



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

PÔLE DE SOUTIEN
À L'ENSEIGNEMENT
ET L'APPRENTISSAGE



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

ASSURANCE QUALITÉ

Évaluation institutionnelle des programmes de formation

Guide d'aide à la rédaction du rapport d'auto-évaluation

Pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage

Version mai 2020

Note pour les utilisateurs et utilisatrices de ce guide

Ce document peut être utilisé dans le cadre d'une évaluation institutionnelle d'un programme de formation. Il vise à faciliter l'élaboration du rapport d'auto-évaluation.

Pour chaque partie du canevas proposé, les conseils fournis s'appuient sur l'expérience du Pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage (SEA) et les critères d'appréciation utilisés par le Bureau qualité pour émettre ses préavis.

Des questions sont proposées en guise d'aide à la réflexion et visent à aiguiller l'analyse critique attendue dans la démarche et le rapport qui en résulte. Elles permettent de mieux cerner le sens des critères d'évaluation.

Ce guide peut aussi être utilisé en marge d'une évaluation institutionnelle, par toute personne ou équipe souhaitant analyser une ou plusieurs dimensions d'un programme de formation.

Un conseiller ou une conseillère pédagogique peut accompagner votre démarche d'auto-évaluation ou analyse d'un programme, n'hésitez pas à nous contacter : sea@unige.ch.

Table des matières

Executive summary	4
Méthodologie de l'auto-évaluation	4
Fiche descriptive du programme.....	5
Tableau synoptique de l'atteinte des critères qualité de l'UNIGE	8
Dimension 1 : Description et conditions générales.....	9
Dimension 2 : Positionnement et pertinence.....	10
Dimension 3 : Etudiants et étudiantes	12
Dimension 4 : Conception.....	14
Dimension 5 : Mise en œuvre, fonctionnement.....	19
Dimension 6 : Résultats et effets de la formation	24
Dimension 7 : Ressources	26
Dimension 8 : Organisation interne et gestion de la qualité	29
Bilan SWOT	30
Plan d'action.....	32
Annexes	33

Executive summary

Il s'agit de présenter dans un texte synthétique (1 page max.) les principales forces, faiblesses, menaces et opportunités identifiées dans le rapport, et les pistes de développement envisagées.

Il est recommandé de reprendre ici les éléments du SWOT et du plan d'action qui sont **prioritaires** ou dont la portée est particulièrement importante. Il pourrait être déstabilisant pour vos lecteurs et lectrices de découvrir ici des points qui ne seraient pas ensuite repris dans le rapport.

En particulier, il est conseillé de mettre les faiblesses ou problématiques les plus importantes **en relation avec les pistes de solution** directement associées. Vous communiquez ainsi d'emblée la cohérence et la pertinence du travail réalisé par votre équipe.

Méthodologie de l'auto-évaluation

Il s'agit de décrire brièvement la démarche suivie par le comité d'auto-évaluation pour aboutir au rapport.

Pour identifier les **personnes** ayant contribué à l'auto-évaluation, vous pouvez copier ici le contenu de votre *Fiche de constitution du comité d'auto-évaluation*.

Le Bureau qualité valorise la **représentativité des différents corps** associés au programme. Si certaines fonctions ne sont pas représentées dans votre comité (personnes diplômées, personnel administratif et technique, etc.) il est recommandé d'en expliquer les raisons.

Pensez aussi à mentionner quels groupes ont participé à l'analyse par **voie de consultation** (via des relais formels ou informels, enquêtes, *focus groups*, etc.). Cela met en valeur la variété des points de vue représentés.

Il s'agit ensuite de décrire **comment le rapport a été élaboré**, par exemple les modalités de rédaction et de validation que le comité a employées. Vous pouvez mentionner les principales étapes et événements qui ont balisé le travail du comité, ainsi que les outils utilisés. Si des comptes rendus de séances ont été produits, ils peuvent être joints en annexe.

Fiche descriptive du programme

Parmi les informations à renseigner, il est conseillé de porter une attention particulière aux sections suivantes :

Orientations, spécialisations, options

- Ces orientations, spécialisations, options, mentions, etc. sont-elles obligatoires ?
- Figurent-elles sur le diplôme ?

Langue d'enseignement

- Est-il possible de préciser la proportion de cours offerts en français versus dans une autre langue ?
- Les cours proposés dans une autre langue sont-ils majoritairement des cours obligatoires, à option, etc. ?
- Disposez-vous de statistiques sur les choix effectifs des étudiant-es, qui permettraient d'analyser la popularité des cours offerts en français versus dans une autre langue ?

Liste des objectifs du programme

Les objectifs précisent ce qu'une personne est capable de faire à l'issue du programme (*can-do statements*). Ces énoncés sont introduits par des verbes d'action et formulés du point de vue de la personne qui apprend, par exemple :

« A la fin du programme, l'étudiant-e sera capable d'analyser de façon critique des travaux de recherche existants dans le domaine de ... ».

Des énoncés tels que :

« Ce programme vise à donner aux étudiant-es des bases en... »

« Durant le programme, les participant-es auront l'occasion d'approfondir... »

sont plutôt considérés comme les visées ou intentions pédagogiques du programme. En effet, contrairement aux objectifs d'apprentissage, ils n'expriment pas des capacités ou compétences concrètes pouvant être observées et mesurées au terme de la formation.

