

LA FRANCOPHONIE UNIVERSITAIRE FACE AU DÉFI DE LA QUALITÉ : POUR UN RAPPROCHEMENT DES FORCES



Beyrouth (LIBAN), 7 - 8 novembre 2017



ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE ET ACCRÉDITATION : OBJECTIFS ET RÉPONSES CROISÉES ENTRE STRATÉGIES D'ÉTABLISSEMENT ET GRANDS ENJEUX NATIONAUX

Jacques Lanarès – Université de Lausanne

25th-26th May 2001
Chamberlain Tower Hotel and Conference Centre, Birmingham
UK

The two-day seminar will bring together delegates from all over the world to discuss future direction and nature of quality in higher education. The focus will be on facilitated discussions augmented by **keynotes** and short **parallel presentations**.

There will be three main themes for the seminar addressing aspects of 'The End of Quality?':

Has external quality review had its day?

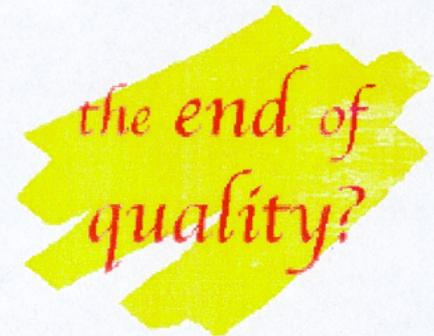
Does the bureaucratisation of quality mean that it is no longer flexible? Does everyone now know how to play the 'game' and therefore does it show anything? Should approaches be more directed to internal quality improvement and external 'useful' information?

Has control of quality been usurped by the market and by information technology?

Does the scramble for students mean that only lip service is paid to quality and standards? Can anything be done to control quality in the Internet age? Will the world-wide market in higher education mean that only the best will survive?

Does the development of mass education necessarily mean the end of quality?

Can standards of achievement be maintained in a mass system? Can standards of service be maintained with declining unit of resource? Is there a need to fundamentally change the nature of higher education in an era of mass HE?



Abstracts



[Introduction](#) :: [Latest](#) :: [Call For Papers](#) :: [Keynotes](#) :: [Abstracts](#) :: [Programme](#) :: [Venue](#) :: [Fees](#) :: [Registration](#)

25th-26th May 2001
Chamberlain Tower Hotel and Conference Centre, Birmingham
UK

Abstracts

The two-day seminar will bring together delegates from all over the world to discuss future direction and nature of quality in higher education. The focus will be on facilitated discussions augmented by **keynotes** and short **parallel presentations**.

There will be three main themes for the seminar addressing aspects of 'The End of Quality?':

Has external quality review had its day?

Does the bureaucratisation of quality mean that it is no longer flexible? Does everyone now know how to play the 'game' and therefore does it show anything? Should approaches be more directed to internal quality improvement and external 'useful' information?

Has control of quality been usurped by the market and by information technology?

Does the scramble for students mean that only lip service is paid to quality and standards? Can anything be done to control quality in the Internet age? Will the world-wide market in higher education mean that only the best will survive?

*the end of
quality?*

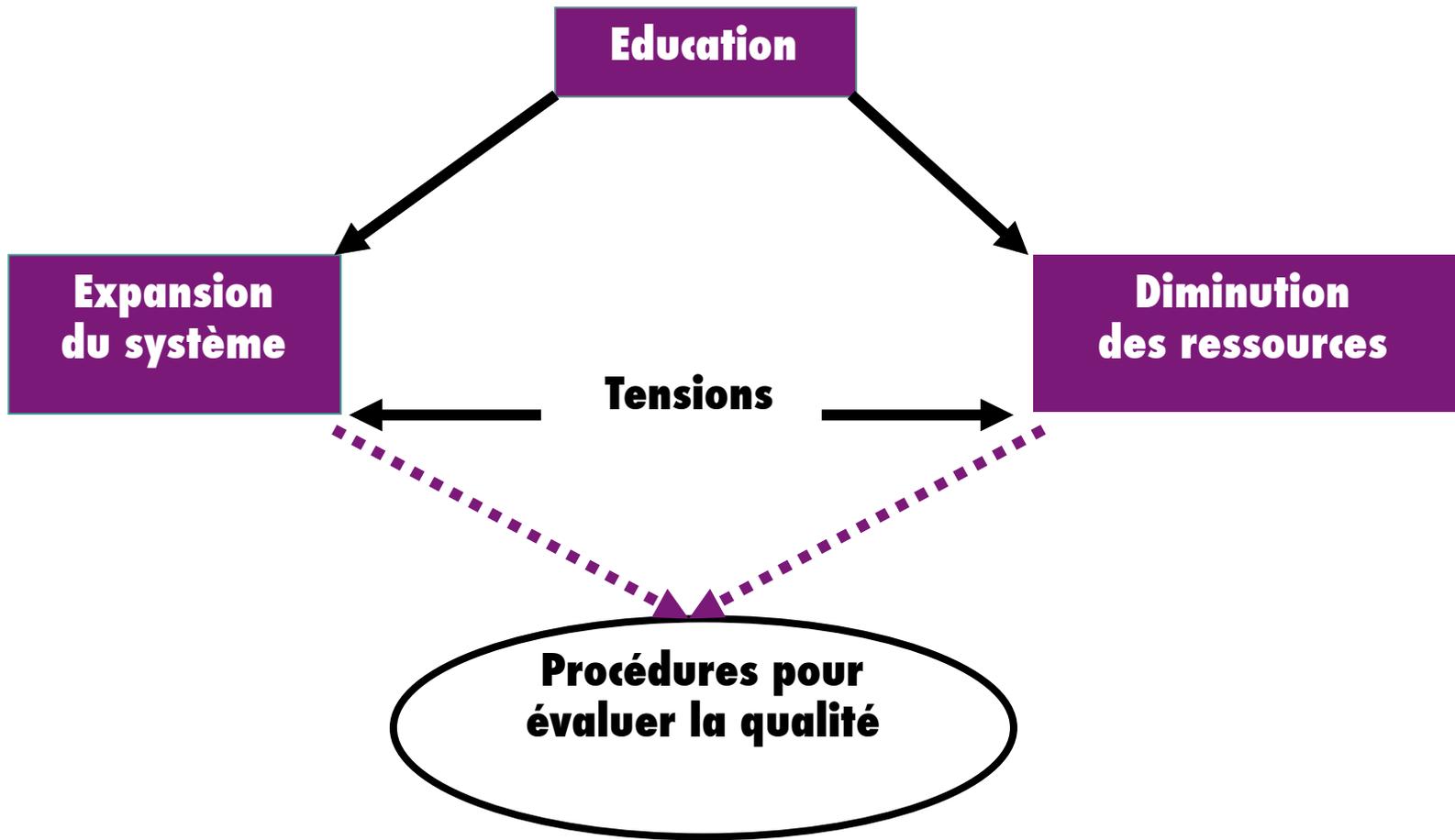


- La bureaucratisation de la qualité est-elle favorable à l'amélioration de la qualité ?
- L'évaluation de la qualité renforcerait-elle une pure logique de marché ?
- Les standards de qualité sont-ils compatibles avec l'augmentation des étudiants

LA RÉVOLUTION QUALITÉ



LA QUALITÉ POUR RÉDUIRE LA TENSION



+ New Public Management

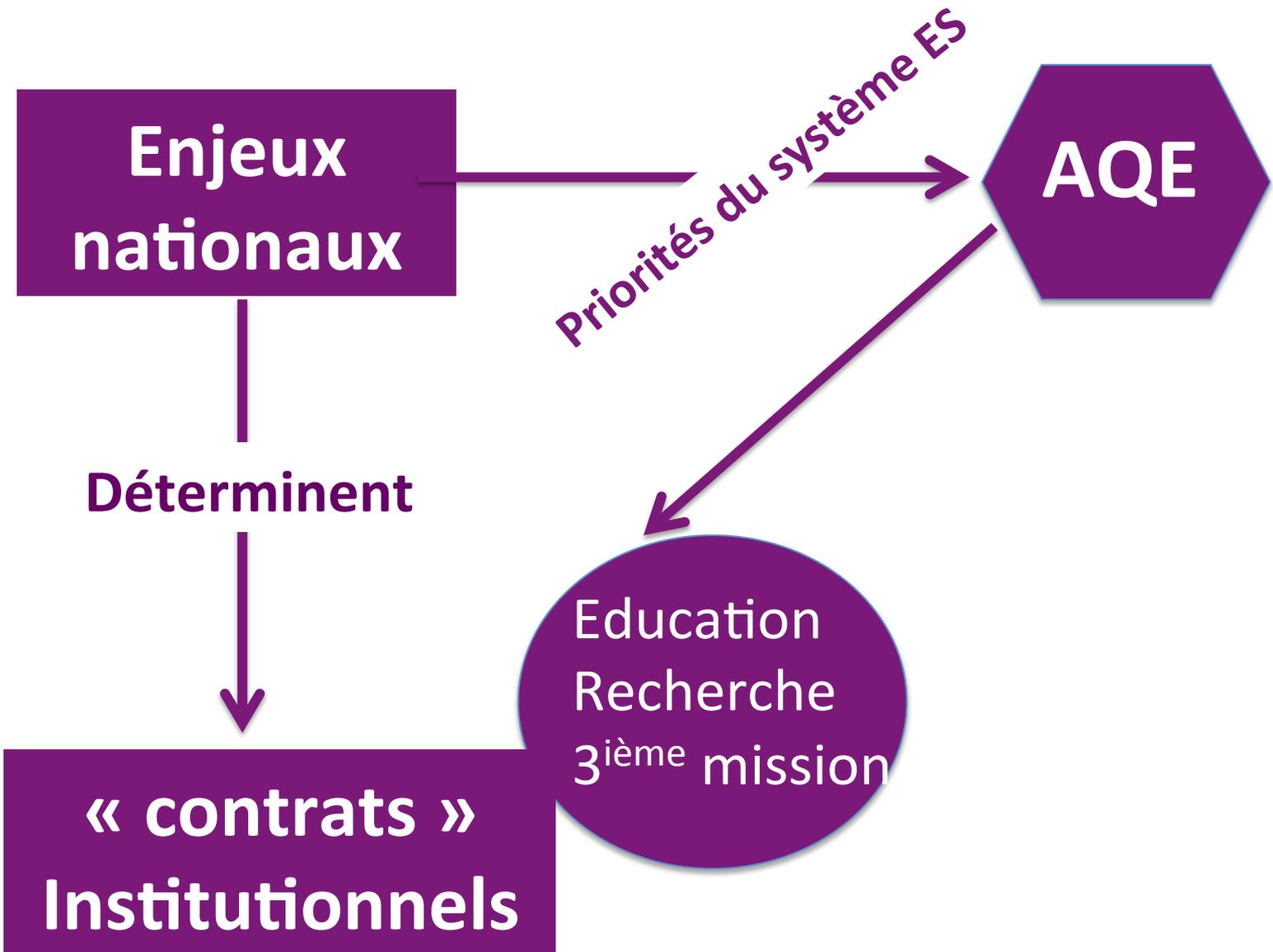


**Enjeux
nationaux**

Déterminent

**« contrats »
Institutionnels**

Education
Recherche
3^{ème} mission



L'EXPÉRIENCE ANGLAISE DANS LES UNIS



250 millions €.

