

# «Culture qualité»: à quelle fin?

Elena Wilhelm

Conférence du Bürgenstock, 8/9 janvier 2016

# Contenus

Qualité et performance

Qualité et culture

Aperçu de quatre thèses

Mise en œuvre à la ZHAW

# Qualité et performance

# Imprécisions terminologiques et conceptuelles

- › Assimilation du concept de qualité à celui d'assurance-qualité
- › Absence de consensus sur la qualité de la formation et la qualité de la recherche
- › Emploi des termes «qualité» et «performance» comme synonymes
- › Confusion entre le résultat quantitatif et la qualité

# Tendances de l'évolution

- › **Complication** de la situation du fait du pluralisme dans les procédures
- › **Exigence excessive** en raison de la charge élevée et des incohérences
- › **Simplification** par des indicateurs banals

# Problèmes majeurs

- › Ambiguïté des **objectifs** et **critères**
- › Différentes **échelles** pour la qualité
- › Imprécisions concernant **l'unité d'analyse judiciaire**
- › **Procédures multiples**, éclatées et en partie incompatibles
- › Manque de connaissances sur **l'efficacité**
- › **Dysfonctionnalité** des procédures et des effets

# Qualité et culture

# La culture de la qualité sous forme de

- › **Conformité à l'assurance-qualité**  
cf. HFKG 2015, AAQ 2015, QCAI.
- › **Dimension d'organisation aménageable et mesurable**  
cf. p.ex. QCAI, heiQUALITY Culture ainsi que Ehlers 2010 ou Gvaramadze 2008.
- › **Grille d'analyse**  
cf. p.ex. EUA et Vettori 2012a.
- › **Invitation à un discours conflictuel et à une réflexion collégiale**  
cf. p.ex. Harvey & Stensaker 2008.



# Aperçu de quatre thèses

# Thèses

- › De la culture de la qualité à la **culture scientifique**  
(si cela doit absolument être une culture)
- › De la qualité de premier ordre à la **qualité de second ordre**
- › De la certification à la **discussion entre pairs**, orientée sur la faculté d'apprendre et basée sur les connaissances
- › De la qualité ex post à la **qualité ex ante**

# Mise en œuvre à la ZHAW

# La stratégie de la qualité 2015-2025 de la ZHAW

- › est dérivée systématiquement et et strictement de la **stratégie 2015-2025**,
- › repose sur **la faculté d'apprendre** et sur **le développement**, et non sur le contrôle,
- › inscrite au débat et à **la définition d'exigences de qualité de portée générale**, basées sur la stratégie et fondées sur la théorie,
- › est **contextuelle**, autrement dit tient compte des différentes cultures disciplinaires et organisationnelles, leur laisse une marge pour s'épanouir et exige d'elles un discours spécifique sur la qualité,

- › accorde à l'**assurance-qualité ex ante** une grande importance,
- › est **adaptative** et permet de traiter et d'intégrer les changements environnementaux de manière constructive (la stratégie est plus un **mouvement** qu'un programme fixe),
- › prévoit des **évaluations** sous forme d'auto-réflexion basée sur le savoir et d'une évaluation externe par des pairs,
- › met à disposition à cette fin des **connaissances** quantitatives et qualitatives **pertinentes**.
- › est guidée par des **principes d'économie**.

