



schweizerische agentur
für akkreditierung
und qualitätssicherung

agence suisse
d'accréditation et
d'assurance qualité

agenzia svizzera di
accreditamento e
garanzia della qualità

swiss agency of
accreditation and
quality assurance

Evaluations AAQ

Guide | Juin 2020



Table des matières

1	Objectif, bases, déroulement de la procédure d'évaluation	3
1.1	Objectif, objet et standards de qualité	3
1.2	Déroulement de la procédure	3
2	Ouverture de la procédure	5
2.1	Demande d'évaluation et entretien préparatoire	5
2.2	Conclusion du contrat et coûts de la procédure	5
3	Rapport d'auto-évaluation	5
4	Sélection des expert(e)s	6
5	Expertise externe	7
6	Rapport d'experts et prise de position de l'unité à évaluer	7
7	Phase finale	7
7.1	Document et label	7
7.2	Publication des résultats	8
7.3	Durée de validité, follow-up et nouvelle évaluation	8
8	Aperçu des standards/coûts pour les évaluations AAQ	8
9	Code de conduite	9

Evaluations AAQ – des procédures sur mesure

Vous souhaitez faire évaluer les processus d'assurance qualité interne de votre haute école, de votre institution ou de votre filière? Vous aimeriez en outre obtenir des indications sur l'évolution et l'amélioration de la qualité?

AAQ propose des procédures d'évaluation qui s'orientent sur les principes des méthodes de contrôle de la qualité, reconnus et pratiqués au niveau international, notamment sur la deuxième partie des European Standards and Guidelines (ESG), et se penchent sur les objectifs des mandants. Les évaluations AAQ peuvent avoir pour objet des institutions, des programmes de formation universitaire et postgrade ainsi que d'autres unités du domaine suisse des hautes écoles. L'évaluation est facultative et ne mène pas à une décision formelle du Conseil suisse d'accréditation (CSA).

Les standards de qualité pour les programmes prennent en compte la première partie des ESG.

Les procédures d'évaluation sont réalisées dans le cadre d'un partenariat avec toutes les parties impliquées, ce qui contribue à améliorer la qualité de l'unité à évaluer et à développer une culture de qualité chez l'institution requérante. Les procédures misent, dans toutes les phases, sur le dialogue entre les acteurs. L'élément central est constitué par une visite sur place de l'AAQ avec des expert(e)s reconnu(e)s pour leurs compétences par leurs pairs. Leur sélection est adaptée spécialement au profil de l'unité devant faire l'objet de l'évaluation.

L'unité évaluée obtient de l'AAQ un label («AAQ evaluated»). Le label atteste de l'évaluation réalisée par l'AAQ, mais il ne se prononce pas – contrairement au rapport – sur la qualité de l'objet de l'évaluation. Le rapport d'évaluation est publié sur le site Internet de l'AAQ.

Les principes et la procédure d'évaluation de l'AAQ sont documentés dans ce guide.

1 Objectif, bases, déroulement de la procédure d'évaluation

1.1 Objectif, objet et standards de qualité

Les évaluations sont des procédures de l'assurance qualité externe. Elles décrivent et évaluent l'état actuel des mesures d'assurance de la qualité. En outre, elles créent le cadre nécessaire à un processus de réflexion dont l'objectif est un développement permanent de la qualité. L'expertise a lieu dans une procédure d'examen par des pairs.

Lors de la demande d'évaluation AAQ, l'objet de la procédure – l'unité devant être évaluée – est défini de façon contractuelle. Les standards de qualité utilisés pour l'évaluation sont contraignants pour toutes les parties et consignés dans le contrat avec le mandant. Ils constituent la base du rapport d'auto-évaluation et aident les expert(e)s dans leur évaluation externe des différents standards de qualité. Durant toute la procédure, l'expertise se focalise non seulement sur l'évaluation des standards, mais aussi sur le développement de la qualité.

Les standards de qualité auxquels l'AAQ recourt dans les procédures d'évaluation sont des sets de standards déjà existants: les standards de qualité pour l'accréditation institutionnelle selon la LEHE, les standards de qualité pour l'accréditation de programmes selon la LEHE ainsi que les standards pour les audits de qualité. Selon l'objectif, le mandant choisit un set intégral. A la demande, des standards de qualité supplémentaires peuvent être intégrés dans la procédure d'évaluation et évalués par les expert(e)s (p. ex. standards spéciaux de la discipline concernée ou du domaine enseigné). Ces standards créent une valeur ajoutée dans le sens où ils permettent d'effectuer une expertise orientée sur les besoins de l'unité à évaluer.

