

Mise en œuvre du référentiel d’évaluation

de la qualité des CMI-Figure

Introduction au référentiel d’évaluation de la qualité des CMI

Le référentiel d’évaluation de la qualité des CMI (cf. Annexes 1 à 3), noté en abrégé REQ-CMI, intègre les principales lignes directrices et recommandations pour le management de la qualité dans l’espace européen de l’enseignement supérieur (cf.[[1]](#footnote-1) <https://www.enqa.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area/> ). Il est conçu pour traduire les exigences de Réseau Figure®. La qualité d’un cursus est donc appréciée selon le degré de conformité de ce dernier au REQ-CMI ; elle n’est jamais une propriété absolue.

Ce référentiel sert d’abord à guider le processus d’autoévaluation (encore appelée évaluation interne) pratiqué par l’entité responsable d’un cursus existant, qui inclut une identification des évolutions à conduire en vue d’une amélioration continue de la qualité. Lors de la création d’un nouveau cursus, l’usage du référentiel permet de prendre d’emblée en compte les points et ainsi d’attester de la qualité obtenue par construction.

Dans le cadre des demandes d’accréditation et ré-accréditation, ce référentiel constitue également la base du travail d’évaluation, dite externe, réalisé par le comité d’experts désigné par le comité d’accréditation de Réseau Figure® auquel il transmet ses conclusions et recommandations. Les décisions du comité d’accréditation prennent également appui, pour partie, sur ce référentiel.

À l’instar des référentiels utilisés par la majorité des agences européennes d’accréditation, en particulier celles délivrant le label EUR-ACE® (European accredited engineer, voir[[2]](#footnote-2) <https://www.enaee.eu/wp-content/uploads/2018/11/EAFSG-Doc-Full-status-8-Sept-15-on-web-fm.pdf> ), il s’organise en trois niveaux. Dans le contexte du référentiel Figure®, ces niveaux sont appelés : **domaines**, qui comportent chacun des **références** (les sous-domaines), elles-mêmes décomposées en un certain nombre de **critères**.

Les domaines désignent les principaux angles, ou points d’intérêt, sous lesquels l’évaluation doit être conduite. Chaque critère se présente sous la forme d’un ensemble d’affirmations qui doivent être valides pour chaque cursus considéré.

Afin de s’assurer de la qualité d’un cursus vis-à-vis du référentiel REQ-CMI, il faut donc examiner chacune des assertions et pouvoir décider si elle est valide. Cette décision va reposer sur les réponses à un ensemble de questions associées à cette affirmation. Le référentiel REQ-CMI propose un ensemble minimal de questions pour chaque critère (cf. Annexe 2).

Qualité et assurance qualité des CMI - exploitation du référentiel

La qualité d’un cursus correspond au bilan de la comparaison des différents aspects de ce programme de formation avec les exigences de Réseau Figure® pour ces mêmes aspects et formulées dans le référentiel REQ-CMI. Ce jugement est un des éléments du processus d’assurance qualité préconisés par ce référentiel.

Le processus d’assurance qualité d’un CMI est conforme aux procédures d’assurance qualité promues au niveau européen (voir plus haut). Il consiste en deux cycles imbriqués. Le cycle interne repose sur une autoévaluation faite d’un diagnostic de la qualité qui est effectué par l’institution dont dépend le CMI ainsi que des mesures décidées en interne pour améliorer ou maintenir cette qualité ; une nouvelle autoévaluation quelques temps plus tard permet de constater l’impact des mesures et de les adapter. Si ce travail est mené en vue d’une ré-accréditation ou accréditation l’ensemble diagnostic-mesures correctives/préventives est regroupé dans un rapport destiné à l’évaluation externe. Les résultats, quand ils sont positifs, prennent la forme de recommandations reprises par le processus d’assurance qualité interne.

La démarche d’autoévaluation a le rôle fondamental de réunir les acteurs de terrain et autres parties prenantes (département d’enseignement, laboratoire, composante, partenaires socio-économiques, étudiants, etc.).

* Autoévaluation de la qualité et diagnostic attendu

Le cœur de cette activité consiste à prendre en compte chaque critère, et à répondre aux questions associées à ce critère qui figurent dans le référentiel REQ-CMI (cf. Annexe 2). Ce dernier peut éventuellement être enrichi de questions spécifiques conçues par les responsables du cursus.

Toutes les réponses apportées doivent être motivées à l’aide d’informations factuelles vérifiables que l’on appelle les « éléments probants ». De nombreux exemples d’éléments probants sont fournis dans l’Annexe 2.

Dans une situation parfaite, chaque affirmation contenue dans chaque critère du référentiel d’évaluation est vraie et il est possible de le démontrer par des éléments probants. Dans la réalité, certaines affirmations seront vraies, d’autres le seront partiellement et d’autres enfin seront fausses, ce qui sera étayé à chaque fois par des éléments probants.

