



Conseil de l'Education et de la Formation

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
Universités et Hautes Ecoles

L'évaluation de la qualité dans l'Enseignement Supérieur

AVIS n°35

CONSEILS DU
26 avril et du 7 juin 1996

Table des matières

1	Constat : l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur en Europe.....	3
2	Principes de base.....	4
2.1	L'objectif de l'évaluation de la qualité.....	4
2.2	Les conditions à remplir pour atteindre l'objectif.....	4
3	Etapas.....	5
4	Considérations complémentaires.....	6
5	Annexe 1 : les indicateurs de qualité.....	7
5.1	Les grands thèmes retenus.....	7
5.2	Quelques pistes de réflexion autour des variables.....	7
5.2.1	Autour des variables institutionnelles.....	7
5.2.2	Autour des variables contextuelles.....	8
5.2.3	Autour des variables de présage.....	8
5.2.4	Autour des variables de processus.....	9
5.2.5	Autour des variables produits.....	9
6	Bibliographie.....	10

Avertissement

Le CEF, dans son souci de répondre le plus rapidement possible aux questions qui lui avaient été adressées par le Ministre Grafé, a mis sur pied plusieurs groupes de travail. L'un d'eux s'est penché sur la problématique de l'évaluation de la qualité dans l'Enseignement Supérieur et a proposé aux membres un premier état de ses réflexions le 26 avril 1996; le Conseil a approuvé un premier texte provisoire qui a été adressé aux Ministres pour avis. Le travail a ensuite été poursuivi en vue de définir, à titre exemplatif et non exhaustif, une liste d'indicateurs de qualité qui a reçu l'approbation du Conseil ce 7 juin 1996. Le document qui suit inclut les deux phases du travail.

Cependant, tout en appréciant la qualité des propositions émises, des membres du Conseil ont exprimé un certain malaise devant ce document qui précède une réflexion approfondie sur les objectifs spécifiques de l'Enseignement Supérieur : ceux-ci devraient servir de référence dans l'évaluation de la qualité. Or, jusqu'à présent, ces objectifs n'ont jamais été définis de manière explicite par le CEF.

Néanmoins, il est à noter que la réflexion sur les objectifs spécifiques de l'enseignement supérieur vient d'être inscrite au calendrier du CEF pour les mois à venir.

1 Constat : l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur en Europe

1. On constate, dans de nombreux pays européens, un intérêt croissant porté à la qualité de l'enseignement supérieur et dès lors, à l'évaluation de cette qualité. Ce souci semble lié à l'accroissement du nombre d'étudiants au sein de cet enseignement et à la volonté de lutter contre l'échec, spécialement en 1^{ère} année.
2. La qualité est un concept difficile à définir avec précision car il se prête à de nombreuses interprétations selon les intéressés : étudiants, enseignants, Pouvoirs Publics, employeurs, diplômés.
3. Dans les principaux systèmes d'évaluation (France, Pays-Bas, Royaume-Uni, Danemark), on peut trouver des éléments communs et des domaines de désaccord. Parmi les éléments communs, on peut citer :
 - * l'auto-évaluation de l'organisme (institution, faculté, catégorie, département...) qui constitue une auto-analyse critique,
 - * l'évaluation et les visites de l'organisme par un groupe d'experts externes,
 - * la publication d'un rapport reprenant les conclusions de l'équipe d'experts,
 - * l'indépendance des procédures et méthodes par rapport aux Pouvoirs Publics.
4. Des divergences peuvent être mentionnées dans les domaines suivants :
 - * la finalité de l'évaluation : chercher à améliorer la qualité ou permettre au monde extérieur d'exercer un contrôle,
 - * le rôle des experts extérieurs : réfléchir sur le processus d'auto-évaluation ou inspecter,
 - * le souhait d'établir ou non un classement des organismes,
 - * l'utilisation de données statistiques et d'indicateurs de performance alors que la qualité recouvre bien davantage que des mesures de résultats,
 - * le choix des destinataires du rapport final, internes et/ou externes.

2 Principes de base

2.1 L'objectif de l'évaluation de la qualité

L'évaluation doit viser essentiellement à l'amélioration de la qualité de l'enseignement dispensé et des programmes d'études. Elle doit porter sur la plus-value apportée aux étudiants et viser à réintégrer les résultats de son analyse dans le système pour le rendre plus performant. Il s'agit donc bien d'évaluer un organisme et en particulier la concordance de ses objectifs avec la réalité du terrain.

L'évaluation vise aussi à accroître la responsabilisation de l'organisme évalué en l'aidant à mieux gérer les moyens humains et financiers mis à sa disposition.