En l'absence d'objectifs d'apprentissage, le descriptif du programme peut être copié ici. La qualité des objectifs sera à analyser dans le tableau synoptique (dimension 4.1).

Liste commentée des méthodes d'enseignement et innovations pédagogiques mises en place

Vous pouvez mentionner ici les **types d'enseignement** dispensés (cours, séminaire, TP, etc.), et **décrire les principales activités** déployées durant ces enseignements. Voici quelques exemples :

- Création collective (brainstorming, forum, design thinking, World Café, etc.)
- Débat, discussion, panel, tour de table
- Démonstration (par l'enseignant-e ou l'étudiant-e)
- Elaboration d'une carte conceptuelle (par les étudiant-es ou par l'enseignant-e avec le groupe)
- Entretien (interview), enquête
- Étude de cas
- Exercices
- Expérimentation, travaux pratiques, travail en laboratoire
- Exposé magistral
- Exposé magistral interactif (avec quiz de type [votamatic](#), moments d'échanges, questions, etc.)
- Exposé par les étudiant-es, enseignement par les pairs (*peer teaching*)
- Journal de bord
- Lecture individuelle, fiches de lecture, annotation
- Lectures et vidéos préparatoires suivies d'exercices ou discussions en classe (classe inversée)
- Matches, concours, jeux
- Portfolio (collection de réalisations et de réflexions, en ligne ou papier)
- Réalisation (et présentation) d'un poster, d'une vidéo, d'un podcast, etc.
- Réalisation d'un projet
- Recherche
- Résolution de problèmes
- Simulations, jeux de rôle
- Sorties, visites (terrain, milieux de travail, etc.)
- Stages
- Travaux écrits (synthèse, rapport, travail de recherche, dissertation, mini-mémoire...)
- Wiki (écriture d'articles collaboratifs)

Si des activités sont **particulièrement emblématiques** de votre programme, il serait utile de les expliquer à l'intention des personnes moins familières avec cette formation. Par exemple, décrire brièvement en quoi consistent ces activités et éventuellement renvoyer en annexe vers des productions anonymisées ou des consignes/directives de réalisation.

Si, en plus du dépôt de documents, des fonctionnalités interactives sont exploitées sur Moodle ou tout autre **environnement d'apprentissage en ligne**, il est intéressant de le préciser également.

Les **projets pédagogiques innovants**, qu'ils aient ou non été récompensés par un prix, ont toute leur place ici.

Liste commentée des méthodes d'évaluation des apprentissages

Voici quelques exemples de méthodes d'évaluation formative et certificative :

- Auto-évaluation
- Contrôle continu
- Évaluation par les pairs
- Examen écrit avec réponses à développement
- Examen écrit avec réponses brèves, réponses à compléter (à trous)
- Examen oral
- Exercices avec grilles d'autocorrection
- Exposé oral, présentation
- Portfolio (collection de réalisations et réflexions)
- Projet
- QCM, vrai/faux, matching
- Tests en blanc
- Travail/rapport écrit de groupe
- Travail/rapport écrit individuel

Il est utile d'**apporter des précisions** sur les méthodes employées dans votre programme, à l'intention des relecteurs et relectrices. Par exemple, quelles formes prend le contrôle continu dans votre contexte? Quels types de projets ou mémoires sont réalisés ? À quelle fréquence des évaluations formatives sont-elles proposées ?

Il peut être utile de donner quelques exemples de consignes ou critères d'évaluation et/ou de joindre en annexe quelques spécimens d'épreuves anonymisés.

Autres particularités du programme

Voici des exemples de particularités qu'il convient de mentionner :

- Appartenance à un réseau, obtention d'un label, etc.
- Enseignements mutualisés avec d'autres sections, départements, facultés, institutions, etc.
- Formation en ligne ou hybride
- Lieux ou équipements de formation distinctifs
- Partenariat avec le milieu social et économique (associations, entreprises, organisations, etc.)

Tableau synoptique de l'atteinte des critères qualité de l'UNIGE

Pour chaque critère, il s'agit de cocher avec un "X" la case qui correspond à la situation de votre programme. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter dans la section « Remarques » présente sous chaque dimension des commentaires, précisions ou nuances qui permettraient aux relecteurs et relectrices de **mieux comprendre votre analyse**.

Ce tableau reprend l'ensemble des dimensions et critères qualité s'appliquant aux programmes de formation de l'UNIGE. Si certains ne s'appliquent pas au vôtre, il est important de les faire apparaître tout de même et d'**expliquer en quoi vous ne les estimez pas pertinents ou applicables**, afin que cela ne soit pas considéré comme un oubli.

N'oubliez pas que vous pouvez **modifier ces critères** (en l'indiquant dans votre document) ou ajouter des critères propres à votre programme. Voici des exemples de critères ajoutés par d'autres équipes :

- « Des mesures encouragent le suivi de cours et stages extra-muros (hors de la faculté ou de l'université) et le partage d'expériences au sein du programme. »
- « Le programme exploite pleinement le potentiel des TIC comme support à l'enseignement et à l'apprentissage ainsi que pour l'encadrement du travail à distance. »
- « Les contacts formels et informels entre étudiant-es, et entre étudiant-es et enseignant-es, sont organisés et encouragés par des actions et des outils. »
- « Le caractère conjoint du programme favorise la complémentarité entre des approches différentes. »

Il est demandé de **compléter la colonne de droite pour chaque critère**, en indiquant sur quelle donnée ou documentation s'appuie l'appréciation. Ces sources d'informations seront ensuite à joindre en annexe. Dans les pages suivantes des sources d'information sont suggérées pour chaque critère.

