



LE COMITÉ DE LA CONVENTION SUR LA RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS RELATIVES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DANS LA RÉGION EUROPÉENNE

Huitième session
28 juin 2019, Maison de l'UNESCO, Paris

LIGNES DIRECTRICES POUR LES SYSTÈMES NATIONAUX D'INFORMATION EN LIGNE

Introduction

La [Convention de reconnaissance de Lisbonne \(LRC\)](#) stipule que, afin de faciliter la reconnaissance des qualifications, chaque Partie veille à ce que des informations adéquates et claires sur son système éducatif soient fournies (article III.4). Cet article souligne l'importance de rendre les systèmes d'enseignement supérieur, ainsi que l'enseignement donnant accès à l'enseignement supérieur, clairs pour la communauté académique, et en particulier pour les experts en reconnaissance académique et les évaluateurs de diplômes d'autres Parties. L'article souligne qu'il incombe aux Parties de fournir des informations adéquates sur leur propre système éducatif. Le centre national d'information sur la reconnaissance et la mobilité devrait jouer un rôle clé dans la fourniture de ces informations.

Chaque Partie fournit des informations adéquates sur tout établissement appartenant à son système d'enseignement supérieur et sur tout programme géré par ces établissements (article VIII.1). Cet article fait obligation aux Parties de fournir des informations adéquates sur tout établissement d'enseignement supérieur appartenant à leur système d'enseignement supérieur et sur les programmes gérés par ces établissements, afin de donner aux autres Parties les connaissances de base nécessaires pour décider si une qualification donnée doit être reconnue.

Le Bureau du Comité CRL et les réseaux ENIC et NARIC se sont concentrés sur la fourniture d'informations pertinentes et fiables en tant que fonction essentielle des centres nationaux d'information :

- Le Comité CRL a adopté le 9 juin 2004 la [Charte commune des activités et services ENIC-NARIC](#), qui précise les tâches et activités des centres nationaux d'information et renforce leur rôle dans la fourniture d'informations.
- En 2001, le groupe ELCORE a été créé en tant que forum pour faciliter le développement, l'utilisation et l'amélioration des systèmes d'information et de communication stratégique des réseaux ENIC et NARIC. ELCORE est chargé de superviser les systèmes d'information des réseaux ENIC et NARIC, d'assurer la mise à jour régulière, le développement continu et le suivi. Ces systèmes d'information comprennent le site Web ENIC-NARIC.net, les serveurs de listes électroniques et les comptes de réseautage social. Il facilite souvent l'organisation d'ateliers lors des réunions conjointes annuelles des réseaux ENIC et NARIC pour soutenir l'adoption des meilleures pratiques par les centres nationaux d'information.
- En juin 2004, la 11^e réunion conjointe des réseaux ENIC et NARIC a adopté le [Code de bonne pratique pour la fourniture d'informations sur la reconnaissance](#). Le document fournissait des orientations aux centres nationaux d'information pour qu'ils puissent s'acquitter convenablement de cette tâche. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, il est nécessaire de réviser le code.
- Le [Manuel de l'EAR](#) a été élaboré dans le cadre du projet de l'Espace européen de reconnaissance (EAR) qui contient des lignes directrices sur la reconnaissance des qualifications étrangères. En 2012 à Bucarest, les ministres de l'éducation de l'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) ont approuvé le Manuel de l'AER comme

outil pratique pour les établissements d'enseignement supérieur et les agences d'assurance qualité.

[Le Rapport de suivi](#) (2016) sur la mise en œuvre de la Convention de Lisbonne sur la reconnaissance a analysé les sites Web des centres nationaux d'information des 53 Parties à la Convention qui ont répondu au questionnaire et identifié une série de problèmes clés. Il s'agit notamment de la qualité et de la portée des informations fournies, des langues utilisées, des difficultés à trouver les informations nécessaires, même dans les langues nationales, des informations limitées sur les systèmes éducatifs, des informations limitées sur les tâches et activités des centres et des informations périmées. En outre, cinq Parties n'ont toujours pas de¹site Web de centre national d'information.

Les principales conclusions et recommandations du rapport de suivi sont également importantes en ce qui concerne l'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) et les engagements pris dans le [communiqué de Erevan \(2015\)](#), où les questions de reconnaissance, de mobilité et d'internationalisation sont mises en évidence.

