



Réseau francophone
des agences qualité
pour l'enseignement
supérieur

COLLOQUE DU RESEAU FRAQ-SUP

DU 9 FEVRIER 2015

DOCUMENT DE SUPPORT POUR LA MATINEE CONSACREE A
LA NOUVELLE VERSION DES ESG

REFERENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITE

DANS L'ESPACE EUROPEEN DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (ESG)

Traduit du document :

STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA (ESG) – Version projet du 19 septembre 2014, soumise à approbation par les ministres de l'enseignement supérieur des états signataires, lors de la Conférence de EREVAN en mai 2015.

Préface	3
I. Contexte, portée, objectifs et principes	4
II. Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur	7
Partie 1 : Références et lignes directrices pour l'assurance qualité interne	8
1.1 Politique d'assurance qualité	8
1.3 Apprentissage, Enseignement et Evaluation centrés sur l'étudiant.....	10
1.4 Admission, progression, reconnaissance et certification des étudiants	11
1.5 Personnel enseignant.....	12
1.7 Gestion de l'information.....	13
1.8 Information du public	13
1.9 Suivi continu et évaluation périodique des programmes.....	14
1.10 Assurance qualité externe périodique	14
Partie 2 : Références et lignes directrices pour l'assurance qualité externe	15
2.1 Prise en compte de l'assurance qualité interne	15
2.2 Conception de méthodologies adéquates.....	15
2.3 Mise en œuvre des démarches	15
2.4 Evaluation par les pairs.....	16
2.5 Critères relatifs aux résultats.....	16
2.6 Rapports.....	17
2.7 Plaintes et recours	17
Partie 3 : Références et lignes directrices pour les agences d'assurance qualité	18
3.1 Activités, politique et démarches d'assurance qualité	18
3.2 Statut officiel	18
3.3 Indépendance	18
3.4 Analyse thématique	19
3.5 Ressources.....	19
3.6 Assurance qualité interne et attitude professionnelle	20
3.7 Évaluation externe périodique des agences	20

PREFACE

Le document '*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)*' a été adopté en 2005 par les ministres chargés de l'enseignement supérieur, suite à une proposition de l'Association européenne pour la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur (ENQA)¹ en collaboration avec l'Union des étudiants d'Europe (ESU)², l'Association européenne des établissements d'enseignement supérieur (EURASHE)³ et l'Association européenne de l'université (EUA)⁴.

Depuis 2005, des progrès considérables ont été réalisés en matière d'assurance qualité ainsi que dans d'autres lignes d'action du processus de Bologne telles que les cadres de qualification, la reconnaissance et la promotion de l'utilisation des acquis d'apprentissage, contribuant toutes à une conception de l'apprentissage et de l'enseignement davantage centrés sur les étudiants. Dans ce contexte en pleine évolution, en 2012 le Communiqué ministériel a invité le groupe E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE), en collaboration avec l'Internationale de l'Éducation (EI)⁵, *BUSINESSEUROPE* et le Registre européen d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur (EQAR)⁶ à formuler une proposition initiale de révision des ESG « pour améliorer leur clarté, leur applicabilité ainsi que leur utilité et leur portée ».

Le processus de révision a comporté plusieurs cycles de consultation impliquant à la fois les organisations parties prenantes et les ministères. Les nombreux commentaires, propositions et recommandations reçus ont été analysés avec soin et pris en considération par le groupe de pilotage. Ils se reflètent dans la proposition transmise au Groupe de suivi du processus de Bologne. Cette proposition reflète également un consensus parmi toutes les organisations cherchant à faire avancer l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur, et constitue donc une base solide pour la réussite de sa mise en œuvre.

Confiants dans le fait que cette version révisée des ESG sera très utile et une source d'inspiration, nous invitons les ministres à adopter la proposition.

Association européenne pour la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur (ENQA)

Union des étudiants d'Europe (ESU)

Association Européenne de l'université (EUA)

Association européenne des établissements d'enseignement supérieur (EURASHE)

En coopération avec :

Internationale de l'Éducation (EI)

BUSINESSEUROPE

Registre européen d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur (EQAR)

¹ *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*

² *ESU autrefois connu sous la dénomination ESIB – The National Union of Students in Europe*

³ *European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)*

⁴ *European University Association (EUA)*

⁵ *Education International (EI)*

⁶ *European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)*

I. CONTEXTE, PORTEE, OBJECTIFS ET PRINCIPES

CONTEXTE

L'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation jouent un rôle essentiel dans le soutien à la cohésion sociale, à la croissance économique et à la compétitivité au niveau mondial. Compte tenu des aspirations européennes à fonder une société de la connaissance, l'enseignement supérieur est un élément essentiel du développement socioéconomique et culturel. Dans le même temps, l'enseignement supérieur doit trouver de nouvelles manières de répondre à la demande croissante d'aptitudes et de compétences.

Un accès plus large à l'enseignement supérieur est une opportunité pour les institutions d'enseignement supérieur d'exploiter des expériences individuelles de plus en plus diversifiées. Répondre à la diversité et aux attentes grandissantes en matière d'enseignement supérieur requiert une évolution fondamentale de l'offre ; un apprentissage et un enseignement davantage centrés sur l'étudiant, des parcours d'apprentissage plus flexibles, et la reconnaissance des compétences acquises en dehors des cursus officiels. Les institutions d'enseignement supérieur elles-mêmes se diversifient dans leurs missions, leurs modes d'enseignement et leurs collaborations, y compris dans le développement de l'internationalisation, de l'enseignement numérique et de nouvelles formes d'offres⁷. Le rôle de l'assurance qualité est essentiel pour aider les systèmes et les institutions d'enseignement supérieur à faire face à ces changements, tout en s'assurant que les qualifications obtenues par les étudiants ainsi que leur expérience de l'enseignement supérieur restent au premier plan des missions des institutions.