Il est possible d'indiquer « critère analysé lors d'une réunion du comité d'auto-évaluation », par exemple, si aucun document spécifique n'est consultable en lien avec ce critère mais qu'il a fait l'objet d'une réflexion collective.

Dimension 1 : Description et conditions générales

1.1. L'offre d'études est proposée régulièrement.

- ❖ A quelle fréquence le programme est-il ouvert aux inscriptions ? Préciser la périodicité.
- ❖ Depuis sa création, combien d'occurrences le programme a-t-il connu ?

Exemples de sources d'information (pouvant être jointes en annexes) : Évolution du nombre d'étudiant-es au cours des dernières années (Bureau de l'information statistique – BIS / données fournies par le Centre pour la formation continue et à distance – CFCD), Planning des formations, Règlement d'études, Brochure promotionnelle, Site internet du programme.

1.2. La description et les conditions générales du programme (règlement d'études, titre, durée, volume, conditions d'admission et d'obtention du diplôme, enseignements, enseignant-es) correspondent aux prescriptions du *Cadre national de qualifications pour le domaine des hautes écoles suisses* (nqf.ch-HS) et sont communiquées aux personnes concernées.

- ❖ Les conditions d'admission, le volume de crédits et le titre sont-ils conformes aux spécifications du [nqf.ch-HS](https://www.nqf.ch)¹ ? (Il s'agit de consulter les pages 8-10 pour le Bachelor, 11-12 pour le Master, 13-14 pour le Doctorat et 15-16 pour la formation continue).
- ❖ Quand et comment les conditions et procédures d'admission et d'obtention du diplôme sont-elles communiquées ? (site internet, règlement d'études...) ?

Ex. de sources/annexes : Règlement d'études, Plan d'études, Directives relatives aux conditions d'admission, Brochure promotionnelle, Site internet du programme, Communications officielles, Facilité à trouver l'information sur le programme (OVE#1, SEA#2.1)².

¹ <https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Lehre/NQR/nqf-ch-HS-d.pdf>

² Ces indications renvoient à l'Enquête auprès des étudiant-es et/ou diplômé-es menée par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) ou le Pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage (SEA). Le chiffre correspond au numéro de la question du questionnaire de base proposé aux équipes (avant éventuelles modifications).

Dimension 2 : Positionnement et pertinence

2.1. Le programme s'intègre dans l'offre de formation universitaire nationale et internationale ou la complète de manière judicieuse et innovatrice, en adéquation avec la mission et les objectifs de l'UNIGE.

- ❖ Le programme répond-il spécifiquement à des éléments du plan stratégique de l'UNIGE ou aux objectifs de l'entité (faculté, centre ou institut)?
- ❖ En quoi est-il complémentaire aux autres programmes offerts par l'UNIGE ?
- ❖ Quelles sont ses spécificités par rapport à des cursus similaires offerts par d'autres universités au niveau régional, national, international ?

Ex. de sources/annexes : Plan stratégique, Rapport de planification de l'entité, Plans d'études de programmes similaires ou connexes.

2.2. Le programme est adapté aux besoins des professions, de la société et des individus.

- ❖ Quels sont les besoins en emploi dans le domaine, les attentes ou exigences des milieux professionnels? Comment l'évolution du ou des métiers visés est-elle prise en compte?
- ❖ En quoi le programme répond-il à des problématiques ou enjeux de société actuels?
- ❖ Comment et à quelle fréquence analyse-t-on le positionnement du programme, en vue de l'ajuster si nécessaire? (veille concurrentielle, analyse des besoins de formation, dialogue avec le secteur public et privé, etc.)

Ex. de sources/annexes : Statistiques sur les besoins en emploi, Référentiels métier ou offres d'emploi, Sondages ou consultations auprès d'interlocuteurs ou interlocutrices-clés, Sentiment des étudiant-es/participant-es que la formation répond à leurs besoins de formation (OVE#6, SEA#4.1)

2.3. Le positionnement du programme (profil et atouts différenciateurs, public cible, position dans les palmarès, etc.) est explicite dans la communication.

- ❖ Tout ce qui distingue le programme et l'équipe enseignante est-il présenté dans les supports de communication (site internet, brochure, etc.) ? Par ex :
 - les éléments uniques au programme, ses atouts vis-à-vis de la concurrence ;
 - les publics particuliers que cette formation souhaite attirer ;
 - les méthodes, lieux ou équipements pédagogiques innovants ;
 - les prix et mentions reçues par les collaborateurs et collaboratrices.

Ex. de sources/annexes : Brochure promotionnelle, Site internet du programme, Rankings ou indicateurs de performance, Liste des distinctions obtenues par l'équipe enseignante.

2.4.³ *Les acteurs concernés (par exemple : unités responsables, participant-es, alumni, organisations professionnelles, entreprises, centres de recherche) sont identifiés et, au besoin, impliqués dans la conception, la mise en œuvre et l’appréciation du programme.*

- ❖ Des partenariats avec les milieux professionnels sont-ils établis afin de rendre le programme pertinent en permanence?
- ❖ Comment les groupes concernés sont-ils impliqués dans l’analyse des besoins de formation, le choix des contenus à aborder, les méthodes d’enseignement et d’évaluation ?
- ❖ Par quels mécanismes ces groupes sont-ils impliqués dans toutes les étapes de la vie du programme ?

