



## ***CIMQUSEF'2011: 8ÈME CONGRÈS INTERNATIONAL DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DANS LES SYSTÈMES D'ÉDUCATION ET DE FORMATION***

*QUELS SYSTÈMES D'ÉDUCATION ET DE FORMATION POUR 2030?*

**QUELS MÉCANISMES DE L'ASSURANCE QUALITÉ POUR  
L'ÉCOLE DE DEMAIN**



# ASSURANCE QUALITÉ ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Plus qu'un espoir..... Une réalité

## L'enseignement supérieur à l'horizon 2030 -- Volume 2 : Mondialisation. OCDE 2011

L'avenir de l'assurance-qualité au sein du système mondial d'enseignement supérieur. *Richard Lewis Président du Réseau international des agences d'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur 2003 -2007*

« *L'assurance qualité est un terme fourre tout qui désigne l'ensemble des règles, des procédures et des mesures visant à garantir et améliorer la qualité de l'enseignement supérieur* ». *Campbell et Rozsnyai 2002*

# LE POIDS DES MOTS



Partie du **management de la qualité** visant à donner confiance en ce que les **exigences** pour la **qualité** sont satisfaites

**Management de la qualité:** activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité

*L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière de qualité incluent généralement l'établissement d'une **politique qualité** et d'**objectifs qualité**, la **planification de la qualité**, la **maîtrise de la qualité**, l'**assurance de la qualité** et l'**amélioration de la qualité***

**exigences :** besoin ou attente formulés, habituellement implicites ou imposés

**Qualité:** aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des **exigences**

**ISO 9000 : 2008**

# ASSURANCE QUALITÉ



L'assurance de la qualité

Partie du **management de la qualité**

*politique qualité et d'objectifs qualité, la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, et l'amélioration de la qualité*

Orienter et contrôler un organisme :

***l'école de demain***

pour **donner confiance**

***A qui?***

en ce que les **exigences**

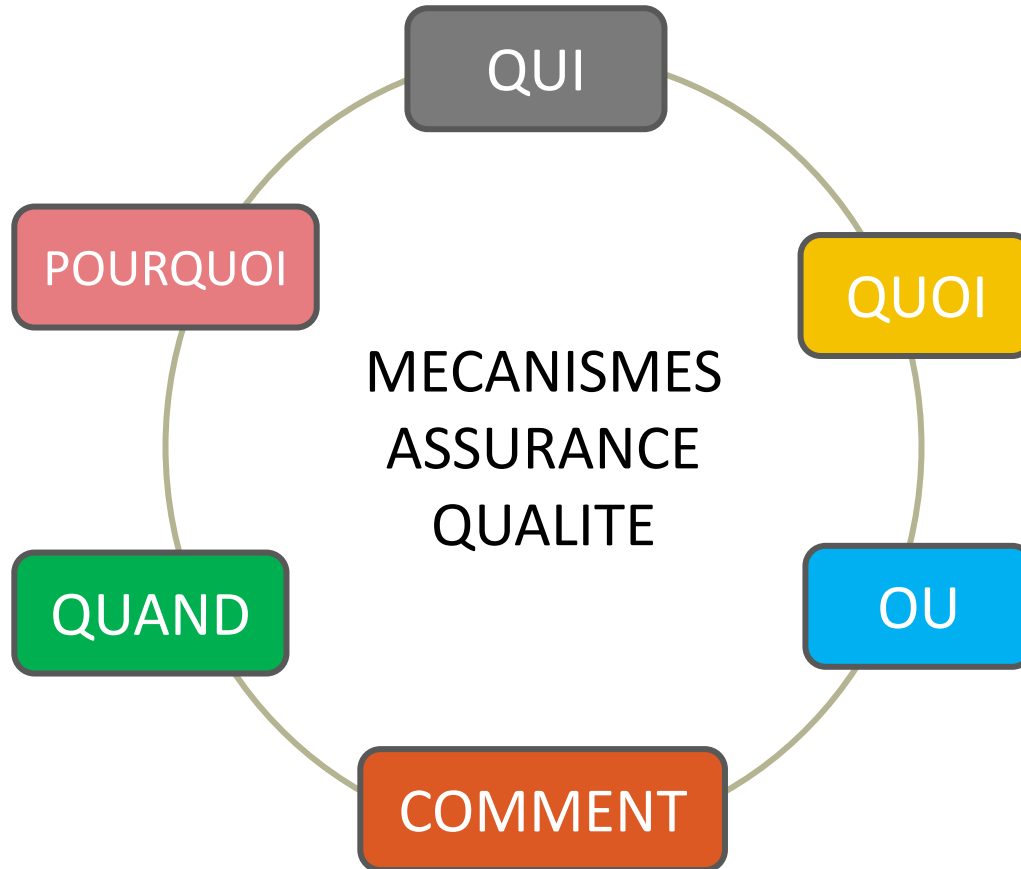
***Quelles exigences ?***

pour la **qualité** sont satisfaites

***Pour quels besoins, attentes.....?***



# DONNER CONFIANCE QUELS MÉCANISMES ?



# QUI



Garantie, assurance

Origine: Tierce partie..... Compétence, indépendance.....

Faire Savoir

	Etat	agence externe	Organisme lui même
	Equité, politique nationale, homogénéité Impartialité	Impartialité Cout Reconnaissance des agences	Culture de l'amélioration Formation et compétence des acteurs

# QUOI



- Intrants: compétence des enseignants (disciplinaires, pédagogiques....), prise en compte du niveau des élèves à l'entrée, des conditions spécifiques, ...
- Processus: cursus, programmes, contenus des enseignements, méthodes pédagogiques
- Outputs: compétences des élèves (niveau ou progression), suivi de cohortes (statistiques),
- Organisme dans sa globalité

Enseignement Supérieur	Habilitations Autonomie Cursus spécifiques. lisibilité	Indicateurs communs Indicateurs spécifiques Systèmes d'Information Agrégation
Ecole	Type d'écoles	Comparabilité

# QUOI...



	Intrants	Processus	Outputs	Organisme
Ecole	Cursus obligatoires Sélection	Programmes communs Cursus spécifiques Méthodes pédagogiques	Niveau de base commun à acquérir Connaissances Compétences génériques / spécifiques	Taille Autonomie





OU



**Niveau national, local.....**

**Evaluation sur site, sur dossier...**

# COMMENT



- Inspections (garantie d'un niveau de base)
- Autoévaluations (amélioration de la qualité, benchmarking)
- Audits (reconnaissance large , moins contestée)
  
- Référentiels internationaux génériques ou spécifiques ?
- Référentiels nationaux adaptés
- Bonnes pratiques
- Modèles d'excellence

# QUAND



- En fin de cursus: évaluation des compétences acquises
- Suivi de cohortes
- Périodicité
- Pérennisation

# POURQUOI



- Accréditation, habilitation, agrément
- Certification (sur modèles génériques ou spécifiques) et reconnaissance . Qui certifie....
- Communication
- Comparaisons, classements.....
  
- Outil d'amélioration....

# OFFRIR DES GARANTIES....POUR QUOI....QUELLES ATTENTES



- Citoyen, acteur du changement
- Employabilité
- Niveaux de base

Attentes de la société, des parents, des élèves, du marché de l'emploi.....

## Offrir des garanties?

- De bonne utilisation des fonds
- De cohérence éducation – besoins
- Internationalisation
- Pour permettre des choix
- .....

# QUELS OBJECTIFS?



## Quelles sont les exigences, les attentes?

*Pour obtenir des performances durables, il convient que la direction établisse et maintienne une mission, une vision et des valeurs pour l'organisme. Il convient que celles-ci soient clairement comprises, acceptées et partagées par le personnel de l'organisme et, le cas échéant, par d'autres parties intéressées. ISO 9004 2009*

*Afin que la mission, la vision et les valeurs soient acceptées et partagées par ses parties intéressées, il convient que la direction formule clairement la **stratégie et les politiques** de l'organisme*

# QUELS OBJECTIFS?



## Quelles sont les exigences, les attentes?

Mission, vision et valeurs internationales ou nationales

Stratégie et politique globales clairement énoncées

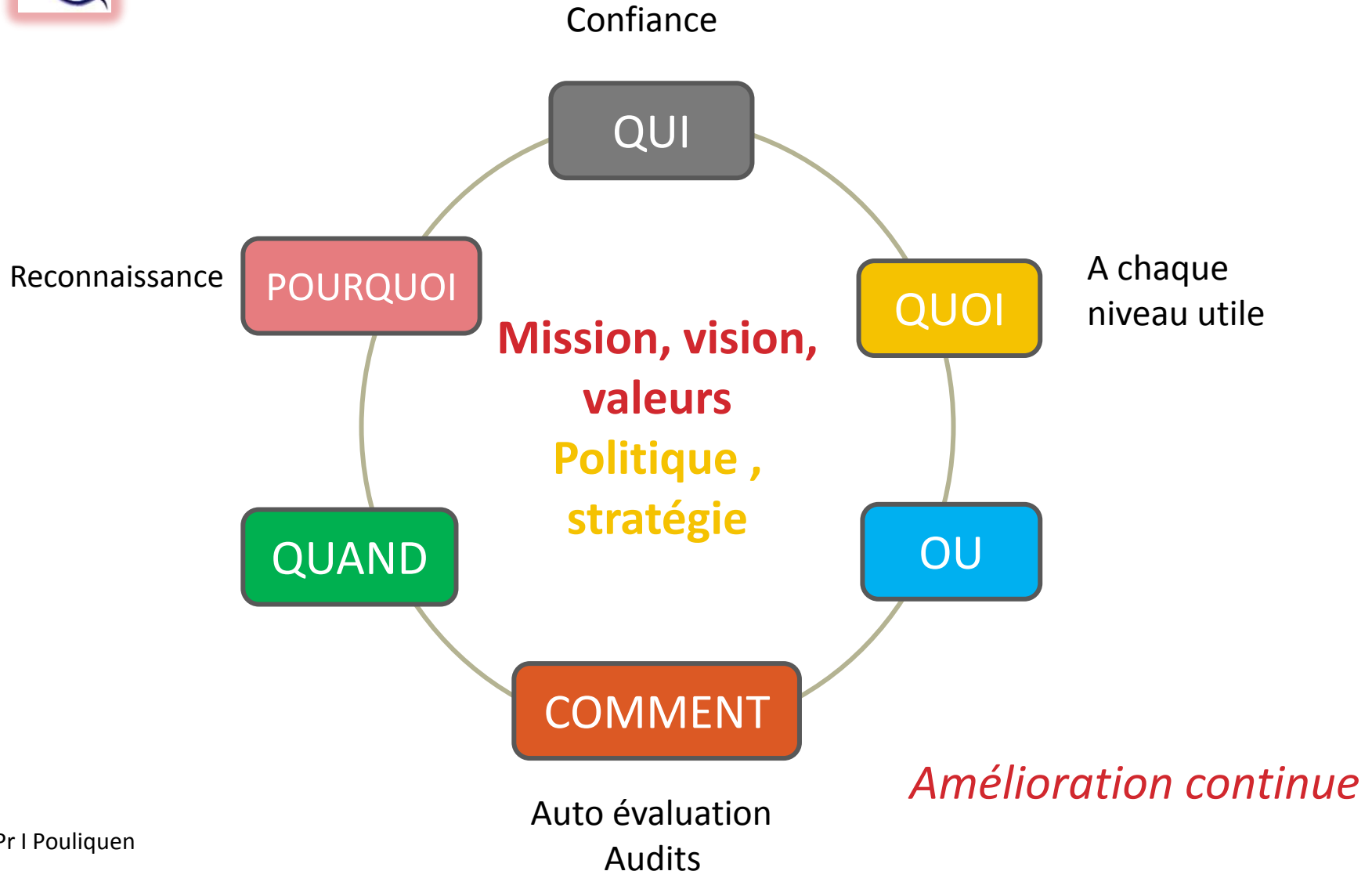
Déploiement au niveau des organismes, au niveau local, avec quelle marge de manœuvre?

## Leadership et implication du personnel

Formation aux méthodes de suivi, au statistiques, à l'utilisation des SI, à l'autoévaluation



# DONNER CONFIANCE QUELS MÉCANISMES ?





# EN ATTENDANT



Importance de la recherche

Importance de l'observation, du recueil des attentes et de l'analyse de l'existant

Mettre en place des outils de suivi (de collecte d'information, de systèmes d'information pour données fiables, statistiques, d'analyse). Mutualisation différenciée. Cadres de cohérence

Ne pas confondre management qualité, amélioration des performances et assurance qualité

Choisir ou construire les bons référentiels

*« Se comporter de la même manière et s'attendre à un résultat différent »*