Dans ce contexte, il est demandé au Bureau du Comité de la CRL d'étudier la possibilité d'utiliser des normes minimales communes qui faciliteront la mise en place ou l'amélioration des systèmes d'information nationaux fournissant des informations sur la reconnaissance, les systèmes éducatifs et les questions connexes.

Objectif, structure de l'information

Ces recommandations s'adressent en premier lieu aux responsables des centres ENIC/NARIC, ainsi qu'aux responsables des systèmes d'information et aux spécialistes de la communication. Ils encouragent la création ou l'amélioration de systèmes d'information (tels que les sites Web) destinés aux diplômés et aux étudiants ayant des qualifications étrangères, aux établissements d'enseignement supérieur, aux employeurs, aux autorités nationales de reconnaissance, aux organisations professionnelles et aux autres parties prenantes. Il appartient aux centres ENIC/NARIC d'adapter l'approche à leur situation nationale et ils peuvent également être utiles aux développeurs du site web.

Ces recommandations s'appuient sur les bonnes pratiques existantes en matière de développement et de maintenance des systèmes d'information pour améliorer la reconnaissance et faciliter la mobilité et l'internationalisation de l'éducation nationale.

En outre, ils ont l'intention de fournir un ensemble de normes et de principes communs en donnant des orientations sur le type d'informations à inclure dans les systèmes nationaux d'information pour faciliter l'échange d'informations et de conseils entre les pays, améliorant ainsi la qualité des informations. Les informations fournies par chaque centre national

¹ Le site Web national fait référence aux sites Web tenus à jour par un centre national d'information.

d'information devraient être de haute qualité et suivre une approche axée sur les parties prenantes, facilitant ainsi la fourniture d'informations utiles aux parties intéressées potentielles. Ainsi, la conception et la structuration des systèmes d'information et de la stratégie de communication devraient cibler les parties prenantes. Elle devrait permettre aux universités, aux employeurs, aux organisations professionnelles et autres de prendre des décisions en connaissance de cause lorsqu'il s'agit de qualifications étrangères.

En outre, l'information devrait être accessible en termes de plate-forme technologique, de contenu, de langue et de style, être exacte et à jour. Elle devrait se fonder autant que possible sur les informations fournies par des sources compétentes. L'efficacité du système national d'information et de sa stratégie de communication devrait reposer sur des messages clairs, faciles à utiliser et simples à construire, en particulier pour la navigation sur le site Web.

Centres nationaux d'information ENIC/NARIC : Objet, contenu et plate-forme technique

Généralement, les systèmes d'information (y compris les sites Web) des centres nationaux d'information fournissent des informations sur le système et la législation de l'enseignement supérieur nationaux, la reconnaissance des qualifications - y compris la Convention de Lisbonne sur la reconnaissance et ses textes subsidiaires -, divers outils de transparence et d'autres types d'informations selon les tâches des centres. Dans la majorité des cas, ces informations sont fournies dans la langue nationale et en anglais. Comme indiqué plus haut, les informations fournies devraient cibler les parties prenantes concernées. Étant donné que le mandat des centres ENIC/NARIC varie considérablement, le présent chapitre n'offre pas d'orientations détaillées sur les informations pertinentes pour les différentes parties prenantes, mais se concentre plutôt sur les exigences minimales relatives au contenu pertinent. Il appartient donc aux centres d'organiser le contenu en fonction des besoins de leurs parties prenantes concernées, ainsi que de leur stratégie de communication. Les systèmes d'information nationaux devraient fournir des informations ou des liens vers des informations au moins sur les éléments suivants :

1. Informations générales sur les centres ENIC/NARIC :

- *Mission et fonctions principales ;*
- *Statut juridique et compétences du centre national d'information et sa place dans la structure de gouvernance du système éducatif national ;*
- *Coordonnées (p. ex. lieu, numéro de téléphone, courriel, compte de réseautage social, le cas échéant).*

Cette partie devrait décrire brièvement le statut du centre national d'information, sa mission et ses principales fonctions. Il devrait fournir soit des documents réglementaires (p. ex. charte, lois gouvernementales) relatifs à leur statut juridique, soit les liens correspondants. Il devrait être explicite sur les compétences et les responsabilités du centre national d'information (par exemple, décisions contraignantes et/ou conseils). Étant donné que l'étendue des fonctions et des tâches assumées par les centres nationaux d'information varie considérablement, cette partie peut être plus inclusive. Il peut contenir des informations sur la structure de l'organisation

et sa gouvernance, le personnel, la stratégie de développement, etc.

