose MULTIPLE responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	16		42%
2 PARTLY	21		55%
3 NO	1		3%
Total respondents: 38 Skipped question: 0			

11.3. Do you think the objectives of ESG have been achieved?

- to provide a source of assistance and guidance to QA agencies in developing their own culture of quality assurance




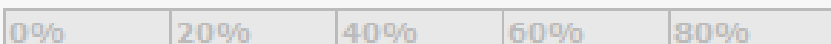
(Each respondent could choose MULTIPLE responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	18		47%
2 PARTLY	15		39%
3 NO	5		13%
Total respondents: 38 Skipped question: 0			

11.4. Do you think the objectives of ESG have been achieved?

- to inform and raise the expectations of higher education institutions, students, employers and other stakeholders about the processes and outcomes of higher education





(Each respondent could choose MULTIPLE responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	15		39%
2 PARTLY	19		50%
3 NO	5		13%
Total respondents: 38 Skipped question: 0			

11.5. Do you think the objectives of ESG have been achieved?

- to contribute to a common frame of reference for the provision of higher education and the assurance of quality within the EHEA









(Each respondent could choose MULTIPLE responses.)

Response	Total	% of responses	%
1 YES	19		50%
2 PARTLY	19		50%
3 NO	1		3%
Total respondents: 38 Skipped question: 0			

