

**Examen sommaire de la qualité selon la LAU**

**Guide d'évaluation externe**

Recommandations à l'intention des experts

## Table des matières

1	Introduction .....	2
2	Buts de l'évaluation externe .....	2
3	Déroulement d'une procédure d'examen sommaire de la qualité .....	2
4	Domaines évalués par les experts.....	3
5	Le groupe d'experts .....	4
5.1	Constitution du groupe d'experts .....	4
5.2	Tâches des membres et du responsable du groupe d'experts .....	5
6	Soutien de l'OAQ .....	5
7	Visite sur place.....	6
7.1	Préparation de la visite sur place.....	6
7.2	Séance de préparation des experts.....	6
7.3	Déroulement de la visite sur place.....	7
7.4	Préparation du rapport / compte rendu oral .....	8
8	Le rapport des experts.....	9
8.1	Organisation du rapport.....	9
8.2	Rédaction du rapport.....	10
8.3	Prise de position de l'université .....	10
8.4	Rédaction définitive du rapport .....	10
8.5	Forme recommandée pour le rapport des experts.....	11
9	Rapport final.....	11

## **1 Introduction**

Se référant à la loi fédérale sur l'aide aux universités (LAU) du 8 octobre 1999, le Département de l'intérieur a édicté par voie de décret des "Directives relatives à la procédure de reconnaissance du droit aux subventions selon la loi fédérale sur l'aide aux universités (LAU)", qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2003. Conformément à l'article 6 de ces directives, l'Office fédéral pour la formation et la science (OFES) "...examine tous les quatre ans par examen sommaire si les bénéficiaires des subventions remplissent les conditions de l'art. 11 al. 3 de la LAU.". Selon l'art. 11 al. 3 lit. a de la LAU, pour que des aides financières puissent leur être allouées, les universités ou les institutions "fournissent des prestations d'un haut niveau de qualité, contrôlées par l'organe d'assurance qualité et reconnues par la conférence universitaire suisse".

L'OAQ a reçu comme mandat de l'OFES d'établir le concept d'examen sommaire destiné aux universités ou institutions universitaires publiques déjà établies. Le contrôle de la qualité doit, en général, revêtir un caractère sommaire et, selon les instructions de l'OFES, se concentrer principalement sur les systèmes d'assurance qualité des universités. La procédure suisse d'examen sommaire de la qualité comporte deux phases: une évaluation interne effectuée par l'université, suivie par une évaluation externe, réalisée au travers d'une visite sur place par un groupe d'experts. Les modalités de l'examen sommaire de la qualité sont décrites de façon plus détaillée dans les documents rédigés à ce propos par l'OAQ (cf. Concept; Instructions; Informations complémentaires pour l'auto-évaluation).

## **2 Buts de l'évaluation externe**

Après lecture du rapport d'auto-évaluation, la visite sur place doit permettre aux experts de se rendre compte concrètement de la façon dont l'université procède pour assurer et améliorer la qualité de ses prestations. Grâce aux discussions organisées avec différents représentants de l'université, les experts peuvent approfondir certains aspects, tenir compte de ses particularités et du contexte dans lequel elle fonctionne.

Lors de la visite, les experts identifient les forces et faiblesses de l'université en matière de gestion de la qualité, émettent des recommandations pour l'améliorer et, éventuellement, proposent des adaptations contraignantes.

Afin de donner une image aussi objective que possible des différentes pratiques d'assurance qualité mises en place dans les universités suisses, il est envisagé que chaque expert visite plusieurs universités, réunies en fonction de leur appartenance linguistique et / ou de leur taille. Ce regroupement des institutions est effectué dans le but de procurer une vue d'ensemble comparable des différents systèmes d'assurance qualité et d'éviter une trop grande hétérogénéité entre les rapports d'évaluation externe rendus par les experts.

## **3 Déroulement d'une procédure d'examen sommaire de la qualité**

Après remise des rapports d'auto-évaluation à l'OAQ, ce dernier fait parvenir, environ un mois avant la visite sur place, les rapports d'auto-évaluation aux experts concernés. Sur la base de ces documents, les experts se préparent aux visites qu'ils vont mener in situ.

