



Résumé et mesures suite à la journée de rencontre sur l'accréditation institutionnelle

Le mardi 11 février 2020 a eu lieu la journée de rencontre et d'échange sur l'accréditation institutionnelle organisée par l'AAQ. Les expert.e.s ayant participé à une procédure dont la visite sur place a déjà été effectuée ont été invité.e.s à partager leur expérience et exprimer leur avis dans la matinée. Il était initialement prévu qu'il y ait un groupe de discussion en allemand et un autre en français. Malheureusement suite à plusieurs annulations dues à la météo et aux transports, le groupe francophone n'a pas pu être maintenu et le groupe germanophone était composé de quatre experts. Il s'agissait de la deuxième rencontre de ce type après celle de novembre 2018. Dans l'après-midi, l'AAQ a, pour la première fois, également proposé aux personnes de contact de l'assurance qualité des hautes écoles ayant déjà obtenu une accréditation selon la LEHE de prendre part à cette journée. Cette invitation a été très bien reçue, des représentant.e.s de la quasi-totalité des hautes écoles qui ont fait une procédure avec l'AAQ ont pris part à cette journée. Les experts présents durant la matinée ont été invités à rester l'après-midi. Deux d'entre eux ont ainsi participé aux discussions avec les dix représentant.e.s de hautes écoles ayant répondu présent.

Le but de ces rencontres était à la fois d'avoir un avis avec du recul sur les procédures (les expert.e.s et les hautes écoles sont invitées à participer à un sondage directement après la fin des procédures) et de permettre, par le biais de l'échange (ce que le sondage ne permet pas) de faire émerger des idées et thématiques nouvelles et partagées. L'interaction était donc l'élément essentiel de cette journée.

Les éléments ci-dessous sont tirés des discussions avec les personnes présentes et sont donc issus d'une représentativité limitée. Toutefois, l'AAQ ne considère pas cela comme étant un problème étant donné que les mesures prises sont considérées comme des évolutions des méthodes de l'agence ou sont facultatives, il n'y a donc pas de contrainte pour les parties prenantes. Les éléments sont organisés par thème et comprennent les retours des participants, une description de la situation et les mesures prises par l'AAQ. Finalement, comme certain.e.s participant.e.s à cette journée ont été actifs dans des procédures datant d'il y a plusieurs années et n'ont plus forcément eu de contact avec l'AAQ depuis, il est important de prendre en compte que certaines mesures mentionnées sont déjà appliquées. Les adaptations sont faites suite aux retours des premières procédures.

Cohérence et consistance

Plusieurs participant.e.s ont fait part de leurs interrogations sur le rôle des expert.e.s, de l'agence et du Conseil suisse d'accréditation :

1. Sur quelle partie du rapport se portent les décisions du Conseil ?
 - **Situation** : Le Conseil suisse d'accréditation a à disposition le dossier complet qui inclut le rapport d'autoévaluation, le rapport des expert.e.s, la proposition d'accréditation de l'AAQ et la prise de position de l'institution sur ces deux premières parties.
 - **Mesures** : pas de mesure nécessaire.
2. Qui a la responsabilité de recadrer une condition qui sort du cadre légal ou qui concerne un élément hors du système d'assurance de la qualité ?
 - **Situation** : L'AAQ est présente sur place pour s'assurer que la procédure se déroule dans le respect de la LEHE.

- **Mesures (déjà en application) :** L'AAQ précise dans son guide qu'une condition « doit toujours se rapporter à un standard de qualité et s'adresser à la haute école ». Le groupe d'experts a plus de liberté pour les recommandations, mais celles-ci ne sont pas contraignantes. Si l'agence estime que les conditions données par le groupe d'experts dépassent du cadre légal, elle le fait savoir dans sa proposition d'accréditation. Ensuite, la haute école peut également le signaler dans sa prise de position. Finalement, le Conseil suisse d'accréditation a la liberté d'accepter ou non des conditions.
3. Est-ce que quelque chose est fait pour assurer une égalité de traitement ?
- **Situation :** La direction de l'AAQ ainsi qu'un ou une responsable du format Accréditation institutionnelle rédigent conjointement une proposition d'accréditation. Pour ce faire, ils se basent notamment sur un tableau contenant les conditions déjà émises. Cette façon de faire permet à l'agence de proposer un regard transversal sur les procédures pour assurer la cohérence.
- **Mesures :** pas de mesure nécessaire.

