

La certification de qualité CRUI pour les cursus en modalité e-learning

Alfredo Squarzoni

Università di Genova, DIMEC, Via all'Opera Pia 15A, 16145 Genova (Italia)

Fondazione CRUI, Cabina di regia, Piazza Rondanini 48, 00186 Roma (Italia)

Résumé

Après une introduction sur l'activité et sur les objectifs de la CRUI concernant l'évaluation et la certification de la qualité des cursus universitaires, sont présentés : le modèle d'évaluation et de certification, les qualités requises pour la certification, la démarche d'évaluation et de certification des cursus universitaires. Sont spécialement mises en relief les particularités du modèle concernant les cursus à distance (modalité e-learning).

Abstract

After summarising CRUI's activity and objectives with regard to assessment and certification of programme quality, the paper illustrates the assessment and certification model adopted, the certification requirements established, the assessment and certification procedures and shows the model's peculiarities relating to *e-learning* programmes.

Sommario

Dopo una introduzione sull'attività e gli obiettivi della CRUI relativamente alla valutazione e alla certificazione della qualità dei corsi di studio universitari, sono presentati : il modello di valutazione e certificazione adottato, i requisiti per la certificazione stabiliti, la procedura seguita per la valutazione e la certificazione dei corsi di studio universitari. In particolare sono evidenziate le peculiarità del modello relative ai corsi di studio erogati con modalità *e-learning*.

Mots Clés : Évaluation de la qualité des cursus, Assurance qualité des cursus, Certification de la qualité des cursus, Accréditation des cursus.

Key Words : Programme Quality Assessment, Programme Quality Assurance, Programme Quality Certification, Programme Accreditation

Parole Chiave : Valutazione della qualità dei corsi di studio, Assicurazione della qualità dei corsi di studio, Certificazione della qualità dei corsi di studio, Accreditamento dei corsi di studio

INTRODUCTION

L'Italie a été le premier pays qui a adopté les indications du Processus de Bologne, en introduisant, à partir de l'année universitaire 2001-02, le modèle européen LMD (licence de trois ans avec 180 crédits, puis Master de deux ans pour un total de 300 crédits au terme des cinq ans). Durant la même période, l'Arrêté Ministériel du 3 novembre 1999, n. 509, établissant le LMD, a aussi introduit l'autonomie didactique des Universités.

Cette introduction a marqué le début d'une véritable révolution concernant la manière de laquelle les facultés universitaires formulent leur offre de formation.

En effet, si dans le passé les cursus étaient "préfabriqués" au Ministère et devaient être conformes aux directives ministérielles fixant les diplômes qui pouvaient être délivrés, aussi bien que les typologies et le nombre d'enseignements devant figurer dans les différents contrats d'études, aujourd'hui, grâce à l'introduction de l'autonomie didactique, les Facultés sont libres de choisir les intitulés de leurs cursus et leurs enseignements respectifs, bien qu'elles respectent encore les lignes directrices définies par les arrêtés constitutifs des classes d'appartenance des licences (Arrêté Ministériel du 4 août 2000, n. 170) et des masters (Arrêté Ministériel du 28 novembre 2000, n. 17).

Cette organisation générale n'a pas été modifiée par l'Arrêté Ministériel du 22 octobre 2004, n. 270, qui entrera en vigueur dès la publication des décrets d'application concernant les classes d'appartenance des licences (en italien *corsi di laurea*) et des masters (en italien *corsi di laurea magistrale*, remplaçant la définition précédente *corsi di laurea specialistica*).

Le lancement de la réforme sur l'autonomie didactique, toutefois, n'a pas été accompagné d'un processus d'évaluation de la qualité des cursus, contrairement à ce qui se passe généralement dans les pays où il existe une « vraie » autonomie didactique.

L'activité de la Fondazione CRUI (bras opérationnel de la CRUI, la Conférence des Recteurs des Universités Italiennes) au sujet de l'évaluation et de la certification de la qualité des cursus universitaires a eu et continue d'avoir pour objectif principal la définition et l'adoption d'un système approprié d'évaluation nationale de la qualité de la formation offerte par nos Universités.

L'*évaluation* est une démarche visant à promouvoir tout d'abord l'amélioration de la qualité d'un certain produit, processus ou service. Il ressort donc de toute évidence l'intérêt de la Fondazione CRUI, dont l'un des objectifs principaux est celui de favoriser l'amélioration du système universitaire italien à tous les niveaux (formation, recherche et organisation), à promouvoir l'évaluation des cursus universitaires et l'adoption par les Universités des meilleures pratiques.

En réalité la CRUI s'occupe d'évaluation de la qualité des cursus universitaires depuis désormais plus de dix ans. Cette activité a commencé en effet en 1995, avec le projet Campus-CRUI, portant sur les "diplômes universitaires", (c'est-à-dire des cursus professionnalisants de trois ans, introduits dans le système universitaire italien à partir de l'année académique 1992/93 et ensuite remplacés par les licences actuelles), qui a impliqué une centaine de diplômes, principalement au sein des Facultés d'Ingénierie.

Avec le projet *CampusOne*, développé pendant les années universitaires de 2001/02 à 2003/04, l'évaluation CRUI des cursus s'est étendue aux licences et aux masters de toutes disciplines culturelles et a intéressé au total plus de 500 cursus, en comptabilisant les cursus insérés dans le projet et les cursus "CampusOne like". Cette activité se poursuit toujours, afin de supporter les Universités qui ont décidé de promouvoir l'évaluation de la qualité de leurs cursus en tant qu'outil d'amélioration, sûrement, mais aussi en tant qu'outil d'orientation de leurs choix en matière d'offre didactique.

L'attention portée par la CRUI au problème de la *certification* des cursus est par contre plus récente et liée à l'intérêt, déclenché par le processus de Bologne, envers l'accréditation des cursus en tant qu'outil garantissant la qualité de la formation et favorisant en même temps la reconnaissance réciproque des diplômes au niveau européen ; cette attention est liée aussi bien à la prise de conscience croissante de l'importance de réaliser, en Italie aussi, l'accréditation des cursus universitaires.

L'*accréditation* des cursus – c'est-à-dire la démarche par laquelle un organisme reconnu certifie, formellement et publiquement, la capacité d'un organisme à remplir des fonctions spécifiques, à savoir le respect de standards prédéterminés – est certainement du ressort du Ministère ou d'un Organisme spécial reconnu par le Ministère, même si tous s'accordent à dire que les standards concernant la

qualité des cursus et les qualités requises pour l'accréditation devraient être établis en accord avec les parties intéressées et qu'ils devraient être cohérents avec les standards fixés au niveau européen. La CRUI estime aussi, forte de son expérience déjà plus que décennale dans le domaine de l'évaluation de la qualité des cursus, que parmi les qualités requises devrait nécessairement figurer la certification de la qualité du cursus, délivrée sur la base d'un système de certification reconnu.

Par le mot "certification" on entend l'acte par lequel un organisme tiers et indépendant déclare que, avec une fiabilité raisonnable, un produit ou un processus ou un service donné est conforme à une règle spécifique ou à un document normatif, et quand on entend parler de "certification d'un service" (tel que le service de formation offert par les cursus), du moins en Italie, la définition évoque presque instinctivement la famille des normes ISO 9000 et notamment la norme ISO 9001:2000. Mais, tout en reconnaissant que, par rapport à la version 1994, la version 2000 porte une attention significativement accrue à la qualité des services, grâce à un plus grand soin à l'égard du "client" et de ses exigences, la norme ISO 9001 reste toutefois axée sur le "système de gestion de la qualité", et non sur la "qualité" du service. Cette norme permet donc de certifier le système de gestion, et non la qualité d'un cursus, qui, elle, devrait être toujours associée à : des objectifs de formation de valeur, un parcours de formation cohérent avec les objectifs de formation, des ressources disponibles proportionnées aux objectifs à atteindre, des résultats, eux aussi cohérents avec les objectifs de formation. Encourager l'adoption, par les cursus, d'un système approprié de gestion de la qualité constitue sans aucun doute un objectif important pour notre système universitaire : en effet, il est raisonnable de penser que, plus le système de gestion d'un cursus est amélioré, meilleurs devraient être les résultats. Mais cela ne peut et ne doit pas se produire en laissant de côté la promotion de la qualité des cursus.

Il nous a donc paru important, dans la perspective de l'accréditation des cursus, de promouvoir un système de certification adapté à la réalité de l'université italienne.¹

L'institution en Italie des "Universités télématiques", par l'adoption de l'Arrêté interministériel du 17 avril 2003, a finalement rendu nécessaire et urgente l'adaptation aux cursus *en-ligne* du modèle d'évaluation et de certification des cursus, initialement proposé pour les seuls cursus présentiels (il suffit de penser qu'à l'heure actuelle le Ministère a déjà finalisé l'accréditation de 11 Universités télématiques).

Cette adaptation n'a impliqué aucun bouleversement du modèle élaboré à l'origine pour évaluer la qualité des cursus présentiels. La structure d'un modèle d'évaluation des cursus *en-ligne* peut, en effet, dans son ensemble, coïncider avec celle d'un modèle d'évaluation destiné aux cursus présentiels. Ce sont par contre quelques facteurs d'évaluation qui changent et qui doivent être définis par rapport aux spécificités de la formation *en-ligne*.

MODÈLE D'ÉVALUATION

Selon le modèle CRUI d'évaluation de la qualité des cursus (<http://www.fondazionecrui.it>) un cursus peut être défini "de qualité" lorsque :

- les objectifs du cursus, et notamment ses objectifs de formation, sont de valeur, c'est-à-dire cohérents entre eux et avec des qualités requises éventuelles aussi bien qu'avec les exigences des parties intéressées ;
- le service de formation offert par le cursus donne à tous les étudiants en possession des qualités requises pour l'accès, la possibilité d'atteindre le niveau d'apprentissage correspondant aux objectifs fixés dans les délais prévus ;

¹ Ceux qui s'occupent d'évaluation, de certification et d'accréditation ne manqueront pas d'observer que la CRUI, partie "directement" concernée par l'évaluation et la certification des cursus, ne peut pas être chargée de la gestion de ces activités. La CRUI d'ailleurs est bien consciente qu'elle n'a pas et qu'elle ne peut pas remplir cette fonction. Ces activités devraient être gérées par une ou plusieurs Agences nationales du système universitaire, indépendantes et reconnues.

La politique de la CRUI à cet égard a été et est toujours de promouvoir l'évaluation et la certification des cursus en harmonie avec ce qui se produit au niveau européen, pour l'amélioration continue de l'enseignement et l'information correcte sur la qualité des cursus. C'est en ce sens qu'il faut entendre l'activité d'évaluation et de certification des cursus de la CRUI.

- il réalise le suivi des activités, ou, pour mieux dire, des “processus” permettant la gestion du cursus, analyse les résultats obtenus et encourage l’amélioration continue de leur efficacité.

Par “objectifs de formation” on entend les perspectives d’emploi et/ou de continuation des études offertes par le cursus aux étudiants qui obtiennent leur diplôme, aussi bien que les objectifs d’apprentissage que les étudiants devraient avoir atteints à la fin de la formation. Par contre, on entend par le terme “parties intéressées” tous ceux qui montrent de l’“intérêt” pour le cursus et, donc, par exemple: les étudiants, potentiels et inscrits ; les professeurs concernés ; le monde de l’emploi dans ses différentes composantes, les masters auxquels pourront s’inscrire les étudiants ayant obtenu leur licence.

Dans ce contexte, le modèle CRUI d’évaluation de la qualité des cursus propose l’évaluation du service de formation offert (évaluation de produit) aussi bien que du système de gestion (évaluation de système).

Pour ce qui est du *service de formation*, l’évaluation mesure la capacité du service de formation d’offrir à tous les étudiants en possession des qualités requises, les chances appropriées d’atteindre le niveau d’apprentissage correspondant aux objectifs fixés, dans les délais prévus.

Pour ce qui est du *système de gestion*, l’évaluation mesure la capacité du système de permettre et de promouvoir la réalisation constante des objectifs fixés, dans les délais prévus, c’est-à-dire la capacité du système de rendre systématique la qualité du produit.

Dimensions de l’évaluation

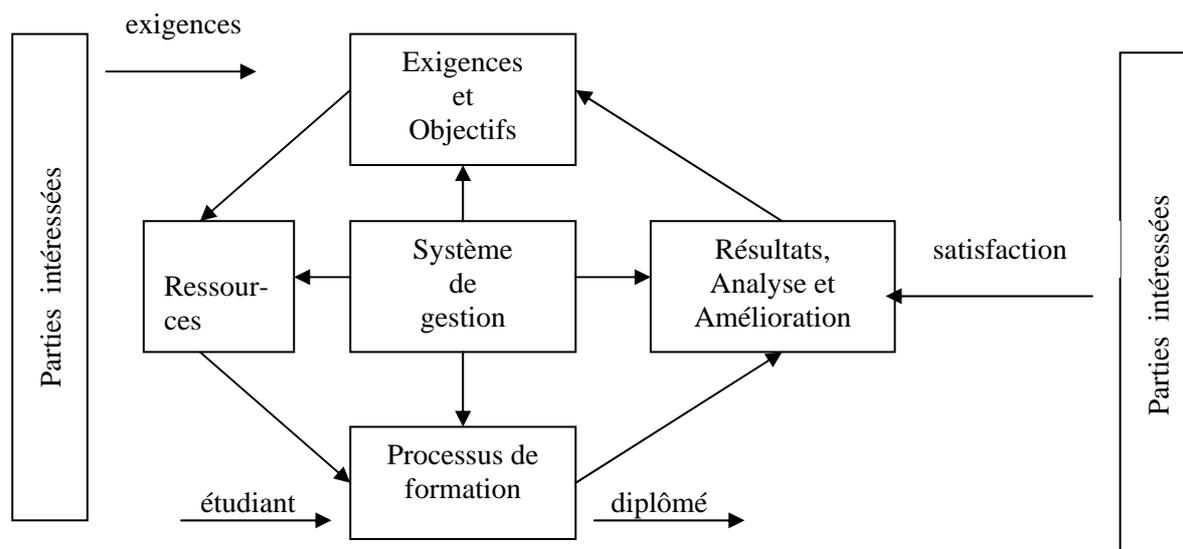
Conformément à la définition de cursus de qualité, l’évaluation globale de la qualité d’un cursus selon le modèle CRUI doit vérifier :

- que le cursus ait adopté un système de gestion de la qualité des processus nécessaires pour le service de formation que l’on veut offrir, que ce système soit adapté, approprié et efficace et qu’il offre, dans ce cadre, à tous les intéressés des renseignements complets, mis à jour et faciles à trouver sur les objectifs, les activités de formation, les ressources utilisées et les résultats ;
- que les objectifs du cursus, et notamment les objectifs de formation, soient de valeur, c’est-à-dire cohérents entre eux et avec des qualités requises éventuelles (fixées dans notre cas par le Ministère) aussi bien qu’avec les exigences des parties intéressées ;
- que les ressources humaines et les équipements disponibles soient adaptés à la réalisation des objectifs fixés ;
- que le processus de formation et les processus de contexte soient adaptés à la réalisation des objectifs fixés ;
- que l’on réalise le suivi systématique des processus permettant la gestion du cursus et que l’on analyse les résultats obtenus, afin d’encourager l’amélioration continue de l’efficacité de chaque processus et de ses résultats.

Voilà les cinq points qui constituent les aspects clés de l’évaluation et qui correspondent aux cinq *dimensions de l’évaluation* définies par le modèle CRUI :

- *Système de gestion,*
- *Exigences et Objectifs,*
- *Ressources,*
- *Processus de formation,*
- *Résultats, Analyses et Amélioration.*

Le schéma suivant illustre les liaisons entre les processus et souligne le rôle joué par les parties intéressées (les étudiants, les professeurs, le monde de l’emploi, etc.) dans la définition des exigences en tant que donnée d’entrée et dans l’évaluation des résultats.



Approche processus

Puisque pour la gestion de la qualité d'un cursus et donc pour l'évaluation de sa qualité, il convient de considérer le service de formation offert par le cursus en tant qu'un ensemble d'activités plus ou moins agencées et qui interagissent entre elles, le modèle CRUI adopte l'*approche processus* de la norme ISO 9001:2000.

N'importe quelle organisation (et par conséquent un cursus aussi), afin de fonctionner de manière efficace, doit identifier et gérer de nombreuses activités reliées entre elles. Toute activité utilisant des ressources et gérée afin de permettre "la transformation de données d'entrée en données de sortie", peut être considérée comme un processus. Par la définition "approche processus" on indique précisément l'application d'un système de processus dans le cadre d'une organisation, fondé sur l'identification des processus nécessaires au déroulement des activités et de leurs interactions.

Ces processus (ou leurs sous-processus) peuvent être gérés directement par ceux qui travaillent au sein du cursus ou par la Faculté et l'Université de référence du cursus même, comme c'est souvent le cas pour quelques-uns d'entre eux dans notre système universitaire.

Grâce à cette organisation le modèle CRUI, qui est certainement un modèle d'évaluation de la qualité des cursus, peut être interprété aussi en tant que "modèle de gestion de la qualité" d'un cursus. Ce modèle, en effet, présente de manière ordonnée toutes les activités, ou pour mieux dire, tous les processus qui devraient être gérés pour le bon fonctionnement (selon les indications du modèle) du cursus, et les "comportements" respectifs qui devraient être adoptés afin d'en promouvoir la qualité au sens illustré ci-dessus.

Quant à la gestion de chaque processus individuel, le Modèle CRUI adopte finalement la méthode connue sous la définition *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), elle aussi appliquée par la norme ISO 9001:2000 et que l'on peut décrire brièvement de la manière suivante :

Plan : fixer les objectifs et les processus nécessaires pour atteindre des résultats conformes aux objectifs ;

Do : mettre en œuvre les processus ;

Check : réaliser le suivi des processus et en mesurer les résultats par rapport aux objectifs ;

Act : mettre en œuvre des actions pour l'amélioration continue des performances des processus.

Processus fondamentaux (Éléments) de l'évaluation

En ce qui concerne la dimension *Système de gestion*, le Modèle CRUI identifie les *processus fondamentaux*, ou *éléments*, soumis à l'évaluation :

- *Engagement pour une gestion de la qualité,*
- *Processus pour la gestion du cursus et Documentation,*
- *Structure organisationnelle,*
- *Communication,*
- *Réexamen.*

Dans ce contexte l'institution de référence (Université, Faculté ou Département) et le cursus même doivent s'engager premièrement à diriger et maîtriser le cursus sous le profil de la qualité. Ils doivent ensuite définir les processus pour la gestion du cursus, leur enchaînement et leurs interactions, les documents à utiliser pour gérer les processus identifiés et adopter des modes de gestion efficaces aussi bien pour les processus identifiés que pour les documents respectifs.²

Le cursus et l'institution de référence doivent également définir, pour ce qui est de leur ressort, une structure organisationnelle appropriée pour maîtriser efficacement les processus pour la gestion du cursus, en identifiant les responsabilités et vérifiant qu'elles soient assumées et en assurant la coordination efficace des processus décisionnels respectifs. Le cursus doit aussi définir des modalités de communication efficaces avec les parties intéressées.

Le cursus et l'institution de référence doivent enfin effectuer, pour ce qui est de leur ressort et de manière coordonnée, et documenter le réexamen périodique du système de gestion du cursus, afin d'assurer qu'il soit toujours adapté, approprié et efficace.

En ce qui concerne la dimension *Exigences et Objectifs*, qui s'articule dans les éléments suivants :

- *Exigences des parties intéressées,*
- *Politique pour la qualité (Objectifs et Orientations générales pour la qualité),*
- *Objectifs pour la qualité,*

le cursus et/ou l'institution de référence doivent premièrement identifier et documenter les exigences des parties intéressées, tout particulièrement les exigences de formation ressortant de la réalité socio-économique où le cursus est inséré et de celle où probablement vont s'insérer les étudiants qui obtiennent leur diplôme.

Le cursus et/ou l'institution de référence doivent ensuite fixer et documenter, pour ce qui est de leur ressort, les orientations générales pour la qualité – avec référence particulière aux perspectives pour lesquelles sont formés les étudiants qui obtiennent leur diplôme – cohérentes avec les exigences des parties intéressées.

Le cursus et/ou l'institution de référence doivent enfin fixer et documenter, pour ce qui est de leur ressort, les objectifs pour la qualité – tout particulièrement les objectifs d'apprentissage, c'est-à-dire les connaissances (savoir), les capacités (savoir faire) et les comportements (savoir être) que l'étudiant devrait avoir acquis au terme de la formation – cohérents avec les perspectives pour lesquelles sont formés les étudiants qui obtiennent leur diplôme et avec les exigences d'apprentissage mises en exergue par les parties intéressées.

Dans le contexte de la dimension *Ressources*, déclinée sur cinq volets :

- *Personnel enseignant et personnel de support à la didactique et à l'apprentissage*
- *Personnel technique et administratif*
- *Infrastructures*
- *Ressources de financement*

² L'attention portée à la documentation sur les activités et les résultats des cursus constitue certainement une particularité du modèle CRUI. La motivation réside sûrement dans l'exigence de "conserver la mémoire" des activités réalisées et des résultats atteints et d'être en mesure d'en évaluer l'évolution, sous l'optique de l'amélioration continue, mais elle réside aussi dans l'exigence de "mettre en évidence" les activités réalisées et les résultats atteints, spécialement dans la perspective de certification de la qualité ou d'accréditation des cursus. À cet égard, en effet, il ne suffit pas de "bien faire", encore faut-il le prouver.

- *Relations extérieures et internationales*
- *Services associés*

le cursus doit disposer de personnel d'enseignement et de support à l'enseignement et à l'apprentissage approprié à la réalisation des objectifs d'apprentissage.

Les structures ayant la responsabilité des infrastructures employées par le cursus et des services associés au processus de formation doivent aussi disposer de personnel technique et administratif approprié aux exigences de leur gestion et à celles de support du cursus et de suivi/aide des étudiants.

Le cursus doit disposer également d'infrastructures matérielles, y compris les équipements nécessaires, et, éventuellement, virtuelles appropriés à la réalisation des objectifs d'apprentissage.

Le cursus et/ou la structure de référence doivent aussi disposer de ressources de financement appropriées à la mise en œuvre de l'offre de formation selon ce qui est prévu par le projet et le planning pédagogique.

Le cursus et/ou la structure de référence doivent établir des relations extérieures avec des institutions publiques et/ou privées, en particulier pour la réalisation de stages, ainsi que des relations avec des universités de pays étrangers, surtout en vue de la promotion de la mobilité des étudiants, appropriées à la réalisation des objectifs d'apprentissage et des objectifs de qualité concernant les étudiants éventuellement établis à ce propos.

Le cursus et/ou la structure de référence doivent enfin organiser et gérer des services de secrétariat pédagogique, de conseil et orientation en début de cursus, de suivi, pour la réalisation de périodes de formation à l'étranger, pour la mobilité des étudiants, et pour l'insertion des étudiants qui ont obtenu un diplôme dans le monde du travail conforme aux exigences du cursus.

Alors que pour les deux premières dimensions il n'y a pas de différences significatives entre les objets d'évaluation retenus pour les cursus présentiels et les cursus en ligne, l'évaluation des derniers paramètres de la dimension *Ressources* présente de nombreuses particularités liées au cursus à distance, particularités qui concernent en particulier :

- le personnel enseignant, pour ce qui est de sa formation et de son expérience dans l'emploi de méthodes pédagogiques adaptées à la formation virtuelle, sa capacité à promouvoir la communication avec les étudiants et entre les étudiants et à guider l'apprentissage en ligne ;
- le personnel de support à la didactique et à l'apprentissage, pour ce qui est de la disponibilité de tuteurs spécialistes de l'enseignement en ligne (« tuteurs de contenu »), experts des disciplines enseignées, dans la gestion de la communication en ligne et de groupes virtuels, dans le suivi des étudiants au cours de leurs activités d'étude et dans les techniques de promotion de l'apprentissage ;
- le personnel technique, en termes de : la disponibilité d'« ingénieurs pédagogiques », à savoir des spécialistes de la conception de formations *e-learning*, en mesure de collaborer avec les enseignants dans la définition de parcours de formation en ligne ; la disponibilité de « web editors », à savoir de spécialistes de la réalisation de matériel pédagogique pour l'environnement numérique ; la disponibilité de « gestionnaires de réseaux », à savoir de techniciens en mesure de garantir un support adéquat aux enseignants et aux apprenants ; la disponibilité de personnel capable de fournir une aide technique, c'est-à-dire des techniciens capables d'assurer le fonctionnement de la plateforme pédagogique ;
- les caractéristiques de la plateforme pédagogique : accessibilité, facilité d'emploi, fiabilité, flexibilité, capacité à accueillir un environnement d'enseignement et d'apprentissage virtuel et de s'adapter aux caractéristiques spécifiques du cursus de formation, intégration aux infrastructures technologiques de l'Université ;
- la disponibilité de salles de cours virtuelles ou d'espaces équivalents, qui rendent possible la communication et l'interaction fréquente entre professeurs et étudiants et entre étudiants, et leurs caractéristiques : capacité d'adaptation, en termes de qualité et de quantité, au nombre d'utilisateurs, aux types d'activités prévues et aux modalités employées par le cursus, aux différentes activités et services de soutien aux apprenants ; facilité d'interconnexion avec les ressources technologiques (laboratoires) et les services virtuels (bibliothèque) disponibles ;
- les laboratoires virtuels, en ce qui concerne : les activités qui peuvent s'y dérouler ; la capacité d'adaptation, en termes de qualité et de quantité, au nombre d'utilisateurs, aux types d'activités prévues et aux modalités employées par le cursus ;

- la bibliothèque numérique, en ce qui concerne : les informations et le matériel bibliographique disponible ; les modalités d'accès au matériel pédagogique et bibliographique et leur distribution.

Pour ce qui est de la dimension du *Processus de formation*, celle-ci s'articule autour de cinq éléments :

- *Planification*,
- *Planning*,
- *Accès et gestion de la carrière des étudiants*,
- *Déroulement de l'activité de formation*,
- *Évaluation de l'apprentissage*,

Le cursus doit planifier et documenter une structure et des contenus des cours et des autres activités de formation cohérents avec les objectifs d'apprentissage. Il doit donc planifier le déroulement des activités de formation de manière à ce que les apprenants puissent atteindre les objectifs d'apprentissage dans les délais prévus, selon un processus progressif et par le biais d'activités cohérentes entre elles et coordonnées.

Le cursus et/ou la structure de référence doivent ensuite définir et documenter des pré requis d'accès au cursus qui permettent aux apprenants de suivre les cours et les autres activités de formation avec profit, en particulier au cours de la première année ; les modalités de contrôle que ces pré requis soient effectivement présents au moment de l'inscription et, pour les cursus à numerus clausus, les critères d'admission. Il faudra aussi définir et documenter les procédures, les critères et les normes de gestion de la carrière des étudiants appropriés à la réalisation des objectifs d'apprentissage par les étudiants dans les délais prévus.

Le cursus doit contrôler de très près le déroulement des activités de formation, afin d'en vérifier la correspondance avec le projet et le planning et afin d'en évaluer l'efficacité perçue par les parties concernées. Le cursus doit aussi contrôler avec attention les tests d'évaluation de l'apprentissage et les évaluations du niveau d'apprentissage des étudiants, afin d'en vérifier la cohérence et l'adéquation aux objectifs d'apprentissage et le caractère.

Dans ce contexte, voici des facteurs particulièrement importants pour les cours en ligne :

- le travail d'équipe des enseignants pour la conception des cours, le développement des contenus, l'élaboration des matériaux, l'identification des sources d'information et pour le planning et le développement des activités pédagogiques, d'apprentissage et d'évaluation ;
- la cohérence des méthodes pédagogiques avec les modalités virtuelles ou non présentielles dans lesquelles le cursus est offert ;
- l'adéquation du planning de la dispensation des cours à l'apprentissage des étudiants ;
- la « présence » d'enseignants et de tuteurs (vitesse de réponse et de *feed-back*, continuité de l'interaction, interventions de modération dans les interactions entre apprenants, disponibilité à fournir des renseignements ou des explications supplémentaires).

Dans le contexte, enfin, de la dimension *Résultats, Analyse et Amélioration*, qui s'articule dans les points suivants :

- *nouveaux étudiants déroulement de l'activité de formation*
- *services associés*
- *évaluation de l'apprentissage des étudiants*
- *carrière des étudiants*
- *accès à l'emploi ou poursuite des études dans d'autres cursus*
- *amélioration*,

le cursus et/ou la structure de référence doivent documenter :

- les résultats concernant les étudiants en entrée et les résultats de leur analyse, afin de mettre en évidence l'attractivité du cursus ;
- les résultats sur monitoring de l'activité de formation et les résultats de leur analyse, afin de présenter le degré de correspondance avec le projet et le planning de départ ainsi que l'efficacité perçue par les parties concernées ;
- les résultats du contrôle de l'efficacité des services associés ;

- les résultats du contrôle des tests d'évaluation du niveau d'apprentissage et des évaluations du niveau d'apprentissage des étudiants et les résultats de leur analyse, afin d'en présenter le caractère approprié et l'adéquation aux objectifs d'apprentissage ;
- les résultats concernant la carrière des étudiants et les résultats de leur analyse, afin de montrer l'efficacité du processus de formation ;
- les résultats concernant l'accès à l'emploi ou, pour les Licences, la poursuite des études dans les cours de Master, des étudiants ayant obtenu un diplôme, pour montrer la cohérence entre les objectifs originaires des étudiants et les objectifs d'apprentissage, d'une part, les exigences de formation des parties concernées, de l'autre, ainsi que la possibilité concrète d'utilisation du titre d'étude sur le marché du travail

Le cursus et la structure de référence doivent enfin promouvoir, pour ce qui relève de leur compétence, la recherche systématique, l'identification et la mise en œuvre de toutes les opportunités d'amélioration de la performance et de l'efficacité des processus de gestion du cursus et documenter les actions d'amélioration qui s'ensuivent.

CONDITIONS REQUISES POUR LA CERTIFICATION

Les conditions requises pour la certification, dont la présence doit être vérifiée dans les cursus désirant obtenir la certification de qualité des cursus, ont été associées aux éléments qui composent les cinq dimensions de l'évaluation dans la grille d'évaluation. Cette grille n'est donc plus seulement un « modèle d'évaluation », mais aussi et surtout un « modèle d'évaluation et de certification » des cursus.

Les conditions requises pour la certification qui ont été fixées ne concernent pas tous les points faisant l'objet de l'évaluation du cursus. Dans le choix des « objets » de l'évaluation retenus pour la définition des Conditions requises pour la certification, nous nous sommes inspirés des Conditions requises dans les pays où le système des crédits existe depuis longtemps, mais nous avons également tenu compte des particularités et des exigences de notre système de formation national. Cela, afin de proposer un système de certification compatible au niveau européen et capable de promouvoir l'amélioration de notre système de formation par le biais du processus de certification.

Nous indiquons ci-dessous, pour chaque dimension, les points faisant l'objet de Conditions requises pour la certification.

- Dimension *Système de gestion* :
 - engagement en faveur d'une gestion visant la qualité du cursus ;
 - identification des processus de gestion du cursus et de leurs connexions ;
 - identification et modes de gestion de la documentation employée pour la gestion du cursus ;
 - structure organisationnelle pour la gestion des processus identifiés ;
 - modalités de diffusion des informations concernant le cursus et modalités de communication avec les parties concernées ;
 - nouvelle analyse du système de gestion ;
- Dimension *Exigences et Objectifs* :
 - identification des besoins de formation des parties concernées ;
 - cohérences des débouchés professionnels ou autres du diplôme délivré par le cursus avec les exigences de formation des parties concernées ;
 - Approches et lignes générales en matière de taux d'abandon et de délais d'obtention du diplôme, cohérentes avec les exigences des parties concernées ;
 - Cohérence des objectifs d'apprentissage avec les débouchés du cursus et avec les exigences des parties concernées ;
- Dimension *Ressources* :
 - Adéquation du personnel enseignant disponible ;
 - Adéquation du personnel de soutien à la didactique en ligne disponible (cela est pertinent seulement pour les cours en ligne) ;
 - Adéquation du personnel technique et administratif disponible ;
 - Adéquation des équipements matériels et virtuels disponibles ;

- Adéquation des relations extérieures avec des institutions publiques et/ou privées pour la réalisation de stages (ce point est pertinent uniquement dans le cas de cursus à visée professionnelle) ;
- Adéquation des relations avec des Universités étrangères pour la mobilité des étudiants (ce point est pertinent seulement pour les cursus mettant en œuvre un politique d'internationalisation) ;
- Dimension *Processus de Formation* :
 - Cohérence du programme d'études et des caractéristiques des cours et des autres activités de formation avec les objectifs d'apprentissage ;
 - Planification du déroulement des cours et des autres activités de formation ;
 - Conditions requises pour l'accès au cursus ;
 - Procédures, critères et normes pour la gestion de la carrière des étudiants ;
 - Monitoring du déroulement des cours et des autres activités de formation par la collecte des opinions des apprenants ;
 - Organisation et gestion des services associés ;
- Dimension *Résultats, Analyse et Amélioration* :
 - Résultats concernant les étudiants en entrée et analyse de ces données ;
 - Résultats du monitoring du déroulement des cours et des autres activités de formation et analyse de ces données ;
 - Résultats des évaluations de l'apprentissage et analyse de ces données ;
 - Résultats concernant la carrière des étudiants et analyse de ces données ;
 - Résultats concernant l'accès au monde du travail des étudiants ayant obtenu le diplôme et analyse de ces données (cela est pertinent seulement pour les cursus à visée professionnelle) ;
 - Amélioration constante de la performance et de l'efficacité des processus de gestion du cursus.

Les Conditions requises pour la certification, établies pour les quatre dernières dimensions de l'évaluation (Exigences et Objectifs, Ressources, Processus de formation, Résultats, Analyse et Amélioration) correspondent essentiellement aux critères établis dans les autres pays européens pour attribuer aux cursus un certain nombre de crédits. Les Conditions requises « du système » (dimension Système de gestion) constituent au contraire la particularité du système de certification CRUI. La décision de les retenir en tant que conditions requises pour la certification est d'ailleurs motivée par la volonté de promouvoir, par la certification des cursus aussi, des comportements « vertueux » dans l'organisation et la gestion des cursus.

DEMARCHE D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

La démarche d'évaluation et de certification s'articule selon les phases principales suivantes :

- a) autoévaluation, se terminant avec la rédaction d'un Rapport d'autoévaluation du cursus ;
- b) évaluation externe, menée par un Groupe d'évaluateurs composé d'au moins six experts, dont au moins un professeur des Universités et au moins un membre provenant d'un milieu non universitaire. Cette phase se termine avec la rédaction d'un Rapport d'évaluation et de certification ;
- c) décision de certification, proposée par le « Comité de pilotage pour l'évaluation », un groupe d'experts du milieu universitaire ainsi que des processus d'évaluation et de certification, après approbation du Rapport d'évaluation et de certification. La décision est prise par le Comité d'évaluation et certification, composée par un nombre égal de représentant du milieu universitaire et de représentants des parties intéressées extérieures à l'Université.

Pour l'obtention de la certification, chaque Condition requise pour la qualité reçoit une note :

- 4, si la Condition est remplie ;
- 3, si la Condition est remplie à plus de 50%,
- 2, si la Condition est remplie à moins de 50%,
- 1, si la Condition n'est pas remplie ;

La Certification de qualité est attribuée si toutes les Conditions requises reçoivent une note de 3 ou 4. Lorsque certaines Conditions reçoivent une note 3, l'attribution de la Certification est subordonnée à

l'engagement de la part du cursus à résoudre les questions soulevées par le Rapport d'évaluation et de certification, accompagnée de documents faisant état des modalités et des délais, qui ne doivent pas dépasser les 24 mois, de solution.

La Certification de qualité est valable pendant six ans, mais une visite de monitoring est prévue après trois ans.

CONCLUSION

L'évaluation des cursus, réalisée dans le but de promouvoir avant tout, l'amélioration de leur qualité, et l'accréditation des cursus, au sens de reconnaissance de la part d'un organisme indépendant du fait qu'un certain cursus remplit un certain nombre de critères ou standard minimum, sont certainement des outils fondamentaux pour garantir la qualité de la formation.

En Italie, la décision a enfin été prise d'instituer une « Agenzia Nazionale per la Valutazione dell'Università e della Ricerca » (Agence nationale pour l'Evaluation de l'Université et de la Recherche : ANVUR) qui, en ce qui concerne la formation universitaire, sera chargée de gérer justement l'évaluation et l'accréditation des cursus offerts par les Universités italiennes.

Tout cela laisse prévoir que l'expérience menée au sein de la Fondation CRUI dans le domaine de l'évaluation e certification de la qualité des cursus universitaires et, en particulier, du modèle CRUI – un modèle absolument cohérent avec les Standards et les Lignes Directrices pour la Garantie de la Qualité interne dans les Etablissements d'Education Supérieure, proposés par l'ENQA (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*) dans le document “*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*” de février 2005 (<http://www.enqa.eu/documents.lasso>), adopté par la Conférence des Ministres européens dans le Communiqué de Bergen en mai 2005 – seront un point de référence utile pour le lancement de l'activité d'évaluation et d'accréditation de cette Agenzia Nazionale per la Valutazione dell'Università e della Ricerca en voie de constitution.