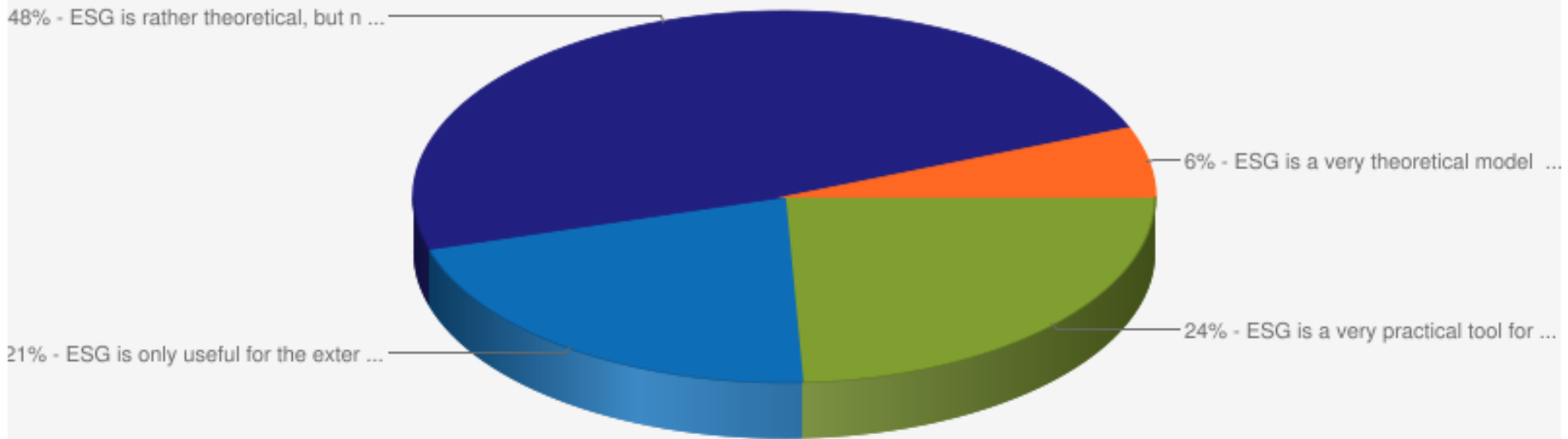


12. Do you think the stated purposes of ESG have been realized?

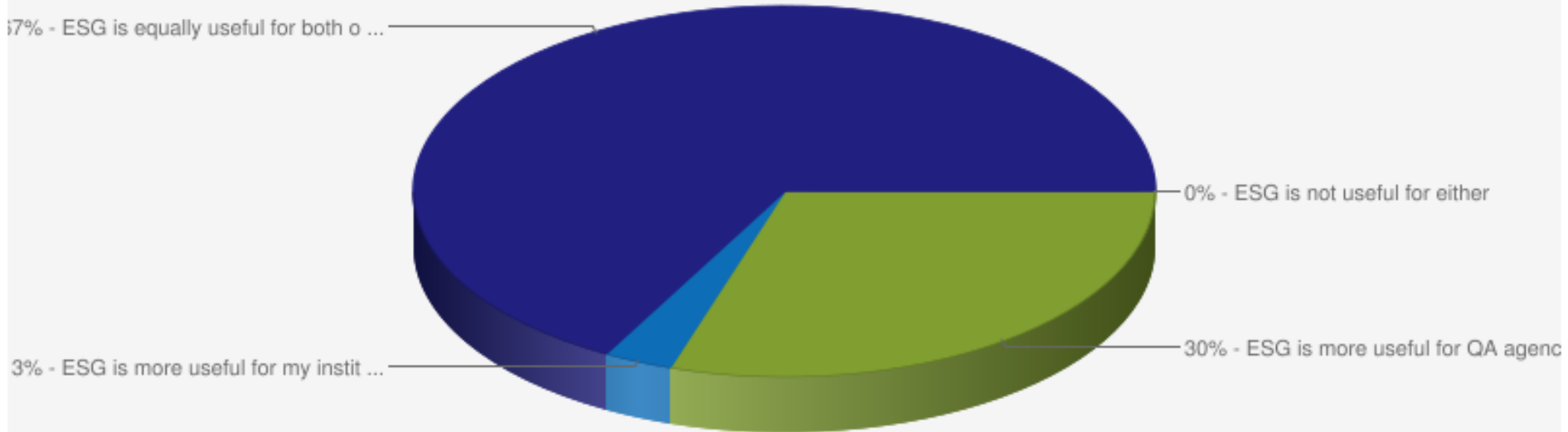
(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
to improve the education available to students in higher education institutions in the EHEA	37	
to assist higher education institutions in managing and enhancing their quality and, thereby, to help justify their institutional autonomy	37	
help justify the institutional autonomy through managing and enhancing their quality	37	
to form a background for quality assurance agencies in their work	37	
to make external quality assurance more transparent and simpler to understand for everybody involved	37	
Average: 1,61 – Median: 2		
<p>  1. YES  2. PARTLY  3. NO </p>		

13. What is your opinion about the usefulness of ESG for your institut ...











14. With which statement do you agree? Choose one option.







15. Tick the degree of usefulness of the ESG to the different actors in your institution.

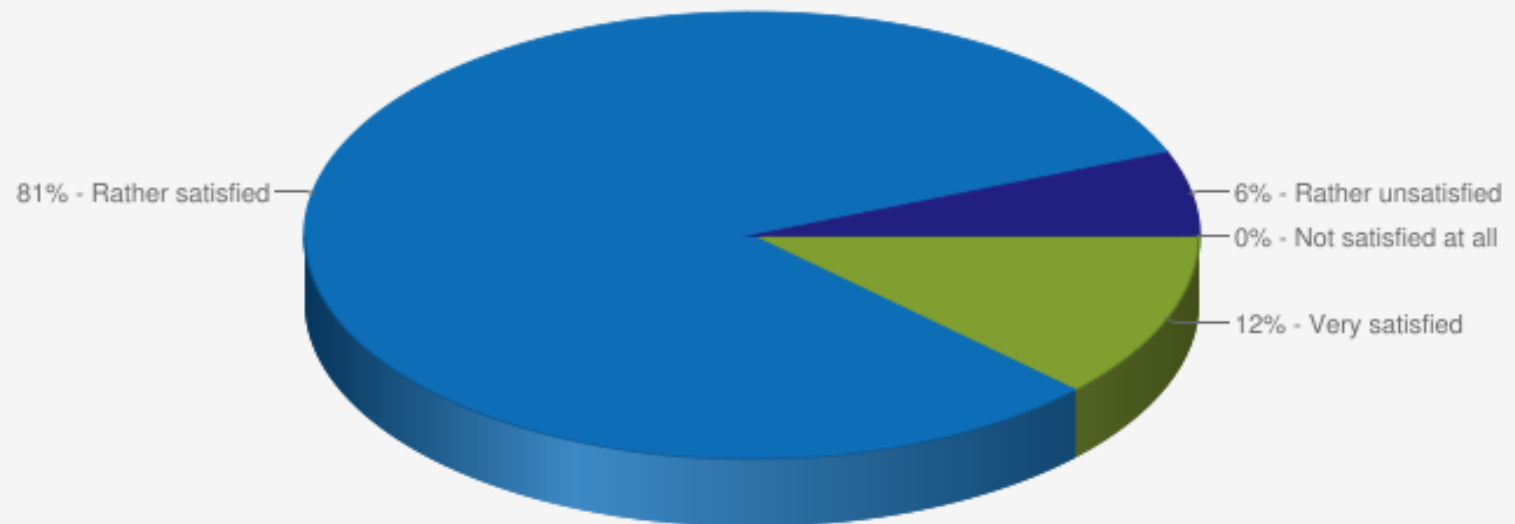
(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
Board of executives	32	
QA management	32	
Academics/teaching staff	32	
Research staff	32	
Administrative staff	32	
Students	32	
Alumni	32	
Employers	32	