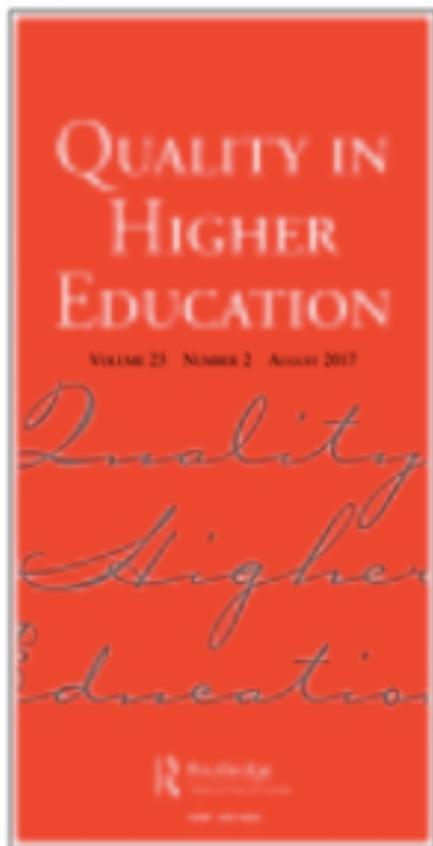


**1300
départements
Evaluées**

**0,1%
situations
problématiques**



Le point de vue des académiques...



Feeding the Beast or Improving Quality?: academics' perceptions of quality assurance and quality monitoring

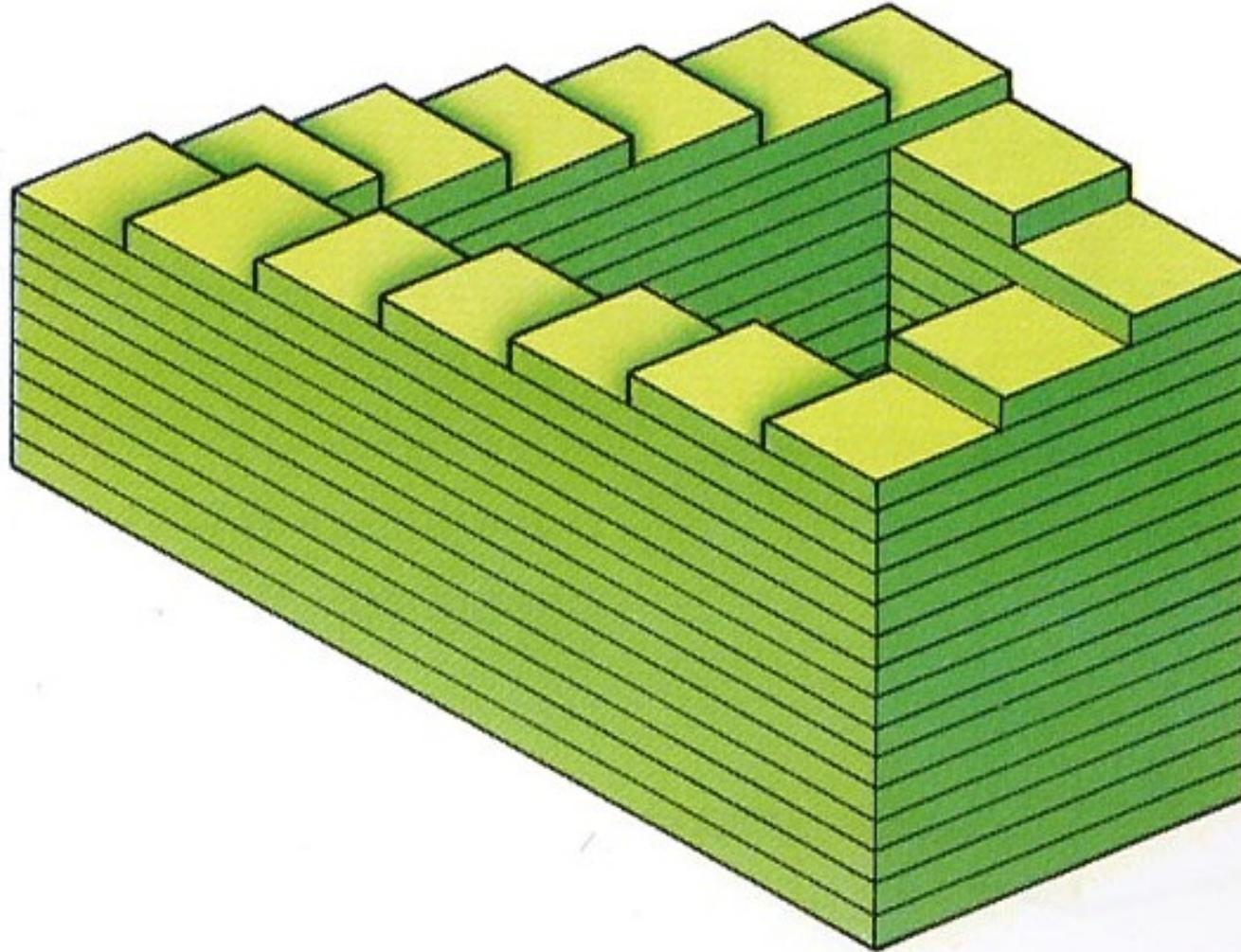
JETHRO NEWTON

2000

APPROCHE PERÇUE COMME TRÈS INTRUSIVE



L'ILLUSION DU CONTRÔLE ?



Tendance lourde : L'autonomisation des établissements



University autonomy in Europe

The state of play in 2017 and the Scorecard

Thomas Estermann

Director Governance, Funding & Public Policy Development

European University Association

Déclaration de Bologne, 19 juin 1999



“coopération européenne en matière d’évaluation de la qualité, dans la perspective de l’élaboration de critères et de méthodologies comparables.”

BERLIN 2003 : LE TOURNANT



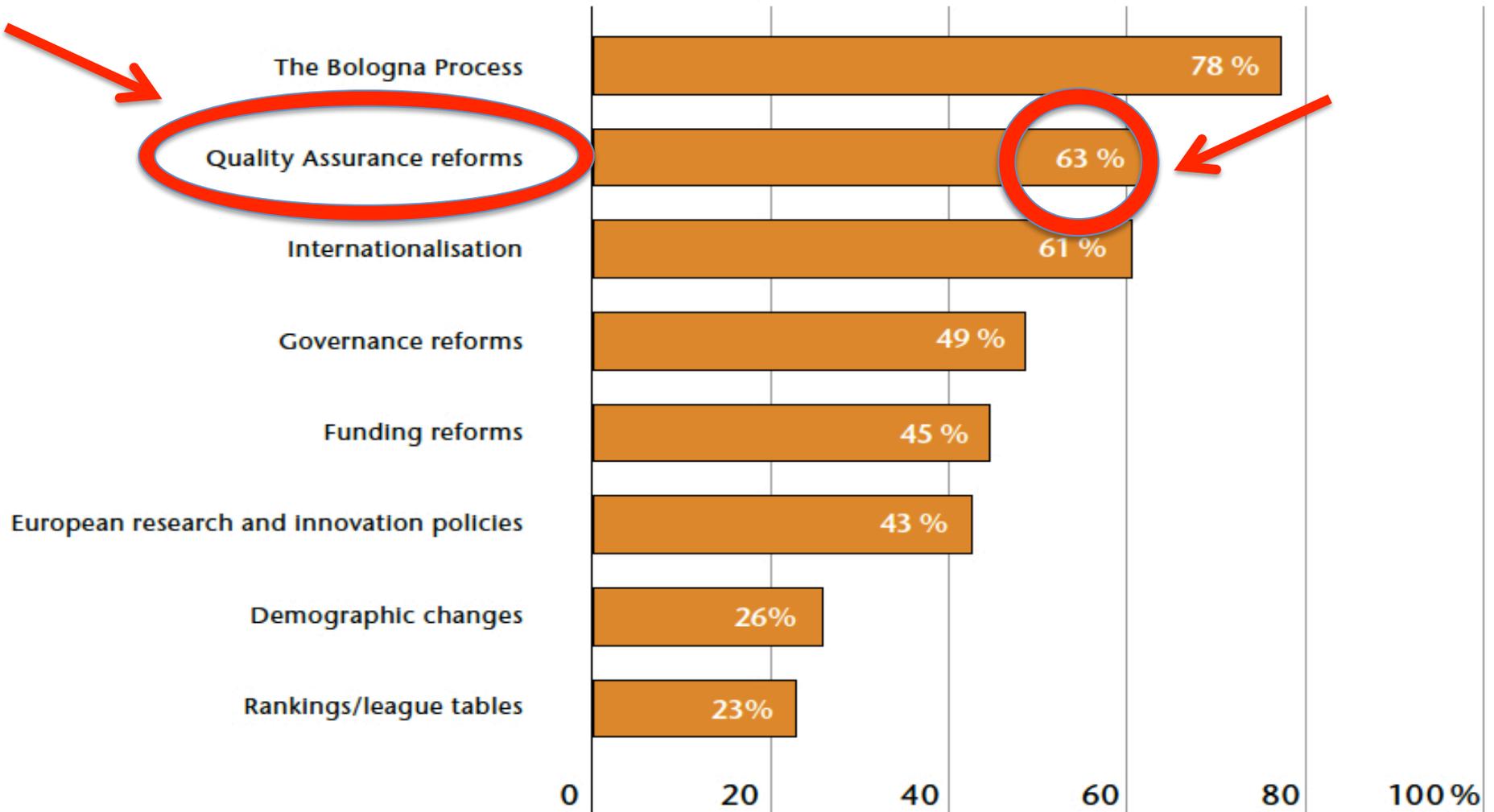


berlin
2003

Il a été démontré que la Qualité de l'enseignement supérieur est au coeur du développement de l'Espace Européen de l'Enseignement...

Ils soulignent également qu'en cohérence avec le principe d'autonomie des institutions, **la responsabilité première de l'assurance qualité incombe aux institutions** et constitue la base d'une réelle transparence / »accountability « du système académique

Table 4. Q7a. Over the past three years, how important have the following developments been for your institutional strategy (high importance)?