L'évaluation ne peut donc avoir d'impact sur le montant des subventions que les Pouvoirs Publics octroient à un organisme, sauf s'il s'avérait qu'après plusieurs évaluations, celui-ci ne tenait nullement compte de l'appréciation des experts.

Le rapport des experts ne peut conduire à établir un classement des organismes visités.

2.2 Les conditions à remplir pour atteindre l'objectif

- L'auto-analyse constitue la partie la plus utile et la plus pertinente de l'évaluation. Elle doit être préparée par ceux qui sont les mieux placés pour juger des forces et des faiblesses de l'organisme évalué ; elle doit aussi permettre aux experts externes d'identifier les domaines - clés qui méritent de leur part, un examen attentif. Le groupe d'auto-évaluation doit intégrer tous les acteurs de l'organisme (direction, enseignants, administratifs, étudiants, administrateurs, ...).
- L'évaluation dans ses contenus et ses procédures doit être caractérisée par la transparence; ceci implique la connaissance par tous, des critères utilisés et la mise en place de procédures de communication entre évaluateurs et évalués. Auto-évaluation et évaluation externe doivent se pratiquer dans un aller et retour ouvert. L'organisme doit, dès lors, pouvoir discuter avec les évaluateurs de leur rapport et y insérer les divergences de vues éventuelles. Il est donc indispensable qu'il y ait un maximum de collaboration entre organisme et évaluateurs.
- L'évaluation de la qualité de l'enseignement dispensé est toujours à replacer dans le contexte des missions de l'organisme et des moyens mis à sa disposition pour les réaliser. L'auto-évaluation se fait évidemment à partir d'« indicateurs de qualité ».
- L'évaluation externe est pratiquée par des experts. Il est essentiel que ces experts - extérieurs à l'organisme - soient des pairs reconnus comme des spécialistes impartiaux, des « amis critiques », possédant conjointement les compétences requises pour assumer leur mission.
- Dans la ligne des objectifs poursuivis, le rapport complet doit être remis à l'organisme concerné alors que les milieux externes pourraient n'en recevoir qu'une synthèse. La publication « tous azimuts » de l'intégralité du rapport final pourrait en effet faire dériver l'auto-évaluation vers une auto-défense.
- Dans les Hautes Ecoles, l'évaluation se fera d'une part, par catégorie en distinguant les spécificités type court - type long et d'autre part, sur l'ensemble de la Haute Ecole quand ses structures se seront stabilisées.

3 Etapes

1. L'organisme prépare un rapport d'auto-évaluation¹ (points forts, points faibles) qui est adressé aux experts externes en vue de préparer leur visite « in situ ». Ce rapport est basé sur un certain nombre d'indicateurs, d'aucuns communs à tous les organismes à évaluer et d'autres tenant compte de leur spécificité. (voir en annexe, à titre exemplatif et non exhaustif une proposition d'indicateurs possibles).
2. Une équipe d'experts indépendants est constituée par le Ministre qui a l'enseignement supérieur dans ses attributions et ce, à partir de propositions émanant du Conseil Général des Hautes Ecoles, du CIUF, du CEF ...
Elle devrait comporter une dizaine de personnes de diverses origines : des personnalités issues de milieux socioprofessionnels de la catégorie concernée, des enseignants de l'enseignement supérieur (Universités et Hautes Ecoles), des inspecteurs de l'enseignement supérieur, un expert étranger ...
Cette équipe devrait compter l'un ou l'autre membre permanent assurant le rôle de coordination et d'animation.
La composition de l'équipe d'experts doit se présenter en géométrie variable de telle sorte qu'aucun d'eux ne soit appelé à « visiter » l'organisme au sein duquel il exerce son activité professionnelle.
3. Les experts rencontrent des membres du personnel directeur, enseignant et administratif, des étudiants, des diplômés, des administrateurs ... afin de discuter du rapport d'auto-évaluation.
Ils doivent contrôler l'existence d'objectifs généraux et spécifiques clairement définis. Ils vérifieront si ces objectifs sont traduits dans les programmes d'études, si l'évaluation des étudiants et les examens reflètent le contenu des programmes et si le diplômé a réellement acquis les connaissances, les compétences et les attitudes prévues.
Quelques heures de rencontre avec les acteurs paraissent insuffisantes; il faudrait idéalement prévoir une période d'immersion d'experts dans l'organisme.
4. Les experts transmettent leur rapport à l'organisme et, sur base des informations recueillies et des discussions sur place, font des recommandations sur l'amélioration de la qualité de l'enseignement dans l'organisme évalué.
Celui-ci peut fournir des éléments de justification ou de contestation qui sont soit intégrés, soit joints au rapport final.

