



**Qualité en enseignement supérieur,
quelques références, des éléments
d'information pour guider l'action**

Vincent Dollé, Rabat 30 mai 1er Juin 2007

CONSORTIUM QUALITE CIDEFA

De l'industrie aux processus pédagogiques

Dynamique internationale Dans le monde anglo saxon d'abord, latin ensuite

Et en Europe

Processus de **Sorbonne/Bologne en 1998** : standardiser pour favoriser la mobilité et développer l'économie basée sur la production de connaissances

2003 Berlin : crédits ECTS, semestrialisation des cursus, assurance qualité, mesure de l'acquisition de compétences, supplément au diplôme, diplômes conjoints

2005 Bergen : évaluation par les pairs, agences nationales d'évaluation

2007 Londres Évaluation interne par les établissements

Évaluation externe par des agences

Évaluation des agences tous les 5 ans

Et dans le Sud? Séville?, Marseille?, Naples?, Patras?, Rabat?,Tunis?

Des démarches qualité convergentes en enseignement supérieur

- 1- Une démarche institutionnelle : **l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES)**
- 2- Une démarche opérationnelle **L'ICA**
- 3- Un ensemble de **directives** pour des établissements publics subventionnés : CUS
- 4- Un **cadre souple** de travail : les livre des références : CNé
- 5- Une **charte qualité** pour des établissements francophones : CIDEFA
- 6- Un **guide d'auto évaluation** pour des écoles d'ingénieurs : CTI
- 7- Une démarche pragmatique dans un **institut d'un centre international** : IAMM
- 8- Un **modèle de performance** pour des évaluations périodiques : EFQM
- 9- Une **feuille de route** vers la certification : CIRAD
- 10- **Quelques idées fortes pour l'avenir**

1a - Une démarche institutionnelle dans l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES) : le rôle de l'ENQA

Association européenne pour la garantie de la qualité en enseignement supérieur
ENQA (1999) en partenariat avec des agences d'évaluation et d'accréditation en réseau

- Association de l'université européenne (AEU)
- Association européenne d'institutions d'enseignement supérieur (EURASHE)
- Unions nationales des étudiants d'Europe (ESIB)

Mandatée par les ministres européens à **Berlin sept 2003** pour élaborer des références procédures et orientation qui garantissent la qualité de l'enseignement

Validation à **Bergen en mai 2005**, garantie de la qualité de l'évaluation à 3 niveaux :
ETABLISSEMENTS, AGENCES, externe aux agences NATIONAL et INTERNATIONAL

Après Bergen : Subsidiarité, registre européen des agences, forum consultatif

Pour commencer....

GARANTIE de la QUALITE interne dans les ETABLISSEMENTS

1b - Une démarche institutionnelle dans l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES) : Qualité interne

Mise en œuvre dans et par les établissements à 7 domaines

- 1- Élaborer une politique d'établissement, un ensemble de procédures qui garantissent l'amélioration continue de la qualité
- 2- Mécanismes d'approbation, contrôle, révision périodique des programmes, des diplômes
- 3- Évaluation des acquis des étudiants : critères publiés, procédure systématique et constante
- 4- Garantie de la qualité du personnel enseignant
- 5- Ressources affectées à l'enseignement et l'appui aux étudiants : outils pédagogiques
- 6- Système d'information de l'établissement : collecte, analyse et pilotage
- 7- information du public sur les programmes et diplômes proposés

annexe 1, dossier pédagogique 2

2- Une démarche opérationnelle l'ICA

Consortium inter universitaire pour les sciences agronomiques en Europe (ICA)

Assurance qualité pour les master européen internationaux (2006-2008)

Les critères et indicateurs de qualité pour l'évaluation des masters

- 1. Internationalisation**
- 2. Demande et offre de formation**
- 3. Processus pédagogiques, organisation des cursus, pré requis académiques**
- 4. Recrutements et vie des étudiants**
- 5. Moyens pédagogiques et partenariats**
- 6. Acquisition des compétences, employabilité**
- 7. Amélioration continue, prise de décision**

Agence d'accréditation délivrant un label de qualité ICA sur des master européens internationaux..... Euro-méditerranéens

3- Un ensemble des directives pour des établissements publics subventionnés

Directives qualité de la conférence universitaire suisse (décembre 2006)

- Conditions cadres et mécanismes nécessaire à l'amélioration de la qualité selon les standards ENQA

Principes : SMQ de la responsabilité des établissements, adaptés à leur missions et objectifs

Application à tous les établissements recevant une subvention fédérale

SMQ sur les fonctions principales enseignement et recherche

Assignment transparentes des responsabilités qualité

-Exigences minimales des SMQ des hautes écoles universitaires pour l'accréditation (OAQ) d'après ENQA.