Ex. de sources/annexes : Règlements d’organisation des conseils et comités, Liste des personnes impliquées, Mécanismes de consultation formels et/ou informels.

³ Critère applicable aux CAS, DAS et MAS.

Dimension 3 : Étudiants et étudiantes

3.1.⁴ *Un public cible est défini pour le programme.*

- ❖ A qui s'adresse la formation ?
- ❖ Cette information est-elle explicite dans les supports de communication?

Ex. de sources/annexes : Étude de marché, Brochure promotionnelle, Site internet du programme.

3.2. L'évolution de l'effectif étudiantin correspond aux objectifs stratégiques du programme et de l'UNIGE en matière d'attractivité.

- ❖ Combien d'étudiant-es le programme peut-il et vise-t-il à accueillir ? Le nombre d'étudiant-es inscrits correspond-il à cet objectif ?
- ❖ Comment a évolué le nombre d'étudiant-es inscrits au cours des dernières années ? Quelles conclusions ou explications peut-on en tirer?
- ❖ Peut-on comparer l'effectif étudiantin du programme à ceux d'autres programmes similaires offerts en Suisse ? Que révèle cette comparaison ?

Ex. de sources/annexes : Évolution du nombre d'étudiant-es au cours des dernières années (BIS/données fournies par le CFCD), Données fédérales sur le choix des études.

3.3. Le programme accueille un public diversifié et les conditions d'études permettent de concilier formation, activité professionnelle et vie personnelle.

- ❖ Quel est la cible du programme en matière de diversité et d'égalité des chances? Les statistiques du programme correspondent-elles à cet objectif ?
- ❖ Quelles mesures concrètes favorisent la conciliation entre vie personnelle et académique (par ex. possibilité de réaliser les études à temps partiel ou avec une intensité modérée, flexibilité des modalités d'évaluation des apprentissages, ajustements sur demande, etc.) ?

Ex. de sources/annexes : Nombre d'étudiant-es et de diplômé-es selon le sexe (BIS/CFCD), Age moyen des étudiant-es ou répartition par catégorie d'âge (BIS/CFCD), Répartition des étudiant-es selon la provenance (BIS) ou la nationalité (CFCD), le type de diplôme d'études secondaires obtenu (BIS) ou le niveau d'études (CFCD), Intensité des études des étudiant-es (BIS), Données socio-professionnelles (CFCD), Politique interne en matière d'égalité des chances, Exemples de mesures d'accessibilité et de soutien aux personnes en situation de handicap visible ou invisible.

⁴ Critère applicable aux CAS, DAS et MAS.

3.4. Des activités promotionnelles diversifiées sont menées régulièrement afin de maintenir ou d'accroître l'attractivité du programme auprès de publics diversifiés.

- ❖ Les activités de promotion organisées par le programme sont-elles suffisamment fréquentes et diversifiées ?
- ❖ Permettent-elles d'atteindre des publics variés et contribuent-elles à attirer de nouveaux étudiant-es en provenance régionale, nationale et internationale ? Connait-on l'impact de ces activités ?
- ❖ Le programme et son équipe ont-ils des occasions de rayonner dans les médias ?

Ex. de sources/annexes : Liste des activités promotionnelles, Indicateurs d'impact des activités de promotion, Motivation à choisir le programme (OVE#2), Extraits de journaux, communiqués, etc.

Dimension 4 : Conception

Dimension 4.1 : Objectifs de formation

4.1.1. Des objectifs de formation (*learning outcomes*) sont définis pour le programme, les modules et les cours. Ils sont formulés en termes de connaissances et de compétences personnelles et professionnelles, et alignés sur les descripteurs du Cadre national de qualifications pour le domaine des hautes écoles suisses (nqf.ch-HS).

- ❖ Vos objectifs correspondent au [style de rédaction attendu](#) (actions concrètes et évaluables que l'étudiant-e peut accomplir à l'issue du cours/module/programme).
- ❖ Les objectifs du programme sont-ils compatibles avec les descripteurs du [nqf.ch-HS⁵](#) pour le niveau d'études concerné (page 8 pour le Bachelor, p.11 pour le Master, p.13 pour le Doctorat et p.15 pour la formation continue) ?
- ❖ Est-ce que les catégories suivantes sont reflétées dans les objectifs du programme?
 - «Connaissances et compréhension»
 - «Application des connaissances et de la compréhension»
 - «Capacité de former des jugements»
 - «Savoir-faire en termes de communication»
 - «Capacités d'apprentissage en autonomie»
- ❖ Pour la formation continue, les objectifs du programme intègrent-ils les savoirs, aptitudes et attitudes liées aux fonctions professionnelles visées ?

Ex. de sources/annexes : Liste des objectifs du programme, Liste des objectifs des enseignements (modules, cours, stages, etc.), Fiche de programme et fiches de modules (pour la formation continue), Tableau croisant objectifs de programme et descripteurs du nqf.ch-HS.

4.1.2. Les objectifs de formation sont explicites dans la communication du programme.

- ❖ Comment les différents objectifs (ceux du programme, ceux des différents modules, cours, stages, activités de formation, etc.) sont-ils communiqués ?
- ❖ Figurent-ils explicitement sur des supports écrits, consultables par les étudiant-es et les enseignant-es qui interviennent dans le programme?