Suite à la visite sur place, le responsable du groupe d'experts a la tâche de rédiger un rapport d'évaluation externe et de le soumettre à l'approbation des autres membres du

groupe. Au plus tard six semaines après la visite sur place, le groupe d'experts adresse à l'institution le rapport la concernant. Au cours des deux semaines suivantes, l'université a la possibilité de prendre position sur le contenu du rapport d'évaluation externe. Tenant compte ou non des remarques formulées par l'institution, le groupe d'experts rend son rapport définitif au plus tard dix semaines après la visite sur place. Sur la base du rapport d'auto-évaluation et d'évaluation externe, l'OAQ rédige un rapport final à l'intention de l'OFES.

#### **4 Domaines évalués par les experts**

Lors de la lecture du rapport d'auto-évaluation, les experts prennent connaissance des caractéristiques de l'université en matière d'assurance qualité. L'examen sommaire de la qualité étant mené pour la première fois en Suisse et les universités présentant dans le domaine de l'assurance qualité des degrés d'avancement fort différents, seules des exigences d'ordre général ont pour l'heure été formulées.

Ces exigences de base sont les suivantes:

1. Le système d'assurance qualité d'une université / d'une institution universitaire doit avoir pour objectif aussi bien le contrôle de la qualité que le développement de cette dernière.
2. L'assurance qualité doit être intégrée à la stratégie globale de l'université / de l'institution universitaire, couvrir toutes les sous-unités de l'institution et être systématiquement appliquée.
3. Les résultats d'évaluations internes et externes, ainsi que ceux provenant d'autres mesures d'assurance qualité doivent être utilisés afin d'améliorer continuellement la qualité de l'enseignement et de la recherche.
4. Des experts externes doivent périodiquement évaluer l'efficacité des mesures utilisées pour assurer la qualité (exigence de base atteinte au moyen des examens sommaires de la qualité par l'OAQ).

Afin de rendre compte de ces aspects, il a été demandé aux universités de consigner dans l'auto-évaluation les informations suivantes et de mettre en exergue leur influence sur la qualité de l'enseignement et de la recherche:

- Organisation et mesures du système interne d'assurance qualité
- Données relatives à la qualité de l'enseignement et de la recherche régulièrement récoltées et leur utilisation
- Informations touchant la qualité de l'enseignement et de la recherche (soutien de la relève, nominations, assistance offerte aux étudiants, mesures en matière d'égalité, politique de formation continue du personnel, service de didactique universitaire, commissions de recherche, etc.)
- Intégration du système d'assurance qualité à la stratégie globale de l'institution
- Participation des différents groupes concernés (par exemple des étudiants) aux mesures d'assurance qualité
- Application des recommandations d'amélioration de la qualité formulées lors d'évaluations internes ou externes

- Bases de données quantitatives sur l'université, ses facultés / départements et ses programmes d'études (données de base à l'intention de l'OFS et éventuelles statistiques internes, par exemple, statistiques des nouveaux étudiants, durée des études par faculté, taux de réussite / d'abandon par faculté, taux d'encadrement par faculté, résultats d'éventuelles enquêtes menées auprès de diplômés)
- Résultats tirés d'accréditations, de contrôles de la qualité et d'évaluations menées au niveau de l'enseignement et de la recherche (exigé seulement à partir de 2007 / 2008)

Lors de la visite sur place, les experts vérifient les éléments rapportés dans l'auto-évaluation et s'assurent de leur adéquation avec les exigences de base énumérées plus haut. Par ailleurs, les experts ont la possibilité d'approfondir certains points et, si cela leur semble opportun, d'examiner des aspects supplémentaires.

## **5 Le groupe d'experts**

### **5.1 Constitution du groupe d'experts**

Le team international d'experts indépendants en charge de l'évaluation externe d'un groupe d'universités est formé par l'OAQ. Les universités sont consultées au sujet de sa composition et peuvent faire valoir des raisons majeures de refuser l'un ou l'autre des membres choisis par l'OAQ. Le groupe d'experts compte trois à quatre membres, sélectionnés en fonction de leur expérience spécifique en matière de direction universitaire, d'assurance qualité et d'activité académique. Les experts sont rémunérés conformément au barème des taxes arrêté par l'OAQ.

La visite est menée dans la langue officielle de chaque université et / ou en anglais; il est possible d'effectuer les entretiens en utilisant plusieurs langues. Les groupes d'experts sont formés de façon à pouvoir satisfaire cet aspect.

Au sein du groupe, l'une des personnes, disposant si possible d'une expérience approfondie en matière de procédures d'évaluation de systèmes d'assurance qualité, est désignée comme responsable du groupe. Le responsable du groupe est chargé de la coordination des activités des experts et endosse la responsabilité de la rédaction du rapport d'évaluation externe.

Les experts partagent la responsabilité de la vérification concrète des exigences de base formulées à l'égard des systèmes d'assurance qualité. Au sein du groupe, il est tenu compte des compétences respectives des membres, afin de pouvoir évaluer au mieux les différents aspects. Il importe que chacun des membres puisse émettre des opinions dans son domaine de prédilection, sans perdre de vue que, à la fin de l'évaluation externe, le rapport des experts sera le fruit d'un effort commun, établissant une analyse globale des pratiques d'assurance qualité mises en œuvre dans chacun des établissements visités.

## 5.2 Tâches des membres et du responsable du groupe d'experts

Des contrats sont conclus avec les experts externes pour régler les mandats de droit privé qui leur sont confiés et définir les prestations que l'OAQ s'attend à les voir effectuer.

Les devoirs suivants incombent aux experts:

- lecture des documents suivants, rédigés par l'OAQ au sujet des examens sommaires de la qualité: Concept; Instructions; Informations complémentaires pour l'auto-évaluation
- procéder à une lecture approfondie et critique du rapport d'auto-évaluation, afin de préparer de façon optimale la visite sur les lieux
- effectuer, selon la taille de l'université, un jour et demi à deux jours de visite sur place, afin d'apprécier les mesures prises pour assurer la qualité des prestations délivrées
- à la fin de la visite, présenter oralement des suggestions et des conseils au sujet de l'assurance qualité et des recommandations pour améliorer la qualité dans le domaine de l'enseignement et de la recherche
- contribuer à la rédaction du rapport d'évaluation externe, placé sous la responsabilité du chef du groupe (voir point 8). Le contenu du rapport doit se fonder sur les faits relevés par les experts lors de leur visite et doit être rédigé de façon constructive. Par conséquent, le rapport d'évaluation externe doit aussi mettre en évidence les forces et faiblesses de l'institution, ainsi que les recommandations d'amélioration formulées par les experts lors de la visite. Le rapport doit en outre contenir dans ses conclusions une appréciation sur le système d'assurance qualité en place et, si nécessaire, formuler des adaptations à caractère contraignant.

## 6 Soutien de l'OAQ

L'OAQ assure la continuité des procédures d'auto-évaluation et d'évaluation externe.

Si cela s'avérait nécessaire, il reviendrait à l'OAQ de faire traduire en anglais le rapport d'auto-évaluation, ainsi que certains documents annexes remis par l'université.

Dans le cadre de la visite sur place, au moins un collaborateur de l'OAQ accompagne le groupe d'experts et s'assure que l'évaluation externe se déroule dans des conditions comparables à celles qui sont offertes lors d'autres visites in situ.

Au moment de la rédaction du rapport d'évaluation externe, une aide administrative peut être apportée par l'OAQ, par exemple pour la mise en forme finale du document. Si cela devait s'avérer nécessaire, il reviendrait à l'OAQ d'organiser la traduction du rapport.

## 7 Visite sur place

### 7.1 Préparation de la visite sur place

Dans un premier temps, les experts analysent le rapport d'auto-évaluation rédigé par l'université, ainsi que tous les documents annexés. Avant la visite est organisée une séance de préparation (voir point 7.2), au cours de laquelle les experts ont la possibilité d'échanger leurs premières impressions et de discuter le programme définitif de la visite. Sur la base de ces informations, les points forts des entretiens qui seront menés lors de la visite sur place pourront être fixés préalablement.

Afin de préparer la visite sur place, les experts reçoivent de l'OAQ les documents suivants :

Echéance	Documents remis aux experts
<b>Deux mois avant</b> la visite sur place:	Dossier comprenant le Concept, les Instructions et les Informations complémentaires transmis aux universités dans le cadre de l'examen sommaire de la qualité selon la LAU; Guide d'évaluation externe. Recommandations à l'intention des experts. Contrat de mandat; formulaire comportant les données personnelles des experts. Liste des noms et adresses des membres du groupe d'experts.
<b>Quatre semaines avant</b> la visite sur place:	Rapport d'auto-évaluation remis par l'université. Autres annexes importantes remises par l'université.
<b>Deux semaines avant</b> la visite sur place:	Plan de déroulement de la visite sur place*.

\* Les changements éventuels souhaités (concernant les interlocuteurs rencontrés lors des entretiens individuels, certains compléments désirés, etc.) doivent être communiqués par les experts à l'OAQ dans les trois jours ouvrables, cela afin que ces demandes puissent être transmises dans les meilleurs délais à l'université.

**A noter:** toutes les questions des experts concernant le déroulement des entretiens, l'université à évaluer, etc. doivent être adressées à l'OAQ, qui assume la fonction de coordinateur.

### 7.2 Séance de préparation des experts

Une séance préparatoire est organisée par l'OAQ. Elle a lieu la veille de la visite sur place.

Déroulement possible de la séance préparatoire:

- Informations relatives au système universitaire suisse
- Présentation des méthodes de travail de l'OAQ

- Devoirs des experts
- Présentation du plan définitif concernant le déroulement de la visite
- Répartition des tâches entre les experts (détermination des questions à poser, du rôle spécifique de chacun lors de l'approfondissement de certains points spécifiques abordés lors des entretiens, etc.)

Suite à cette séance est organisé un repas à l'attention des seuls experts, au cours duquel ils ont la possibilité de poursuivre leurs discussions.

### **7.3 Déroulement de la visite sur place**

Au cours de la visite, il est prévu que les experts rencontrent les interlocuteurs suivants:

- Deux représentants de la direction de l'université
- Professeurs, corps intermédiaire, étudiants (chaque groupe étant représenté par au moins deux personnes)
- Deux représentants parmi les responsables d'unités (p. ex. service d'évaluation)
- Trois personnes individuelles (p. ex. personne chargée du curriculum, de l'égalité).

En fonction du nombre de représentants de l'université que les experts rencontreront, la visite peut durer d'une journée et demie à deux jours. La durée de la visite inclut la présentation d'un compte rendu oral par le groupe d'experts, auquel sont invités tous les participants aux entretiens.

Au cours de la visite sur place, les experts sont accompagnés et assistés par au moins un collaborateur de l'OAQ.

Exemple de déroulement d'une visite sur place:

Jour 1

08h30 – 08h45	Séance d'ouverture
08h45 – 10h15	Entretiens avec des représentants de la direction de l'université
10h15 – 10h30	Pause
10h30 – 12h00	Entretiens avec des responsables d'unités (p. ex. service d'évaluation)
12h00 – 13h30	Repas de midi
13h30 – 15h00	Entretiens avec des représentants des corps professoral, intermédiaire, étudiantin
15h00 – 15h15	Pause
15h15 – 16h45	Entretiens avec des personnes individuelles (p. ex. personne chargée du curriculum)
16h45 – 17h00	Pause
17h00 – 17h30	Si nécessaire, deuxième séance avec des représentants de la direction de l'université
17h30 – 19h30	Séance entre les experts: préparation du compte rendu oral
20h00	Repas entre les experts

Jour 2

08h30 – 10h00	Finalisation du compte rendu oral
10h00 – 12h00	Séance de débriefing: présentation du compte rendu oral aux responsables de la haute école

Si nécessaire, en plus des séances réunissant plusieurs intervenants, des entretiens individuels sont organisés.

#### **7.4 Préparation du rapport / compte rendu oral**

A la fin de la visite, les experts se réunissent, afin d'échanger leurs expériences et de préparer le compte rendu oral. Pour ce faire, il faut compter environ deux heures de travail. Dans ce contexte, il peut être utile que les experts aient établi un bref protocole des observations relevées au cours des entretiens.

La présentation du compte rendu oral, qui consiste en une séance de débriefing, marque la fin de la visite sur place; il s'agit d'une forme préalable et orale du rapport des experts. Il revient au responsable du groupe d'experts de présenter le compte rendu oral. L'objectif de cette présentation est de donner aux membres de la direction de l'université, ainsi qu'aux personnes directement impliquées dans les mesures d'assurance qualité un premier feedback des experts au sujet de leurs impressions et de leurs recommandations concernant la gestion de la qualité au sein de l'université. Les experts sont priés d'observer, entre autres, les éléments suivants:

- Attitude de base positive et constructive
- Concentration sur les points principaux et non sur les détails
- Analyse des forces et faiblesses principales
- Mise en avant d'idées et de solutions innovatrices
- Mise en évidence de possibilités de développement
- Présentation d'alternatives afin de résoudre des problèmes spécifiques
- Formulation de recommandations, voire d'éventuelles améliorations contraignantes si cela est nécessaire
- Insister sur le fait qu'il s'agit d'un compte rendu préalable au rapport

Suite à la présentation orale, l'université évaluée a la possibilité de discuter ce premier compte rendu et, si tel devait être le cas, de corriger certaines considérations erronées des experts. Les éléments présentés lors du compte rendu oral constituent la base du rapport d'évaluation externe. Pour faciliter la rédaction de ce dernier, il peut donc s'avérer utile de prendre des notes lors de cette séance de débriefing. Si nécessaire, un collaborateur de l'OAQ qui accompagne le groupe d'experts peut être chargé de rédiger le procès-verbal.

