



organe d'accréditation et d'assurance qualité
des hautes écoles suisses

Evaluation des filières de formation continue des hautes écoles spécialisées

Déroulement de la procédure et guide d'auto-évaluation

Recommandations à l'intention des hautes écoles

Juin 2011

organ für akkreditierung und qualitätssicherung
der schweizerischen hochschulen

organo di accreditamento e di garanzia della
qualità delle istituzioni universitarie svizzere

Contenu

Annexes :	2
1 Procédure d'évaluation	4
1.1 Première étape: auto-évaluation	4
1.2 Deuxième étape: évaluation externe	5
1.3 Troisième étape: rapport de synthèse de l'OAQ et approbation des résultats par le conseil scientifique de l'OAQ pour les HES	5
2 L'auto-évaluation	6
2.1 Principaux buts de l'auto-évaluation	6
2.2 Processus d'auto-évaluation	6
2.2.1 Responsabilité	6
2.2.2 Communication	7
2.2.3 Méthode	7
2.2.4 Calendrier	7
2.3 Domaines d'examen et standards de qualité	8
2.4 Rapport d'auto-évaluation	8
2.4.1 Délai	9
2.4.2 Nombre de pages	9
2.4.3 Format	9
3 Sélection du groupe d'experts	10
3.1 Sélection du groupe d'experts et attribution du mandat	10
3.2 Critères pour le choix des experts	11

Annexes :

1. Description schématique de la procédure d'évaluation (HES)
2. Programme de visite sur place (exemple)

Introduction

La procédure d'évaluation de l'Organe d'accréditation et d'assurance qualité des hautes écoles suisses (OAQ) se fonde sur les meilleures pratiques internationales en la matière. Elle comprend une évaluation interne par la filière de formation continue évaluée (auto-évaluation)¹, suivie d'une évaluation externe par un groupe d'experts indépendants². Ces deux étapes donnent lieu à un examen de domaines prédéfinis basé sur des standards de qualité³. Des réunions avec l'OAQ sont prévues au cours des évaluations interne et externe. Elles ont pour fonction de clarifier les buts et les modalités de ces procédures ainsi que d'identifier d'éventuels besoins d'assistance technique par l'OAQ.

Une procédure d'évaluation devrait constituer une plus-value pour l'unité évaluée. Il est d'ailleurs généralement admis que la phase d'auto-évaluation joue un rôle fondamental dans le développement de la qualité.

Le présent document décrit la procédure d'évaluation de l'OAQ (chapitre 1) et fait office de guide pour l'auto-évaluation et l'élaboration du rapport par l'unité évaluée (chapitre 2). Ces recommandations découlent des « Directives du DFE⁴ pour l'accréditation des hautes écoles spécialisées et de leurs filières d'études du 4 mai 2007 »⁵. Il est à considérer en regard du Règlement de l'OAQ pour l'évaluation des filières de formation continue des hautes écoles spécialisées.

Des informations complémentaires concernant la dimension éthique des processus d'évaluation sont en outre mises à disposition par la Société suisse d'évaluation (SEVAL)⁶.

¹ Dans ce document, le terme de "filière de formation continue" sera compris sous le terme d' « unité ».

² Pour des raisons de commodité et d'efficacité, ce document est rédigé selon les règles d'usage de la langue française. Il va de soi que la forme masculine s'adresse de fait toujours aux femmes et aux hommes.

³ En l'absence de standards de qualité spécifiques pour les filières de formation continue, l'OAQ utilise pour les évaluations les « normes de qualité » édictées par le DFE pour l'accréditation des HES et de leurs filières d'études, définies dans les Directives du DFE du 4 mai 2007.

⁴ DFE: Département fédéral de l'Economie.

⁵ Ci-après: Directives du DFE.

⁶ <http://www.seval.ch/fr/standards/index.cfm>

1 Procédure d'évaluation

La procédure d'évaluation des filières de formation continue des hautes écoles spécialisées (HES) par l'OAQ est compatible avec les standards internationaux⁷.

Elle se déroule en trois étapes, sur une période de 8 à 10 mois (annexe 1):

Première étape: auto-évaluation de l'unité évaluée.

Deuxième étape: évaluation externe: examen de la conformité des standards de qualité, effectué sur place par un groupe indépendant d'experts.

Troisième étape: rapport de synthèse de l'OAQ et approbation des résultats par le Conseil scientifique de l'OAQ pour les HES⁸.

1.1 Première étape: auto-évaluation

Rapport d'auto-évaluation

La phase d'auto-évaluation dure en règle générale de trois à quatre mois. Durant cette phase, l'unité évaluée rédige son rapport d'auto-évaluation. Des informations plus détaillées concernant la rédaction de ce rapport se trouvent au chapitre 2 du présent document.

Constitution du groupe d'experts

C'est également durant cette première phase que l'OAQ sélectionne le groupe d'experts. L'unité évaluée peut, en faisant valoir des arguments fondés, proposer le rejet de l'un ou l'autre des experts.

Le groupe d'experts compte en règle générale 3 à 5 membres. Le choix des experts est effectué par l'OAQ selon des critères compatibles avec les exigences internationales ainsi qu'avec les exigences formulées dans les Directives du DFE (voir chapitre 3).

⁷ «Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area» de l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), 2005.

⁸ Ci-après: Conseil scientifique.

1.2 Deuxième étape: évaluation externe

Visite sur place

Durant la visite, les experts mènent des entretiens avec des représentants de toutes les parties prenantes de l'unité évaluée. Un exemple de programme est présenté en annexe 3. Un collaborateur de l'OAQ disposant d'une voix consultative accompagne l'évaluation externe.

Rapport des experts et prise de position

Au terme de la visite, le groupe d'experts rédige un rapport qui se réfère aux domaines à examiner et aux standards de qualité. Il mentionne également les particularités et les points forts de l'unité évaluée, et, le cas échéant, des suggestions d'amélioration de la qualité. Au plus tard quatre semaines après la fin de la visite, le groupe d'experts envoie son rapport à l'OAQ, qui le transmet alors à l'unité évaluée.

Celle-ci a alors la possibilité de prendre position dans les deux semaines. Au plus tard huit semaines après la fin de sa visite, le groupe d'experts remet à l'OAQ son rapport définitif, adapté – ou non – en fonction de la prise de position de l'unité évaluée.

1.3 Troisième étape: rapport de synthèse de l'OAQ et approbation des résultats par le conseil scientifique de l'OAQ pour les HES

Rapport de synthèse de l'OAQ

Pour l'élaboration du rapport de synthèse, l'OAQ tient compte de l'auto-évaluation, du rapport d'experts et de la prise de position de l'unité évaluée. Ce rapport est ensuite transmis au conseil scientifique.

Approbation des résultats par le conseil scientifique de l'OAQ pour les HES

Le conseil scientifique entérine les résultats de la procédure.

Dans le cas où le conseil scientifique estime que l'unité évaluée remplit les standards de qualité :

- Il établit une confirmation d'évaluation attestant du résultat positif de la procédure d'évaluation ;
- L'OAQ octroie à l'unité évaluée le label de qualité « OAQ evaluated ».

2 L'auto-évaluation

2.1 Principaux buts de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation constitue la base sur laquelle repose le processus d'évaluation. Elle permet de rassembler toutes les informations nécessaires au déroulement de l'évaluation externe par des experts indépendants. Elle comporte néanmoins une fonction plus étendue puisqu'elle offre à l'unité évaluée l'occasion de mener une réflexion sur ses propres activités à l'aide de critères externes.

Les principaux buts de l'auto-évaluation sont les suivants:

- Fournir une base à la procédure d'évaluation, notamment par une évaluation formelle de chaque standard de qualité ;
- Effectuer un examen autocritique des prestations de l'unité évaluée en matière d'enseignement et de recherche ;
- Initier un processus d'amélioration de la qualité en instaurant une dynamique d'innovation (stratégie de développement).

L'auto-évaluation est un processus qui devrait impliquer un maximum de personnes ou d'instances concernées. Elle devrait être considérée comme un «learning process».

2.2 Processus d'auto-évaluation

Afin de ne pas constituer une surcharge pour l'unité évaluée, la phase d'auto-évaluation devrait être intégrée dans un concept global d'amélioration de la qualité. Une auto-évaluation bien organisée et efficace devrait permettre de lier les processus en cours dans les domaines de la gestion stratégique, de la gestion de la qualité et des enseignements, au processus de l'évaluation.

Le processus d'auto-évaluation doit être prospectif et bien structuré: l'unité évaluée obtiendra en conséquence un maximum de bénéfices proportionnellement aux efforts consentis. Les recommandations suivantes sont faites en vue de réaliser efficacement le processus d'auto-évaluation:

2.2.1 Responsabilité

Nommer un responsable ainsi qu'un groupe de pilotage pour gérer le processus d'auto-évaluation et garantir l'élaboration du rapport. Le responsable du groupe doit posséder les qualités requises pour assurer sa fonction. Il doit disposer des ressources nécessaires pour mener à bien ses tâches.

Le groupe de pilotage devrait comprendre cinq à sept membres. Ceux-ci devront représenter les différents groupes clés, qui seront consultés lors de la visite des experts. Il est en conséquence recommandé d'intégrer dans le groupe de pilotage: un représentant de la direction de l'unité évaluée, un représentant de l'administration, un représentant du corps

professoral, un représentant du corps intermédiaire, un représentant des étudiants et un expert en assurance qualité.

2.2.2 Communication

Le groupe de pilotage doit transmettre à toutes les parties les documents relatifs à l'auto-évaluation. Il doit par ailleurs s'assurer que les buts de l'auto-évaluation, ses modalités ainsi que son rôle dans la procédure sont compris et acceptés.

Toutes les parties doivent être informées et bénéficier de l'entière opportunité de participer au processus d'auto-évaluation. Une communication efficace avec les différents groupes et instances doit être maintenue tout au long du processus.

Une attention particulière doit être portée à la dimension représentative et pondérée des résultats.

2.2.3 Méthode

L'auto-évaluation devrait être effectuée dans un délai de trois à quatre mois. Dans cette perspective, il est recommandé d'établir un plan détaillé déterminant les thèmes clés, les responsabilités et participations ainsi que les délais.

Les étapes fondamentales du processus d'auto-évaluation doivent être accompagnées d'une collecte systématique et organisée de données qualitatives et quantitatives. Cette démarche permet d'effectuer une évaluation des domaines d'examen et des standards de qualité. Dans un premier temps, il est ainsi vivement conseillé de définir, par domaines d'examen, les principales sources d'information ainsi que les responsabilités relatives à la collecte et à l'analyse des données. Des sources variées (rapports d'audit, résultats d'évaluation, questionnaires, statistiques, etc.) peuvent être utilisées. Exploiter les informations à disposition peut constituer un gain de temps considérable.

2.2.4 Calendrier

L'OAQ recommande à l'unité évaluée d'établir un échéancier déterminant les principales étapes de l'auto-évaluation:

- Début de l'auto-évaluation ;
- Formation du groupe de pilotage ;
- Diffusion de l'information relative au déroulement de la procédure d'évaluation ;
- Fixation des responsabilités pour la collecte et l'analyse des données ;
- Début de la collecte et de l'analyse des données ;
- Fin de la collecte et de l'analyse des données de base ;
- Rédaction du rapport ;

- Fin et relecture du rapport ;
- Remise du rapport d'auto-évaluation à l'OAQ (au plus tard 4 semaines avant l'évaluation externe).

Il faut également noter que trois réunions devront être planifiées avec l'OAQ au début, au milieu et à la fin de l'auto-évaluation. La première séance est l'ouverture officielle de la procédure. Elle a pour but d'informer l'unité évaluée sur la procédure d'évaluation et de transmettre les instruments élaborés de l'OAQ en vue de l'auto-évaluation; la seconde séance devrait permettre de régler d'éventuels problèmes apparus au cours du processus. La troisième séance sert finalement de préparation à la phase d'évaluation externe en abordant toutes les questions relatives à la visite sur place.

2.3 Domaines d'examen et standards de qualité

Les filières de formation continue sont évaluées à la lumière des standards de qualité arrêtés par les Directives du DFE⁹ pour l'accréditation des hautes écoles spécialisées et de leurs filières d'études du 4 mai 2007¹⁰. Les standards de qualité portent sur les objectifs du programme de formation continue évalué, sur sa stratégie, sur l'infrastructure et l'organisation, sur les processus et développements de l'enseignement et de la recherche. Afin d'aider l'unité évaluée à recueillir l'information nécessaire à l'évaluation des standards de qualité, l'OAQ a adjoint à chaque standard de qualité des questions renvoyant à des points de référence¹¹.

Dans une perspective de développement de la qualité, l'unité évaluée peut demander que des domaines et des thèmes spécifiques soient également examinés.

2.4 Rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation constitue la base informative que les experts vont vérifier et approfondir au cours de leur visite sur place. Celle-ci doit permettre aux experts de formuler un jugement sur la réalisation des normes de qualité par domaine d'examen. Toutes les opinions des personnes consultées doivent être reflétées dans ce document. Le processus d'auto-évaluation devrait en effet toujours impliquer le maximum de personnes concernées et ne jamais exclure une partie de l'institution ou de la filière évaluée.

Le rapport d'auto-évaluation est à la fois un document descriptif et analytique; ces deux dimensions doivent cependant pouvoir être clairement distinguées et identifiées. Il doit représenter une vision globale et critique du programme de formation continue évalué. Sa perspective générale devrait être constructive.

⁹ Département Fédéral de l'Economie.

¹⁰ Voir annexe B1 des Directives: Normes de qualité s'appliquant aux filières d'études. L'OAQ ne fait, dans ce contexte, aucune différence entre le terme « standards de qualité » et « normes de qualité ».

¹¹ Document publié sous: http://www.oaq.ch/pub/fr/documents/QStandards_FH_Studiengaenge_FR.pdf.

Un rapport d'auto-évaluation fiable, représentatif, cohérent et clair facilitera le processus d'évaluation externe. À ce sujet, l'OAQ se réserve le droit de demander certaines modifications au cas où ce document ne satisferait pas à ces exigences.

2.4.1 Délai

Le rapport d'auto-évaluation doit parvenir à l'OAQ au plus tard 4 semaines avant la date prévue pour la visite sur place. L'auto-évaluation doit en principe être effectuée dans les trois à quatre mois à compter de l'ouverture de la procédure d'évaluation.

2.4.2 Nombre de pages

Maximum 50 pages (texte principal) plus les annexes.

2.4.3 Format

Couverture

Sur la couverture doivent figurer le titre du document (rapport d'auto-évaluation), le nom de la filière de formation continue évaluée, ainsi que la date de remise du rapport.

Fiche introductive

Feuille avec signature du directeur du programme de formation continue évalué attestant la validité du rapport.

Préface

Le rapport d'auto-évaluation doit débuter par une brève introduction rédigée par le responsable de l'auto-évaluation. Il précisera les méthodes employées au cours du processus ainsi que le profit escompté pour les groupes et instances concernés.

Liste des membres du comité de pilotage

La liste doit indiquer les responsabilités de ces membres. Les experts pourront de la sorte directement s'adresser aux personnes concernées.

Table des matières

Le rapport d'auto-évaluation doit contenir une table des matières.

Domaines d'examen et standards de qualité

Le rapport d'auto-évaluation fournit - sous forme rédigée - des réponses descriptives aux questions se rapportant à des normes de qualité, de même qu'une analyse en fonction des points de référence. L'unité évaluée doit par ailleurs faire connaître son opinion dûment argumentée en ce qui concerne la réalisation des standards de qualité par domaine d'examen. Il est possible que des standards de qualité ne soient exceptionnellement pas mesurables dans le cas particulier de l'unité évaluée. De tels cas de figure sont à signaler et à expliquer dans le rapport.

Pour chaque domaine d'examen, l'unité évaluée doit en conclusion présenter une synthèse de ses forces, faiblesses et perspectives. Des propositions concrètes d'amélioration peuvent être formulées par domaine d'examen.

Glossaire

Afin de faciliter la lecture du rapport, il est demandé de fournir un glossaire des termes et abréviations. Ce document doit figurer après l'analyse des domaines d'examen.

Annexes au rapport d'auto-évaluation

- Liste des personnes et groupes interrogés (y compris le temps consacré à chacun d'eux) ;
- Liste des documents consultés et méthodes utilisées ;
- Documents divers susceptibles d'illustrer le contenu du rapport.

Les annexes devraient être accompagnées d'une liste récapitulative. Dans certains cas, de plus amples descriptions peuvent être fournies sous forme d'annexes. Des tableaux ou des données statistiques peuvent être exceptionnellement introduits dans le texte principal. Les documents requis par questions et points de référence sont utilisés par les experts en vue de se préparer à l'évaluation externe.

3 Sélection du groupe d'experts

3.1 Sélection du groupe d'experts et attribution du mandat

La sélection des experts par l'OAQ est basée sur les Directives du DFE pour l'accréditation des hautes écoles spécialisées et de leurs filières d'études du 4 mai 2007,

- en compatibilité avec les «European Standards and Guidelines for External Quality Assurance» adoptés par les Ministres de l'éducation (Bergen, 2005),
- en ligne avec les «Principles for the Selection of Experts» de l'ECA¹² (Dublin, 2005),
- puis est confirmée par le conseil scientifique de l'OAQ pour les HES.

La sélection débute dès l'ouverture de la procédure.

L'OAQ sélectionne les membres du groupe d'experts.

Des contrats de droit privé 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. Le contrat contient une clause de confidentialité. Les informations concernant l'unité évaluée doivent être traitées avec la discrétion requise.

¹² ECA: European Consortium for Accreditation (www.eacaconsortium.net).

Les membres du groupe sont informés par l'OAQ de manière adéquate sur le contexte de la procédure (législation nationale, spécificités des HES, directives, procédure, standards de qualité).

3.2 Critères pour le choix des experts

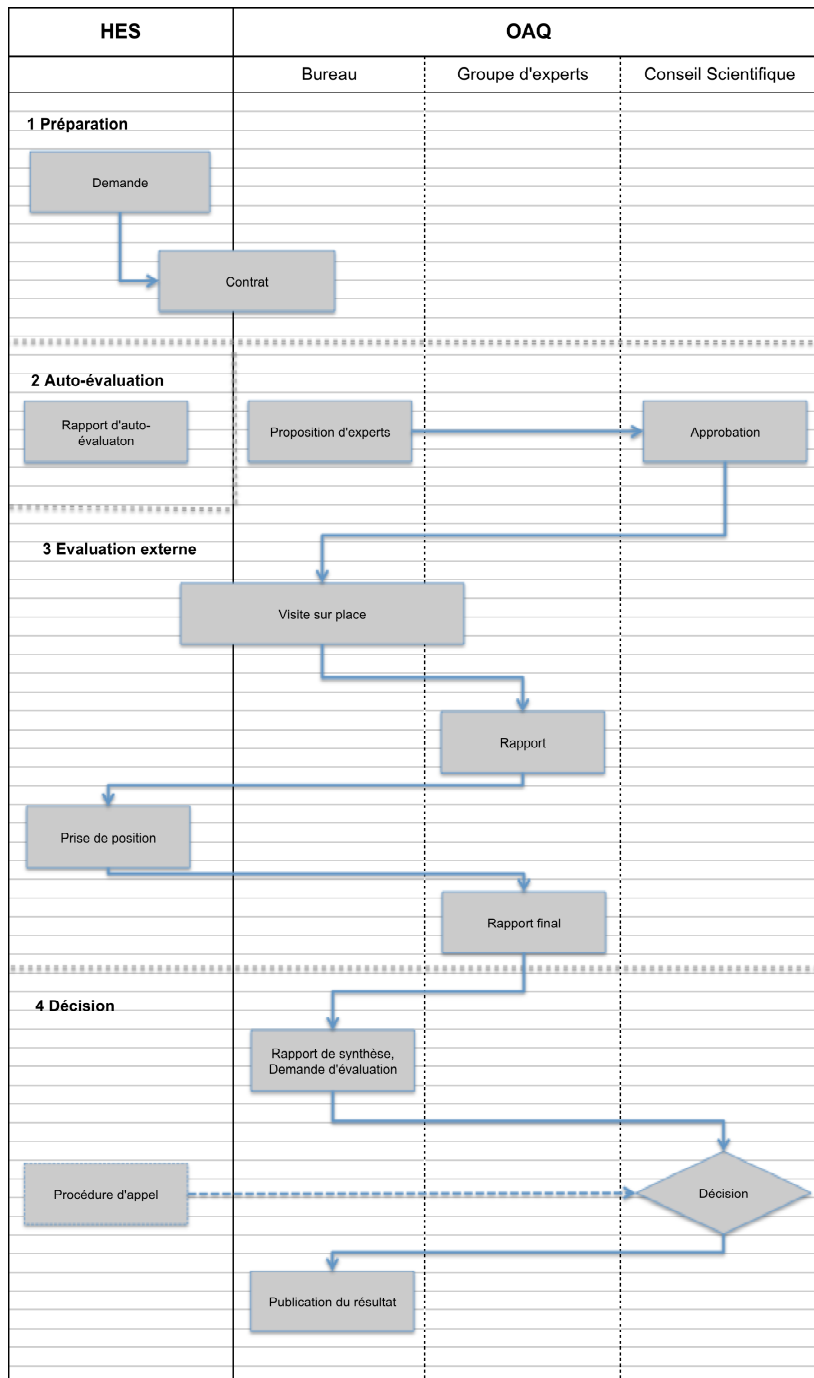
Le groupe d'experts se compose de 3 à 5 membres selon les critères suivants:

- Les experts doivent être indépendants et pouvoir juger sans parti pris ;
- La majorité des experts disposent de bonnes connaissances du système suisse d'éducation, en particulier des HES ;
- La majorité des experts disposent de bonnes connaissances de la langue d'enseignement du programme de formation continue évalué ;
- En règle générale, un ou deux experts exercent leur activité professionnelle à l'étranger ;
- Dans le groupe, l'équilibre homme-femme devrait être respecté.
- Représentant du marché du travail (actif professionnellement dans le domaine évalué).

Le groupe d'expert devrait intégrer les expertises suivantes:

- Expérience en procédures d'accréditation/évaluation dans le domaine de l'éducation supérieure ;
- Qualifications appropriées et renommée scientifique et/ou professionnelle dans le domaine évalué ;
- Expérience didactique attestée (peer) ;
- Expertise dans le développement, la conception et l'évaluation de filières de formation dans le domaine de l'éducation supérieure ;

Annexe 1: Description schématique d'une procédure d'évaluation (HES)



Annexe 2: Programme de visite sur place (exemple)

Premier jour

08.00 – 08.15	Séance d'ouverture
08.15 – 09.15	Direction
09.15 – 10.15	Responsable(s) du programme de formation continue
10.15 – 10.30	Pause
10.30 – 11.30	Etudiants et Alumni
11.30 – 12.30	Etudes des travaux des étudiants
12.30 – 13.45	Repas de midi
13.45 – 14.45	Corps enseignant
14.45 – 15.30	Corps intermédiaire et personnel administratif et technique
15.30 – 16.15	Visite des infrastructures
16.15 – 16.30	Pause
16.30 – 17.30	Employeurs et partenaires
17.30 – 18.45	Discussion entre experts

Deuxième jour

08.00 – 08.45	Séance facultative selon le choix des experts (Questions ouvertes)
08.45 – 11.30	Préparation du débriefing
11.30 – 12.00	Débriefing