L'AAQ fait une distinction claire entre le consulting et l'accréditation. Après une évaluation institutionnelle par l'AAQ, il n'est pas possible pendant trois ans de réaliser une procédure d'accréditation institutionnelle selon la LEHE par l'AAQ.

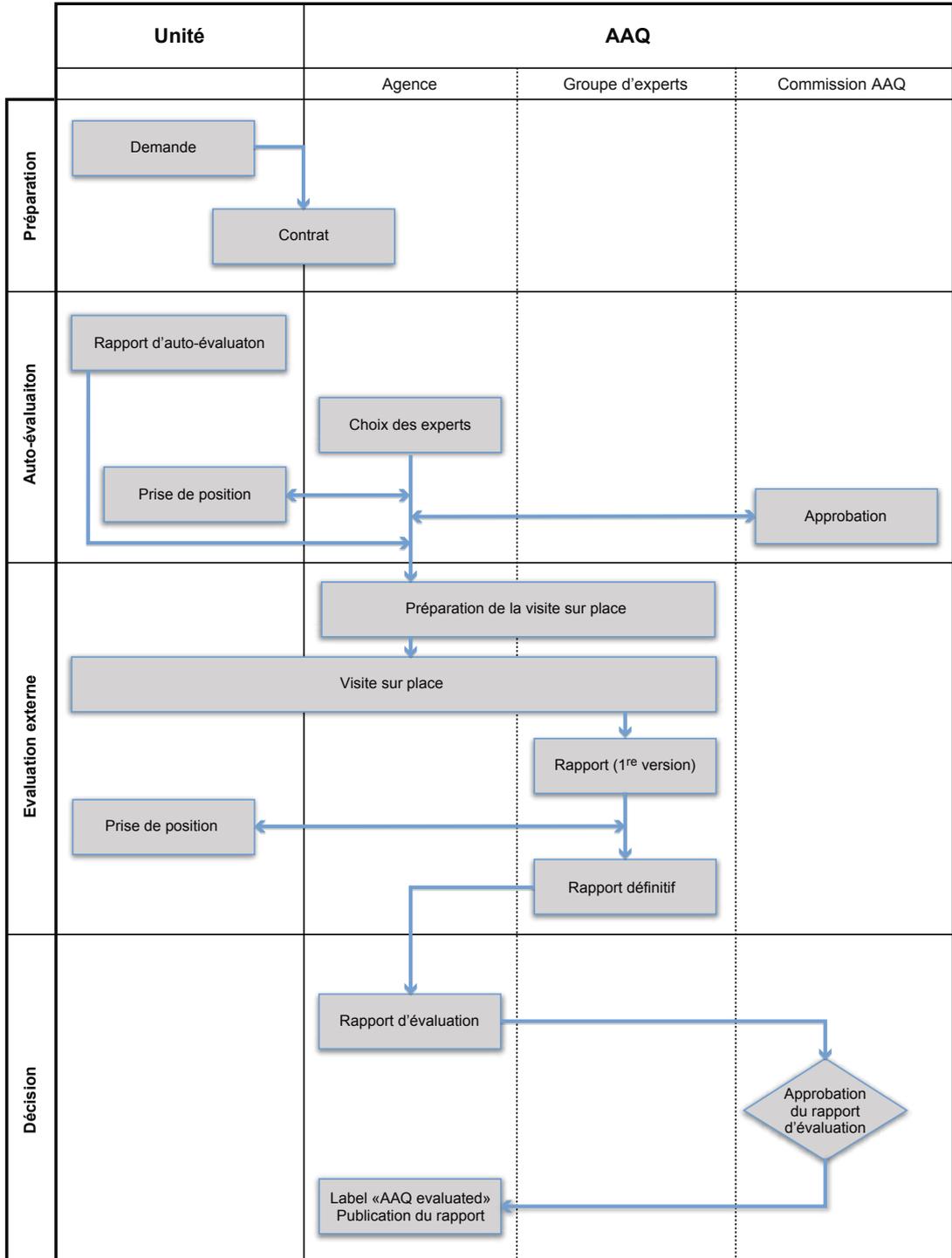
1.2 Déroulement de la procédure

La procédure d'évaluation englobe les étapes suivantes:

- soumission de la demande à l'agence
- préparation/ouverture de la procédure y compris conclusion du contrat
- auto-évaluation par l'unité à évaluer
- choix des expert(e)s
- expertise externe (visite sur place) par le groupe d'expert(e)s, y compris rapport
- prise de position de l'unité évaluée
- rapport sur l'évaluation par l'agence, approbation du rapport par la Commission AAQ
- décernement du label «AAQ evaluated», y compris indication de l'année et publication du rapport sur l'évaluation. Le label numérique contient un lien vers le rapport d'évaluation incluant les standards de qualité

De la signature du contrat au décernement du label «AAQ evaluated» par l'AAQ, une procédure d'évaluation dure au moins douze mois.

Vue d'ensemble des procédures d'évaluation AAQ



2 Ouverture de la procédure

2.1 Demande d'évaluation et entretien préparatoire

Le mandant remet à l'AAQ une demande pour l'exécution d'une procédure d'évaluation. Cette demande doit être signée par la direction de la haute école¹.

Avant d'entreprendre la procédure d'évaluation, l'AAQ mène avec le mandant un entretien préparatoire sur l'objet de l'évaluation, le déroulement, les contenus, la langue, les pôles d'intérêt ainsi que les coûts de la procédure. L'AAQ remet au mandant un aperçu des prestations et un devis.

2.2 Conclusion du contrat et coûts de la procédure

L'AAQ conclut avec le mandant un contrat sur l'objet et les standards utilisés, l'exécution, le cadre temporel et les coûts de la procédure.

Les coûts de la procédure d'évaluation sont à la charge du mandant. L'AAQ calcule les coûts conformément à l'ordonnance sur les émoluments du CSA (OÉmol-CSA) du 23 mars 2018². Les coûts dépendent en grande partie du nombre d'expert(e)s et de la durée de la visite sur place. Le développement de standards de qualité sur mesure peut également être facturé.

Au début de la procédure d'évaluation, le mandant fournit un acompte de 50% des forfaits fixés. Le deuxième acompte, également à hauteur de 50% des forfaits, doit être payé à la remise du rapport d'auto-évaluation à l'AAQ. Si ces paiements ne sont pas effectués dans les délais, l'AAQ interrompt la procédure d'évaluation; l'agence peut différer la visite des expert(e)s sur place jusqu'à ce que le montant dû soit versé.

3 Rapport d'auto-évaluation

Le rapport d'auto-évaluation de l'unité à évaluer constitue la base de la visite sur place qui est effectuée par les expert(e)s accompagnés de l'AAQ. La qualité de l'auto-évaluation sous l'aspect de l'exhaustivité et de la pertinence est donc un fondement essentiel de la procédure et contribue à une meilleure compréhension pour le groupe d'expert(e)s.

Le rapport d'auto-évaluation est constitué des parties suivantes:

- présentation de l'unité à évaluer (portrait, profil, chiffres-clés pertinents, etc.)
- auto-évaluation des standards de qualité
- évaluation des points forts et des points faibles

L'AAQ recommande d'impliquer si possible dans le processus d'auto-évaluation tous les groupes importants de l'unité à évaluer, dont notamment la direction académique, le corps enseignant, le corps intermédiaire, les étudiants et les responsables de l'assurance qualité et de l'administration. Dans cette perspective, la mise en œuvre d'un groupe de travail ad hoc est judicieuse.

1 Le formulaire de demande peut être téléchargé sur <http://aaq.ch/akkreditierung/evaluation/> sous Downloads.

2 L'ordonnance sur les émoluments peut être consulté à l'adresse http://akkreditierungsrat.ch/fr/download/Akkreditierungsrat/GebV-SAR_FR.pdf.

Le rapport est analytique et autocritique. Il contient des informations, des descriptions et des analyses sur la base desquelles il est possible d'évaluer le degré d'accomplissement des standards de qualité.

L'auto-évaluation – sans les annexes – ne devrait pas comprendre plus de 50 pages. L'AAQ propose au mandant, à sa demande, un modèle électronique. De plus, l'AAQ se tient à disposition pour clarifier les questions formelles pendant l'élaboration de l'auto-évaluation.