Annexe 2 ; directives et commentaires

4- Un cadre souple de travail ; le livre des références

Conçu pour aider les établissements à évaluer leurs procédures, résultats et potentialités, publié en novembre 2003 par le Comité National d'Évaluation : France

3 chapitres complémentaires :

1. **Politique de formation** : offre, titres grades, évaluation, politique d'amélioration de la pédagogie
2. **Politique scientifique** : recherche, production, diffusion, valorisation, transfert
3. **Management de l'établissement** : exercice de l'autonomie, partenariat, GRH, gestion financière, gestion des systèmes d'information et des fonctions logistiques

Auto évaluation interne donnant une vision globale du fonctionnement, apportant une autonomie dans le pilotage politique

Outil de mesure et de progrès : l'établissement satisfait à ses obligations et responsabilités, développe ses potentialités

Annexe 3 : les référentiels, les références, les critères comme exemples de bonnes pratiques

5- Une charte qualité pour des établissements francophones : CIDEFA qualité

Conférence internationale des doyens et directeurs d'établissements francophones en agriculture et agroalimentaire, consortium qualité (décembre 2005)

- Accompagner les établissements
- Créer un cadre commun : charte qualité
- mobiliser des moyens

Des actions de sensibilisation et de formation

Charte qualité CIDEFA

- **Formations** : besoins du marché de l'emploi, de la société; situations complexes, approche systémique, travail en équipe, gestion des projets, langues, TIC, module de formation sur la qualité
- **Évaluation** : enseignements, enseignants, étudiants
- **Suivi des diplômés** : insertion professionnelle, formation continue
- **Mobilité** des enseignants et des étudiants

6- Un guide d'auto évaluation pour des écoles d'ingénieurs (CTI)

Commission des titres d'ingénieurs en France (2002-2003)

Outil d'auto évaluation avec liste de critères et d'indicateurs... cohérence globale

6 domaines d'activité

- Organisation**
- Ouverture et partenariat**
- Recrutement**
- Formation**
- Emploi**
- Amélioration continue**

7- Une démarche pragmatique dans un institut d'un centre international : l'IAMM du CIHEAM

L'IAMM institut d'un centre international

Formation, recherche, expertise et coopération internationale

Plate-forme scientifique d'échanges et de production de connaissances

Insertion dans réseaux, Agropolis, CIHEAM, projets

Accueil, accompagnement, formation internationale diplômante et professionnelle

Un projet d'établissement 2006-2010 :10 priorités

Des masters internationaux : compatibilité France, Espagne, Italie, Grèce et pays membres du CIHEAM

Quelques priorités du projet d'établissement de l'IAMM pour 2006-2010



- 1. Participer à la construction du **dispositif de Bologne LMD** :
 - **Master cohabilités, Évaluation, labels, crédits ECTS, diploma supplément, Démarches qualité processus pédagogiques**
- 2. Contribuer activement à la **construction du “Pole agropolis”**, articuler nos thématiques de recherche et de formation dans les dynamiques d'UMR, dans les écoles doctorales universitaires,
- 3. Développer une **offre de formation professionnelle continue** : modules à la carte avec label méditerranée sur des demandes prioritaires
- 4. Offrir une **expertise qualifiée sur la situation agricoles et alimentaire en Méditerranée** : observatoire, veille, indicateurs,
- 5. Participer au **renforcement de l'identité du CIHEAM** et à son positionnement sur l'euro-Méditerranée **charte euro-méditerranéenne de l'enseignement supérieur et de la recherche pour le développement durable** : label CIHEAM



- 6. Se doter d'un **Campus méditerranéen** renouveler notre capacité d'accueil et d'hébergement : **nouvelle résidence étudiants 2005-2007 (4,5M€), résidence enseignants-chercheurs, cafétéria 2008 (3,5M€)**