**«THE RESULTS OF TRENDS 2015 HAVE
CONFIRMED ONE OF THE MAIN FINDINGS OF
TRENDS 2010: QUALITY ASSURANCE HAS BEEN
THE MOST IMPORTANT CHANGE DRIVER »**

A. SURSOCK

Une concurrence accrue



LE MAGAZINE ÉCONOMIQUE SUISSE

GASPI D'OR
Qui l'emporte?
Le verdict du jury 68

LE DÉFI DE BERTARELLI
Comment le milliardaire prépare la Coupe de l'America 74

SOIRES D'ENTREPRISE
Faire la fête?
C'est le moment.
Notre enquête 131

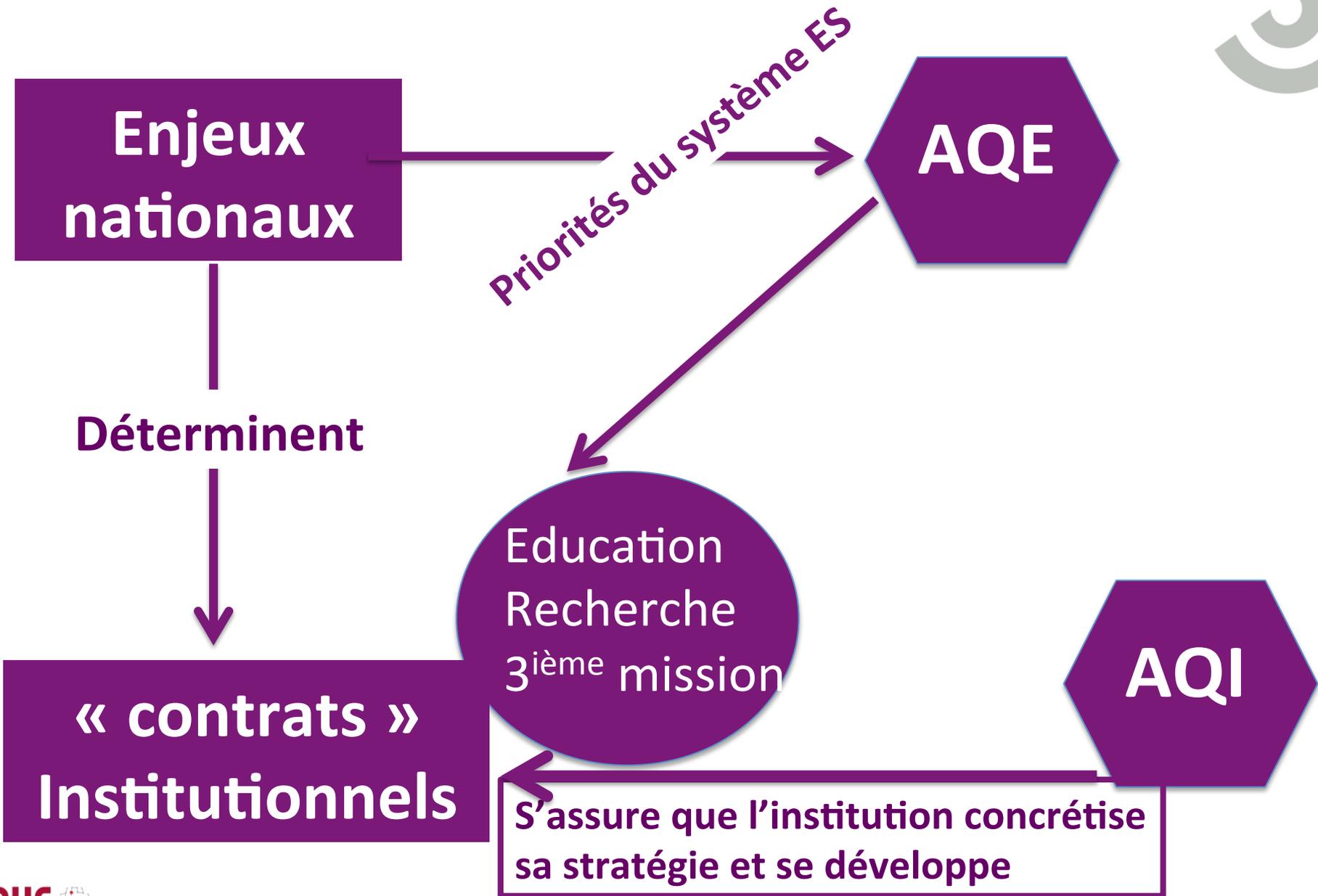
MANAGEMENT
Ce que l'e-mail a changé 154

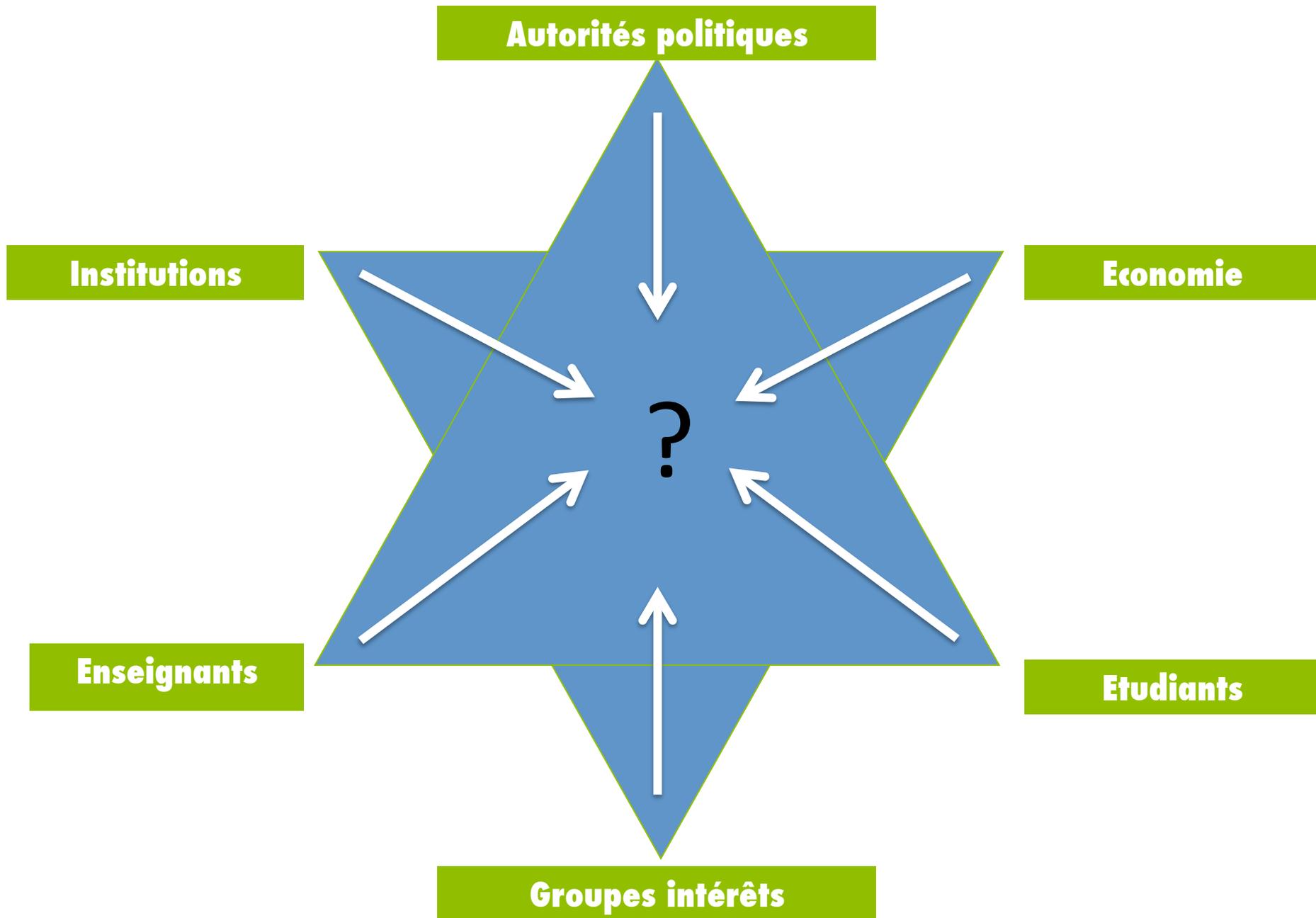
SUPPLEMENT: FONDS DE PLACEMENT
2400 fonds classés.
Analyses, conseils

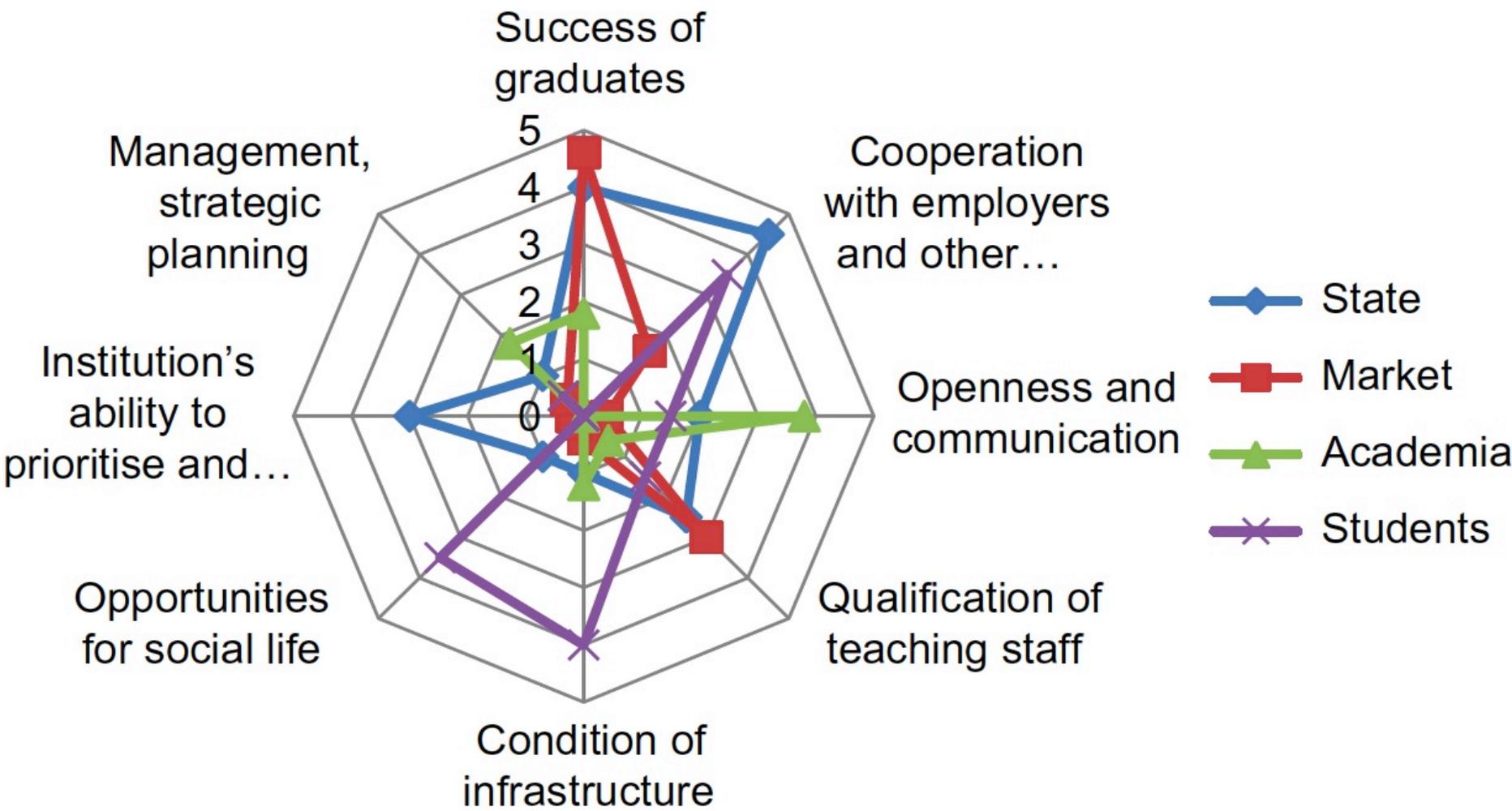


**LES MEILLEURES UNIS
POUR LES MEILLEURES
CARRIÈRES**

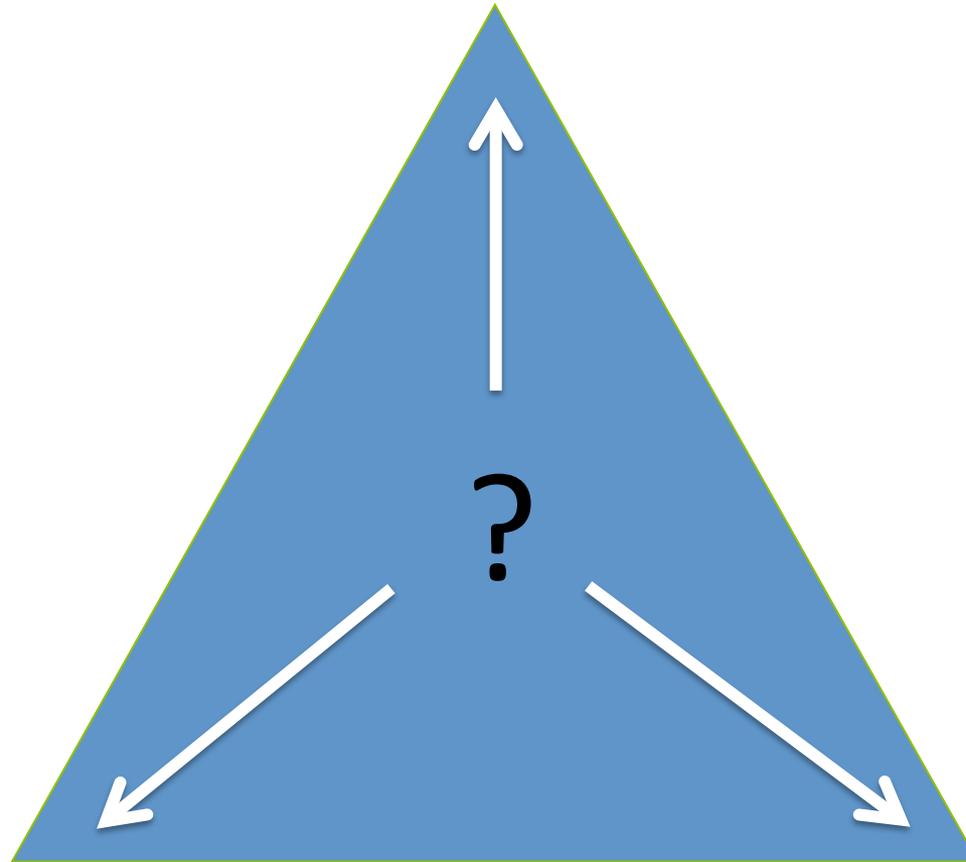








**Autorités
politiques**

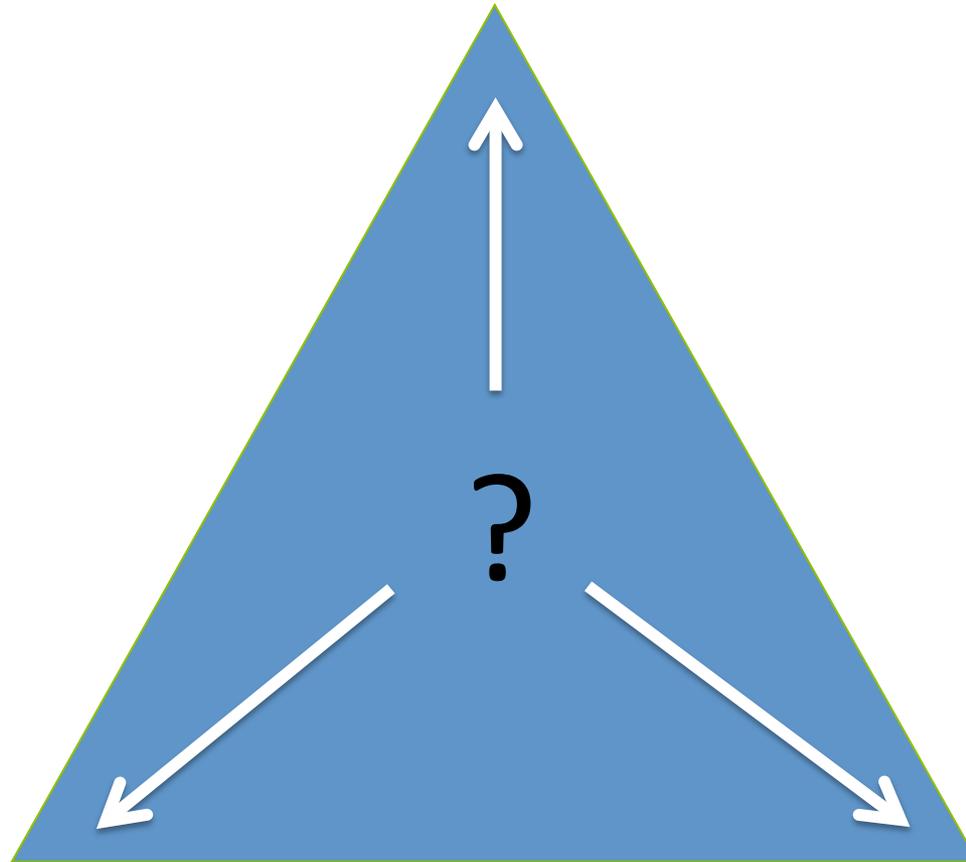


Enseignants

Etudiants

Répondre aux différentes attentes

**Indicateurs
performance**



Peers

Enquêtes

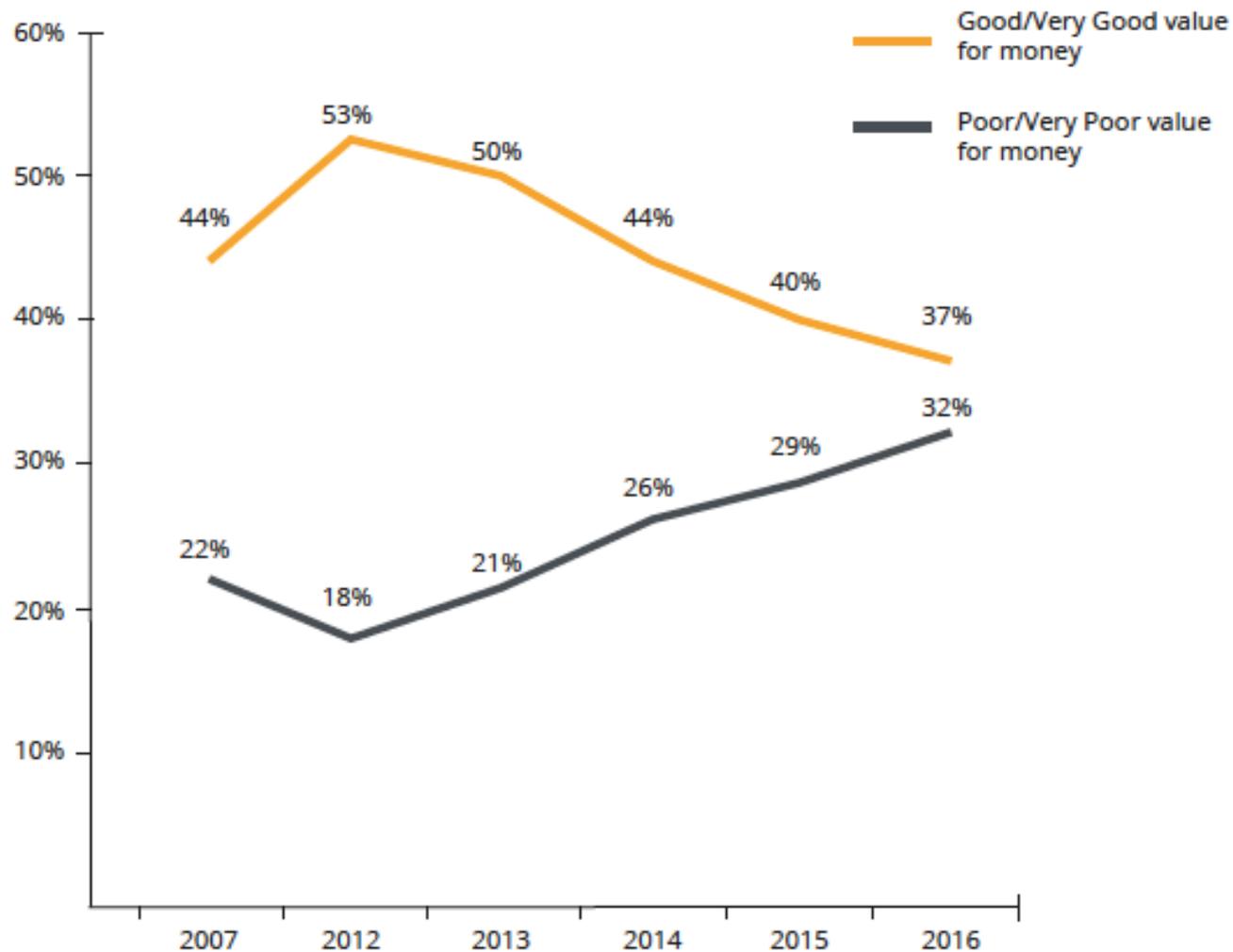
Répondre aux différentes attentes



COMPRÉHENSIONS DIFFÉRENTES DE LA QUALITÉ

EXCEPTIONNEL
SATISFACTION DU CLIENT
RAPPORT QUALITÉ PRIX

The 2016
Student Academic
Experience Survey
Jonathan Noves & Nick Hillman





COMPRÉHENSIONS DIFFÉRENTES DE LA QUALITÉ

EXCEPTIONNEL

SATISFACTION DU CLIENT

RAPPORT QUALITÉ PRIX

TRANSFORMATION

80% **FITNESS FOR PURPOSE**

QUALITÉ « FITNESS FOR PURPOSE »



L'ÉVALUATION SE FAIT EN FONCTION DE LA MISSION PROPRE DE L'INSTITUTION ET DE SES OBJECIFS ET NON PAR RAPPORT À DES CRITÈRES NORMATIFS EXTERNES

A QUI PROFITE L'ACCREDITATION ?





**Bénéfices accréditation
pour les autorités**

**ACCOUNTABILITY VIS À
VIS DES ELECTEURS---**

**FAIRE COMME LES
AUTRES**





Bénéfices de l'accréditation pour les autorités nationales

- **S'assurer de la concrétisation des priorités nationales**
- **Protection des étudiantes et étudiants**
- **S'assurer que les établissements évoluent pour répondre aux attentes**
- **Bonne utilisation des fonds**
- **Reconnaissance internationale (si cohérence des critères d'attribution)**



Bénéfices pour les établissements

- Reconnaissance des grades délivrés
- Reconnaissance des mécanismes de développement mis en place
- Droit aux soutiens (financiers ou autres éventuelles)
- Partenariats-collaboration (ex. Bologne)



Bénéfices de l'accréditation pour les autorités nationales

- S'assurer de la concrétisation des priorités nationales
- Protection des étudiantes et étudiants
- S'assurer que les établissements évoluent pour répondre aux attentes
- Bonne utilisation des fonds
- Reconnaissance internationale (si cohérence des critères d'attribution)

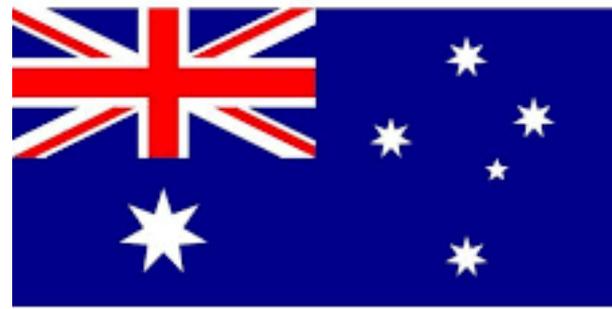
Bénéfices pour les établissements

- Reconnaissance des grades délivrés
- Reconnaissance des mécanismes de développement mis en place
- Droit aux soutiens (financiers ou autres éventuelles)
- Partenariats-collaboration (ex. Bologne)



QUEL IMPACT DE L'AQE SUR L'AQI ?

Australie



- Renforcement des structures de gouvernance
- Amélioration du management des data et de l'information
- Prise en compte accrue de la voix des étudiants
- Recours à des cycles de qualité
- Développement des pratiques d'assurance qualité

Shah 2012 2 cycles audits – 30 institutions

Ibero America



- Plus grande participation et implication
- Amélioration de l'information disponible
- Amélioration du système d'information
- Amélioration organisation interne

Torre & Zapata 2013 7 pays

Sweden



Développements à différents niveaux

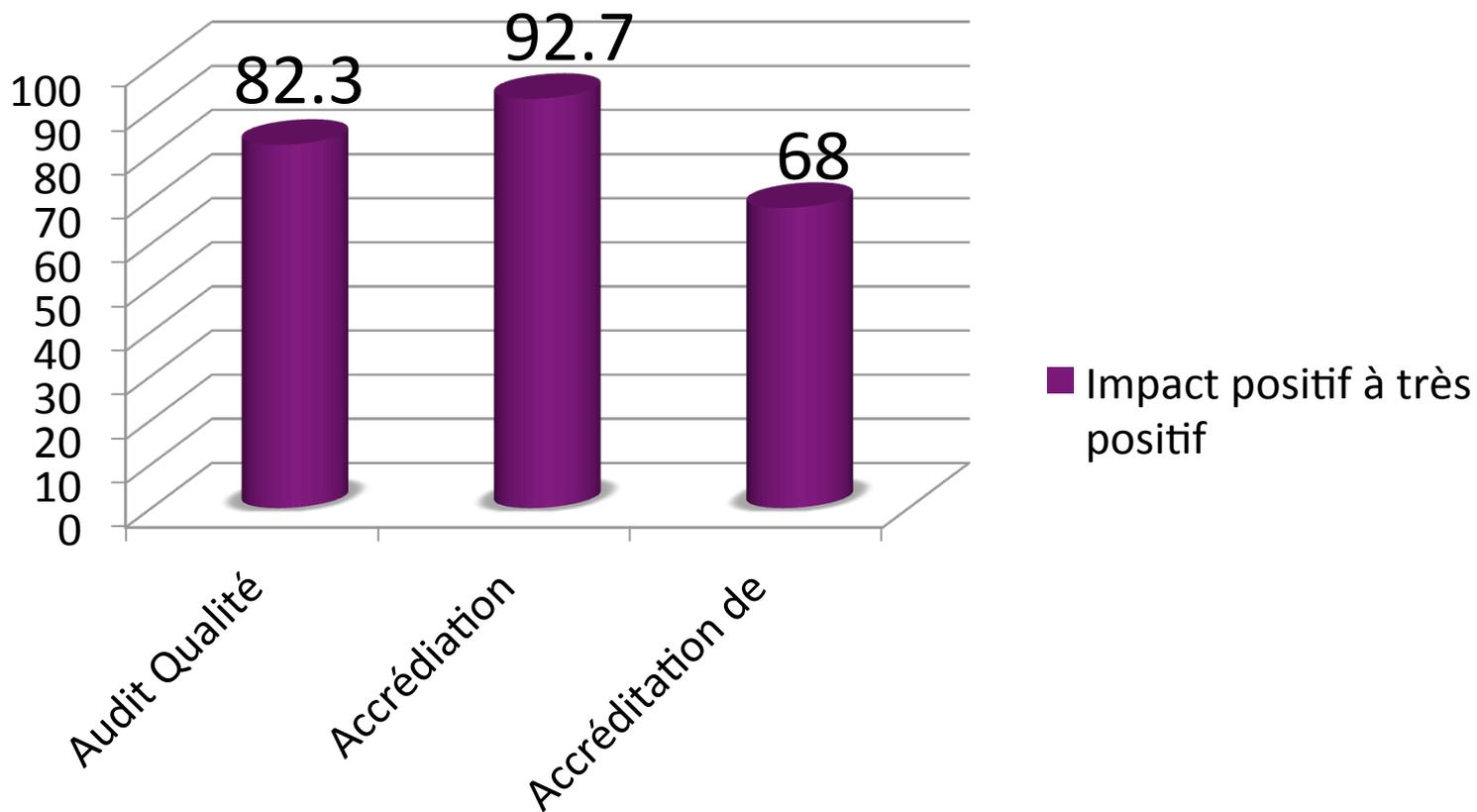
- Leadership et organisation
- Politiques et stratégies
- Coopération avec parties prenantes
- Evaluations et suivis

Wahlen 2006 –toutes institutions – 2 audits

Norway



Impact positif à très positif



Stensaker et al 2011

Norway



Effet sur

- AQ de l'enseignement
- Procédures qualité (en général)
- Qualité de l'enseignement
- Discussions scientifiques sur l'apprentissage

Stensaker et al 2011



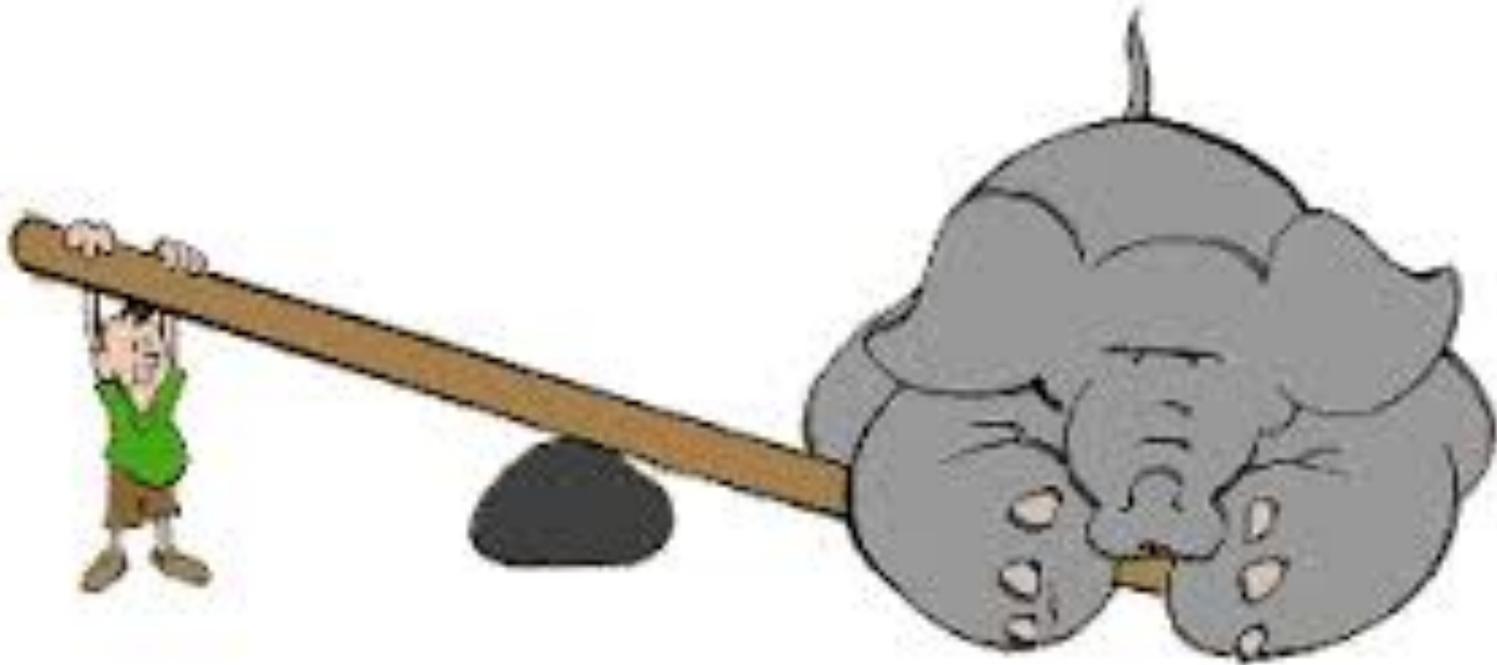
Globalement on observe:

- Développement des structures
- Amélioration des systèmes d'information et de l'information
- Accroissement de la participation
- Développement des démarches qualités

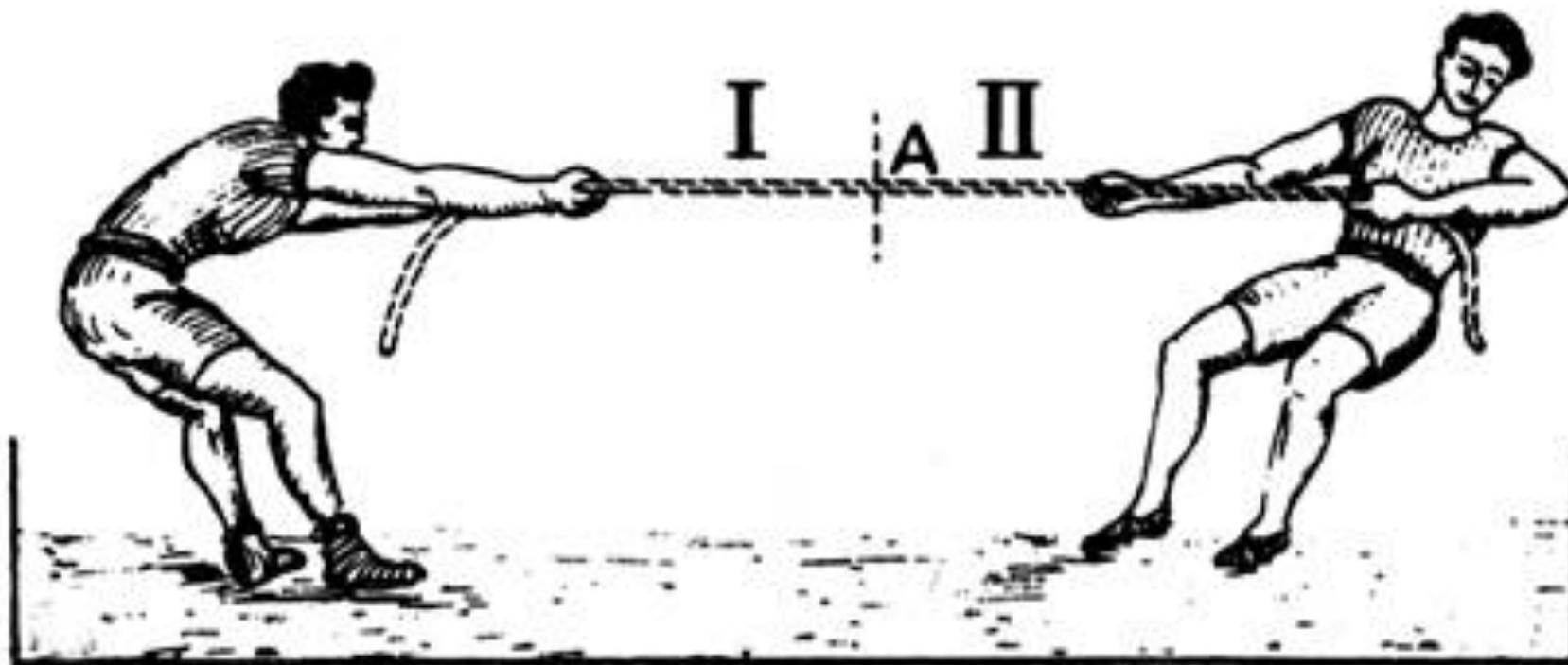
Des leviers mais de quelle nature ?



Des leviers mais de quelle nature ?



Jeux de pouvoir ?



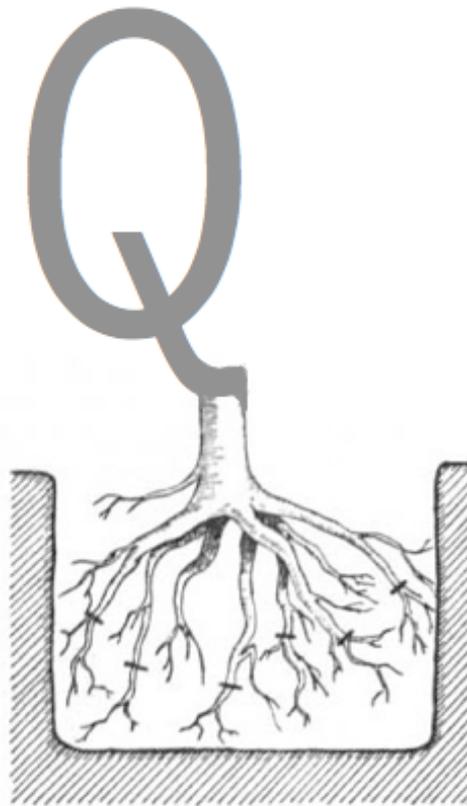


Ou approche complémentaire ?



« the ultimate goal of external quality assurance should be to help universities reform and strengthen their institutional processes over time for assuring academic standards »

Enraciner une culture qualité



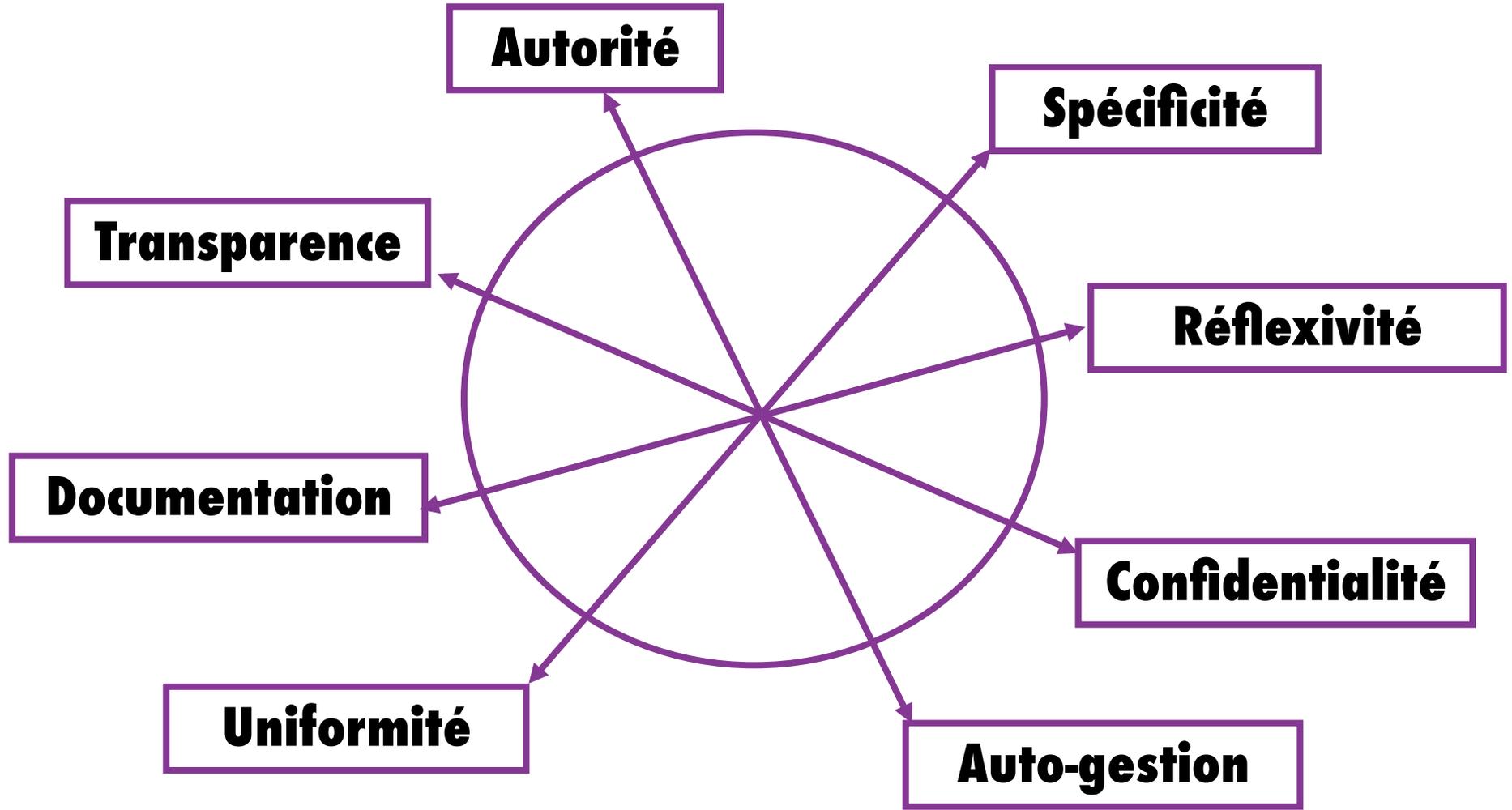


CULTURE QUALITÉ

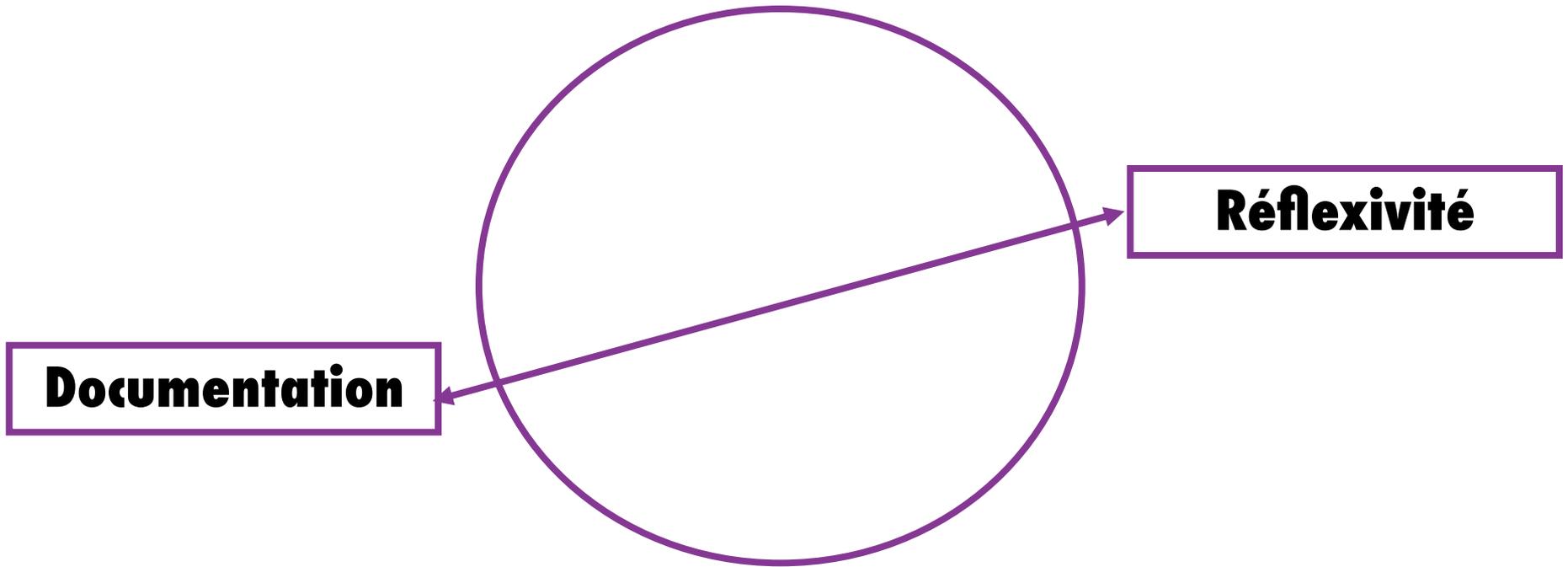
« QUALITÉ EN TANT QUE **VALEUR PARTAGÉE ET RESPONSABILITÉ COLLECTIVE** DE TOUTE LA COMMUNAUTÉ INCLUANT ÉTUDIANTS ET PERSONNEL ADMINISTRATIF. »

EUA 2006

RÉGULER LES TENSIONS ENTRE VALEURS



RÉGULER LES TENSIONS ENTRE VALEURS



TROP DOCUMENTATION = BUREAUCRATIE

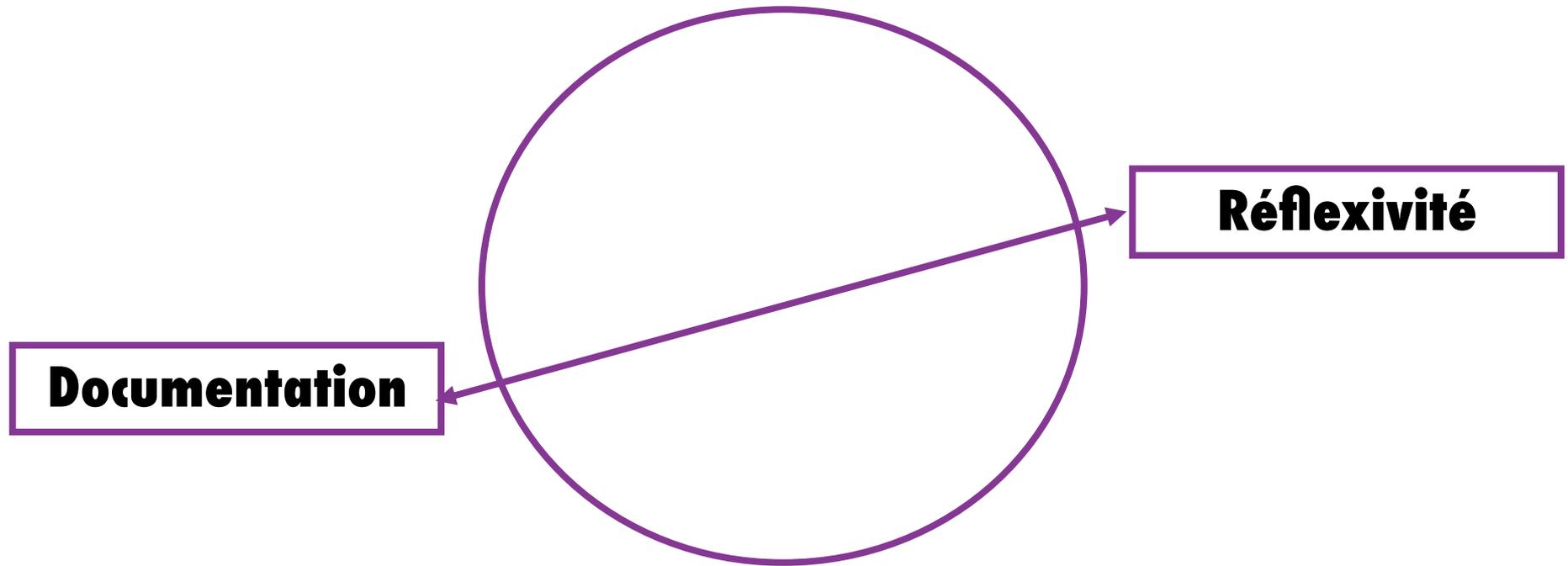


RÉFLEXION SANS DOCUMENTATION...



Pas d'évidence

RÉGULER LES TENSIONS ENTRE VALEURS

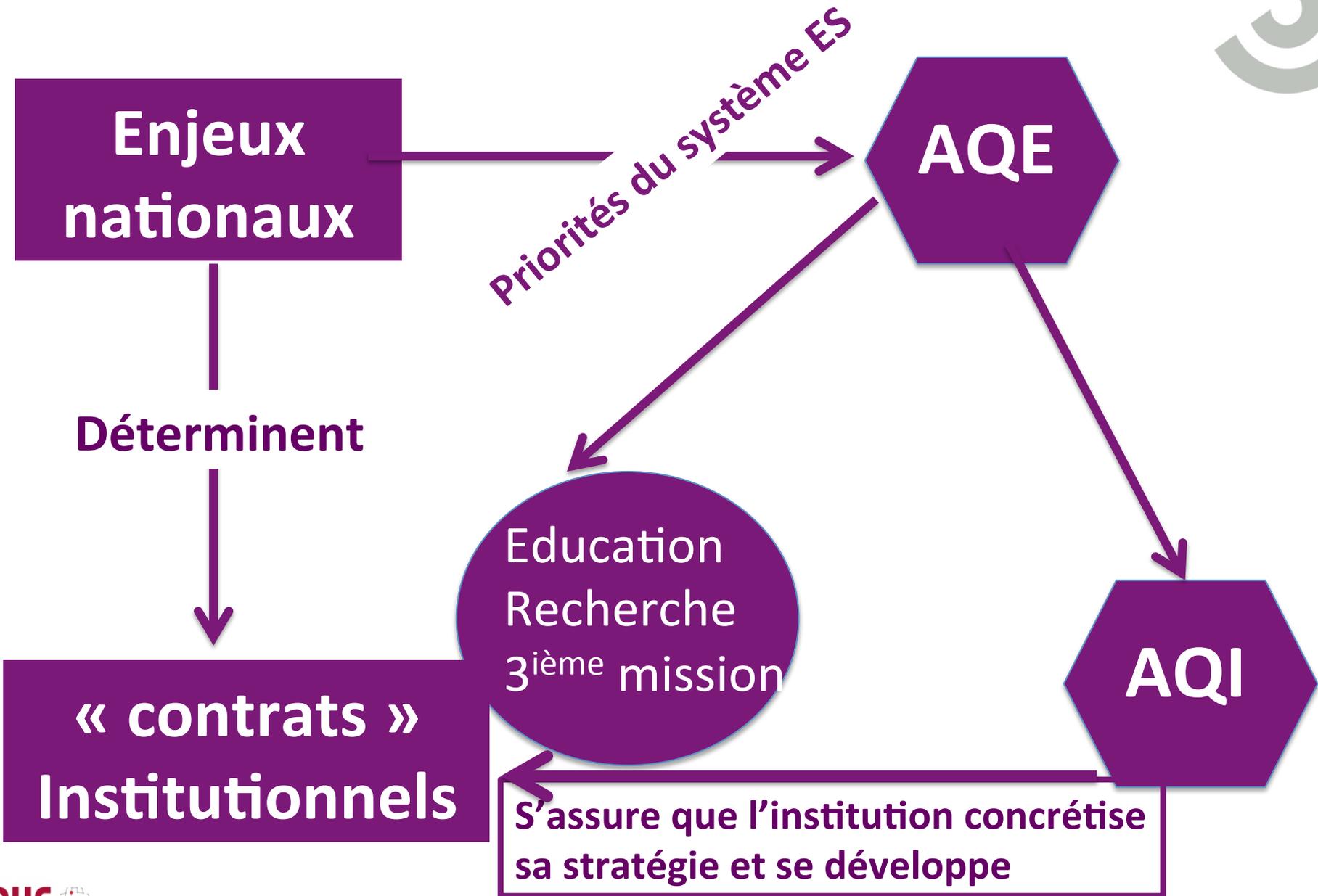


Un exemple : s'appuyer sur ce qui est quotidiennement utilisé par les établissements



De quelques conditions pour créer un impact ...

- **Priorité au développement**
- **Respect de l'autonomie des établissements et de leurs stratégies**
- **Sélection et formation des experts**
- **Négociation des règles du jeu**
- **Réduire la dimension bureaucratique**





Les schémas d'accountability devraient être:

Perçus comme pertinents
par les parties prenantes

Contenir des appréciations
justes de performances

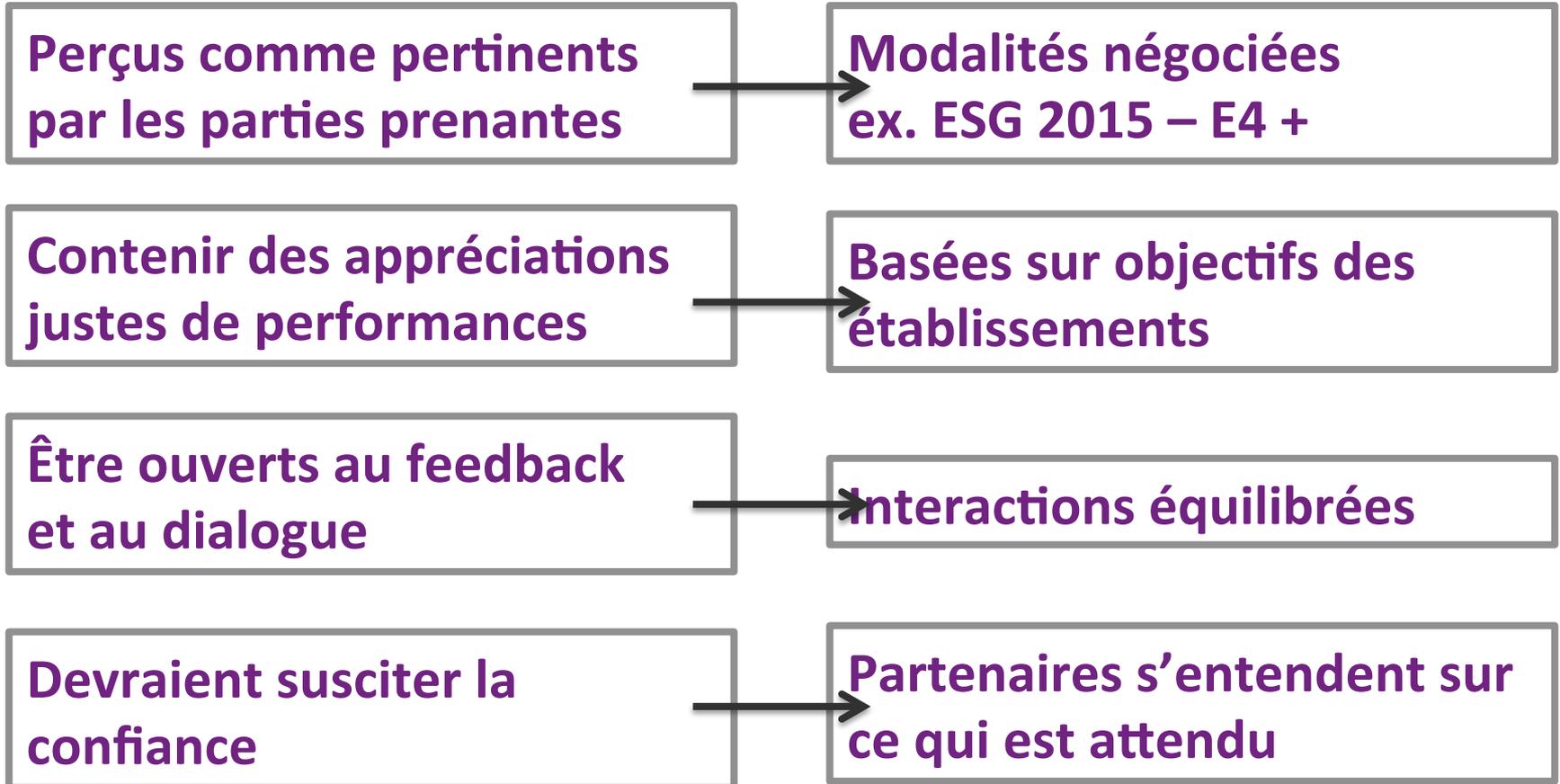
Être ouverts au feedback
et au dialogue

Devraient susciter la
confiance

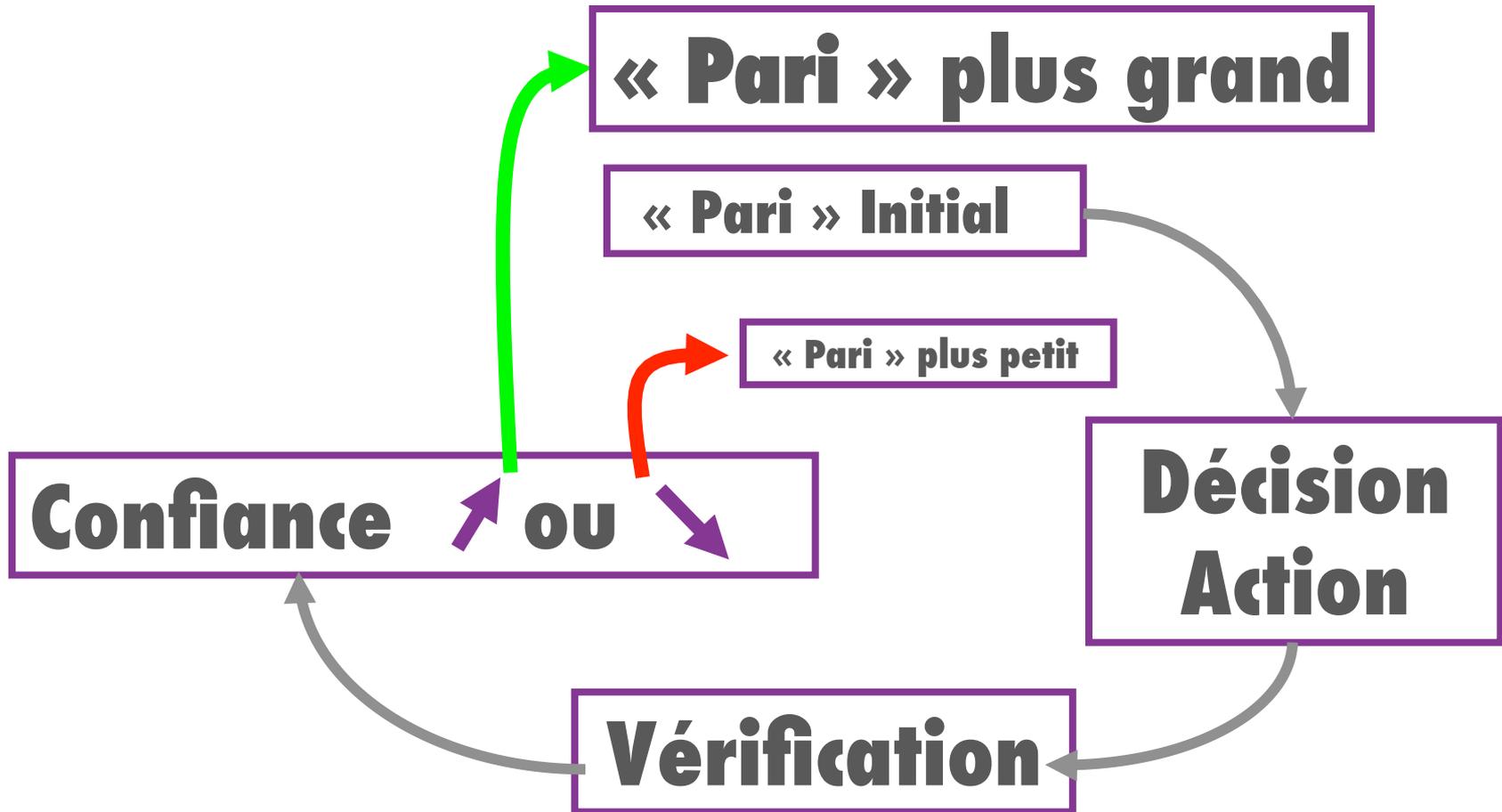
D'après Harvey & Stensaker 2011



Les schémas d'accountability devraient être:



La confiance se construit sur la vérification

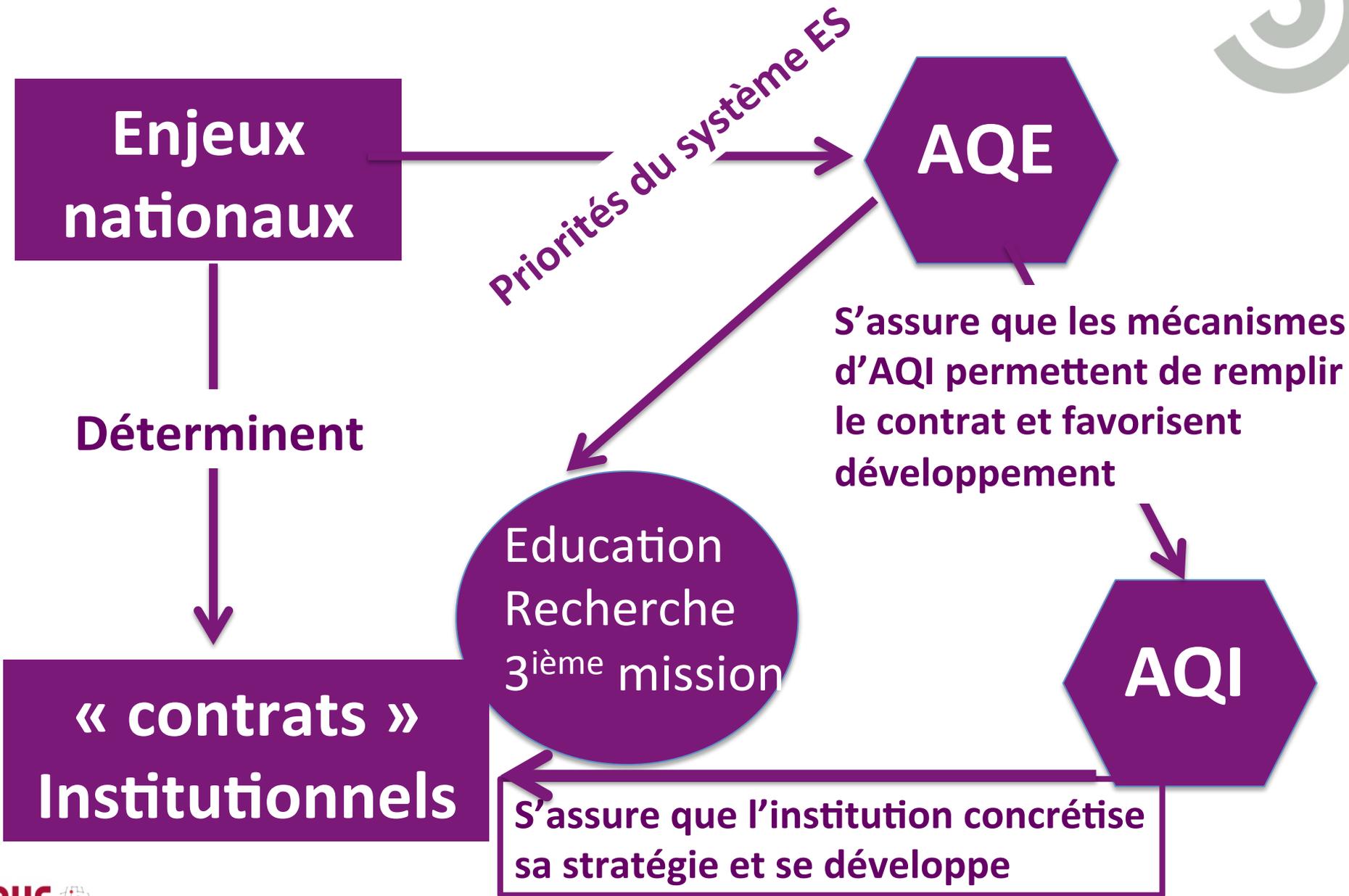


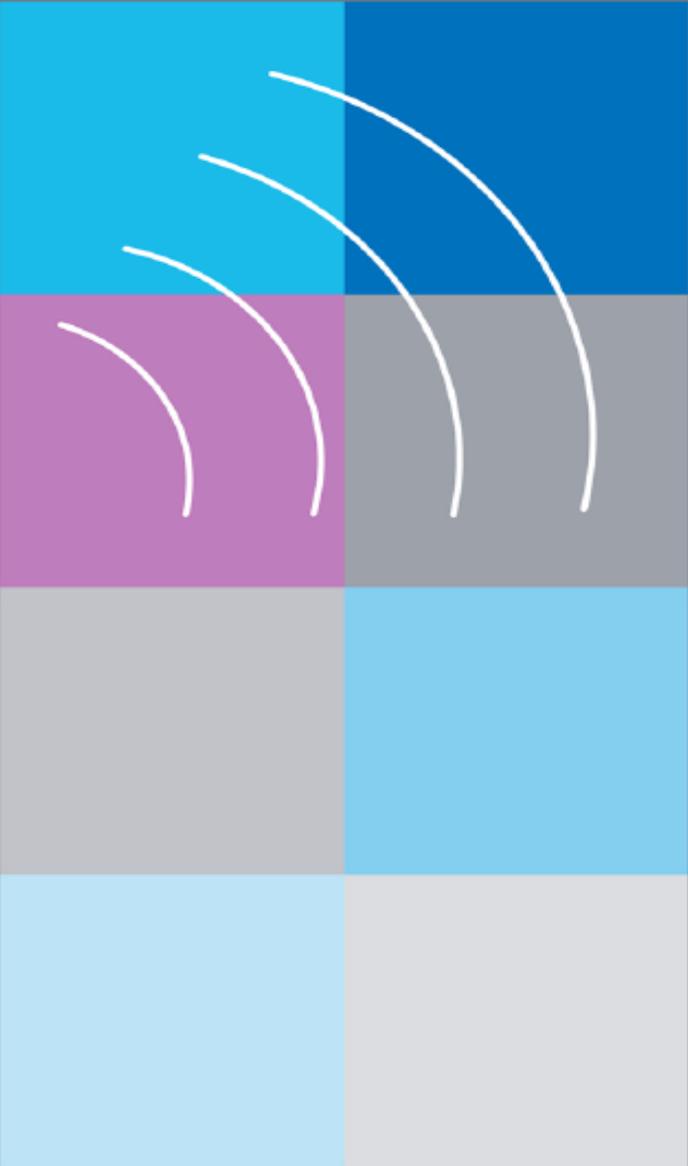


Mettre la démarche scientifique au cœur de la relation AQE / AQI

**« Sur quelle base je dis quoi
que tu peux vérifier »**

**=> Conclusions « evidence based »
pour auto-évaluation et rapports externes**





ESG 2015

2.1

L'assurance qualité externe prend en compte l'efficacité des processus d'assurance qualité interne décrits dans la Partie 1 des ESG



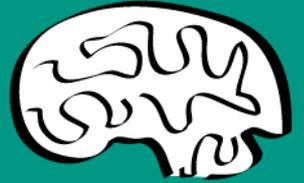
Au lieu d'opposer Accountability et Développement / améliorations
Envisager d'orienter l'accountability des établissements SUR le développement
Donc l'accréditation sur mécanismes d'améliorations et ses résultats

EN CONCLUSION...

- La complémentarité est possible entre AQE & AQI entre accountability & développement
- La définition des modalités devraient impliquer toutes les parties prenantes
- Le but ultime et conjoint est la réponse aux attentes et le développement des établissements



Eviter que la recherche de la
conformité remplace la
réflexion sur la pertinence



Jacques.lanares@unil.ch