Sur la base des réponses aux questions un diagnostic est formulé pour chaque critère en appliquant le tableau suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| **Niveau atteint pour le critère** | **Caractéristiques** |
| NON ATTEINT | Soit il n’y a pas (assez) d’éléments probants pour pouvoir situer le programme pour ce critère, soit les éléments probants disponibles montrent que le critère n’est pas du tout atteint. |
| PARTIELLEMENT ATTEINT | Les éléments probants disponibles montrent que le critère est partiellement atteint et qu’il y a encore un certain effort à faire pour qu’il soit complètement atteint. |
| ATTEINT | Les éléments probants disponibles montrent que le critère est parfaitement atteint. |

Le référentiel REQ-CMI suggère un niveau d’exigence minimal en présentant le diagnostic attendu (cf. Annexe 3). Si ce niveau est atteint, le cursus est réputé être conforme à ce référentiel.

En contribuant à rendre conforme ce cursus au niveau d’exigence attendu, l’établissement remplit sa responsabilité première d’amélioration continue de la qualité des formations.

* Amélioration de la qualité : plan d’actions et suivi interne

L’étape de construction du diagnostic doit être prolongée par la mise en lumière des points forts à conserver et des points susceptibles d’être améliorés en formulant des propositions sous la forme d’un plan d’actions pour le cursus considéré.

Parmi les critères non atteints et partiellement atteints, il est nécessaire d’identifier ceux qui sont prioritaires, soit pour se mettre en conformité avec le niveau minimal attendu, soit pour progresser, voire atteindre parfaitement le critère. Le plan d’actions est donc établi en distinguant les actions à court et à moyen termes, et en énonçant qui en sont les responsables, quels moyens doivent y être consacrés, ainsi que les échéances et les critères qui permettront de juger si les objectifs poursuivis sont atteints.

Pour les critères parfaitement atteints, il faut penser aux mesures qui permettront de maintenir ce niveau dans le futur.

Dans une logique d’amélioration continue de la qualité, le modèle préconisé pour formaliser le plan d’actions est celui du Cycle de Deming : PDCA (Planifier, Développer, Contrôler, Ajuster). Les quatre phases de ce modèle doivent donc être documentées, et une fois prise la décision de mise en œuvre de ce plan il faut garder trace des étapes parcourues.

Le suivi interne du plan d‘action, c’est-à-dire sa bonne exécution, revient aux entités responsables du CMI, en association le cas échéant avec la structure de pilotage et de coordination de site.

* Validation des résultats de l’autoévaluation

L’assurance qualité interne exige que les analyses, les diagnostics et le plan d’action soient validés par l’ensemble des intervenants et par des représentants des autres parties prenantes du programme. L’avis des étudiants est particulièrement important et doit être consigné dans le rapport d’autoévaluation.

Bien que ce soit évidemment préférable, il n’est pas nécessaire d’obtenir un consensus au sujet de tous les éléments de l’autoévaluation. Sur des points jugés particulièrement sensibles, le rapport d’autoévaluation peut faire état d’un désaccord et contenir l’expression de points de vue différents.

* Evaluation opérée par le comité d’experts du réseau Figure - Interaction avec les responsables du CMI-Figure

Le rapport d’auto-évaluation avec plan d’action remis au comité d’accréditation doit être rédigé selon le format fourni en Annexe 4. Si l’autoévaluation a suscité la mise en œuvre du plan d’action avant même la phase d’évaluation externe, le rapport d’autoévaluation mentionnera où l’on en est dans le Cycle de Deming.

Le comité d’experts a deux missions :

* valider l’auto-évaluation, en plaçant en regard le référentiel REQ-CMI et en examinant si les éléments probants fournis permettent d’étayer ce diagnostic ;
* émettre un avis sur la pertinence et l’efficacité du plan d’action proposé.

Le comité d’experts peut conclure à une validation conditionnelle si l’auto-évaluation se révèle optimiste ; auquel cas il accompagne cette conclusion d’un ensemble de recommandations.

Le plan d’actions peut, parfois séparément de l’auto-évaluation, être jugé inapproprié. Le plan d’action devra alors être adapté pour répondre aux nouveaux objectifs.

On voit donc que les analyses et propositions contenues dans l’auto-évaluation et le plan d’action permettent de renforcer le dialogue entre évalués et évaluateurs, en tenant compte du contexte réel dans lequel s’inscrit le cursus.

1. la version française est accessible via le même lien en déployant le menu "Translations" en base de page [↑](#footnote-ref-1)
2. une traduction en français est proposée conjointement par l’Agence suisse d’accréditation et d’assurance qualité et la Commission des titres d’ingénieur ; elle est accessible via le lien <https://www.enaee.eu/wp-content/uploads/2018/11/EAFSG-French.pdf> [↑](#footnote-ref-2)