L'un des objectifs clés des références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) est de contribuer à une compréhension commune de l'assurance qualité en matière d'apprentissage et d'enseignement, au-delà des frontières et par toutes les parties prenantes. Elles jouent et continueront de jouer un rôle important dans le développement des systèmes d'assurance qualité nationaux et institutionnels au sein de l'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) et dans la coopération transfrontalière. Un engagement dans les démarches d'assurance qualité, en particulier externes, permet aux systèmes d'enseignement supérieur européens de démontrer leur qualité et d'augmenter leur transparence, favorisant ainsi le développement d'une confiance mutuelle et une meilleure reconnaissance de leurs qualifications, programmes et autres offres de formations et de services.

Les ESG servent de document de référence aux institutions et agences d'assurance qualité pour les systèmes d'assurance qualité interne et externe dans l'enseignement supérieur. Elles sont également utilisées par le Registre européen d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur (EQAR), qui est responsable de l'enregistrement des agences d'assurance qualité conformes aux ESG.

⁷ Communication de la Commission européenne : « Ouvrir l'éducation : les nouvelles technologies et les ressources éducatives libres comme sources innovantes d'enseignement et d'apprentissage pour tous », COM(2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

PORTÉE ET CONCEPTS

Les ESG constituent un ensemble de références et de lignes directrices pour l'assurance qualité interne et externe dans l'enseignement supérieur. Les ESG ne sont pas des normes de qualité et ne sont pas prescriptives quant à la mise en œuvre des démarches d'assurance qualité, mais elles fournissent des orientations dans les champs qui sont jugés essentiels pour garantir la qualité de l'offre de formations et de services, et celle des environnements d'apprentissage dans l'enseignement supérieur. Les ESG ont vocation à être considérées dans un contexte plus large incluant également les cadres de qualifications, les ECTS et les suppléments au diplôme, qui contribuent aussi à promouvoir la transparence et la confiance mutuelle dans l'enseignement supérieur au sein de l'EEES.

Les ESG se concentrent sur l'assurance qualité relative à l'apprentissage et à l'enseignement dans l'enseignement supérieur, y compris l'environnement d'apprentissage et les liens pertinents avec la recherche et l'innovation. En complément, les institutions disposent de politiques et de démarches destinées à garantir et améliorer la qualité de leurs autres activités, telles que la recherche et la gouvernance.

Les ESG s'appliquent à l'ensemble de l'enseignement supérieur dispensé dans l'EEES, quel que soit le mode d'études ou le lieu de formation. Elles s'appliquent donc également à l'ensemble de l'enseignement supérieur, y compris aux offres transnationales et transfrontalières. **Dans ce document, le terme « programme » se réfère à l'enseignement supérieur au sens large**, y compris s'il ne fait pas partie d'un programme aboutissant à un diplôme officiel.

L'enseignement supérieur vise plusieurs objectifs, notamment ceux de préparer les étudiants à une vie de citoyens actifs, à leurs futures carrières (par ex. contribuer à leur insertion professionnelle), de soutenir leur développement personnel, de créer une base de connaissances approfondies et diversifiées, et de stimuler la recherche et l'innovation⁸. C'est pourquoi les parties prenantes, qui pourraient donner la priorité à des objectifs différents, peuvent avoir une vision différente de la qualité de l'enseignement supérieur ; l'assurance qualité doit donc tenir compte de cette diversité de perspectives. Bien qu'elle ne soit pas facile à définir, la *qualité* résulte principalement de l'interaction entre les enseignants, les étudiants et l'environnement d'apprentissage mis à disposition par l'institution. L'assurance qualité doit garantir un environnement d'apprentissage dans lequel le contenu des programmes, les possibilités d'apprentissage et les structures sont adaptés à leurs objectifs.

Les deux objectifs conjoints d'*amélioration* et du *devoir de rendre compte* sont au cœur de toutes les activités d'assurance qualité. Ensemble, ils génèrent une confiance dans la performance de l'institution d'enseignement supérieur. Un système d'assurance qualité bien mis en œuvre fournit des informations permettant de garantir à l'institution d'enseignement supérieur et au public la qualité de ses activités (devoir de rendre compte), et fournit des conseils et recommandations pour mieux faire (amélioration). L'assurance qualité et l'amélioration de la qualité sont donc étroitement liées. Elles peuvent favoriser le développement d'une *culture de la qualité* adoptée par tous : des étudiants et du personnel académique aux équipes de direction et de gouvernance de l'institution.

Dans ce document, le terme « assurance qualité » est utilisé pour décrire toutes les activités dans le cadre du cycle d'amélioration continue (c.-à-d. activités d'assurance et d'amélioration).

Sauf mention contraire, les *parties prenantes* désignent tous les acteurs d'une institution y compris les étudiants et le personnel, ainsi que les parties prenantes externes telles que les employeurs et partenaires d'une institution. Dans les références et lignes directrices, le mot *institutions* désigne les institutions d'enseignement supérieur. Cependant, en fonction de l'approche de l'institution vis-à-vis de l'assurance qualité, il peut désigner l'institution dans son ensemble ou tout acteur en son sein.

⁸ Recommandation CM/Rec(2007)6 du Comité des Ministres aux États membres relative à la responsabilité publique pour l'enseignement supérieur et la recherche,
http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_FR.pdf

ESG : OBJECTIFS ET PRINCIPES

Les ESG ont les objectifs suivants :

- **Elles définissent un cadre commun** pour les systèmes d'assurance qualité relatifs à l'apprentissage et à l'enseignement au niveau européen, national et institutionnel ;
- **Elles permettent de garantir et d'améliorer la qualité** de l'enseignement supérieur dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) ;
- **Elles favorisent la confiance mutuelle**, facilitant ainsi la reconnaissance et la mobilité au sein et au-delà des frontières nationales ;
- **Elles fournissent des informations sur l'assurance qualité** dans l'EEES.

Ces objectifs constituent un cadre au sein duquel les ESG peuvent être utilisées et mises en œuvre de diverses manières par des institutions, agences et pays différents. L'EEES est caractérisé par la diversité de ses systèmes politiques, systèmes d'enseignement supérieur, traditions socioculturelles et d'éducation, langues, aspirations et attentes. Une approche unique et monolithique de la qualité et de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur serait donc inappropriée. Une large acceptation de toutes les références est nécessaire à la création d'une compréhension commune de l'assurance qualité en Europe. C'est pourquoi les ESG doivent se situer à un niveau raisonnablement générique afin de garantir leur applicabilité à toutes les formes d'offres de formations et services.

Les ESG fournissent, au niveau européen, les critères par rapport auxquels les agences d'assurance qualité et leurs activités sont évaluées⁹. Ceci garantit que les agences d'assurance qualité au sein de l'EEES suivent le même ensemble de principes, et que les démarches et procédures sont conçues en fonction des objectifs et des exigences de leurs contextes.

Les ESG sont basées sur les quatre principes d'assurance qualité suivants au sein de l'EEES :

- Les institutions d'enseignement supérieur sont les principaux responsables de la qualité de leur offre de formations et de services et de sa garantie ;
- L'assurance qualité répond à la diversité des systèmes, institutions, programmes et étudiants de l'enseignement supérieur ;
- L'assurance qualité favorise le développement d'une culture de la qualité ;
- L'assurance qualité tient compte des besoins et des attentes des étudiants, de toutes les autres parties prenantes et de la société.

⁹ Les agences qui demandent à être inscrites au Registre européen d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur (EQAR) sont soumises à un examen externe dont les critères sont fixés par les ESG. De même, l'Association européenne pour la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur (ENQA) se base sur la conformité aux ESG pour accorder aux agences d'assurance qualité le statut de membre de plein droit dans l'organisation.

II. REFERENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITE DANS L'ESPACE EUROPEEN DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Les références pour l'assurance qualité sont divisées en trois parties :

- Partie 1 : Assurance qualité interne (relative à l'assurance qualité interne aux institutions)
- Partie 2 : Assurance qualité externe (relative aux modalités d'assurance qualité élaborées par les agences)
- Partie 3 : Agences d'assurance qualité (relative aux modalités pour l'évaluation des agences qualité).

Cependant, il ne faut pas oublier que ces trois parties sont intrinsèquement liées et que, ensemble, elles constituent la base d'un cadre d'assurance qualité européen. L'assurance qualité externe dans la Partie 2 reconnaît les références d'assurance qualité interne de la Partie 1, ce qui garantit que le travail interne effectué par les institutions est pertinent pour toute démarche d'assurance qualité externe dont elles sont objets. De même, la Partie 3 se réfère à la Partie 2. Ces trois parties fonctionnent de manière complémentaire pour les institutions d'enseignement supérieur comme pour les agences, et concourent également à la reconnaissance de la contribution des autres parties prenantes au cadre européen de l'assurance qualité. Les trois parties doivent donc être lues comme formant un tout.

Les *références* définissent les pratiques reconnues et acceptées pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur au sein de l'EEES ; elles doivent donc être prises en compte et respectées par les parties concernées, dans tous les types d'offre de formation et de service de l'enseignement supérieur¹⁰. La liste reprenant les références pour l'assurance qualité est donnée en annexe afin de pouvoir facilement s'y référer.

Les *lignes directrices* expliquent pourquoi les références sont importantes et décrivent comment elles pourraient être mises en œuvre. Elles définissent les bonnes pratiques dans le domaine concerné, qui peuvent être prises en considération par les acteurs impliqués dans l'assurance qualité. Leur mise en œuvre peut différer selon les contextes.

¹⁰ Les références utilisent dans le texte original en anglais la locution « *should* », qui implique une notion de prescription et de conformité.

PARTIE 1 : RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ INTERNE

1.1 POLITIQUE D'ASSURANCE QUALITÉ

Référence :

Les institutions disposent d'une politique d'assurance qualité rendue publique et faisant partie intégrante de leur pilotage stratégique. Les parties prenantes internes développent et mettent en œuvre cette politique par le biais de structures et démarches appropriées, tout en impliquant les parties prenantes externes.

Lignes directrices :

Les politiques et les démarches associées sont les piliers d'un système d'assurance qualité cohérent au sein d'une institution, constituant un cycle d'amélioration continue et contribuant à son devoir de rendre compte. Elles favorisent le développement d'une culture de la qualité dans laquelle toutes les parties prenantes internes sont responsables de la qualité et s'engagent pour l'assurance qualité à tous les niveaux de l'institution. C'est pourquoi la politique d'assurance qualité a un statut officiel et est accessible au public.

De manière générale, les politiques d'assurance qualité sont plus efficaces si elles reflètent la relation entre la recherche, l'apprentissage et l'enseignement, et tiennent compte du contexte national dans lequel se situe l'institution, du contexte de l'institution elle-même et de son approche stratégique. De telles politiques soutiennent :

- l'organisation du système d'assurance qualité ;
- les départements, écoles, facultés et autres unités organisationnelles ainsi que la direction de l'institution, les membres du personnel et les étudiants afin qu'ils assument leurs responsabilités en matière d'assurance qualité ;
- l'intégrité et la liberté académique, la vigilance envers la fraude académique ;
- la protection contre toutes les formes d'intolérance ou de discrimination envers les étudiants ou le personnel ;
- l'implication des parties prenantes externes dans les démarches d'assurance qualité.

La politique d'assurance qualité est mise en pratique par le biais de diverses démarches d'assurance qualité interne permettant une participation de l'ensemble de l'institution. La manière dont la politique d'assurance qualité est mise en œuvre, suivie et révisée est décidée par l'institution.

La politique d'assurance qualité couvre également tous les éléments des activités d'une institution sous-traitées ou exécutées par d'autres parties.

1.2 ELABORATION ET APPROBATION DES PROGRAMMES

Référence :

Les institutions disposent de processus d'élaboration et d'approbation de leurs programmes. Les programmes sont élaborés de manière à répondre aux objectifs définis, y compris aux acquis d'apprentissage visés. La qualification résultant d'un programme est clairement spécifiée et communiquée ; elle correspond au bon niveau du cadre national de qualifications pour l'enseignement supérieur et, par conséquent, au cadre des qualifications de l'Espace européen de l'enseignement supérieur.

Lignes directrices :

Les programmes d'études sont au cœur de la mission d'enseignement des institutions d'enseignement supérieur. Ils fournissent aux étudiants des connaissances académiques et des compétences, y compris transversales, pouvant influencer leur développement personnel et être appliquées dans leurs carrières futures.

Les programmes :

- sont élaborés avec des objectifs de programmes généraux correspondant à la stratégie de l'institution et prévoient explicitement les acquis d'apprentissage visés ;
- sont élaborés en impliquant les étudiants et d'autres parties prenantes ;
- bénéficient d'une expertise externe et de points de référence ;
- reflètent les quatre objectifs de l'enseignement supérieur du Conseil de l'Europe (voir I, Portée et concepts) ;
- sont élaborés de manière à faciliter une progression continue des étudiants ;
- définissent la charge de travail prévue pour les étudiants, par ex. en ECTS ;
- incluent, le cas échéant, des modalités de stage¹¹ bien structurées ;
- sont soumis à un processus officiel d'approbation de l'institution.

¹¹ Les stages incluent les apprentissages, formations et autres périodes du programme qui ne se déroulent pas au sein de l'institution, mais qui permettent à l'étudiant d'acquérir de l'expérience dans un domaine en lien avec ses études.

1.3 APPRENTISSAGE, ENSEIGNEMENT ET ÉVALUATION CENTRÉS SUR L'ÉTUDIANT

Référence :

Les institutions garantissent que les programmes sont dispensés d'une manière qui encourage les étudiants à jouer un rôle actif dans le processus d'apprentissage, y compris dans son élaboration, et que l'évaluation des acquis des étudiants reflète cette approche.

Lignes directrices :

Un apprentissage et un enseignement centrés sur l'étudiant jouent un rôle important dans la stimulation de leur motivation, de leur réflexion personnelle et de leur implication dans le processus d'apprentissage. Ceci nécessite une réflexion approfondie sur la conception et la manière de dispenser les programmes d'études, ainsi que sur l'évaluation des acquis.

La mise en œuvre d'un apprentissage et d'un enseignement centrés sur l'étudiant :

- respecte et prend en compte la diversité des étudiants et leurs besoins, en offrant des parcours d'apprentissage flexibles ;
- envisage et utilise différentes modalités d'enseignement, le cas échéant ;
- utilise avec flexibilité diverses méthodes pédagogiques ;
- évalue et ajuste régulièrement les modalités d'enseignement et les méthodes pédagogiques ;
- encourage une certaine autonomie de l'étudiant, tout en garantissant un accompagnement adéquat et un soutien de la part de l'enseignant ;
- promeut le respect mutuel dans la relation étudiant-enseignant ;
- comporte des procédures appropriées pour traiter les plaintes des étudiants.

Au vu de l'importance de l'évaluation pour la progression des étudiants et leurs carrières futures, les processus d'assurance qualité pour l'évaluation tiennent compte des points suivants :

- les évaluateurs sont bien informés des méthodes d'évaluation existantes (test, examen...) et sont soutenus dans le développement de leurs propres compétences dans ce domaine ;
- les critères et méthodes d'évaluation ainsi que les critères de notation sont publiés à l'avance ;
- l'évaluation permet aux étudiants de démontrer dans quelle mesure les acquis d'apprentissage visés ont été atteints ; les étudiants bénéficient d'un retour, associé si besoin à des conseils relatifs au processus d'apprentissage ;
- si possible, l'évaluation est réalisée par plusieurs examinateurs ;
- les règles de l'évaluation tiennent compte d'éventuelles circonstances atténuantes ;
- l'évaluation est cohérente, appliquée de manière équitable à tous les étudiants et réalisée conformément aux procédures établies et communiquées ;
- les étudiants disposent d'une procédure de recours officielle.

1.4 ADMISSION, PROGRESSION, RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DES ETUDIANTS

Référence :

Les institutions appliquent de manière rigoureuse des règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études, par ex. l'admission, la progression, la reconnaissance et la certification des étudiants.

Lignes directrices :

Il est dans l'intérêt des étudiants, des programmes, des institutions et des systèmes d'enseignement supérieur de proposer un environnement et le soutien nécessaires aux étudiants afin qu'ils puissent progresser dans leur parcours académique. Il est essentiel de disposer de procédures d'admission, de reconnaissance et de certification adaptées à leurs objectifs en particulier lorsque les étudiants sont mobiles au sein et entre les systèmes d'enseignement supérieur.

