



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

Evaluation dans le domaine des hautes écoles spécialisées

Guide d'évaluation externe

Recommandations à l'intention des experts

Septembre 2011

Contenu

1	Principaux buts de l'évaluation externe.....	3
2	Déroulement chronologique d'une procédure d'évaluation.....	4
3	Appréciation des domaines d'examen.....	4
4	Le groupe d'experts.....	5
5	Soutien de l'OAQ.....	5
6	Visite sur place.....	6
6.1	Préparation de la visite sur place.....	6
6.2	Séance de préparation des experts.....	7
6.3	Visite sur place.....	7
6.4	Préparation du rapport / compte-rendu oral.....	8
7	Le rapport des experts.....	9
7.1	Rédaction du rapport.....	9
7.2	Forme du rapport.....	10
7.3	Supports.....	10
7.4	Prise de position de l'unité évaluée.....	11
8	Décision.....	11

Annexes

1. Accréditation dans le domaine des hautes écoles spécialisées, Standards de qualité s'appliquant aux filières d'études, Points de référence, juillet 2010 (document séparé).
2. Critères de sélection du groupe d'experts.
3. Programme de visite sur place (exemple pour l'évaluation d'une filière d'études).

Introduction

La procédure suisse d'évaluation dans le domaine des hautes écoles spécialisées se fonde sur les pratiques internationales en la matière. Elle comprend une évaluation interne par la haute école spécialisée (HES) et/ou la filière d'études¹ (auto-évaluation), suivie d'une évaluation externe par un groupe d'experts² indépendants. Ces deux étapes donnent lieu à un examen de domaines prédéfinis basé des standards de qualité.

Le présent document fait office de guide à l'intention du groupe d'experts impliqué dans l'évaluation externe de l'unité évaluée. Ces recommandations découlent des « Directives du DFE³ pour l'accréditation des hautes écoles spécialisées et de leurs filières d'études du 4 mai 2007 »⁴.

Des informations complémentaires concernant la dimension éthique des processus d'évaluation sont par ailleurs mises à disposition par la Société suisse d'évaluation (SEVAL)⁵.

1 Principaux buts de l'évaluation externe

La visite de l'unité évaluée par le groupe d'experts constitue la deuxième étape du processus d'évaluation. Elle fait suite au rapport d'auto-évaluation établi par l'unité évaluée et précède la décision du conseil scientifique pour les HES quant à l'octroi du label de qualité OAQ. Lors de la visite sur place, les experts analysent la façon dont l'unité évaluée procède pour répondre aux exigences de qualité formulées dans les standards et tiennent compte des particularités de l'unité évaluée.

Les experts mènent des entretiens avec des représentants de toutes les catégories de fonction (étudiants, corps intermédiaire, personnel administratif et technique, professeurs, etc.) de l'unité évaluée.

La visite sur place doit permettre aux experts de comparer les informations fournies dans le rapport d'auto-évaluation avec la mise en œuvre réelle sur le terrain, afin de déterminer si l'unité remplit véritablement les critères fixés par les standards de qualité.

De plus, afin d'améliorer la qualité, les experts peuvent émettre des recommandations et des suggestions.

¹ Dans ce document, les termes "haute école spécialisée" et "filière d'études" sont compris sous le terme "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 Département fédéral de l'économie.

⁴ Dans la suite de ce document, il est fait référence à ce document sous l'appellation: Directives du DFE.

⁵ <http://www.seval.ch/fr/standards/index.cfm>

2 Déroulement chronologique d'une procédure d'évaluation

La visite sur place par le groupe d'experts a lieu environ quatre mois après le début de l'auto-évaluation (et 4 semaines après envoi du rapport d'auto-évaluation aux experts). Afin de préparer cette étape, un mois avant la venue des experts sur place, l'OAQ fait parvenir à ces derniers le rapport d'auto-évaluation réalisé par l'unité. Sur la base de ce document, les experts se préparent à l'évaluation qu'ils vont mener in situ.

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.

Sur la base du rapport des experts, de la prise de position de l'unité à accréditer et du rapport d'auto-évaluation, l'OAQ rédige un rapport de synthèse qui est transmis au conseil scientifique des HES qui entérine la proposition d'octroi ou non du label de qualité OAQ.

3 Appréciation des domaines d'examen

Pour chacun des domaines d'examen généraux pris en considération lors de l'évaluation se déclinent un ou des standards de qualité (annexe 1). Ces derniers renvoient à des questions spécifiques auxquelles l'unité doit répondre.

Lors de l'analyse du rapport d'auto-évaluation et de la documentation annexée, les experts vérifient si l'unité évaluée aborde effectivement tous les domaines d'examen et si les standards de qualité sont atteints. La visite sur place permet au groupe d'experts de vérifier et d'approfondir les éléments décrits dans l'auto-évaluation et de s'assurer de leur adéquation avec le point de référence qui leur est associé.

Il n'est cependant pas absolument indispensable, lors de l'évaluation des standards de qualité, que l'intégralité des réponses concorde avec les points de référence qui leur sont relatifs; il incombe aux experts d'apprécier si les standards de qualité évalués sont globalement atteints ou non. Par ailleurs, plus qu'un jugement fondé sur des faits passés, l'évaluation se veut aussi une démarche dynamique d'assurance qualité. Par conséquent, l'évaluation externe doit également permettre de mettre l'accent sur les capacités d'adaptation du programme.

Ainsi, les experts émettent une appréciation globale pour chacun des standards de qualité évalués, qui doit s'appuyer sur leurs observations et analyses et être intégrée dans leur rapport.

4 Le groupe d'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 (annexe 2). Les experts sont rémunérés conformément au barème des taxes arrêté par l'OAQ.

Un des experts est désigné comme responsable du groupe (chef expert) : Cette personne dispose d'une expérience approfondie en matière de procédures d'accréditation ou d'évaluation. Elle est chargée de la coordination des activités des experts et endosse la responsabilité de la rédaction du rapport des experts.

Les experts partagent la responsabilité de la vérification concrète des standards de qualité.

Des contrats de droit privé sont conclus avec les experts externes. Ceux-ci définissent le mandat qui leur est confié et fixent les prestations à fournir tant de la part de l'expert que de l'OAQ.

Les devoirs suivants incombent aux experts:

- Procéder à une lecture approfondie et critique du rapport d'auto-évaluation, afin de préparer de façon optimale la visite sur place ;
- Effectuer la visite sur place de l'unité évaluée, afin de vérifier l'adéquation des prestations effectives aux standards de qualité ;
- Suite à la visite, présenter des suggestions et des conseils visant à assurer la qualité et à l'améliorer ;
- Contribuer à la rédaction du rapport des experts.

5 Soutien de l'OAQ

L'OAQ assure la continuité des procédures d'auto-évaluation et d'évaluation externe. Dans le cadre de la visite sur place, le collaborateur de l'OAQ qui accompagne le groupe d'experts s'assure que l'évaluation externe a lieu conformément à la procédure. Il dispose d'une voix consultative.

6 Visite sur place

6.1 Préparation de la visite sur place

À la fin de la phase d'auto-évaluation, le collaborateur de l'OAQ responsable de la procédure organise une réunion avec les représentants de l'unité évaluée, afin de discuter de l'état de la préparation de la visite sur place, des questions relatives au déroulement des entretiens ainsi que de l'organisation de la visite. L'objectif de cet entretien est de contribuer à un déroulement optimal de la visite sur place.

Dans un premier temps, les experts analysent le rapport d'auto-évaluation et les documents annexés. La séance de préparation entre experts (voir point 6.2) leur permet d'échanger leurs premières impressions et d'établir les points centraux des entretiens qui seront menés lors de la visite sur place.

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

Échéance	Documents remis aux experts
Deux mois avant la visite sur place:	<ul style="list-style-type: none"> – Guide d'évaluation externe. Recommandations à l'intention des experts – Standards de qualité – Evaluation des filières de formation continue des hautes écoles spécialisées, Règlement de l'OAQ, Juin 2011
Quatre semaines avant la visite sur place:	<ul style="list-style-type: none"> – Rapport d'auto-évaluation de l'unité évaluée – Autres annexes importantes remises par l'unité évaluée – Liste des noms et adresses des membres du groupe d'experts
Deux semaines avant la visite sur place:	<ul style="list-style-type: none"> – Programme définitif de la visite sur place*

* Le programme de la visite sur place est discuté préalablement avec l'unité évaluée ainsi qu'avec le groupe d'experts.

À noter: toutes les questions des experts concernant le déroulement des entretiens, l'unité évaluée, etc. doivent être adressées à l'OAQ, qui assume la fonction de coordinateur.

6.2 Séance de préparation des experts

L'OAQ organise une séance de préparation (briefing). Elle a lieu, en règle générale, la veille de la visite sur place.

Déroulement possible de la séance préparatoire:

- Informations relatives au système éducatif suisse (notamment des HES), ainsi qu'au système suisse d'accréditation/évaluation ;
- Présentation du travail de l'OAQ, des domaines d'examen ainsi que des standards évalués ;
- Devoirs des experts ;
- Présentation du plan de déroulement définitif de la visite sur place ;
- Discussion des questions ouvertes au vu du rapport d'auto-évaluation ;
- 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 experts, au cours duquel ils ont la possibilité de poursuivre leurs discussions.

6.3 Visite sur place

Au cours de la visite sur place, les experts sont accompagnés et assistés par le collaborateur de l'OAQ responsable de la procédure d'évaluation.

Si nécessaire, en plus des séances réunissant plusieurs intervenants, des entretiens individuels peuvent être organisés. Un exemple de visite sur place se trouve à l'annexe 3.

Interlocuteurs des experts:

- Direction de la HES / direction de la filière d'études ;
- Etudiants / Alumni ;
- Corps intermédiaire ;

- Corps enseignants ;
- Personnel administratif / technique ;
- Responsable de la qualité de l'unité ;
- Employeurs et partenaires de l'unité.

Autres interlocuteurs envisageables:

- Responsable pour les questions de mobilité / d'échanges de professeurs ;
- Coordinateur de la formation, planificateur des études ;
- Responsable des finances ;
- Personne chargée des questions d'égalité ;
- Responsable des infrastructures.

Autres tâches pouvant incomber aux experts au cours de la visite sur place:

- Assister à des cours ;
- Évaluation / prise de connaissance de projets de recherche ;
- Visites de laboratoires, de centres de calculs, de bibliothèques, etc.

6.4 Préparation du rapport / compte-rendu oral

À la fin de la visite sur place, les experts se réunissent, afin d'échanger leurs expériences et de préparer le compte-rendu oral (débriefing).

La présentation du compte-rendu oral marque la fin de la visite sur place; elle représente une forme orale préalable du rapport des experts. Il revient au responsable du groupe d'experts de faire le compte-rendu oral. L'objectif de cette présentation est de donner un premier feed-back des experts au sujet de leurs impressions et de leurs recommandations concernant l'enseignement et la formation. Les experts sont priés d'observer, entre autres, les éléments suivants:

- Attitude positive et constructive ;
- Concentration sur les points principaux et non sur les détails ;
- Analyse des forces et faiblesses principales ;

- Accentuation des points positifs; présentation des points négatifs sous une forme constructive ;
- 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 ;
- Insister sur le fait qu'il s'agit d'un compte-rendu préalable au rapport ;
- Pas de formulation anticipée de la recommandation d'octroi du label qui sera émise dans le rapport 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, le collaborateur de l'OAQ qui accompagne le groupe d'experts peut être chargé de rédiger le procès-verbal.

7 Le rapport des experts

7.1 Rédaction du rapport

Quatre semaines après la visite sur place, le groupe d'experts fait parvenir son rapport à l'OAQ. La coordination de ce travail est placée sous la responsabilité du chef expert.

Le rapport devrait comprendre 20 à 30 pages et se concentrer sur les aspects essentiels de la qualité de l'enseignement et de la formation. Une évaluation formelle de chaque standard de qualité doit être présente dans le rapport des experts. Il est par ailleurs demandé aux experts de formuler des suggestions et recommandations concrètes d'amélioration de la qualité. Les particularités et les points forts de l'unité analysée doivent aussi être mentionnés. Le rapport doit se terminer par une recommandation sur l'octroi du label de qualité de l'OAQ (appréciation globale, voir point 8).

Afin de leur faciliter la tâche, l'OAQ a établi un modèle pour la rédaction du rapport à l'intention des experts. Ce modèle sera mis à disposition des experts sous forme électronique.

Le rapport doit être approuvé par les experts à la majorité des voix ; d'éventuels avis minoritaires représentatifs d'autres opinions sont possibles – le chef expert est chargé de les communiquer de façon adéquate. Cependant, d'un point de vue idéal, le rapport devrait être le fruit d'un consensus.

Si le rapport remis par les experts à l'OAQ ne devait pas correspondre aux attentes de forme et de fond posées, l'OAQ se réserve le droit d'exiger du groupe d'experts, respectivement de la part du responsable du groupe, les améliorations nécessaires.

7.2 Forme du rapport

- 1 Introduction
- 2 Présentation de l'unité à évaluer
- 3 Procédure d'évaluation
 - 3.1 Groupe d'experts
 - 3.2 Rapport d'auto-évaluation
 - 3.3 Visite sur place
- 4 Conformité aux standards de qualité
 - 4.1 Domaine 1 – Exécution et objectifs de formation
 - 4.2 Domaine 2 – Organisation interne et mesures de gestion de la qualité
 - 4.3 Domaine 3 – Etudes
 - 4.4 Domaine 4 – Corps enseignant
 - 4.5 Domaine 5 – Etudiants et étudiantes
 - 4.6 Domaine 6 – Dotation en équipements et en locaux
- 5 Évaluation globale
- 6 Profil forces et faiblesses
- 7 Résumé des recommandations et suggestions d'amélioration de la qualité
- 8 Conclusion et Recommandation d'octroi du label de qualité OAQ

7.3 Supports

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

- Rapport d'auto-évaluation de l'unité évaluée ;
- Procès-verbaux de la visite sur place ;
- Expériences et conclusions tirées de la visite sur place ;

- Procès-verbal du compte-rendu oral.

7.4 Prise de position de l'unité évaluée

L'unité évaluée a la possibilité de prendre position sur le rapport des experts. En règle générale, deux semaines sont accordées à l'unité évaluée pour faire part de ses considérations.

8 Décision

L'OAQ considère l'auto-évaluation, le rapport des experts et la prise de position éventuelle de l'unité évaluée. Sur la base de ces éléments, l'OAQ établit, à l'intention du conseil scientifique pour les HES, un rapport de synthèse comportant une proposition relative à l'octroi du label de qualité OAQ.

Annexe 2 : Sélection du groupe d'experts

1. Introduction

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'ECA⁶ (Dublin, 2005),
- en accord avec le conseil scientifique de l'OAQ pour les HES.

2. Procédure de sélection

La sélection débute dès l'ouverture de la procédure.

L'OAQ mandate les membres du groupe d'experts après approbation du Conseil scientifique.

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. Le contrat contient une clause de confidentialité. Les informations concernant l'unité soumise à la procédure doivent être traités avec la discrétion requise.

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. 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 de l'unité soumise à la procédure ;
- En règle générale, deux des experts exercent leurs activités professionnelles à l'étranger ;
- Dans le groupe, l'équilibre homme-femme devrait être respecté.

⁶ ECA: European Consortium for Accreditation (www.eaconsortium.net).

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 ;
- Représentant du marché du travail (actif professionnellement dans le domaine évalué).

Annexe 3: Programme de visite sur place (exemple pour l'accréditation d'une filière d'études)

Premier jour

08.00 – 08.15	Séance d'ouverture
08.15 – 09.15	Direction
09.15 – 10.15	Responsable(s) de la filière d'études
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