Average: 2,45 — Median: 2







-  1. Most useful
-  2. Rather useful
-  3. Not much useful
-  4. Not Useful
-  5. Not relevant

16. How satisfied is your institution with the implementation of the E ...










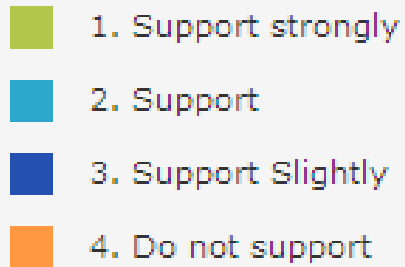
17. How do you use the ESG?

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
standards	32	
guidelines	32	
Average: 1,77 — Median: 2		
<ul style="list-style-type: none"> 1. Inspirational principles 2. Broad compliance 3. Strict checklist 4. Not		

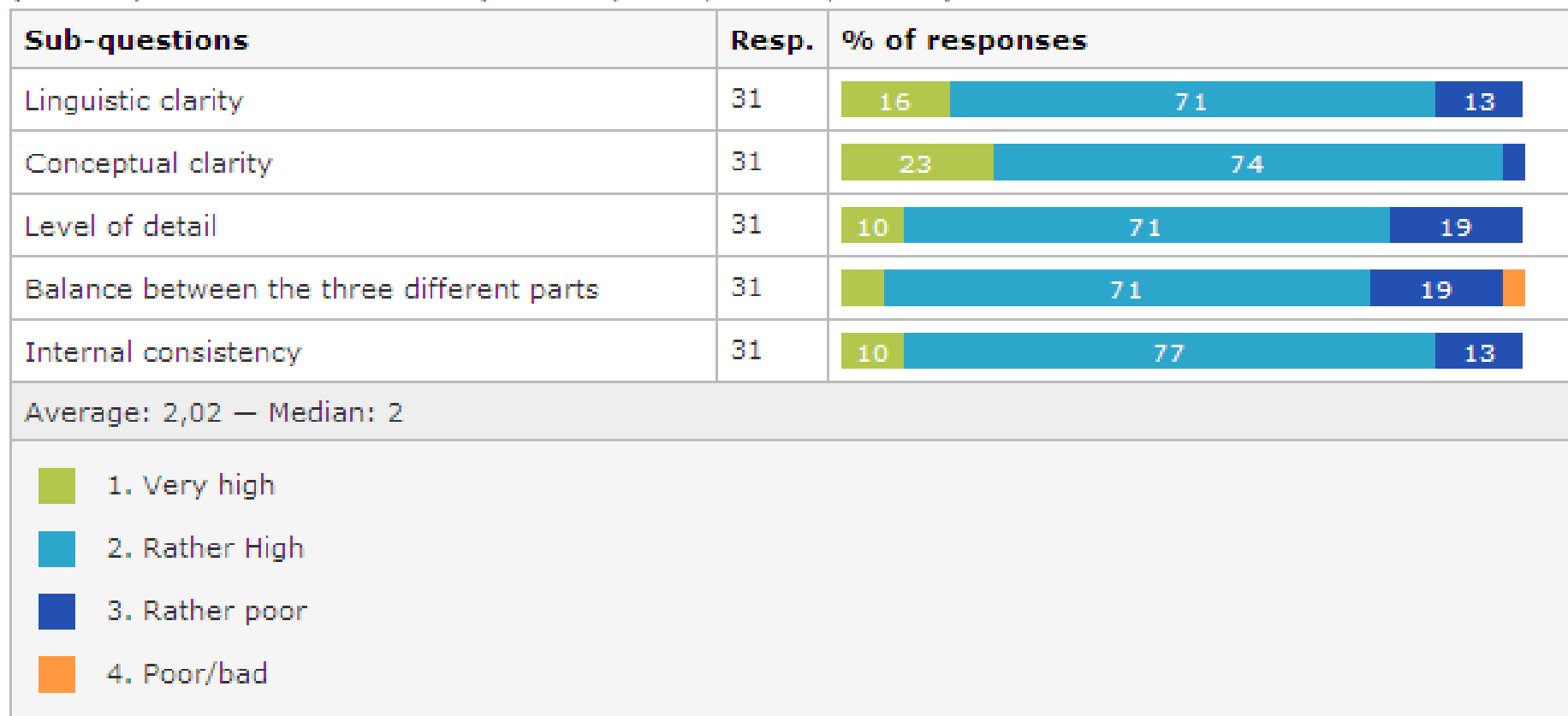
18. Tick the degree of ESG support to the different characteristics of QA.