Ex. de sources/annexes : Brochure promotionnelle, Site internet du programme, Plateforme Intranet, Plans de cours (syllabus), Programme des cours, Guide de l'étudiant-e, Sentiment d'être informé-e des compétences visées par la formation (OVE#4, SEA#3.1), Perception de la clarté des objectifs des enseignements (ADEVEN, SEA#3.2).

⁵ <https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Lehre/NQR/nqf-ch-HS-d.pdf>

Dimension 4.2 : Structure

4.2.1. La structure du programme est conforme aux objectifs de la Déclaration de Bologne : les études sont échelonnées et organisées en modules ou en cours auxquels correspondent des crédits ETCS ; ceux-ci sont attribués sur la base du volume de travail que l'étudiant-e doit fournir pour atteindre les objectifs de formation (25 à 30 heures par crédit environ). L'exception est justifiée.

- ❖ Comment les crédits ECTS ont-ils été attribués aux différents enseignements ou modules, selon quelle logique?
- ❖ Est-ce que les cours ou modules dont les objectifs de formation sont plus complexes et/ou demandent plus de travail de la part de l'étudiant-e correspondent à davantage de crédits que les autres ?

Ex. de sources/annexes : Plan d'études, Estimation de la charge de travail, Fiche de programme et Fiches de modules (pour la formation continue).

4.2.2.⁶ La structure du programme est adaptée au public cible (programmes à plein temps/ temps partiel, modularisation, etc).

- ❖ En quoi la structure reflète-elle la réalité et les besoins du public cible ?
- ❖ Comment s'assure-t-on que la structure est adéquate par rapport à la situation des participant-es?

Ex. de sources/annexes : Fiche de programme, Fiches de modules, Analyse des besoins des participant-es, Opinion des participant-es.

4.2.3. Les unités de formation (modules, cours, stages, mémoires, séjours de mobilité, etc.) s'organisent selon une logique de progression vers l'atteinte des objectifs de formation visés.

- ❖ A-t-on explicité la contribution de chaque unité de formation (module, cours, stages, mémoire, séjour de mobilité, etc.) à l'atteinte des objectifs du programme ?
- ❖ Les enseignements s'enchaînent-ils de façon à faciliter la progression des étudiant-es vers l'atteinte des objectifs de formation? Comment s'en assure-t-on ?

Ex. de sources/annexes : Plan d'études, Document précisant la contribution de chaque enseignement aux objectifs du programme, Perception de la structure (OVE#7, SEA#5.1)

⁶ Critère applicable aux CAS, DAS et MAS.

4.2.4. La charge de travail des étudiant-es (c'est-à-dire la totalité du temps consacré aux études, incluant notamment la présence aux cours, le travail individuel et les évaluations) est répartie de façon équilibrée tout au long du programme (entre les cours, semestres et années).

- ❖ Dispose-t-on de moyens pour vérifier et réguler la charge de travail à l'échelle du programme?
- ❖ Est-ce que les étudiant-es témoignent de périodes de surcharge pendant leur formation?
- ❖ A l'échelle des enseignements, la charge de travail rapportée par les étudiant-es correspond-elle à celle prévue ? Que révèlent les évaluations ADEVEN sur cette question ?

Ex. de sources/annexes : Perception de la charge de travail à l'échelle programme (OVE#8, SEA#5.2, 5.3), Perception de la charge de travail à l'échelle des enseignements (ADEVEN).

4.2.5. L'information sur la structure de la formation, notamment les intitulés des cours et les enseignant-es qui en sont responsables, est facilement accessible.

- ❖ Les étudiant-es ont-ils facilement accès à toutes les informations leur permettant de comprendre et d'organiser efficacement leur parcours académique ? Quels sont les compléments d'information les plus fréquemment demandés ?
- ❖ Comment toutes les directives encadrant les activités-clés de la formation (stage, mémoire, thèse, etc.) sont-elles mises à disposition des personnes inscrites ?

Ex. de sources/annexes : Règlement d'études, Plan d'études, Directives spécifiques, Brochure promotionnelle, Site internet du programme, Programme des cours, Sentiment d'être informé-e des contenus couverts par la formation (OVE#3).

Dimension 4.3 : Contenus

4.3.1. Le programme couvre les principaux concepts et méthodes de la discipline, conformément aux standards reconnus sur le plan international.

- ❖ Des agences, organismes, réseaux, etc. fixent-ils des standards minimaux de contenus à couvrir ?
- ❖ En l'absence de standards officiels, comment décide-t-on des contenus à couvrir, qui participe à ce choix et selon quelle méthodologie ?

Ex. de sources/annexes : Liste des contenus abordés, Recommandations et/ou standards fixés par des organismes reconnus.

4.3.2. Le programme permet l'acquisition de méthodes de recherche scientifique et garantit le contact direct des étudiant-es avec la recherche en cours.

- ❖ A quelles occasions et à quelle fréquence est-ce que les étudiant-es sont en contact direct avec la recherche en cours ?
- ❖ Par quelles activités l'acquisition de méthodes scientifiques est-elle assurée et évaluée?

Ex. de sources/annexes : Exemples de transfert de la recherche dans l'enseignement, Exemples d'activité d'enseignement et d'évaluation liées aux méthodes scientifiques, Perception du lien avec la recherche (OVE#9), Sentiment d'avoir développé une maîtrise des méthodes de recherche scientifique (OVE#5).