4 Sélection des expert(e)s

Le groupe d'expert(e)s est constitué en fonction du profil et des objectifs de développement de l'unité à évaluer. Le groupe se compose généralement d'au minimum trois membres et d'au maximum cinq. Le nombre définitif d'expert(e)s est fixé en accord avec le mandant lors de la réunion d'ouverture et est confirmé dans le contrat.

L'AAQ choisit les expert(e)s selon des critères qui correspondent aux exigences internationales:

- indépendance de l'unité à évaluer
- connaissances du système d'éducation suisse
- connaissance de la langue de procédure
- activité internationale
- rapport équilibré entre les sexes

Selon l'objet de la procédure, des étudiants ou des représentants du marché du travail peuvent être intégrés dans le groupe.

La composition du groupe d'expert(e)s doit présenter, dans son ensemble, les compétences spécifiques utiles pour l'unité à évaluer.

Le profil de compétences du groupe d'expert(e)s est défini de façon ferme avec le mandant et sert de base pour la sélection des expert(e)s.

L'AAQ prépare une liste d'expert(e)s potentiel(le)s selon le profil de l'unité à évaluer. La Commission AAQ approuve, dans sa fonction d'organe de surveillance de l'AAQ, la liste des expert(e)s.

L'AAQ compose le groupe d'expert(e)s sur la base de la liste approuvée, elle nomme une présidente ou un président du groupe et informe la haute école.

5 Expertise externe

L'expertise externe (visite sur place) sert à l'analyse critique et approfondie du rapport d'auto-évaluation et permet de déterminer si les standards de qualité sont remplis. A cette fin, les expert(e)s mènent des entretiens séparés avec tous les groupes de personnes pertinents (dans tous les cas, un représentant de la direction de la haute école, les responsables de l'unité à évaluer, les responsables de l'assurance qualité et des

représentants des enseignants et des étudiants). L'AAQ coordonne le déroulement de la visite sur place d'une part, avec l'unité évaluée et, d'autre part, avec le groupe d'expert(e)s. L'AAQ prépare le groupe d'expert(e)s dans le cadre d'un «briefing» pour l'accomplissement de sa tâche.

6 Rapport d'experts et prise de position de l'unité à évaluer

Les expert(e)s établissent un rapport sur la base de la documentation remise ainsi que des entretiens menés. Celui-ci comprend une analyse des documents présentés, les conclusions de l'expertise ainsi qu'une évaluation complète et fondée pour chaque standard de qualité. Chaque standard de qualité est évalué selon une échelle comportant quatre niveaux: entièrement atteint, largement atteint, partiellement atteint, pas atteint. Par ailleurs, le rapport comprend des indications et des recommandations pour le développement futur de la qualité.

Le/la responsable de projet de l'AAQ soutient le groupe d'expert(e)s sur le plan rédactionnel et veille au fait que le rapport soit complet et qu'il traite de tous les domaines pertinents. L'AAQ met à la disposition du groupe d'expert(e)s un modèle pour la structuration du rapport.

L'unité évaluée reçoit le rapport pour prise de position. Le groupe d'expert(e)s finalise ensuite le rapport.

7 Phase finale

L'AAQ complète le rapport d'évaluation. Celui-ci comprend le résultat de l'expertise et de l'évaluation des expert(e)s ainsi que la prise de position de l'unité évaluée. Le rapport d'évaluation de l'AAQ est présenté à la Commission AAQ pour approbation. La Commission AAQ vérifie, dans sa fonction d'organe de surveillance de l'AAQ, si la procédure a été exécutée correctement et approuve le rapport d'évaluation de l'AAQ.

7.1 Document et label

Après approbation du rapport d'évaluation par la Commission AAQ, l'agence décerne le label AAQ «AAQ evaluated» qui comporte l'indication de l'année de la procédure.

L'unité peut utiliser le label pour sa communication.

Le label numérique contient un lien vers le rapport d'évaluation incluant les standards de qualité utilisés pour l'évaluation.

Le mandant s'engage à informer immédiatement l'AAQ de tout changement important au sein de l'unité.



7.2 Publication des résultats

L'AAQ publie le rapport d'évaluation ainsi que les noms des expert(e)s en tenant compte des dispositions relatives à la protection de la personnalité et des données.