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

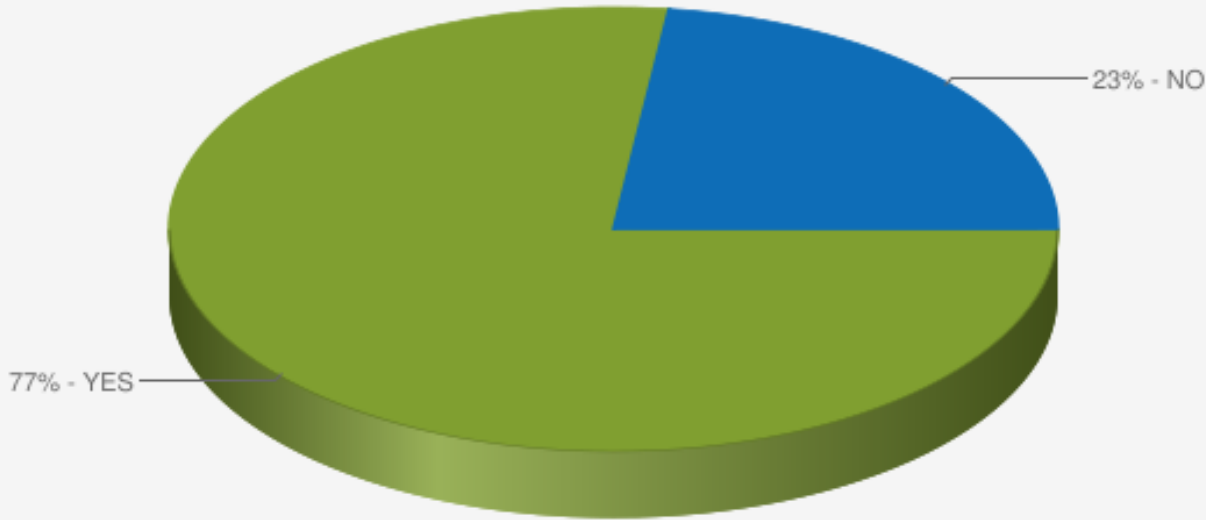
Sub-questions	Resp.	% of responses
Harmonisation of principles (such as student involvement)	31	
Harmonisation of criteria (how to measure QA)	31	
QA culture	31	
Quality improvement	31	
Improvement of QA procedures	31	
Information to the public	31	
Fixed reference points (the ones being developed by the Institution for QA)	31	
Average: 2,04 — Median: 2		
		

19. How do you rate ESG on the following criteria? Tick your appreciation of ESG on the following criteria.

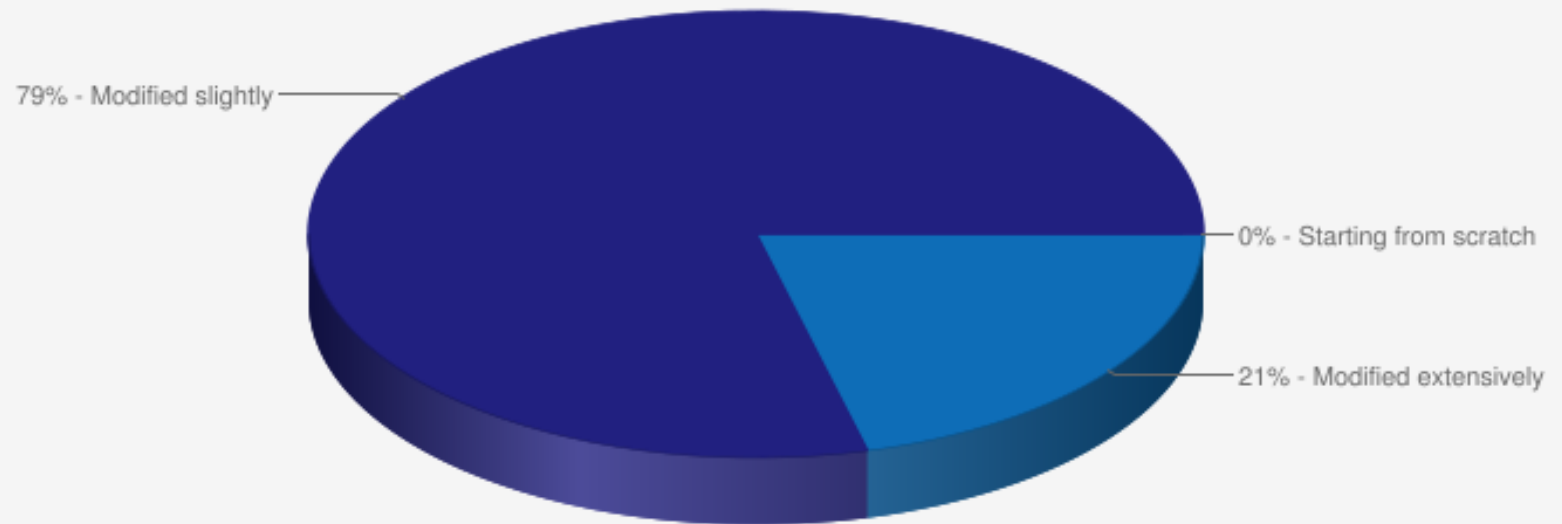
(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)



20. Should ESG be revised?






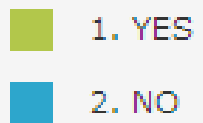


21. How should ESG be revised?



22. If you suggested modification for ESG, tick what should be changed.

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
Structure into 3 parts	24	
Distinction between Standards and Guidelines	24	
Addition of new elements	24	
'Must' instead of 'should'	24	
Level of awareness among the general public	24	
Average: 1,47 — Median: 1		
		



23. Should ESG refer to the following aspects of the European dimension of QA?

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
European Qualification Framework (EQF)	35	
Qualification Frameworks (QFs)	35	
European Credit Transfer System (ECTS)	35	
Diploma Supplement (DS)	35	
Employability	35	
Learning Mobility	35	
Recognition	35	
Learning outcomes	35	
Europass	35	
Other, please specify	16	
Average: 1,92 — Median: 2		
<ul style="list-style-type: none"> 1. Very much 2. Rather much 3. Not a lot 4. Not at all 		

24. How useful should the revised ESG be for the different actors?

(Each respondent could choose only **ONE** response per sub-question.)

Sub-questions	Resp.	% of responses
Board of executives	35	
QA management	35	
Academics/teaching staff	35	
Research staff	35	
Administrative staff	35	
Students	35	
Alumni	35	
Employers	35	
Comment	13	
Average: 2 — Median: 2		
<ul style="list-style-type: none"> 1. Most useful 2. Rather useful 3. Not much useful 4. Not useful 		