4.3.3. Selon les particularités du programme, l'articulation théorie-pratique est favorisée par le choix et l'organisation des contenus.

- ❖ Quel est le poids accordé à l'apport de connaissances théoriques (savoirs) et à la mise en pratique de la théorie (savoir-faire et savoir-être)?
- ❖ Dans quelle mesure les savoirs issus de la pratique professionnelle sont-ils intégrés dans les contenus? (par ex. intervenant-es externes, stages, visites, etc.)

Ex. de sources/annexes : Répartition des enseignements à visée théorique versus pratique, Exemples d'intégration dans les contenus de savoirs issus de la pratique, Perception de l'articulation théorie-pratique (OVE#10, SEA#4.2).

4.3.4. L'interdisciplinarité, si elle est possible, est intégrée au programme.

- ❖ Des liens sont-ils établis entre les différentes disciplines abordées dans le programme ?
- ❖ Des liens existent-ils entre les enseignements du programme et ceux d'autres programmes (éventuellement offerts par d'autres facultés, centres ou instituts) ?
- ❖ La discipline du programme est-elle à l'interface d'autres disciplines? Comment assure-t-on une veille des espaces interdisciplinaires?

Ex. de sources/annexes : Exemple d'interdisciplinarité à l'échelle des enseignements ou du programme, Perception des liens établis entre les enseignements du programme (OVE#17, SEA#6.3), Perception de liens faits avec d'autres domaines d'étude (OVE#11)

4.3.5. Les contenus sont régulièrement actualisés en fonction des avancées de la discipline, des travaux menés par les groupes de recherche associés au programme et de l'évolution des pratiques professionnelles.

- ❖ A quelle fréquence les contenus sont-ils actualisés et selon quelle démarche décide-t-on des contenus à intégrer ou à supprimer du programme ?
- ❖ Le curriculum est-il à jour ?

Ex. de sources/annexes : Mécanisme de révision périodique des contenus

4.3.6. Les contenus sont répartis de façon complémentaire entre les modules/cours.

- ❖ Les lacunes et les répétitions non productives sont-elles évitées ?
- ❖ Comment s'assure-t-on que les enseignements sont ajustés les uns aux autres sur le plan des contenus ? Un dialogue est-il instauré entre les enseignant-es, comment s'opère la coordination ?

Ex. de sources/annexes : Espaces et outils de coordination au sein de l'équipe enseignante, Perception de la complémentarité des cours (OVE#12 et 17, SEA#6.3).

Dimension 5 : Mise en œuvre, fonctionnement

Dimension 5.1 : Enseignement

5.1.1. Les types de cours, les méthodes pédagogiques et les moyens d'enseignement sont pertinents par rapport aux objectifs de formation, diversifiés et le plus possible innovants.

- ❖ Quelle est la proportion et la répartition dans le temps de chaque type d'enseignement déployé dans le programme (cours, séminaires, travaux pratiques, etc.). A quelle logique cette organisation répond-elle?
- ❖ En quoi les méthodes pédagogiques utilisées (cf Fiche descriptive) permettent-elles d'atteindre les objectifs de formation visés de façon innovante?
- ❖ Dans quelle mesure les moyens d'enseignement (matériel didactique, logiciels, plateformes d'apprentissage, logiciels de présentation...) stimulent-ils l'apprentissage ?
- ❖ Les formats pédagogiques sont-ils assez diversifiés à l'échelle du programme ?

Ex. de sources/annexes : Plans de cours (syllabus), Liste des types et méthodes d'enseignement, Fiche de programme et fiches de modules (Formation continue), Exemples de pratiques pédagogiques innovantes, Perception de l'efficacité des méthodes et activités pédagogiques (ADEVEN, OVE#15 et 16, SEA#6.1).

5.1.2.⁷ Les méthodes pédagogiques utilisées prennent en considération la diversité des compétences des participant-es et leur situation professionnelle.

- ❖ Quels modes d'animation permettent d'exploiter l'hétérogénéité des participant-es?
- ❖ Comment met-on à profit leurs expériences et qualifications dans le cadre des activités proposées?

Ex. de sources/annexes : Liste et exemples de méthodes pédagogiques adaptées au public de formation continue, Opinion des participant-es sur les méthodes utilisées (SEA#6.4).

⁷ Critère applicable aux CAS, DAS et MAS.

5.1.3. L'enseignement est centré sur l'étudiant-e et encourage son autonomie et sa participation active.

- ❖ Quelles stratégies sont utilisées pour encourager l'étudiant-e à s'engager cognitivement vis-à-vis de la matière, en présentiel et à distance ?
- ❖ Comment responsabilise-t-on l'étudiant-e vis-à-vis de ses études ? Quelles activités lui propose-t-on d'accomplir en autonomie ?

Ex. de sources/annexes : Exemples d'activités favorisant l'autonomie et la participation active, Perception de la participation active en classe (OVE#14, SEA#6.2), Perception de la capacité de l'enseignant-e à encourager un engagement actif vis-à-vis de la matière (ADEVEN).

5.1.4. Pour chaque module/cours, les modalités d'enseignement (charge de travail, méthodes et moyens pédagogiques, activités d'apprentissage, etc.) sont efficacement communiquées aux étudiant-es.