7.3 Durée de validité, follow-up et nouvelle évaluation

L'AAQ ne définit pas de durée de validité de l'évaluation. L'AAQ exige de recevoir de la part de l'unité évaluée, deux ans après la fin de la procédure, un rapport de suivi présentant le traitement des recommandations exprimées par le groupe d'experts. Le rapport sous forme de lettre (numérisée) est envoyé à l'AAQ qui le publie sur son site internet. Une répétition de l'évaluation est toutefois recommandée après 7 ans maximum.

8 Aperçu des standards/coûts pour les évaluations AAQ

Les coûts reposent sur l'ordonnance sur les émoluments du CSA (OÉmol-CSA) du 23 mars 2018 et peuvent varier en fonction du nombre d'experts et d'expertes ainsi que des jours consacrés à la visite sur place.

Standards		
Standards Institution		Standards Programmes
Focus Processus	Focus Gestion	
Evaluation institutionnelle Coûts selon le OÉmol-CSA pour 3,5 jours de visite sur place, groupe de 5 expert(e)s: <ul style="list-style-type: none"> • Coûts directs: CHF 32'000.- • Coûts indirects: CHF 27'000.- 	Quality Audit Coûts selon le OÉmol-CSA pour 3,5 jours de visite sur place, groupe de 5 expert(e)s: <ul style="list-style-type: none"> • Coûts directs: CHF 32'000.- • Coûts indirects: CHF 27'000.- 	Evaluation d'une programme Coûts selon le OÉmol-CSA pour 1,5 jour de visite sur place, groupe de 5 expert(e)s: <ul style="list-style-type: none"> • Coûts directs: CHF 13'000.- • Coûts indirects: CHF 20'000.-

9 Code de conduite

Les procédures d'accréditation se font dans le cadre d'un partenariat entre tous et sont fondées sur les principes de confiance, d'autonomie et de responsabilité, de subsidiarité et de participation. L'agence et les hautes écoles se chargent ensemble d'instaurer la confiance pendant la préparation, la réalisation et le suivi des accréditations. Elles veillent conjointement à l'indépendance du travail des expertes et experts. Tous les groupes d'intérêts d'une haute école, et en particulier les étudiantes et étudiants, sont impliqués dans la procédure.

Les membres du groupe d'experts, les représentantes et les représentants des hautes écoles et l'agence s'engagent ainsi à respecter le code de conduite suivant, en particulier durant la visite sur place:

Membres du groupe d'experts

Les membres du groupe d'experts respectent les principes contractuels d'indépendance et de confidentialité. Ils s'en tiennent dans leur évaluation à un rendu objectif, impartial et factuel.

Les expertes et experts:

- tiennent compte du type et des caractéristiques spécifiques des hautes écoles;
- sont constructifs, bienveillants et critiques quand nécessaire;
- sont respectueux, encouragent la diversité des opinions par un échange ouvert et s'assurent que tous les partenaires lors des entretiens peuvent s'exprimer;
- sont préparés, participent activement aux séances d'entretien et de travail, et respectent le planning;
- privilégient entre eux le consensus pour les prises de décisions.

En dehors des entretiens, les membres du groupe d'experts ne communiquent à aucun moment directement avec la haute école.

Représentantes et représentants de la haute école

Par leur attitude, les représentantes et les représentants de la haute école contribuent au succès et à l'ambiance constructive des visites sur place.

Les participantes et participants aux entretiens:

- sont francs, courtois, coopératifs et soucieux de la transparence;
- répondent de façon claire et constructive;
- laissent s'exprimer les autres participantes et participants aux entretiens.

En dehors des entretiens, les représentantes et les représentants des hautes écoles ne communiquent à aucun moment directement avec les membres du groupe d'experts.

L'agence

Les représentantes et les représentants de l'agence contribuent au succès de l'accréditation en accompagnant la haute école lors de la préparation de la procédure et en apportant leur soutien aux membres du groupe d'experts lors de la visite sur place.

Les représentantes et représentants de l'agence:

- assurent l'intégrité de la procédure en la protégeant contre toutes les influences extérieures;
- informent, le cas échéant, sur les impératifs de la procédure;
- participent à l'intégralité de la visite sur place;
- assistent la ou le peer leader et les membres du groupe d'experts;
- s'assurent que toutes les informations importantes sont collectées et que tous les aspects imposés par l'accréditation sont pris en considération;
- ne participent pas à la formation d'opinion du groupe d'experts;
- assurent la communication entre le groupe d'experts et la haute école.

AAQ
Effingerstrasse 15
Case postale
CH-3001 Berne

www.aaq.ch