A la fin de la visite, la majeure partie du rapport d'évaluation externe devrait déjà être constituée, de façon à ce que le travail de rédaction qui incombe au responsable du groupe d'experts puisse largement s'y appuyer.

## **8 Le rapport des experts**

### **8.1 Organisation du rapport**

Le responsable du groupe d'experts répond de la rédaction du rapport. Une fois cette tâche achevée, il adresse une première version des documents à l'OAQ.

Par la suite, le responsable du groupe fait parvenir le rapport à chacun des experts, pour qu'ils y apportent les modifications nécessaires. Le rapport doit être approuvé par la majorité des experts; d'éventuels avis minoritaires représentatifs d'autres opinions sont possibles – le responsable du groupe est chargé de les communiquer de façon adéquate. Cependant, d'un point de vue idéal, le rapport devrait être le fruit d'un consensus. L'élaboration du rapport dans une forme provisoire doit avoir lieu au cours des six semaines suivant la visite.

## **8.2 Rédaction du rapport**

Lors de la rédaction du rapport, les experts peuvent se servir des documents suivants:

- Rapport d'auto-évaluation de l'université
- Procès-verbaux pris lors de la visite sur place par un collaborateur de l'OAQ
- Le cas échéant, notes prises par les experts au cours de la visite sur place
- Procès-verbal du compte-rendu oral

## **8.3 Prise de position de l'université**

L'université a la possibilité de prendre position en ce qui concerne les aspects factuels contenus dans la version provisoire du rapport. Au plus tard six semaines après la visite, le responsable du groupe d'experts lui fait parvenir le rapport. Chaque université dispose de deux semaines pour faire part de ses considérations en la matière.

## **8.4 Rédaction définitive du rapport**

Au plus tard dix semaines après la visite, le groupe d'experts fait parvenir son rapport définitif à l'OAQ, les éventuelles prises de position de l'université y ayant été incorporées ou non, en fonction des décisions des experts. La coordination de ce travail est placée sous la responsabilité du chef du groupe.

Il va de soi que le nombre de pages que totalise le rapport n'est pas déterminant, mais qu'il faut avant tout que son contenu soit de qualité et que l'analyse soit effectuée en profondeur. Le rapport devrait contenir tout au plus 20 à 30 pages et se concentrer sur les aspects essentiels de la gestion de la qualité et de son influence sur l'enseignement et la recherche. Il est demandé aux experts de formuler des suggestions et recommandations concrètes d'amélioration de la qualité. Les particularités et les points forts de l'université analysée doivent aussi être mentionnés. Si le rapport remis par les experts à l'OAQ ne devait pas correspondre aux attentes de forme et de fond posées à ce propos, l'OAQ se réserve le droit d'exiger du groupe d'experts, respectivement de la part du responsable du groupe, les améliorations nécessaires.

## **8.5 Forme recommandée pour le rapport des experts**

Page de titre

Présentation de l'université évaluée (1 page)

Appréciation du rapport d'auto-évaluation (1 page)

Description de la visite sur place (2 pages)

- Résumé du déroulement
- Organisation de la visite
- Coopération de l'université à évaluer
- Problèmes
- etc.

Partie principale (env. 15 à 25 pages)

- Sous une forme rédigée, impression générale quant aux répercussions de la gestion de la qualité sur l'enseignement et la recherche
- Appréciation formelle eu égard aux exigences de base
- Profil des forces et faiblesses de l'université évaluée; particularités
- Recommandations afin d'améliorer la qualité
- Eventuellement, mention d'adaptations contraignantes

## **9 Rapport final**

Conformément à l'art. 6 al. 3 des directives du DFI relatives à la procédure de reconnaissance du droit aux subventions selon la LAU, l'OAQ établit un rapport à l'intention du Département de l'Intérieur. Le rapport final se fonde sur l'auto-évaluation faite par l'université, le rapport des experts et sur une éventuelle prise de position de l'université. Il contient une représentation descriptive et une évaluation analytique du système d'assurance qualité examiné (forces et faiblesses).

Les résultats des examens de la qualité sont publiés sous une forme résumée et en tenant compte des dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1).