Il est ressorti des discussions qu'en général les institutions ayant suivi le processus en début de cycle trouvaient les rôles peu clairs et qu'avec le temps cela s'était amélioré. Il y avait un apprentissage d'un nouveau système à faire de la part des hautes écoles, des expert.e.s et de l'agence.

Composition du groupe d'experts

Plusieurs participant.e.s ont fait part de leurs interrogations sur les listes longues et notamment sur pourquoi le corps intermédiaire n'est pas représenté alors qu'il est chaque fois mentionné dans les analyses des standards sur la participation. Ce qui a soulevé la question de comment sont sélectionnés les expert.e.s.

Situation : l'Ordonnance d'accréditation LEHE définit les grandes lignes de la composition du groupe d'experts. Elle précise notamment qu'un.e étudiant.e doit y figurer, mais ne précise rien sur le corps intermédiaire. L'AAQ définit avec la haute école un profil du groupe d'experts, ils établissent ensuite une longue liste qui doit être approuvée par la Commission AAQ. L'institution a donc la possibilité de formuler des demandes particulières au moment de la définition du profil des expert.e.s.

Mesures (déjà en application) : L'AAQ encourage les hautes écoles à impliquer plus étroitement le corps intermédiaire dans l'assurance qualité interne.

Formation des expert.e.s

Plusieurs participant.e.s ont fait part du fait qu'il n'était pas toujours aisé pour les expert.e.s de comprendre la situation locale.

Situation : actuellement l'AAQ présente aux expert.e.s le paysage suisse des hautes écoles ainsi que l'accréditation institutionnelle lors de la prévisite qui a lieu un mois avant la visite sur place. Il ressort que cela est peut-être trop tard, notamment pour les expert.e.s internationaux.

Mesures : l'AAQ va proposer systématiquement à tous les expert.e.s un briefing par téléphone dès leur engagement. De plus, elle enverra des liens vers d'autres rapports pour ceux qui souhaitent se faire une idée sur la forme des rapports. Finalement, l'AAQ fera un essai en proposant des formations pour les expert.e.s qui souhaitent faire des exercices en situation. Toutefois, il doit être clair qu'un.e expert.e suivant une formation ne sera pas forcément



sélectionné.e pour une procédure à cause du système de listes longues. Il ou elle sera bien évidemment favorisé.e lors de la composition du groupe.

Spécificités de la haute école

Plusieurs participant.e.s ont fait part du fait qu'il n'était pas toujours aisé pour les expert.e.s de comprendre les spécificités de la haute école.

Situation : l'AAQ discute des spécificités de la haute école avec celle-ci en ouverture de procédure. Elle se base là-dessus pour définir le profil des expert.e.s. Mais les expert.e.s ne participent pas à ces étapes et découvrent généralement les spécificités de la haute école lorsque celle-ci se présente durant la prévisite qui a lieu un mois avant la visite sur place. Il ressort que cela est peut-être trop tard, notamment pour les expert.e.s internationaux.

Mesures : l'AAQ va encourager les hautes écoles à mieux définir leurs spécificités dans le rapport d'autoévaluation en faisant une mise-à-jour du template. Elle va également préciser dans son guide qu'il est important de fournir des documents propres aux spécificités de l'institution (en plus des documents standards) afin de permettre aux expert.e.s de bien cerner la haute école avant-même la prévisite.

Formation des étudiant.e.s

Plusieurs participant.e.s ont fait part du fait que les étudiant.e.s du groupe d'experts s'exprimaient principalement sur la question de la participation.

Situation : les expert.e.s étudiant.e.s sont proposé.e.s par l'Union des étudiant.e.s de Suisse (UNES) à l'AAQ. L'UNES organise également une formation pour son pool d'experts. L'agence rappelle qu'il n'est pas forcément évident pour un.e étudiant.e de comprendre les mécanismes d'une haute école, ni de trouver sa place dans un groupe d'experts ayant une grande expérience. Toutefois, l'AAQ ne remet pas en doute la présence d'étudiant.e.s dans les groupes d'experts telle que définie dans la loi.

Mesures (déjà en application) : l'agence est en contact avec l'UNES pour mieux sensibiliser les étudiants lors des formations. Elle profite également de la prévisite pour rappeler à tout le groupe d'experts que l'étudiant.e a le même statut que les autres expert.e.s et peut donc poser des questions à tout moment.

Standards peu explicites

Plusieurs participant.e.s ont fait part du fait que les standards sont vagues et contiennent souvent plusieurs informations qui ne devraient pas figurer dans un seul standard.

Situation : les standards sont définis dans l'Ordonnance d'accréditation LEHE. L'AAQ ne peut pas les modifier à souhait.

Mesures : l'agence prend note de ces retours. Elle profitera de la révision de l'Ordonnance pour faire des propositions visant à la clarification des standards.

Différences entre le débriefing et le rapport

Plusieurs participant.e.s ont fait part du fait qu'il y avait des différences entre le débriefing des expert.e.s à la fin de la visite sur place et le contenu du rapport.



Situation : le ou la président.e du groupe d'experts fait un débriefing à la fin de la visite sur place. Ce débriefing permet d'exprimer les forces et faiblesses du système d'assurance de la qualité et également de donner la recommandation d'accréditation du groupe d'experts. Comme cela se fait directement après plusieurs jours de discussion, c'est une impression à vif et les expert.e.s ont peu de temps pour la préparer. Les expert.e.s vont par la suite se replonger dans leurs notes et apporter leurs réflexions dans leur rapport. Il se peut que certains éléments diffèrent et que des choses qui n'ont pas été mentionnées lors du débriefing apparaissent.

Mesures (déjà en application) : l'AAQ a déjà entendu ces remarques et a changé sa manière de communiquer au début des débriefings. Elle précise maintenant que ce qui est dit durant le débriefing ne se reflétera pas forcément parfaitement dans le rapport et que la conclusion des expert.e.s peut différer de celle de l'agence ou du Conseil suisse d'accréditation.

Publication et communication des décisions

Plusieurs participant.e.s ont fait part de leurs difficultés à comprendre comment fonctionne l'organisation de la publication et la communication des décisions d'accréditation.

Situation : Il faut s'avoir que l'AAQ définit en début de procédure un calendrier avec l'institution et que dans celui-ci figure la date à laquelle le rapport sera soumis au Conseil suisse d'accréditation pour décision. Cette date est indicative, il se peut que le Conseil n'ait pas la possibilité de décider sur un dossier lors de sa séance, ce qui a évidemment une incidence sur la publication. De plus, le Conseil ne définit pas de date pour la communication des décisions.

Mesures (déjà en application) : l'agence n'a pas d'influence sur le processus décisionnel du Conseil suisse d'accréditation. Depuis certaines situations de malentendus, l'agence communique qu'elle ne peut pas s'engager sur une date de publication et encourage l'institution de prendre contact directement avec le Conseil pour des demandes particulières quant à la publication et la communication des décisions.

Dans l'ensemble les retours ont été très positifs. Les points mentionnés ci-dessus sont ceux qui ont été les plus critiques et qui présentent un potentiel d'amélioration. Il est important de prendre en compte que pour beaucoup d'entre d'eux, il y a eu des avis divergents. Ne sont repris dans la liste que les éléments où l'agence voit un potentiel d'amélioration (les retours positifs n'y apparaissent donc pas, ce qui ne veut pas dire qu'il n'y en avait pas). Il a été intéressant de constater que les critiques émises durant la matinée par les experts sont revenues dans l'après-midi de la part des représentant.e.s des hautes écoles. En fin de réunion, les institutions ont mentionné que les procédures ont permis de mettre des noms sur des processus déjà existants, d'améliorer les structures décisionnelles, d'augmenter de la participation (qui s'accompagne d'une augmentation des tâches dans le domaine de l'assurance qualité) et d'accroître la sensibilité au respect des processus définis.