- ❖ Les renseignements fournis sur le Programme des cours sont-ils détaillés?
- ❖ L'utilisation du plan de cours (document distribué en début de semestre ou accessible en ligne et précisant les modalités d'enseignement) est-elle généralisée ?
- ❖ Si les modalités annoncées doivent être actualisées, comment informe-t-on les étudiant-es ?

Ex. de sources/annexes : Programme des cours, Plans de cours, Fiche de modules, Sentiment d'être informé-e du déroulement des enseignements à l'échelle programme (OVE#13).

5.1.5. Les dimensions associées à la qualité de l'enseignement (clarté des objectifs du cours, adéquation de la structure, utilité des documents, cohérence entre le nombre de crédits et la charge de travail perçue, etc.) sont évaluées positivement lors des évaluations systématiques. Les étudiant-es sont globalement satisfait-es des enseignements dispensés au sein du programme.

- ❖ Les résultats aux évaluations des enseignements par les étudiant-es sont-ils globalement positifs pour chacune des dimensions évaluées?
- ❖ Quelles sont les dimensions les mieux et les moins bien évaluées ?
- ❖ Comment cette appréciation a-t-elle évolué au fil des ans et quelles conclusions, explications et pistes d'action en tirer?

Ex. de sources/annexes : Satisfaction vis-à-vis de l'enseignement à l'échelle programme (OVE#18), Résultats des évaluations des enseignements des dernières années (ADEVEN ; UDREM pour les enseignements dispensés en faculté de médecine).

Dimension 5.2 : Évaluation des apprentissages

5.2.1. L'évaluation des apprentissages est diversifiée, répartie dans le temps, pertinente par rapport aux objectifs de formation et alignée aux méthodes et activités déployées dans l'enseignement.

- ❖ Les méthodes d'évaluation utilisées (*cf Fiche descriptive*) sont-elles suffisamment variées à l'échelle du programme? Les évaluations sont-elles réparties de façon à éviter les périodes de surcharge ?
- ❖ Évite-t-on tout décalage entre objectifs annoncés, enseignement et évaluation?
- ❖ Des évaluations intégratrices (couvrant plusieurs objectifs) et/ou mutualisées (communes à plusieurs enseignements) sont-elles mises en place lorsque possible?

Ex. de sources/annexes : Éventuelles directives relatives à l'évaluation, Liste des méthodes d'évaluation, Plans de cours (syllabus), Fiche de programme et fiches de modules (formation continue), Perception de la pertinence des méthodes d'évaluation (OVE#22, SEA#9.4, 9.5).

5.2.2. Des possibilités d'évaluation formative (notamment sous forme d'auto-évaluation) et un feed-back régulier sur les résultats d'évaluations sont fournis aux étudiant-es.

- ❖ L'auto-évaluation, l'évaluation par les pairs, les tests en blanc, les exercices avec grilles d'autocorrection, etc. sont-elles des activités proposées régulièrement ?
- ❖ Suite à une évaluation, quelles formes prend le feed-back aux étudiant-es et sous quel délai est-il fourni ?

Ex. de sources/annexes : Exemples d'instruments d'évaluation formative, Description des pratiques de feed-back, Perception du feed-back fourni (OVE#21, SEA#9.3)

5.2.3. Les modalités d'évaluation (buts visés, contenus, méthodes, consignes, échéances, critères d'évaluation, etc.) sont explicites et communiquées à l'avance aux étudiant-es.

- ❖ Où et quand les étudiant-es peuvent-ils/elles trouver les informations relatives aux évaluations? Comment les informe-t-on d'éventuels changements ou mises à jour ?

Ex. de sources/annexes : Éventuelles directives relatives à l'évaluation, Plans de cours (syllabus), Fiches de modules (formation continue), Sentiment d'être informé-e des modalités et critères d'évaluation à l'échelle programme (OVE#19 et 20, SEA#9.1, 9.2), Perception des exigences concernant les examens et évaluations à l'échelle des enseignements (ADEVEN).

Dimension 5.3 : Encadrement académique

5.3.1. Un encadrement académique de qualité satisfaisante et adapté à chacun des types d'enseignement est offert aux étudiant-es.

- ❖ Le ratio étudiant-es/corps enseignants est-il suffisant ?
- ❖ Quelles sont les mesures d'encadrement académique offertes (tutorat, monitorat, heures de disponibilité, utilisation du courrier électronique, de plateformes d'apprentissage, de forums, etc.) pour chaque type d'enseignement ?
- ❖ Comment la qualité de l'encadrement est-elle perçue par les étudiant-es ?

Ex. de sources/annexes : Ratio étudiant-es/corps enseignants, Liste des mesures d'encadrement académique, Perception du soutien des assistant-es et enseignant-es à l'échelle du programme (OVE#23 et 24, SEA#8.1, 8.2), Perception de la disponibilité des assistant-es et enseignant-es à l'échelle des enseignements (ADEVEN).

5.3.2. Les étudiant-es bénéficient de conseils concernant les études dans le cadre de services internes au programme et/ou institutionnels.

- ❖ Quelles possibilités s'offrent aux étudiant-es souhaitant se renseigner sur le programme, les équivalences de crédits, les dispositions réglementaires, etc. ?
- ❖ Y a-t-il des besoins qui ne sont pas couverts par les services internes à la faculté, centre ou institut, ni par les services centraux de l'Université ?

