

### POURQUOI L'ASSURANCE QUALITÉ EST-ELLE IMPORTANTE ?

- Un meilleur système d'assurance qualité peut aider les pays à garantir une offre de qualité dans l'enseignement supérieur et à préparer leurs citoyens à participer à l'économie du savoir
- L'essor de l'enseignement supérieur de masse pèse davantage sur les budgets nationaux
- L'adoption progressive de la « nouvelle gestion publique » exige des responsables qu'ils démontrent l'efficacité des dépenses publiques
- Les États ont accepté d'accorder plus d'autonomie aux établissements d'enseignement supérieur (EES) afin d'améliorer leur gestion centrale en échange de l'assurance qualité
- Des offres de formation privées nouvelles demandent une meilleure protection des consommateurs
- Une offre de qualité dans les EES est importante pour attirer les étudiants et assurer des recettes sur un marché concurrentiel
- Le rôle de l'enseignement supérieur dans la formation des travailleurs du savoir contribue à la croissance économique
- Il importe également, pour l'emploi et la cohésion sociale, de veiller à la qualité de l'enseignement supérieur au-delà de l'élite
- L'évolution vers la nouvelle économie fait que les étudiants et les employeurs attendent davantage de l'enseignement supérieur
- L'internationalisation croissante de l'enseignement supérieur demande un suivi plus strict de la qualité des formations à l'étranger
- L'assurance qualité peut se définir comme le « processus au terme duquel les parties prenantes ont la conviction que l'offre (moyens consentis, déroulement et résultats) répond à leurs attentes et respecte un niveau d'exigence minimum »

### ÉLABORER LE CADRE DE L'ASSURANCE QUALITÉ

- Concevoir un mécanisme d'assurance qualité compatible avec les objectifs de l'enseignement supérieur, dans lequel :
  - chaque étudiant bénéficie d'une formation de qualité
  - le système dans son ensemble contribue au développement social et économique du pays
  - les activités des établissements d'enseignement supérieur favorisent l'équité devant l'accès et les résultats
  - l'assurance qualité contribue à une meilleure coordination et à l'intégration du système d'enseignement supérieur dans son ensemble
- S'accorder sur les objectifs et les résultats attendus du système d'assurance qualité
  - établir une distinction conceptuelle et pratique entre l'amélioration de la qualité et la responsabilisation, tout en autorisant une relation étroite entre les deux
- Veiller à ce que l'assurance qualité ait pour objectifs l'amélioration et la responsabilisation
- Utiliser conjointement des mécanismes internes et externes d'assurance qualité
- Renforcer les capacités et instaurer la légitimité
  - la collecte des données et le traitement des indicateurs de qualité devant servir à vérifier la responsabilité des résultats devraient en principe être élaborés en dehors de l'agence/organisme d'assurance qualité
  - veiller à ce que le personnel intervenant dans les évaluations externes soit correctement sélectionné et formé pour analyser les informations réunies au cours des évaluations

- Associer les parties prenantes -- étudiants, employeurs et pouvoirs publics -- aux procédures d'évaluation
- Mettre davantage l'accent sur les résultats des étudiants
  - s'appuyer sur les retombées attendues de l'enseignement supérieur pour élaborer les programmes
  - mettre au point des indicateurs de la qualité de l'enseignement et les employer dans les évaluations des performances des établissements
- Améliorer la comparabilité internationale du cadre d'assurance qualité

## ÉVALUATION INTERNE

- Instaurer dans le système une forte culture de la qualité
- Accorder une plus grande importance aux mécanismes internes d'assurance qualité
  - les universitaires dans chaque discipline pourraient obtenir systématiquement un retour d'informations de la part des étudiants, évaluer l'efficacité de leurs programmes et effectuer les améliorations nécessaires dans les domaines où des insuffisances ont été identifiées
  - l'agence/l'organisme national(e) d'assurance qualité pourrait organiser des structures d'assistance technique et des ateliers de parrainage
- S'assurer que la responsabilisation interne est régie par de grands principes
  - encourager l'observation de l'enseignement par les pairs
- Mener une évaluation externe des systèmes d'assurance qualité internes

## ÉVALUATION EXTERNE

- Confier une mission consultative aux dispositifs d'assurance qualité externes lorsque le système arrive à maturité mais maintenir une forte présence extérieure dans certains contextes
  - l'assurance qualité externe pourrait offrir des conseils et des services de consultation aux EES, mener des recherches sur la qualité, diffuser les meilleures pratiques et fournir des données de référence pour l'ensemble du secteur
  - concentrer les efforts de suivi et d'amélioration sur les établissements qui ont le plus besoin d'améliorer leur niveau de qualité
- Mettre en œuvre des procédures de suivi adaptées et considérer l'assurance qualité comme un processus continu
  - l'agence/l'organisme d'assurance qualité devrait prendre des mesures lorsqu'un EES ne donne pas suite aux recommandations issues de l'évaluation
- Permettre à une agence externe d'assurance qualité d'entreprendre un certain nombre d'évaluations
- Éviter les liens directs entre les résultats des évaluations et les décisions en matière de financement public
  - des niveaux de qualité minimums devraient être démontrés *ex ante* afin de pouvoir obtenir des fonds publics
  - trouver un équilibre entre les mécanismes de gratification et le financement administré pour remédier aux insuffisances des établissements peu performants

## MÉTHODES

- Adapter les processus d'assurance qualité aux profils propres aux établissements
- Mieux coordonner l'évaluation de l'enseignement et de la recherche
- Mener en continu des activités d'innovation, par exemple changements périodiques au niveau des objectifs et des agences d'assurance qualité
- Développer une expertise en matière d'assurance qualité dans de nouveaux domaines

## MODALITÉS PRATIQUES CONCERNANT LE SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ

- Éviter la fragmentation de la structure des organismes d'assurance qualité

- Éviter les coûts et charges excessifs
- Améliorer les informations sur la qualité
  - construire un système d'information national plus performant sur les étudiants et leur devenir professionnel
- Faciliter la diffusion des informations par des rapports facilement accessibles et compréhensibles par des non spécialistes

## RÉFÉRENCES

Ces repères généraux pour l'élaboration des politiques sont tirés de l'examen thématique de l'enseignement supérieur, qui porte sur 24 pays, et dont les conclusions sont présentées dans *Enseignement supérieur pour la société de la connaissance*, paru en septembre 2008. Les rapports de base préparés par 21 pays, les *Examens de l'enseignement supérieur* dans 14 pays et d'autres documents de l'examen sont également disponibles sur le site web de l'OCDE : [www.oecd.org/edu/tertiary/review](http://www.oecd.org/edu/tertiary/review).