

Procédure d'accréditation de programme

Rapport final de l'OAQ

Master Européen en Médiation

Institut Universitaire Kurt Bösch (IUKB)

Octobre 2005

Table des matières

1	Introduction	2
1.1	Brève description du programme	2
1.2	Contexte de la procédure	2
1.3	Groupe d'experts ayant participé à l'évaluation du programme MEM	3
2	Rapport d'auto-évaluation.....	3
2.1	Processus d'élaboration	3
2.2	Forme et contenu	3
3	Visite des experts sur place.....	4
4	Thèmes principaux d'évaluation.....	4
4.1	Mise en œuvre et objectifs de formation	4
4.2	Organisation interne et gestion de la qualité.....	4
4.3	Curriculum et méthodes didactiques	5
4.4	Corps enseignant.....	6
4.5	Etudiants et étudiantes	6
4.6	Dotations équipements et locaux	6
5	Conclusion des experts.....	6
6	Prise de position des responsables du programme MEM.....	7
7	Conclusion de l'OAQ et recommandation quant à la décision d'accréditation	7

1 Introduction

1.1 Brève description du programme

Les diverses formations en médiation offertes par l'IUKB sont actuellement en phase de restructuration et les diverses dénominations des éléments de programme sont à bien distinguer :

Un nouveau projet de Master en Médiation, s'inscrivant dans réforme des diplômes prévue par la Déclaration de Bologne, est en préparation. Il fera suite à un Bachelor et se déroulera sur deux ans, avec la transformation de l'actuel Diplôme Universitaire en Médiation en 1^{ère} année de ce nouveau Master.

L'actuel Master Européen en Médiation (MEM), qui continuera sous la forme d'un Master of Advanced Studies (MAS) selon la nomenclature dite « de Bologne », fait l'objet de la présente procédure d'accréditation. Ce programme est organisé par l'IUKB en collaboration avec plusieurs universités situées en France, Belgique, Luxembourg, Espagne, Italie et au Canada.

L'enseignement est dispensé en français et s'adresse à un corps étudiant suisse et étranger. Il comprend 60 crédits ECTS et s'échelonne sur environ 14 mois.

Les objectifs publiés sont de « *promouvoir au niveau européen une réflexion sur le rôle de la médiation face aux changements contemporains en matière de lien social et de régulation sociale; privilégier une approche interdisciplinaire de la médiation; développer la recherche en médiation au niveau européen; favoriser l'accès à une culture européenne de la médiation* ». L'adaptation au MAS élargira ces objectifs pour « *acquérir les compétences du management de la médiation* ».

1.2 Contexte de la procédure

Conformément aux "Directives relatives à la procédure de reconnaissance du droit aux subventions selon la LAU"¹, le Secrétariat d'État à l'Enseignement et à la Recherche (SER, anciennement Office fédéral de l'éducation et de la science), a mandaté l'Organe d'accréditation et d'assurance qualité (OAQ) pour l'évaluation de l'Institut Universitaire Kurt Bösch, à Sion.

L'IUKB a souhaité entreprendre, en parallèle, des accréditations volontaires pour un certain nombre de ses programmes, dont le MEM. L'OAQ a conduit ces évaluations entre les mois de novembre 2004 et septembre 2005. Comme il est prévu dans les « Directives pour l'accréditation »², le présent rapport de l'OAQ présente synthétiquement les deux phases de l'évaluation (interne et externe) ainsi que la prise de position des responsables de

¹ Loi fédérale sur l'Aide aux Universités et la coopération dans le domaine des hautes écoles, 8.10.1999, RS 414.20.

² Directives pour l'accréditation dans le domaine des hautes écoles universitaires en Suisse, Conférence Universitaire Suisse, 16 octobre 2003.

programme sur le rapport des experts. Il formule ensuite ses propres conclusions sur la base des documents³ et informations fournis au cours du processus.

Les responsables du programme ont tout mis en œuvre pour répondre aux attentes de l'OAQ et ont respecté les délais prescrits. L'OAQ les remercie de leur accueil lors de la visite et de leur collaboration active tout au long du processus.

1.3 Groupe d'experts ayant participé à l'évaluation du programme MEM

Les personnes suivantes ont été choisies avec l'approbation des responsables du programme MEM et du Conseil scientifique de l'OAQ comme membres du groupe d'experts:

- Michèle Guillaume-Hofnung, professeure à l'Université de Paris XI et directrice du diplôme de médiation à l'Université de Paris II,
- Roland Reichenbach, professeur, Universität Munster,
- Jacques Salzer, maître de conférences à l'Université Paris-Dauphine, chargé de cours au CNAM et à l'Université de Paris,
- Jean-Marc de Leersnyder, ancien directeur de l'École HEC de Paris,
- Jacques L'Écuyer, président de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial du Québec, qui dirigeait le groupe d'experts.

Les deux derniers experts cités ont également procédé à l'évaluation institutionnelle citée sous 1.2. L'OAQ a chargé le Dr Isabelle Dustin d'organiser et accompagner la procédure d'évaluation.

2 Rapport d'auto-évaluation

2.1 Processus d'élaboration

Le rapport d'auto-évaluation comporte deux parties, rédigées sous la responsabilité de Jocelyne Dahan (MAS Médiation) et Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (Diplôme universitaire en Médiation DUM 1 et 2). Ce surcroît d'informations, au demeurant claires dans leur contenu, a d'abord laissé les experts perplexes : « *Le rapport d'autoévaluation étant assez peu explicite, il a fallu d'abord bien distinguer ce qui relève du Master (suivant un Bachelor de type Bologne) en projet, de ce qui appartient au MEM qui, seul, faisait l'objet d'une demande d'accréditation.* » Les premières minutes de la visite ont permis de cerner très précisément l'objet de l'évaluation, à savoir la deuxième année de l'actuel Master Européen en Médiation (MEM), appelé à s'appeler à l'avenir Master of Advanced Studies (MAS) en Médiation.

2.2 Forme et contenu

Le rapport concernant le MEM comprend 36 pages qui reprennent tous les standards de qualité de l'OAQ se rapportant aux programmes d'études. Il est bien présenté et illustré de très nombreux exemples de documents concernant chacun des domaines évalués.

³ Rapport d'auto-évaluation, Médiation, Avril 2005; Évaluation en vue de l'accréditation, Programme Master Européen en Médiation IUKB ; Rapport final du Comité de visite de l'OAQ, 30 août 2005 (rapport des experts) ; Commentaires des Responsables du programme MEM sur le Rapport préliminaire du comité de visite de l'OAQ, 12 août 2005.

3 Visite des experts sur place

La partie de la visite sur place qui concerne le MEM a eu lieu le 22 juin 2005. Les experts ont assisté à une séance de briefing au cours de laquelle le déroulement de la procédure, les enjeux, les standards de qualité de l'OAQ ainsi les grandes lignes du système d'enseignement tertiaire suisse ont été exposés. A la fin de la visite, les experts se sont réunis plusieurs heures pour partager leurs observations et préparer leurs conclusions.

Dans leur rapport final, les experts remercient les personnes rencontrées de leur disponibilité et de leur ouverture. Le rapport des experts passe en revue chacun des domaines et standards examinés dans le cadre d'une accréditation de programme selon les « Directives » de la CUS, et se termine par une recommandation des experts quant à l'accréditation. Le groupe d'experts *« tient à préciser que son rapport ne concerne que le programme dispensé à l'IUKB. »*

4 Thèmes principaux d'évaluation

4.1 Mise en œuvre et objectifs de formation

La formation dans son ensemble se déroule sur deux ans, la première année étant organisée conjointement par chaque université ou institut partenaire (dans le cadre du programme Erasmus-Mundus). La seconde partie est organisée intégralement par l'IUKB. *« Il s'agit d'un programme de type « Master of Advanced Studies » dans la nomenclature de Bologne, comprenant 60 crédits ECTS, s'adressant à des professionnels détenteurs d'un premier diplôme universitaire et d'une formation préalable en médiation de 60 crédits. »*

Les objectifs de formation sont publiés dans le règlement des études et dans la plaquette du programme (voir 1.1). Les experts estiment que les objectifs sont clairs, mais qu'ils pourraient *« préciser quelle est, pour l'étudiant, la valeur ajoutée du programme par rapport à une formation initiale en médiation et quelles sont les connaissances, attitudes et habiletés que le programme s'efforce de développer chez celui qui s'y inscrit. »*

Le programme en est à sa cinquième volée, ce qui témoigne de sa durabilité. Il s'inscrit bien dans le cadre de la mission de l'IUKB en tant que formation interdisciplinaire et entrant dans les thématiques de l'institution. Les experts toutefois s'interrogent : *« Il (le programme) relevait jusqu'à maintenant de l'Unité Médiation logée dans le Pôle «Âges, Santé et Société», ce qui était tout à fait pertinent. Pour des raisons inconnues, il semble qu'il relèvera à l'avenir du Centre de Formation Continue. Il faut espérer que le CFC saura lui conserver sa qualité et travailler étroitement avec les membres de l'Unité Médiation. »* La question est d'autant plus importante que la recherche devrait se développer et des doctorants être engagés, un Pôle de recherche semblant un cadre mieux adapté que ne le serait le Centre de Formation Continue. La prise de position des responsables du programme n'a pas apporté d'éclaircissement.

4.2 Organisation interne et gestion de la qualité

Le partage des responsabilités est complexe et la visite a permis de mieux comprendre la situation. Le programme faisant l'objet de l'accréditation *« est placé sous la responsabilité principale du regroupement des universités partenaires dans les limites administratives et financières déterminées par l'IUKB »* (Règlement des études). Le règlement ajoute *« qu'un Conseil scientifique européen, composé d'un représentant de chaque université partenaire,*

des responsables exécutifs du Master et de personnes qualifiées, garantit la qualité scientifique et pédagogique de la formation ». Quant au comité exécutif, « responsable du déroulement du Master, il est composé des responsables du Master au plan scientifique, pédagogique et administratif ainsi que de personnes qualifiées nommées par l'IUKB ». L'organigramme présenté reflète cette situation. Cependant, les indications données dans le rapport d'autoévaluation ne traduisent pas sans ambiguïtés le règlement. »

La participation de l'ensemble du personnel scientifique et des étudiants au développement du programme semble assurée. Les étudiants sont consultés par le biais de questionnaires de satisfaction. Les experts estiment que des rencontres régulières avec les étudiants constitueraient un instrument efficace de gestion de la qualité. Ils encouragent également l'élaboration, prévue selon le rapport d'auto-évaluation, d'un manuel d'assurance qualité du type de celui existant pour les programmes en Business Administration.

Recommandations des experts : les responsabilités respectives du Conseil Scientifique et de l'équipe pédagogique (ou Comité exécutif), ainsi que les rôles du coordonnateur pédagogique et du coordonnateur des options professionnelles, devraient être précisées.

4.3 Curriculum et méthodes didactiques

Le passage au Master of Advanced Studies ne modifie pas les objectifs, sauf par l'adjonction d'une composante « professionnalisante ». Le cursus privilégie une démarche de formation individuelle et comprend des lectures, 4 regroupements résidentiels de 5 jours consacrés à un thème particulier (20 ECTS), des stages, des conférences et séminaires, et la rédaction d'un mémoire (15 ECTS). Un tuteur attribué individuellement à chaque étudiant épaulé celui-ci dans l'élaboration de son programme personnel et lors de la rédaction de son mémoire. Une plate-forme informatique favorise les échanges entre étudiants, tuteurs et responsables du programme.

Les experts qualifient le programme de remarquable : bien structuré, stimulant et de haut niveau. *« Les sujets abordés sont pertinents et couvrent bien les principaux aspects du domaine de la médiation. L'approche est multidisciplinaire et met en lien les pratiques de la médiation et la culture ou le contexte d'un pays. Mais, s'il est intéressant de répertorier les pratiques de médiation suivant les pays, il le serait tout autant de discuter des différentes options méthodologiques envisageables selon les situations de conflit. »*

Différents éléments, dont le choix des enseignants, indiquent que l'accès aux méthodes de recherche et aux principaux développements dans le domaine de la médiation sont assurés. La variété de méthodes pédagogiques considérable *« est de nature à motiver l'étudiant et à créer un environnement dynamique propice à la discussion et aux échanges. Cependant, le Comité estime que les simulations pourraient être utilisées plus fréquemment ; cela aiderait encore plus les participants à évaluer eux-mêmes leur progrès et à consolider leur pratique professionnelle. »*

« L'évaluation sommative des étudiants repose sur deux éléments : une évaluation progressive réalisée tout au long du programme par les tuteurs et une évaluation du mémoire réalisée par un jury de trois personnes. (...) Le Comité s'inquiète cependant du poids élevé donné à l'opinion du tuteur. » Le Master, cosigné par l'IUKB et les universités partenaires, est obtenu par les étudiants qui ont validé chacun des éléments du programme.

4.4 Corps enseignant

Le corps enseignant est bien qualifié et stable, la plupart des enseignants occupant un poste à l'IUKB. Le réseau interuniversitaire constitué implique que ces enseignants soient également très mobiles, occupant souvent plusieurs postes à temps partiel. Les principaux responsables de l'enseignement sont des spécialistes de la médiation, les tuteurs étant issus de disciplines connexes, droit, sociologie, criminologie, anthropologie, ou exerçant la profession de médiateur. Les experts recommandent d'inclure comme critère d'engagement que le candidat ait suivi une formation en médiation. Les conférenciers sont des experts reconnus en médiation.

Seul le responsable scientifique, et dans une certaine mesure la responsable pédagogique, ont une composante de recherche dans leur cahier des charges. Ceci explique la faiblesse de l'activité de recherche, que les experts souhaitent voir se renforcer. Ils estiment que les différents cahiers des charges dénotent une trop grande dispersion des efforts, beaucoup de programmes différents étant mis sur pied par peu de personnes.

4.5 Etudiants et étudiantes

Les conditions d'admission sont claires et publiées : « *il faut être titulaire d'un diplôme en médiation d'une université partenaire ou être titulaire d'un diplôme universitaire et attester d'une formation de base à la médiation d'au moins 60 crédits.* » L'égalité des chances entre hommes et femmes est assurée, l'IUKB faisant preuve de souplesse pour prendre en compte les contraintes individuelles. Par sa nature, le MEM encourage la mobilité des étudiants même si, pour l'instant, le partage des crédits ne permet pas de faire reconnaître la réussite d'une partie seulement du programme.

« De façon générale, l'encadrement des étudiants paraît adéquat. La présence de tuteurs assure que les étudiants sont bien suivis et reçoivent l'appui nécessaire. (...) Il y aurait lieu cependant de bien les informer que ce type de programme ne prépare pas immédiatement au marché du travail. »

4.6 Dotation équipements et en locaux

« Le programme paraît disposer des ressources requises, mais on ne peut passer sous silence la faiblesse de la bibliothèque. Le Comité estime que l'IUKB se doit d'étoffer sa collection d'ouvrages en ce domaine et de faciliter à ses étudiants l'accès à une documentation adéquate. » L'OAQ note que la participation de l'IUKB au réseau RERO des bibliothèques universitaires suisses offre une solution palliative adéquate, vu la taille de l'institution.

5 Conclusion des experts

Citation complète de la conclusion des experts :

« Au terme de cet examen, le Comité en arrive à la conclusion que le programme de Master Européen en Médiation satisfait généralement aux critères de l'OAQ. En conséquence, le Comité recommande qu'il soit accrédité sans condition.

Certains aspects du programme pourraient néanmoins être améliorés. À cet effet, le Comité recommande à l'IUKB :

- *de rendre plus explicites et plus précis les objectifs du programme en termes de valeur ajoutée pour le candidat;*
- *de préciser les responsabilités respectives du Conseil scientifique et de l'équipe pédagogique, tout comme celles des différents membres de l'équipe pédagogique;*
- *de rechercher plus activement la participation des étudiants et de favoriser la mise sur pied d'une association étudiante;*
- *de recourir plus fréquemment à la simulation comme méthode pédagogique de façon à consolider la pratique personnelle de l'étudiant;*
- *de revoir la pondération des évaluations dans le calcul de la note finale;*
- *d'ajouter l'obligation d'avoir suivi une formation en médiation dans ses critères d'embauche;*
- *de renforcer les activités de recherche de l'Unité Médiation.*

En terminant, le Comité tient à réitérer que sa recommandation d'accréditation ne touche que le MEM offert à l'IUKB. Elle ne touche pas le programme offert ailleurs dans le monde et, en particulier, en Amérique Latine, qu'il soit cosigné par l'IUKB ou pas. Elle ne touche pas non plus les programmes de Master Bologne, Executive Master ou Erasmus mundus en développement à l'IUKB.»

6 Prise de position des responsables du programme MEM

Le Comité scientifique du MEM a pris connaissance avec attention du rapport préliminaire des experts. Il a indiqué que la plupart des remarques étaient pertinentes, que les recommandations étaient claires et ne seraient pas contestées. Aucune correction n'est demandée. Un dossier complémentaire sur le Master spécialisé en médiation (Master de Bologne) a été remis aux experts à cette occasion.

7 Conclusion de l'OAQ et recommandation quant à la décision d'accréditation

L'OAQ constate que la quasi-totalité des standards de qualité pour l'accréditation de programme sont remplis, et suivant l'avis des experts, **recommande l'accréditation sans condition du programme « Master Européen en Médiation » de l'Institut Universitaire Kurt Bösch.**

L'OAQ reprend les recommandations des experts et suggère de plus que la question du maintien du programme au sein d'un Pôle de recherche de l'IUKB, plutôt qu'à son transfert vers le Centre de Formation Continue, soit discutée au sein de l'institution.

L'OAQ tient à préciser que l'évaluation institutionnelle de l'IUKB réalisée au cours de la même visite a révélé des lacunes importantes. L'accréditation d'un programme témoigne de son niveau de qualité propre, sans pour autant préjuger d'un éventuel droit aux subventions de l'institution qui l'héberge. La reconnaissance du droit aux subventions de l'IUKB ne

pourra être recommandée, le cas échéant, qu'au terme d'une visite ultérieure devant avoir lieu après un an.