La relation avec les réseaux ENIC et NARIC en tant que principale plate-forme internationale d'échange d'informations et de pratiques sur la reconnaissance des qualifications entre les centres ENIC/NARIC devrait être décrite.

2. Les informations sur la reconnaissance des qualifications devraient inclure :

- *Convention de reconnaissance de Lisbonne ;*
- *Textes subsidiaires de la Convention ;*
- *Législation nationale sur la reconnaissance et information sur les procédures et critères généraux d'évaluation des qualifications étrangères ;*
- *Renseignements sur les procédures de demande, y compris les formulaires de demande, les exigences en matière de documentation et de traduction, le délai de traitement prévu pour les cas et les procédures d'appel ;*
- *Reconnaissance académique et professionnelle ;*
- *Réglementation nationale des professions réglementées, liste des professions réglementées et des organismes de reconnaissance compétents et/ou des centres d'assistance nationaux pour la directive européenne 2005/36/CE.*

Même si de nombreux centres ENIC/NARIC n'ont pas de rôle spécifique concernant la reconnaissance des qualifications dans les professions réglementées, les systèmes d'information devraient fournir des informations et des liens vers les autorités compétentes concernées.

Il devrait fournir des informations complètes sur la méthodologie et les procédures de reconnaissance des qualifications sur la base de normes et de lignes directrices convenues d'un commun accord. Des pratiques de reconnaissance plus cohérentes et transparentes sont importantes pour faciliter la mobilité des étudiants à l'intérieur et à l'extérieur de la Région Europe de l'UNESCO. Les centres nationaux d'information devraient réfléchir soigneusement aux besoins des parties prenantes et, dans la mesure du possible, adapter les informations fournies aux différents groupes ainsi que la plate-forme technologique choisie utilisée pour diffuser les informations. Compte tenu de la diversité des situations nationales, les principaux groupes cibles incluront probablement les personnes souhaitant faire reconnaître leurs qualifications ou envisageant d'étudier ou de travailler à l'étranger, les autorités publiques, les agences d'assurance qualité, les établissements d'enseignement supérieur, les employeurs, les organisations professionnelles, les organismes compétents de reconnaissance, les centres ENIC/NARIC dans les autres pays, etc.

Compte tenu du nombre de réfugiés, de personnes déplacées et de personnes assimilées aux réfugiés qui cherchent à faire reconnaître leurs qualifications dans la zone de la convention, de nombreux centres contiennent de brèves informations sur les questions de reconnaissance des réfugiés. Dans les cas où les personnes ne sont pas en mesure de fournir des preuves documentaires à l'appui du processus de reconnaissance des qualifications, il devrait y avoir des renseignements plus précis sur la façon de procéder pour les procédures d'évaluation et de reconnaissance, ainsi que sur la politique en place. L'information devrait comprendre la façon de présenter une demande, les autres documents requis, les frais applicables (le cas échéant), les délais prévus pour le traitement, les critères d'évaluation et les procédures d'appel.

Les systèmes d'information peuvent également inclure des rapports sur les activités des centres, avec des chiffres clés dans les principaux domaines d'activité pour mettre en évidence les normes de prestation de services et promouvoir la responsabilité publique. Ils devraient également inclure des publications clés sur les questions de reconnaissance qui sont approuvées par les réseaux ENIC et NARIC. Les informations relatives aux projets et initiatives que les centres ENIC/NARIC dirigent et/ou auxquels ils participent devraient également être incluses.

Des liens vers les organismes nationaux ou infranationaux d'éducation, les agences d'assurance qualité et les réseaux ENIC et NARIC devraient être fournis, avec des références à d'autres sources d'information nationales et internationales :

- Publications, autres informations pertinentes, ressources pour le renforcement des capacités ;
- Foire aux questions ;
- Liens utiles vers divers intervenants ;
- Fonctionnalité de recherche du système d'information, offrant aux utilisateurs la possibilité de localiser facilement l'information.