- 7. Améliorer la **mobilité des enseignants chercheurs et des étudiants** : **Erasmus** : mobilités chercheurs et enseignants, Tempus, corps de professeurs associés,



- 8. Rénover les **méthodes de gouvernance** : une politique des **ressources humaines** et des **pratiques de gestion** renouvelées : **Un système d'évaluation individuel et collective pour tous les métiers**

- 9. Développer une **culture d'entreprise** autour d'un projet d'établissement fédérateur : **offre développée de modules "méditerranéens"**



- 10. Suivre la réinsertion professionnelle des anciens du IAMM : **Réseau d'anciens, relais méditerranéens, interface active entre demande méditerranéenne et offre IAMM**

Certification ISO 9001



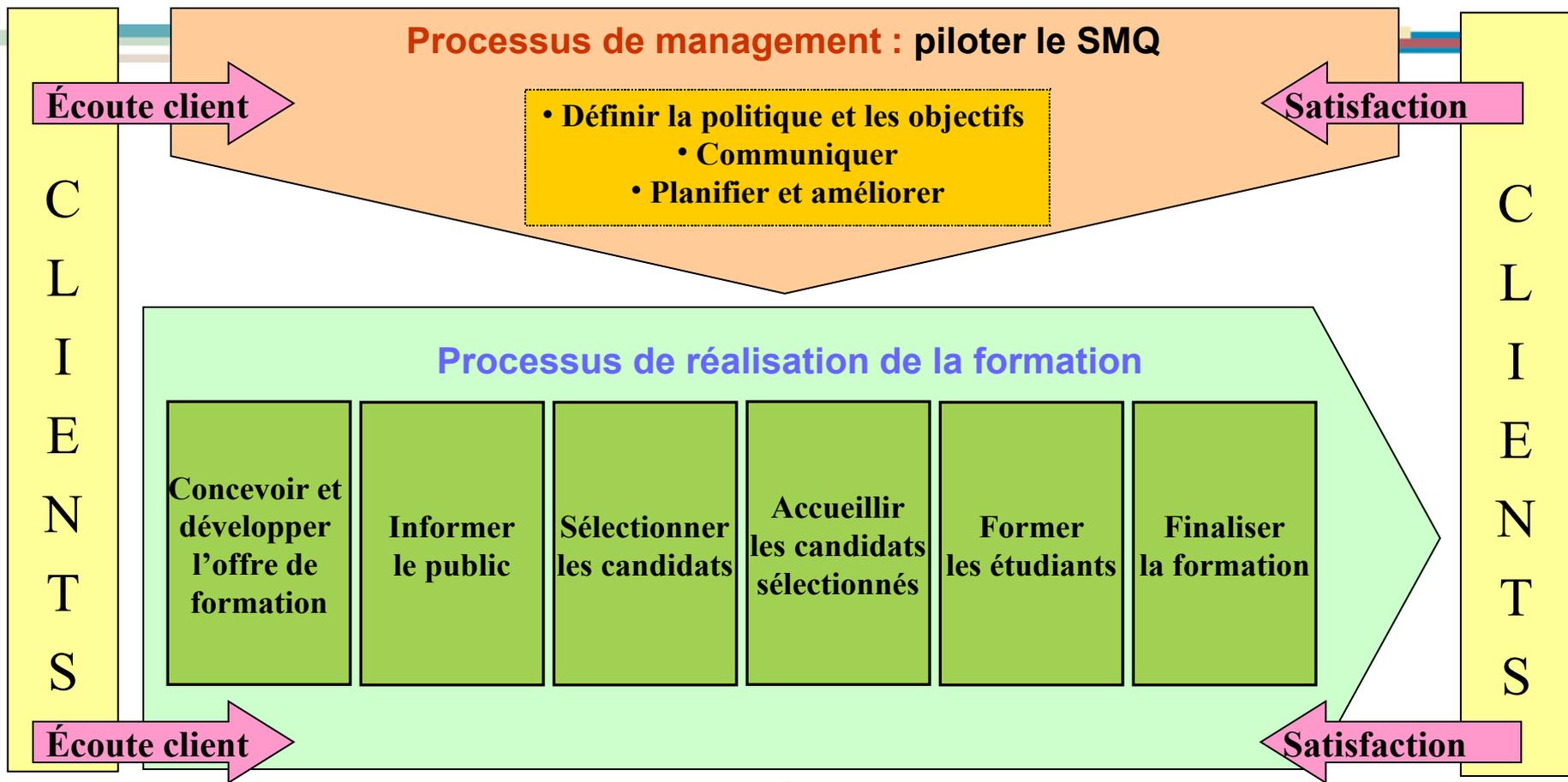
L'IAMM est engagé depuis 2006, dans une démarche de certification ISO 9001 sur les processus pédagogiques pour :

- Masters professionnels,
- Formation continue,
- Français langue étrangère.