¹ Voir annexe 1 page 7

4 Considérations complémentaires

1. L'évaluation doit être aussi proche que possible des enseignants et des étudiants concernés. (principe de subsidiarité)
2. Il est évidemment de l'intérêt de l'organisme et de ses membres de prendre en compte les conclusions de l'évaluation mais il revient aux autorités responsables de fournir les moyens nécessaires à la mise en oeuvre des recommandations émanant de l'évaluation.
3. Un enseignement de haute qualité au niveau supérieur est toujours associé directement ou indirectement à la recherche. Il est donc normal que les critères de qualité s'appliquent à l'enseignement et à la recherche.
4. Globalement, l'évaluation de la qualité au sein des divers organismes devrait contribuer à apprécier le niveau de l'enseignement supérieur dans son ensemble.
5. Il faut souligner que l'évaluation et la gestion de la qualité occasionneront elles-mêmes des coûts qui doivent être couverts par un budget spécifique et non par l'organisme évalué.
6. Le groupe de travail propose au CEF de poursuivre sa réflexion en explicitant des « indicateurs de qualité » applicables à l'évaluation des organismes.

5 Annexe 1 : les indicateurs de qualité

Avertissement

- La liste proposée ne se veut pas exhaustive. Chacun peut à loisir ajouter ou retrancher des propositions à cet inventaire en fonction des objectifs poursuivis. Il paraît important que l'établissement évalué ait lui-même son mot à dire quant au choix qu'il souhaite opérer parmi les indicateurs possibles.
- Ces indicateurs de qualité ont été regroupés autour de quelques grands thèmes pour en faciliter la lecture et l'utilisation; ils sont introduits sous forme de variables. Mais tout classement présente des aspects arbitraires et il est évident que certaines propositions pourraient figurer sous plusieurs rubriques; des choix ont dû être effectués, ils peuvent évidemment être modifiés.

5.1 Les grands thèmes retenus

1. Les variables institutionnelles

Celles-ci prennent en compte l'organisme inscrit dans son contexte social et historique, sa taille, son organisation interne sur le plan institutionnel comme sur le plan de l'enseignement, ses objectifs, la participation existante...

2. Les variables contextuelles

Elles concernent particulièrement les caractéristiques socio-culturelles des étudiants ainsi que leurs capacités, leurs connaissances préalables, leurs prérequis, leur curriculum scolaire...

3. Les variables de présage

Elles prennent notamment en compte l'expérience de formation et les caractéristiques des enseignants ainsi que l'origine de leur formation (université ou institut supérieur, filière suivie, expériences pratiques d'enseignement, compétences, aptitudes pédagogiques...).

4. Les variables de processus

Elles concernent les changements observables au niveau des étudiants et liés aux interactions entre enseignants, enseignés et société...

5. Les variables produits

Celles-ci prennent en compte l'intégration des matières par les étudiants, leur attitude face à la recherche, le développement de leurs compétences professionnelles, leur insertion dans la vie active...

5.2 Quelques pistes de réflexion autour des variables

5.2.1 Autour des variables institutionnelles

- La définition des objectifs de l'organisme; clarté de ceux-ci.
- Les moyens dont dispose l'organisme et qu'il juge essentiels pour atteindre les objectifs poursuivis.
- Le tissu de relations externes établi par l'organisme.
- L'autonomie dont dispose l'organisme pour adapter son enseignement, tant sur le plan pédagogique que dans la conception des programmes.
- L'organigramme de l'institution, notamment en ce qui concerne les structures de participation existantes.

- La prise en charge de leurs études par les étudiants.
- Les contraintes administratives, pédagogiques, organisationnelles, financières ... pesant sur l'organisme ou ressenties comme telles par celui-ci.
- La perception de l'organisation interne de l'institution; clarté de celle-ci.
- L'efficacité des modes de communication au sein de l'organisme.
- La structure générale du programme d'études, principes de base; liens existant entre ses diverses composantes.
- L'actualisation régulière du programme des études.
- Le mécanisme interne d'évaluation de l'organisme et du programme d'études; le suivi de cette évaluation.
- Les critères définis par l'organisme pour apprécier la réalisation de ses objectifs.
- Le rapport entre le système organisationnel en place et les espaces de liberté favorables aux initiatives.
- La proportion établie dans les programmes entre les cours obligatoires et les cours à option.
- La politique sociale développée par l'établissement.