3. Informations sur les systèmes éducatifs et les établissements d'enseignement supérieur

L'information sur le système éducatif d'un pays et ses établissements d'enseignement supérieur a un double objectif : d'une part, il s'agit d'une vue d'ensemble du système éducatif actuel ; d'autre part, la majorité des centres ENIC/NARIC utilisent l'information pour promouvoir les études dans leur pays.

Cette partie doit décrire le système national et, de préférence, inclure son schéma. Les informations devraient inclure à la fois les qualifications d'accès et les qualifications de l'enseignement supérieur. Les filières d'études existantes devraient être clairement reflétées.

L'information devrait comprendre :

- Cadre réglementaire légal pour le système d'enseignement supérieur ;
- Types d'établissements et de programmes d'enseignement supérieur ;
- Cadres nationaux et/ou infranationaux des certifications ;
- Types de diplômes délivrés, y compris les diplômes conjoints ;
- Supplément au diplôme ou documents similaires ;
- Types de qualifications d'accès et informations sur les conditions d'accès ;
- Parcours d'études pour chaque niveau ;
- Système(s) de crédit ;
- Système(s) national(aux) de classement ;
- Système d'assurance qualité ;
- Liste des établissements d'enseignement supérieur reconnus ;
- Liste des programmes agréés, le cas échéant ;
- Enseignement transnational et liste des établissements.

Les informations fournies devraient être systématiquement décrites et mises à jour. Elles devraient être accessibles à partir d'une source d'information unique ou via un point d'entrée

unique afin d'en assurer une utilisation optimale. Il est recommandé d'inclure des informations sur le système éducatif et les qualifications antérieures.

4. Autres considérations importantes

Les centres ENIC/NARIC devraient suivre les recommandations internationales en matière de meilleures pratiques pour rendre leur contenu en ligne plus accessible à des publics ciblés, y compris un plus large éventail de personnes handicapées.

Les nouvelles solutions technologiques améliorent la qualité et l'efficacité de leurs services. Certaines des meilleures pratiques d'utilisation des nouvelles technologies de l'information par certains centres nationaux d'information sont décrites ci-dessous. Pour les candidats qui demandent une évaluation des qualifications :

- Un système de demande électronique en ligne pour demander une évaluation ;
- Un système de paiement électronique pour les services (si des frais s'appliquent) ;
- Obtenir des informations sur les qualifications déjà évaluées et placées dans leur système éducatif respectif, le cas échéant.

Pour la communauté des évaluateurs de titres de compétences et autres experts en matière de reconnaissance qui participent à l'évaluation et à la reconnaissance des qualifications à l'échelle nationale :

- Liste de diffusion électronique (listserv) ou forums en ligne pour permettre l'échange d'informations ;
- Section protégée par mot de passe du site Web national, donnant accès à des outils et à des ressources supplémentaires pour soutenir la communauté ; l'élaboration et la prestation de la formation en ligne.

Soutenir les processus internes efficaces des centres ENIC/NARIC :

- *des systèmes internes pour numériser, stocker, traiter et archiver les documents des demandeurs dans un format respectant la législation nationale ;*
- *pour compiler et consulter la liste des décisions d'évaluation des qualifications déjà traitées par le centre national, ce qui permet d'assurer l'uniformité des décisions pour les nouvelles demandes présentées ;*
- *un système interne de gestion des relations avec la clientèle (GRC) pour assurer le suivi et répondre aux demandes de renseignements des demandeurs, des intervenants et du grand public. Le système de GRC pourrait être utilisé pour faire le suivi de la satisfaction générale des demandeurs et des commentaires sur l'amélioration du service pour les futurs demandeurs.*

Avec l'impact croissant de l'économie sociale, les centres ENIC/NARIC peuvent également adopter l'utilisation des plateformes de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) comme outils supplémentaires pour la diffusion et l'échange d'informations dans des forums publics et/ou privés. Les centres ENIC/NARIC peuvent également créer leur propre solution de réseautage social et donner accès à des experts nationaux spécifiques.

Certains centres ENIC/NARIC peuvent également être tenus de se conformer à des lois qui exigent le consentement explicite de leurs utilisateurs pour stocker, récupérer ou partager des renseignements personnels avec d'autres parties et/ou sur un appareil électronique.

En outre, les progrès des technologies de l'information à un rythme de plus en plus rapide et l'élargissement de la connectivité Internet permettent aux centres ENIC/NARIC d'innover dans la diffusion de l'information, la collecte de données, leur traitement et leur stockage.