Le référentiel ISO 9001 choisi précise que la politique doit se traduire en objectifs mesurables et cohérents

Cartographie des processus - IAMM

23/03/07



La politique qualité de l'IAMM

Elle met l'accent sur quatre points :

- Structurer la méthode de **conception des formations** par l'écoute de ses clients et partenaires [...]
- Développer des actions d'**information** [...] et assurer un **accueil de qualité** auprès des candidats
- Favoriser la **qualité de ses prestations** par des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et partenaires
- Améliorer la **satisfaction des parties prenantes** par la recherche d'une optimisation des procédures et des pratiques

8 objectifs mesurables, délais d'atteinte précisés

Objectifs mesurables (1)



1. Structurer la méthode de conception des formations par l'écoute de ses clients et partenaires [...]

- 1.1. Décrire la conception des formations pour **juin 2007**
- 1.2. Décrire les moyens utilisés pour identifier les exigences des clients, pour **septembre 2007**
- 1.3. Mettre en place une enquête pour mesurer la satisfaction (l'employabilité, l'évolution professionnelle) des « diplômés » à +6, +12 et +24 mois, pour **juin 2007**

Objectifs mesurables (2)



2. Développer des actions d'information [...] sur les débouchés de ses diplômes, et assurer un accueil de qualité auprès des candidats

- 2.1. Compléter l'information sur les métiers pour chaque formation professionnelle, pour **septembre 2007**
- 2.2. Mettre en place une enquête de satisfaction auprès des étudiants accueillis, dans un délai de 15 jours après leur arrivée, pour **mai 2007**

Objectifs mesurables (3)



3. Favoriser la qualité de ses prestations par des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et partenaires

- 3.1. Mettre en place une enquête de satisfaction auprès des étudiants et des structures d'accueil des stagiaires, pour **mai 2007**

Objectifs mesurables (4)

4. Améliorer la satisfaction des parties prenantes par la recherche d'une optimisation des procédures et des pratiques

- 4.1. Optimiser le fonctionnement avec : CFP, Conseil des enseignants, Comité de direction, fiches d'amélioration, association des étudiants, association du personnel
- 4.2. Mettre en place un système d'amélioration continue pour **décembre 2007**

-
Le dispositif : comité qualité, revues de direction (cf poster)

Résultats attendus

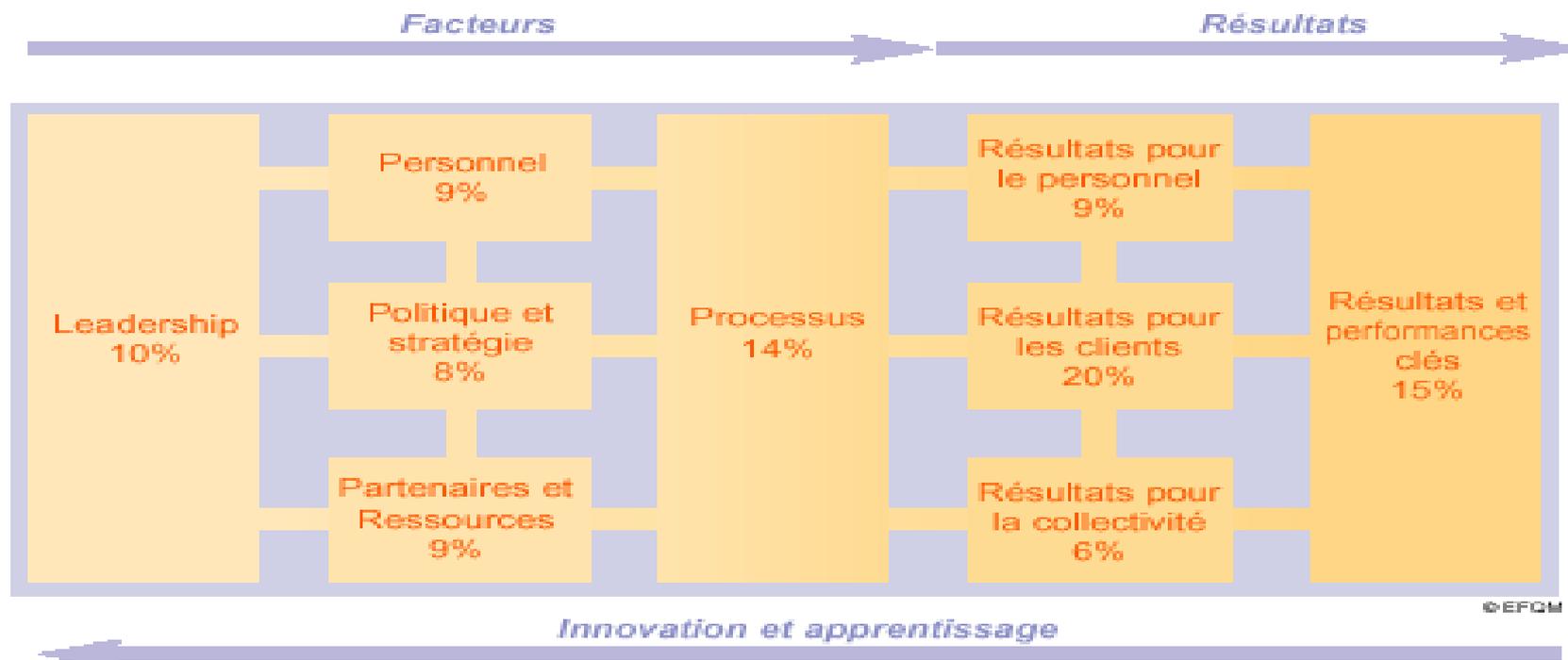
- **CFLE label en 2007** : 110 indicateurs organisés en 5 critères : accueil, locaux, enseignants, enseignement, gestion
- **Processus pédagogiques** : ISO 9001, ENQA, en 2008
- **1 ETP, 10 K€ en 2007**, formation, sensibilisation, accompagnement

8- Modèle de performance, pour évaluation périodique : référentiel d'évaluation EFQM

9 critères principaux de management

Ensemble des activités de l'organisme

5 Facteurs : élaboration des processus



Points forts et domaines d'amélioration

9- Feuille de route, mise en œuvre vers la certification

- La mesure des résultats, rŽ paliers en e niveaux

Niveau

- ” - Un responsable Qualité est désigné
- ” - Un plan d 'actions est formalisé

Niveau a

- ” - Un système de maîtrise documentaire est formalisé, mis en œuvre et efficace
- ” - Un système de maîtrise des enregistrements est formalisé, mis en œuvre et efficace
- ” - Le système de management de la qualité est décrit (*approche processus - manuel Qualité*)

Niveau

- ” - Un système pour la réalisation d 'audits est défini, mis en œuvre et efficace
- ” - Un système pour le traitement des non conformités est défini, mis en œuvre et efficace
- ” - Un système pour la mise en œuvre d'actions correctives est défini, mis en œuvre et efficace
- ” - Un système pour la mise en œuvre d'actions préventives est défini, mis en œuvre et efficace

Niveau a

- q - L'entité est évaluée et reconnue performante par un tiers (certification / accréditation)

10- Quelques idées fortes

- 1- Engagement de la direction, des décideurs..... motivation,**
- 2- Un périmètre d'application à la mesure des capacités réelles**
- 2- Fixer quelques objectifs mesurables**
- 3- Viser des délais raisonnables**
- 4- Des moyens identifiées, réellement affectés, aide au démarrage**
- 5- Un peu de savoir faire, beaucoup de bon sens**
- 6- Ne pas rechercher l'exhaustivité, justifier les exclusions**
- 7- Rechercher quelques victoires faciles pour convaincre et motiver**
- 8- Commencer simple, complexifier progressivement, accompagner**
- 9- Sensibiliser et former**
- 10- Auto évaluation sur des grilles adaptées, réorientations....**

..... Vous avez des chances de réussir