Il est important que les politiques d'accès, les processus et les critères d'admission soient appliqués de manière rigoureuse et transparente. Une procédure d'intégration à l'institution et au programme est mise en place.

Les institutions ont besoin de mettre en place des processus et des outils pour collecter des informations, suivre la progression des étudiants, et agir en fonction.

Une juste reconnaissance des qualifications de l'enseignement supérieur, des périodes d'études et d'apprentissage préalable, y compris la reconnaissance de l'apprentissage non formel et informel, sont indispensables pour garantir la progression des étudiants dans leurs études, tout en encourageant la mobilité.

De bonnes procédures de reconnaissance se basent sur :

- une pratique des institutions en matière de reconnaissance qui soit conforme aux principes de la Convention de reconnaissance de Lisbonne ;
- la collaboration avec d'autres institutions, les agences d'assurance qualité et le centre ENIC-NARIC national afin de garantir une reconnaissance cohérente dans tout le pays.

L'obtention du diplôme constitue l'aboutissement de la période d'études des étudiants. Il est important que ces derniers reçoivent une documentation expliquant la qualification obtenue, y compris les acquis d'apprentissage atteints ainsi que le contexte, le niveau, le contenu et le statut des études suivies et terminées avec succès.

1.5 PERSONNEL ENSEIGNANT

Référence :

Les institutions s'assurent des compétences de leurs enseignants. Elles mettent en œuvre des processus équitables et transparents pour le recrutement et le développement professionnel du personnel.

Lignes directrices :

Le rôle de l'enseignant est essentiel pour garantir la qualité de l'apprentissage et de la vie étudiante et permettre l'acquisition de connaissances, compétences et aptitudes. La diversification de la population étudiante et un accent plus fort sur les acquis d'apprentissage nécessitent de centrer l'apprentissage et l'enseignement sur l'étudiant ; de fait, le rôle de l'enseignant change également (voir Référence 1.3).

Les institutions d'enseignement supérieur sont les premières responsables de la qualité de leur personnel et de la mise en place d'un environnement qui favorise un travail efficace. Un tel environnement :

- définit et suit des processus clairs, transparents et équitables pour un recrutement et des conditions de travail du personnel à la hauteur de l'importance de l'enseignement ;
- offre des opportunités et favorise le développement professionnel du personnel enseignant ;
- encourage les activités scientifiques pour renforcer le lien entre l'enseignement et la recherche ;
- encourage l'innovation dans les méthodes d'enseignement et l'utilisation des nouvelles technologies.

1.6 RESSOURCES POUR L'APPRENTISSAGE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES ETUDIANTS

Référence :

Les institutions disposent de financements appropriés pour les activités d'apprentissage et d'enseignement et garantissent la mise à disposition de ressources pour l'apprentissage adéquates et facilement accessibles, ainsi qu'un accompagnement des étudiants.

Lignes directrices :

Dans l'enseignement supérieur, pour une expérience de qualité, les institutions mettent à disposition des étudiants diverses ressources afin de les soutenir dans l'apprentissage. Celles-ci vont des ressources physiques telles que les bibliothèques, les lieux d'études et les infrastructures informatiques au soutien humain sous la forme de tuteurs, de conseillers et d'autres aides. Le rôle des services d'accompagnement est particulièrement important pour favoriser la mobilité des étudiants au sein et entre les systèmes d'enseignement supérieur.

L'attribution, la planification et la mise à disposition des ressources d'apprentissage et de l'accompagnement des étudiants tiennent compte des besoins d'une population d'étudiants diversifiée (par exemple des étudiants plus âgés, à temps partiel, avec un emploi, internationaux, ainsi que les étudiants en situation de handicap), et de l'évolution vers un apprentissage centré sur l'étudiant et des modalités d'apprentissage et d'enseignement flexibles.

Les activités et structures d'accompagnement peuvent être organisées de diverses manières, selon le contexte de l'institution. Cependant, l'assurance qualité interne garantit que toutes les ressources sont appropriées, accessibles et que les étudiants sont informés des services mis à leur disposition.

Le rôle du personnel administratif et d'accompagnement est essentiel dans les services de soutien, c'est pourquoi celui-ci doit être qualifié et bénéficier d'opportunités pour développer ses compétences.

1.7 GESTION DE L'INFORMATION

Référence :

Les institutions s'assurent de collecter, d'analyser et d'utiliser des informations pertinentes pour le pilotage efficace de leurs programmes et de leurs autres activités.

Lignes directrices :

Il est essentiel de disposer de données fiables pour prendre des décisions éclairées et distinguer ce qui fonctionne bien de ce qui nécessite une attention particulière. Des processus efficaces de collecte et d'analyse d'informations relatives aux programmes d'études et aux autres activités alimentent le système d'assurance qualité interne.

Les informations collectées dépendent, dans une certaine mesure, du type et de la mission de l'institution. Les informations suivantes peuvent être importantes :

- indicateurs clés de performance ;
- profil de la population étudiante ;
- progression, taux de réussite et d'abandon des étudiants ;
- satisfaction des étudiants vis-à-vis de leurs programmes ;
- disponibilité de ressources d'apprentissage et du soutien aux étudiants ;
- parcours professionnel des diplômés.

Diverses méthodes de collecte d'informations peuvent être utilisées. Il est important que les étudiants et le personnel soient impliqués dans la collecte et l'analyse des informations, ainsi que dans la planification des activités de suivi.

1.8 INFORMATION DU PUBLIC

Référence :

Les institutions publient des informations à propos de leurs activités, y compris leurs programmes, dans une forme claire, précise, objective, actualisée et facile d'accès.

Lignes directrices :

Les informations relatives aux activités des institutions sont utiles aux étudiants potentiels et actuels, ainsi qu'aux diplômés, aux autres parties prenantes et au public. C'est pourquoi les institutions fournissent des informations relatives à leurs activités, y compris les programmes qu'elles proposent et leurs critères de sélection, les acquis d'apprentissage visés par les programmes, les qualifications auxquelles ils aboutissent. Elles fournissent également des informations relatives aux modalités d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation utilisées, aux taux de réussite et aux possibilités d'apprentissage offertes aux étudiants, ainsi que celles concernant l'emploi des diplômés.

1.9 SUIVI CONTINU ET EVALUATION PERIODIQUE DES PROGRAMMES

Référence :

Les institutions suivent et évaluent périodiquement leurs programmes afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leur sont assignés et qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de la société. Ces évaluations conduisent à une amélioration continue du programme. Toute action planifiée ou entreprise en conséquence est communiquée à l'ensemble des parties concernées.

Lignes directrices :

Le suivi, l'évaluation et la révision périodiques des programmes d'études visent à garantir que l'offre reste appropriée et à créer un environnement d'apprentissage favorable et efficace pour les étudiants.

Ces dispositifs incluent l'évaluation :

- du contenu du programme à la lumière des recherches les plus récentes dans la discipline concernée, assurant ainsi que le programme est actualisé ;
- des besoins en constante évolution de la société ;
- de la charge de travail, de la progression et de la réussite des étudiants ;
- de l'efficacité des procédures d'évaluation des étudiants ;
- des attentes, des besoins et de la satisfaction des étudiants vis-à-vis du programme ;
- de l'environnement d'apprentissage, des services d'accompagnement et de leur pertinence par rapport au programme.

Les programmes sont évalués et révisés régulièrement en impliquant des étudiants et d'autres parties prenantes. Les informations collectées sont analysées et le programme est adapté afin de rester à jour. Les spécifications du programme révisé sont publiées.

1.10 ASSURANCE QUALITE EXTERNE PERIODIQUE

Référence :

Les institutions engagent de manière périodique des processus d'assurance qualité externe conformes aux ESG.

Lignes directrices :

L'assurance qualité externe, sous ses différentes formes, permet de contrôler l'efficacité de l'assurance qualité interne de l'institution, de stimuler son amélioration et de lui offrir de nouvelles perspectives. Elle fournit également des informations permettant de garantir à l'institution et au public la qualité de ses activités.

Les institutions participent à un processus d'assurance qualité externe périodique tenant compte, le cas échéant, des exigences du cadre législatif dans lequel elles fonctionnent. En fonction du contexte, cette assurance qualité externe peut donc prendre différentes formes et avoir différents objectifs à divers niveaux organisationnels (tels que le programme, la faculté ou l'institution).

L'assurance qualité est un processus continu qui ne prend pas fin avec le retour ou le rapport externe final, ou sa démarche de suivi au sein de l'institution. Par conséquent, les institutions s'assurent que les progrès réalisés depuis la dernière activité d'assurance qualité externe sont pris en compte pour préparer la suivante.

PARTIE 2 : RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE

2.1 PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITÉ INTERNE

Référence :

L'assurance qualité externe porte sur l'efficacité des processus d'assurance qualité interne décrits dans la Partie 1 des ESG.

Lignes directrices :

L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est basée sur la responsabilité des institutions de la qualité de leurs programmes et de leurs autres offres de formations et services ; de fait, il est important que l'assurance qualité externe reconnaisse et soutienne la responsabilité des institutions vis-à-vis de l'assurance qualité. Afin de maintenir le lien entre l'assurance qualité interne et externe, l'assurance qualité externe tient notamment compte des références de la Partie 1. Celles-ci peuvent être prises en compte de différentes façons, en fonction du type d'assurance qualité externe.

2.2 CONCEPTION DE METHODOLOGIES ADEQUATES

Référence :

L'assurance qualité externe est définie et conçue de manière spécifique afin de garantir son adéquation à la réalisation des buts et objectifs fixés, tout en respectant les réglementations en vigueur. Les parties prenantes sont impliquées dans sa conception et son amélioration continue.

Lignes directrices :

Il est essentiel que l'assurance qualité externe ait des objectifs clairs approuvés par les parties prenantes afin de garantir son efficacité et son objectivité.

Les buts, les objectifs et la mise en œuvre des démarches :

- tiendront compte de la charge de travail et des coûts qu'ils impliquent pour les institutions ;
- tiendront compte de la nécessité d'aider les institutions à améliorer la qualité ;
- permettront aux institutions de faire la preuve de cette amélioration ;
- donneront lieu à des informations claires sur les résultats et le suivi.

Le système d'assurance qualité externe peut fonctionner de manière plus flexible si les institutions sont en mesure de démontrer l'efficacité de leur propre assurance qualité interne.

2.3 MISE EN ŒUVRE DES DEMARCHES

Référence :

Les démarches d'assurance qualité externes sont fiables, utiles, prédéfinies, mises en œuvre de manière rigoureuse et publiées. Elles incluent :

- une auto-évaluation ou démarche équivalente ;
- une évaluation externe comprenant normalement une visite sur site ;
- un rapport résultant de l'évaluation externe ;
- un suivi rigoureux.

Lignes directrices :

Une assurance qualité externe effectuée avec professionnalisme, cohérence et transparence garantit son acceptation et son impact.

En fonction des modalités du système d'assurance qualité externe, l'institution fournit les éléments de base de l'assurance qualité externe par le biais d'une auto-évaluation ou en collectant d'autres éléments, y compris des éléments de preuves. Les documents écrits sont généralement complétés par des entretiens avec des parties

prenantes à l'occasion d'une visite sur site. Les résultats de l'évaluation sont résumés dans un rapport (voir Référence 2.5) rédigé par un groupe d'experts externes (voir Référence 2.4).

L'assurance qualité externe ne prend pas fin avec le rapport des experts. Ce dernier guide l'institution dans les actions à entreprendre. Les agences disposent d'une démarche de suivi rigoureuse pour évaluer les actions des institutions. La nature du suivi dépend des modalités de l'assurance qualité externe.

2.4 EVALUATION PAR LES PAIRS

Référence :

L'assurance qualité est menée par des groupes d'experts externes incluant un ou plusieurs étudiant(s).

Lignes directrices :

L'élément clé de l'assurance qualité externe est le large éventail d'expertises des pairs qui contribuent au travail de l'agence via l'apport de perspectives variées comprenant celles des institutions, des académiques, des étudiants et des employeurs ou des professionnels.

Afin de garantir la valeur et la rigueur du travail des experts, ceux-ci :

- sont choisis avec soin ;
- disposent des aptitudes et compétences nécessaires à la réalisation de leurs tâches ;
- sont aidés par une formation et/ou un briefing adéquat.

L'agence garantit l'indépendance des experts en mettant en place un mécanisme excluant les conflits d'intérêts. Il est souhaitable d'impliquer des experts internationaux dans l'assurance qualité externe, par exemple en tant que membres des panels de pairs, car cela ajoute une dimension supplémentaire au développement et à la mise en œuvre des démarches.

2.5 CRITERES RELATIFS AUX RESULTATS

Référence :

Tous les résultats ou jugements issus des démarches d'assurance qualité externe sont basés sur des critères explicites et publiés qui sont appliqués de manière rigoureuse, que les démarches mènent à une décision officielle ou non.

Lignes directrices :

L'assurance qualité externe, et en particulier ses résultats, a un impact significatif sur les institutions et les programmes qui sont évalués et jugés.

Dans l'intérêt de leur équité et de leur fiabilité, les résultats de l'assurance qualité externe se basent sur des critères prédéfinis et publiés, interprétés de manière rigoureuse et appuyés par des éléments de preuves. Les résultats peuvent prendre différentes formes en fonction du système d'assurance qualité externe, par exemple des recommandations, des jugements ou des décisions officielles.

2.6 RAPPORTS

Référence :

Les rapports complets des experts sont publiés, clairs et accessibles à la communauté académique, aux partenaires externes et aux autres personnes intéressées. Si l'agence prend une décision officielle basée sur les rapports, cette décision est publiée conjointement avec le rapport.

Lignes directrices :

Le rapport des experts sert de base aux actions de suivi de l'institution dans le cadre de l'évaluation externe, et il informe la société au sujet des activités de l'institution. Afin de pouvoir être utilisé comme base pour les actions à mener, le rapport doit être structuré et formulé de façon claire et concise, et traiter de :

- la description du contexte (afin de situer l'institution d'enseignement supérieur dans son contexte spécifique) ;
- la description de la procédure suivie, y compris des experts impliqués ;
- les éléments de preuves, analyses et résultats ;
- les conclusions ;
- les éléments de bonnes pratiques appliqués par l'institution ;
- les recommandations de suivi.

Il peut être utile de préparer un rapport de synthèse.

Les faits exposés dans un rapport sont plus précis si l'institution a la possibilité de signaler des erreurs factuelles avant la finalisation du rapport.

2.7 PLAINTES ET RECOURS

Référence :

Les procédures de plainte et de recours sont clairement définies dans la conception du processus d'assurance qualité externe, et communiqués aux institutions.

Lignes directrices :

Afin de préserver les droits des institutions et de garantir une décision équitable, l'assurance qualité externe est réalisée de manière transparente et responsable. Il peut cependant y avoir des malentendus ou des cas d'insatisfaction à propos du processus ou des résultats officiels.

Les institutions doivent avoir accès à des procédures leur permettant d'adresser leurs sujets de préoccupation à l'agence ; les agences doivent traiter ces problèmes avec professionnalisme, à l'aide d'une procédure clairement définie et appliquée de manière rigoureuse.

Une procédure de plainte permet à une institution de signaler son insatisfaction par rapport au déroulement de la démarche ou à ceux qui l'exécutent.

Dans le cadre d'une procédure de recours, l'institution conteste les résultats officiels du processus ; elle peut démontrer que le résultat ne se base pas sur des preuves solides, que les critères n'ont pas été correctement appliqués ou que les démarches n'ont pas été mises en œuvre de manière rigoureuse.

PARTIE 3 : REFERENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR LES AGENCES D'ASSURANCE QUALITE

3.1 ACTIVITES, POLITIQUE ET DEMARCHES D'ASSURANCE QUALITE

Référence :

Les agences engagent les activités d'assurance qualité externe définies à la Partie 2 des ESG sur une base régulière. Elles ont des buts et objectifs clairs et explicites, intégrés à l'énoncé de leur mission qui est rendue publique. Ces buts et objectifs se reflètent dans le travail quotidien de l'agence. Les agences garantissent l'implication des parties prenantes dans leur gouvernance et leur travail.

Lignes directrices :

Il est important que les institutions et le public fassent confiance aux agences pour maintenir la pertinence de l'assurance qualité externe.

C'est pourquoi les buts et les objectifs des activités d'assurance qualité sont décrits et publiés en précisant la nature de l'interaction entre les agences et les parties prenantes concernées de l'enseignement supérieur, en particulier les institutions d'enseignement supérieur, ainsi que la portée des activités des agences. Le domaine d'expertise de l'agence peut être enrichi en intégrant des membres internationaux à leurs comités.

Les agences conduisent diverses activités d'assurance qualité externe afin d'atteindre différents objectifs. Celles-ci incluent notamment l'évaluation, l'analyse, l'audit, le contrôle, l'accréditation ou d'autres activités similaires au niveau du programme ou de l'institution, pouvant être réalisées de diverses manières. Si les agences entreprennent également d'autres activités, il est nécessaire de faire une distinction claire entre l'assurance qualité externe et leurs autres domaines d'activité.

3.2 STATUT OFFICIEL

Référence :

Les agences disposent d'une base légale établie et sont officiellement reconnues comme des agences d'assurance qualité par les autorités publiques compétentes.

Lignes directrices :

Dans le cas particulier où l'assurance qualité externe est entreprise à des fins réglementaires, les institutions doivent être assurées que les résultats de cette démarche sont acceptés au sein de leur système d'enseignement supérieur, par l'état, les parties prenantes et le public.

3.3 INDEPENDANCE

Référence :

Les agences sont indépendantes et agissent de manière autonome. Elles ont la pleine responsabilité de leur fonctionnement et des résultats de leurs activités, sans l'influence de tierces parties.

Lignes directrices :

Les institutions d'enseignement supérieur, qui sont autonomes ont besoin, en contrepartie, d'agences indépendantes.

Les points suivants sont importants pour évaluer/apprécier l'indépendance d'une agence :

- L'indépendance organisationnelle, étayée par des documents officiels (par ex. mécanismes gouvernementaux, actes législatifs ou statuts de l'organisation) démontrant l'indépendance du travail

de l'agence par rapport à des tierces parties, telles que des institutions d'enseignement supérieur, des gouvernements et d'autres organisations parties prenantes ;

- L'indépendance opérationnelle : la définition et la mise en œuvre des procédures et méthodes de l'agence ainsi que la nomination et la désignation d'experts externes sont organisés de manière indépendante de tierces parties telles que des institutions d'enseignement supérieur, des gouvernements et d'autres parties prenantes ;
- L'indépendance des résultats officiels : bien que des experts issus de différentes catégories de parties prenantes pertinentes, notamment des étudiants, participent aux démarches d'assurance qualité, les résultats finaux de ces démarches restent sous la responsabilité de l'agence.

Toute personne contribuant aux activités d'assurance qualité externes d'une agence (par ex. en tant qu'expert) est informée que, bien qu'elle puisse être nommée par une tierce partie, elle agit à titre personnel et ne représente pas l'organisation dont elle dépend dans le cadre de son travail pour l'agence. Cette indépendance est importante pour garantir que toute procédure ou décision est basée uniquement sur l'expertise.

3.4 ANALYSE THEMATIQUE

Référence :

Les agences publient régulièrement des rapports décrivant et analysant les résultats généraux de leurs activités d'assurance qualité externe.

Lignes directrices :

Dans le cadre de leur travail, les agences obtiennent des informations sur les programmes et les institutions qui peuvent être utiles au-delà de la portée d'une seule procédure, fournissant des éléments pour des analyses structurées au sein du système d'enseignement supérieur. Ces résultats peuvent contribuer à la réflexion et à l'amélioration des politiques et démarches d'assurance qualité dans le contexte des institutions ainsi que dans les contextes nationaux et internationaux.

Une analyse approfondie et rigoureuse de ces informations mettra en lumière les développements, tendances et domaines de bonnes pratiques, ou les difficultés persistantes.

3.5 RESSOURCES

Référence :

Les agences disposent de ressources adéquates et appropriées, humaines et financières, pour mener à bien leurs activités.

Lignes directrices :

Étant donné l'impact important de l'enseignement supérieur sur le développement des sociétés et des individus, il relève de l'intérêt public que les agences disposent d'un financement adéquat et approprié. Les ressources des agences leur permettent d'organiser et d'effectuer leurs activités d'assurance qualité externe de manière effective et efficace. De plus, ces ressources permettent aux agences de s'améliorer, de réfléchir à leurs pratiques et d'informer le public de leurs activités.

3.6 ASSURANCE QUALITE INTERNE ET ATTITUDE PROFESSIONNELLE

Référence :

Les agences disposent de processus d'assurance qualité interne servant à définir, assurer et améliorer la qualité et l'intégrité de leurs activités.

Lignes directrices :

Les agences doivent rendre des comptes à leurs parties prenantes. Des normes professionnelles strictes ainsi que l'intégrité du travail de l'agence sont donc indispensables. Les processus de révision et d'amélioration de leurs activités sont continus afin de garantir un service optimal aux institutions et à la société.

Les agences appliquent une politique d'assurance qualité interne disponible sur leur site Web. Cette politique :

- garantit que toutes les personnes impliquées dans leurs activités sont compétentes et agissent de manière professionnelle et éthique ;
- inclut des mécanismes de retour internes et externes contribuant à un processus d'amélioration continue au sein de l'agence ;
- préserve contre toutes les formes d'intolérance et de discrimination ;
- définit la communication appropriée avec les autorités concernées au sein de leur juridiction ;
- garantit que toute activité effectuée et tout document produit par les organismes sous-traitants sont conformes aux ESG, lorsque certains ou tous les éléments de ses activités d'assurance qualité sont sous-traités à des tierces parties ;
- permet à l'agence d'établir le statut et la reconnaissance des institutions auprès desquels elle mène des activités d'assurance qualité externe.

3.7 ÉVALUATION EXTERNE PERIODIQUE DES AGENCES

Référence :

Les agences engagent une évaluation externe au moins tous les cinq ans afin de démontrer leur conformité aux ESG.

Lignes directrices :

Une évaluation externe périodique aide l'agence à réfléchir à ses politiques et activités. Elle permet d'assurer à l'agence et à ses parties prenantes qu'elle reste conforme aux principes entérinés dans les ESG.