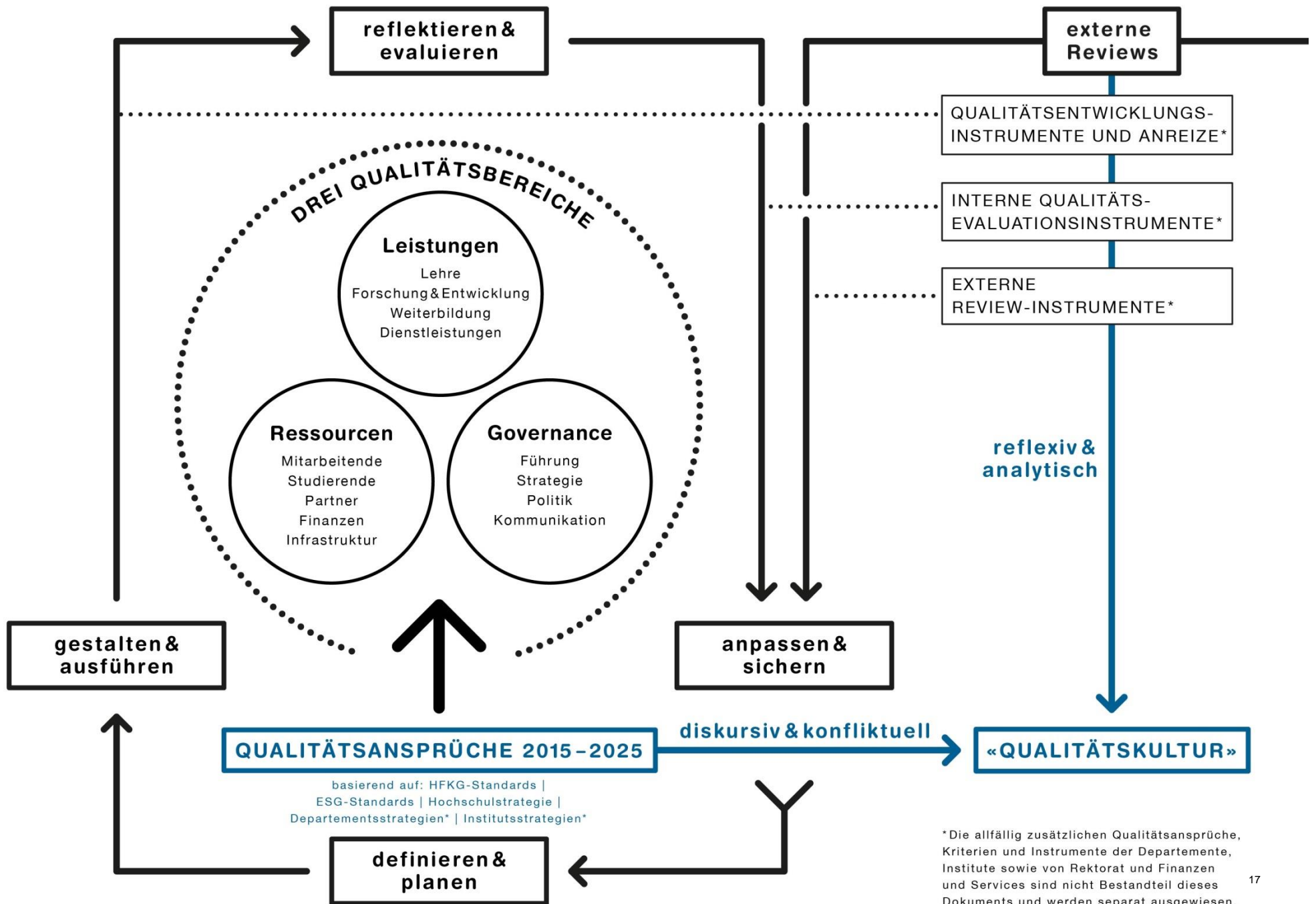
# Remarque finale

**P2P**

# **Annexe**

# **Visualisation du modèle ZHAW**





# Principales sources

### **Adresse de l'auteure**

Prof. Dr. Elena Wilhelm  
Directrice du Développement des Hautes Écoles  
ZHAW Haute école zurichoise des sciences appliquées  
Gertrudstrasse 15  
Case postale  
CH-8401 Winterthur

+41 58 934 72 38  
+41 77 435 04 05  
[elena.wilhelm@zhaw.ch](mailto:elena.wilhelm@zhaw.ch)