5.2.2 Autour des variables contextuelles

- Le mode de « recrutement » des étudiants.
- Le mécanisme d'évaluation à l'entrée permettant l'appréciation du niveau des étudiants.
- Le service d'aide à l'orientation des étudiants à l'entrée dans l'enseignement supérieur.
- La connaissance du profil des étudiants qui s'inscrivent dans l'organisme, leur origine géographique et les zones de « recrutement ».
- La motivation des étudiants pour la filière d'études choisie.
- Les études antérieures qu'ils ont accomplies.
- La qualité de « premier choix » pour la filière choisie.
- Les remises à niveau des étudiants organisées avant le début de l'année académique et/ou au début de celle-ci ou en cours de route pour les aider à s'insérer dans l'enseignement supérieur.

5.2.3 Autour des variables de présage

- La formation initiale des enseignants.
- Le recrutement des enseignants et la procédure suivie en vue de celui-ci.
- Le pourcentage de professeurs invités ou vacataires dans le corps enseignant (fonctions accessoires).
- La formation continue prévue pour l'enseignant au cours de sa carrière, tant sur le plan pédagogique que dans le domaine de sa discipline spécifique.
- Les objectifs et les attentes des enseignants par rapport à l'organisme et aux étudiants;
- Les contacts organisés ou non entre professeurs et étudiants.
- L'évaluation des enseignants par les étudiants à travers leur enseignement (cours et séances d'applications).
- Les mesures concrètes qui sont prises par les responsables de l'institution dans le cas où un enseignant est apprécié de manière plutôt négative par les étudiants.
- Les programmes d'échanges entre des professeurs de l'organisme évalué et des professeurs d'autres institutions, en Belgique et/ou à l'étranger.
- Les programmes de collaboration avec des partenaires de la profession pour améliorer l'insertion des diplômés dans la vie active.

- Les activités de recherche effectuées dans l'organisme et le personnel qui y est affecté;
- Le souci d'adaptation dans l'institution - tant dans le chef de l'enseignant que de l'étudiant - et les moyens mis en oeuvre.
- Les études prospectives dans l'institution sur les formations y compris dans leurs aspects intercatégoriels.

5.2.4 Autour des variables de processus

- Les moyens développés pour que l'enseignement dispensé favorise l'apprentissage de l'autonomie, de la créativité, de la communication...
- Les initiatives prises par l'organisme pour favoriser l'insertion des nouveaux étudiants.
- Les initiatives prises pour lutter contre l'échec.
- Les initiatives destinées à favoriser un enseignement modulaire, par unités capitalisables.
- Les réflexions menées sur la réussite et l'échec.
- Les remédiations mises en place pour aider les étudiants en difficulté, particulièrement au terme des épreuves de janvier.
- Le service de réorientation pour les étudiants en difficulté.
- L'importance accordée aux stages par l'institution.
- L'initiative laissée aux étudiants pour la recherche des stages.
- L'initiative laissée aux étudiants pour la détermination des travaux de fin d'études.
- L'ouverture de l'organisme sur l'environnement local et économique.
- Les échanges d'étudiants dans le cadre de programmes européens.
- La participation aux jurys d'examens de membres extérieurs à l'organisme.

5.2.5 Autour des variables produits

- Le feed-back du monde professionnel qui engage les diplômés; l'intérêt et le suivi qui lui sont portés.
- La connaissance du monde professionnel.
- La prise en compte par le programme des exigences professionnelles; la relation établie entre les objectifs du programme et la pratique de la profession concernée.
- L'adéquation entre l'emploi décroché et le diplôme obtenu, le niveau de qualification ou le type de qualification.
- Le suivi de l'institution pour favoriser l'insertion professionnelle des diplômés.
- La politique de formation continue développée par l'organisme en faveur de ses diplômés.
- L'intérêt porté par les diplômés à l'obtention de diplômes complémentaires accessibles.

6 Bibliographie

- Commission des Communautés Européennes, Education Formation jeunesse, ETUDES n°1, Gestion de la qualité et assurance qualité dans l'enseignement supérieur européen - méthodes et mécanismes.
- Colloque du CSEE sur La qualité dans l'enseignement supérieur, Bruges, 9-11 février 1995.
- Direction générale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique - Rapport national, Chantal Kaufmann, Pol Dupont, André Philippart, Projet pilote européen pour l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur, Communauté Française de Belgique, 10 juillet 1995.
- SOCRATES, Projet pilote européen pour l'évaluation de la qualité dans l'Enseignement Supérieur, Rapport Européen (Commission européenne), 11/95.
- SOCRATES, Etude comparative des initiatives de garantie et d'évaluation de la qualité de l'Enseignement Supérieur en Europe, Commission européenne.
- DG XXII de la Commission européenne, Note d'information sur les résultats des projets pilote européens pour l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur.