

Fiche Synthétique N°5

L'assurance qualité



Fédération des Associations Générales Etudiantes

5 rue Frédéric Lemaître, 75020 Paris
01.40.33.70.70 - www.fage.asso.fr

FAGE
Le Réseau des Assos Etudiantes

« Il est parfaitement monstrueux de s'apercevoir que les gens disent dans notre dos des choses qui sont absolument et entièrement vraies »

Oscar Wilde

Et quand on tente de construire un espace européen d'enseignement supérieur, cette phrase prend tout son sens. Qui d'entre vous n'a jamais eu à repasser des examens parce que l'université étrangère où vous avez passé un semestre n'était pas assez « valable » au goût de vos si chers professeurs ?

Heureusement le processus de Bologne a pensé à tout et l'une de ses 10 lignes directrices (la cinquième) dit clairement que ce processus doit servir :

« La promotion de la coopération européenne en matière d'assurance qualité »

Nous voilà donc sauvés ! La question est maintenant de savoir comment est faite cette coopération et comment ça marche. Parce que si nos chers professeurs peuvent se permettre d'émettre toute sorte de jugement c'est qu'ils en ont encore le droit.

L'importance de la confiance dans le processus de Bologne

Si nous voulons construire un espace européen de l'enseignement supérieur il va falloir évidemment faire confiance à nos voisins. Mais on sait tous que la confiance est difficile à gagner et c'est pourquoi il a fallu créer des outils. C'est le rôle de ce que l'on a appelé la « quality assurance » qu'on peut traduire en français l'assurance. Pour faire simple mettre en forme une série de lignes directrices et de règles à respecter pour que les formations dans tel ou tel pays soient considérées comme « de qualité ». Il n'y aurait alors plus besoin de repasser des exams supplémentaires car, chacun respectant les règles on saurait que l'équivalence est possible sans problème. Pour ceci, évidemment les évaluations des formations et établissements doivent répondre à des standards et le système doit être transparent. Evidemment outre le volet mobilité on se rend compte de la puissance de cet outil dans l'amélioration de nos formations.

Les règles et la différence des évaluations

C'est dans ce but qu'en 2000 a été créée ENQA (the **European Association for Quality Assurance in Higher Education**). C'est un réseau d'agences d'assurance qualité qui travaillent ensemble pour mettre en œuvre une vraie coopération européenne dans ce domaine. Pour la France deux structures font partie d'ENQA il s'agit de l'AERES (Agence d'évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur) et de la CTI (Commission du titre d'ingénieur).

ENQA, en collaboration avec l'ESU, EUA et EURASHE, a mis en place les ESG (European standards and guidelines) qui sont des lignes directrices et des références communes à suivre en terme d'évaluation des formations. Elles concernent aussi bien l'évaluation externe que l'évaluation interne. Par exemple les ESG disent clairement que les établissements doivent avoir une politique interne

d'assurance qualité. Celle-ci doit être transparente (donc avec des chiffres clairement publiés) et les étudiants doivent y jouer un rôle !

Nous voyons donc qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir en France pour avoir une vraie politique en terme d'assurance qualité !

EQAR le tout nouveau registre

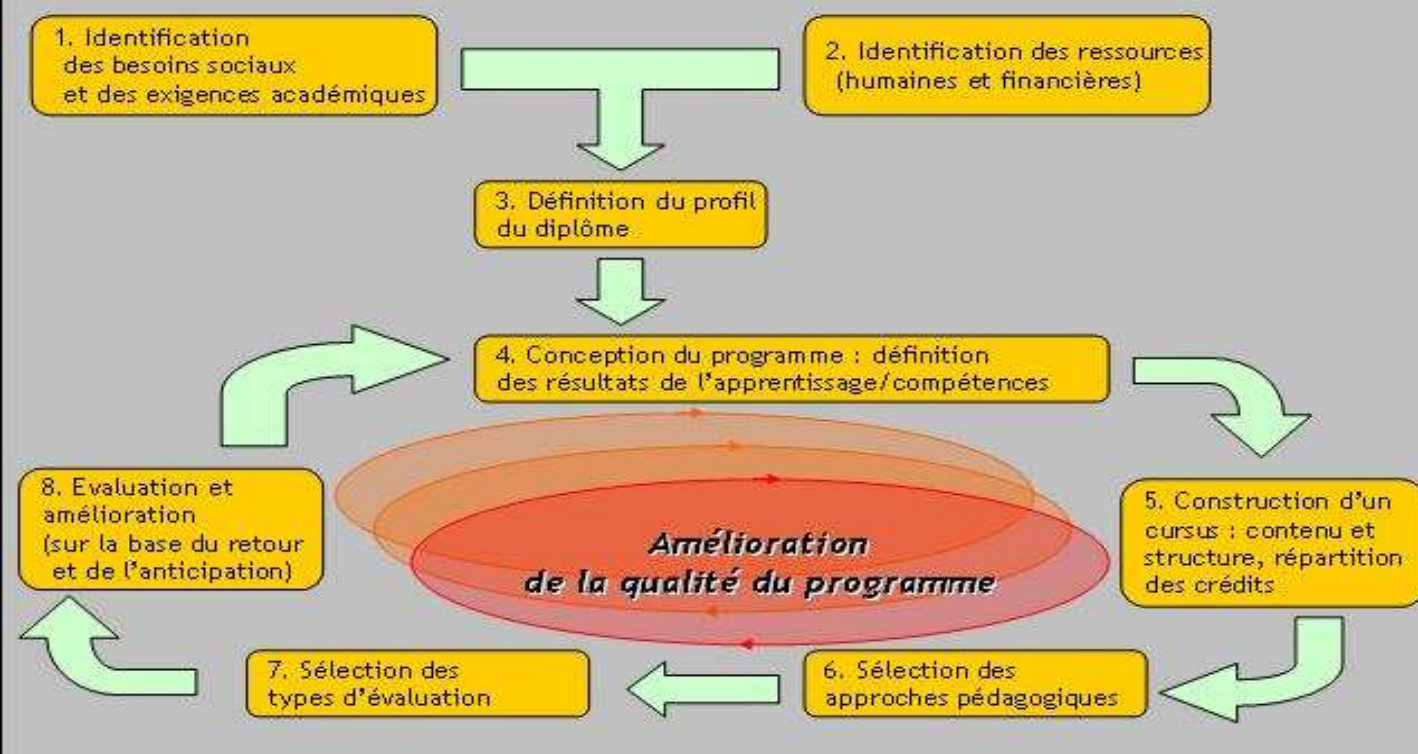
Mais en attendant au niveau européen on continue de travailler et on met en place des outils pour permettre de continuer sur le chemin de la confiance. Le dernier né : EQAR (European Quality Agencies Register). C'est un registre des agences d'assurance qualité, lancé le 4 mars dernier, qui suivent les bonnes pratiques et sont donc fiables. A terme donc, ce sera un outil qui permettra à toutes les agences de suivre les recommandations et de construire un modèle harmonisé pour l'assurance qualité dans toute l'Europe. Ce registre est dirigé par 11 experts de l'assurance qualité, tous indépendants qui pourront ajouter ou non les agences qualité au registre. Une association EQAR a été créée pour faire un suivi et être l'opérateur du registre. Elle est constituée d'un secrétariat et d'un conseil comprenant les membres du E4. L'ESU (European students' Union, dont est membre la FAGE) en tant que membre du E4 en fait partie.

Les avantages de l'assurance qualité pour les étudiants:

Outre l'harmonisation des formations et la possibilité d'une mobilité accrue, l'assurance qualité doit faire entrer nos établissements dans une démarche visant à l'amélioration constante des diplômes qu'ils délivrent. En effet les évaluations aussi bien internes qu'externes doivent donner lieu à des changements dans les formations pour que celles-ci soient plus en phase avec le monde qui les entoure et tout simplement que ces formations soient « de qualité ». Le schéma suivant, développé par le projet Tuning montre bien comment l'assurance qualité peut et doit devenir un moteur d'amélioration de nos formations

L'assurance qualité

Exemple de l'approche Tuning



L'assurance qualité un outil qui n'est pas focalisé uniquement sur les formations

Evidemment l'assurance qualité et tous les processus d'évaluation ne doivent pas se limiter aux diplômes qui sont délivrés. En terme de gouvernance, de fonctionnement des services communs, de documentations (...) les élus étudiants peuvent et doivent demander des procédures d'évaluation qui soient transparentes pour les étudiants. Ce qu'il faut bien comprendre c'est que l'idée d'assurance qualité est globale et doit prendre en compte absolument tous les services des tous les établissements d'enseignement supérieur.

Ces évaluations peuvent prendre plusieurs formes comme des questionnaires de satisfaction ou bien reprendre des indicateurs objectivement vérifiables comme le nombre de places dans une bibliothèque comparé au nombre d'étudiants par exemple. Et si l'évaluation interne ne fonctionne pas dans votre établissement ce sont des retours que vous pourrez donner à l'AERES quand ils viendront auditionner vos établissements. Et les établissements préfèrent toujours que cela se règle en interne que devant le ministère... Alors n'oubliez surtout pas que le but est évidemment un changement de mentalité pour qu'enseignants comme étudiants comprennent l'utilité de la démarche de l'assurance qualité afin d'entrer dans un cercle vertueux car sans ça il est impossible que cela fonctionne !

Sites utiles et bibliographies

Le site d'ENQA : <http://www.enqa.eu/>

Les ESG en Français : <http://www.enqa.eu/files/ESG%20version%20FRA.pdf>

Le site de l'AERES : <http://www.aeres-evaluation.fr/>

Le site d'EQAR : <http://www.eqar.eu/>

Le site de l'ESU : www.esu-online.org

Le site du projet tuning : <http://www.tuning.unideusto.org/tuningeu/>