Ex. de sources/annexes : Liste des prestations de conseil aux études, Opinion des étudiant-es vis-à-vis des prestations de conseil aux études.

Dimension 5.4 : Mobilité

5.4.1. Le taux de mobilité des étudiant-es et des collaborateurs et collaboratrices reflète la stratégie de l'UNIGE en la matière.

- ❖ Quels objectifs (ou cibles) le programme se donne-t-il en matière de mobilité ?
- ❖ La mobilité est-elle satisfaisante au regard de ces objectifs? Quelles conclusions peut-on tirer des statistiques relatives à la mobilité IN et OUT des étudiant-es et collaborateurs et collaboratrices du programme?

Ex. de sources/annexes : Nombre d'étudiant-es en mobilité OUT (BIS), Nombre d'étudiant-es en mobilité IN, Statistiques relatives à la mobilité IN et OUT des collaborateurs et collaboratrices.

5.4.2. Des mesures favorisent la mobilité et le partage d'expériences au sein du programme.

- ❖ Les possibilités d'échange offertes aux étudiant-es et au personnel académique sont-elles suffisantes pour répondre à la demande ?
- ❖ Quelles stratégies déploie-t-on pour promouvoir la mobilité (par ex. campagne de communication, site internet, séance d'information, etc.) la faciliter et la valoriser?
- ❖ En plus des séjours de mobilité, comment encourage-t-on le développement de compétences internationales chez les étudiant-es? Dans quelle mesure ces opportunités internationalisation « at home » sont-elles exploitées :
 - espaces de partage d'expériences au retour d'un séjour de mobilité ;
 - éclairage international sur des questions abordées dans les cours ;
 - stages dans des organisations internationales ou ONG ;
 - écoles d'été en partenariat avec des institutions étrangères ;
 - cours de langues ;
 - etc.

Ex. de sources/annexes : Politique de soutien à la mobilité, Directives sur la mobilité, Accords interuniversitaires, Implication du programme dans des événements internationaux, Exemples de promotion de la mobilité, Exemples d'activités favorisant l'ouverture internationale.

Dimension 6 : Résultats et effets de la formation

6.1. Les études se déroulent dans les temps prévus et aboutissent à la délivrance d'un diplôme pour la majorité des étudiant-es inscrits au programme.

- ❖ Quelles conclusions ou explications peut-on tirer des indicateurs relatifs au déroulement et à l'aboutissement des études (durée, taux de diplômes, de réorientation, etc.)?
- ❖ Quels sont les principaux problèmes ou obstacles rencontrés par les étudiant-es ?

Ex. de sources/annexes : Évolution du nombre de diplômé-es (BIS/CFCD), Intensité des études (BIS), Durée moyenne des études, Témoignages d'étudiant-es sur les difficultés rencontrées.

6.2. Les personnes concernées (par exemple, étudiant-es, enseignant-es, représentant-es des milieux professionnels, etc.) sont satisfaites des résultats du programme en termes de compétences développées et d'impact professionnel.

- ❖ Quelle est l'opinion des personnes concernées par le programme quant aux effets de la formation ? Les avis des différents groupes sont-ils convergents ?
- ❖ Estime-t-on que les compétences visées sont développées ? Ces compétences sont-elles jugées utiles pour l'accès au monde professionnel, l'exercice d'un emploi, la poursuite d'études, etc.?
- ❖ Que révèle le suivi des diplômé-es (taux d'insertion sur le marché du travail, nature du premier emploi, poursuite d'études, etc.)?

Ex. de sources/annexes : Sentiment que les compétences visées ont été développées (OVE#5,), Sentiment que la formation a répondu aux besoins de formation (OVE#6, SEA#4.1, 4.3, 11.3), Satisfaction globale vis-à-vis du programme (OVE#29, SEA#11.2), Opinion des groupes concernés, Indicateurs relatifs au devenir des diplômé-es.

6.3. Les particularités du programme (langue d'enseignement, programme commun/conjoint, etc.) apportent une valeur ajoutée aux étudiant-es.

NB. Il n'est pas nécessaire de répondre à ce critère si aucune particularité n'est mentionnée dans la Fiche descriptive.

- ❖ Pour les étudiant-es, quels sont les gains de compétences ou avantages liés à cette particularité ?
- ❖ Ces atouts sont-ils visibles dans le supplément au diplôme ou autre document utile aux étudiant-es pour la suite de leur parcours académique ou professionnel?

Ex. de sources/annexes : Supplément au diplôme, Opinion des étudiant-es ou diplômé-es (par ex, si ajout de questions y relatives dans le questionnaire OVE/SEA).

6.4. Le lien développé avec les ancien-nes étudiant-es (alumni) est durable et permet un suivi régulier du devenir des diplômé-es (choix d'orientation professionnelle, insertion sur le marché du travail, etc.).

- ❖ Comment le programme garde-t-il contact avec ses diplômé-es?
- ❖ Comment la politique alumni du programme s'articule-t-elle avec la structure institutionnelle (Alumni UNIGE) ?
- ❖ Quels moyens permettent de sonder l'avis des diplômé-es et de suivre leur évolution professionnelle (emploi, taux d'insertion professionnelle) ou académique (poursuite d'études consécutives à l'UNIGE ou ailleurs)?

Ex. de sources/annexes : Politique du programme en matière de suivi des diplômé-es, Exemple de liens avec les diplômé-es.

Dimension 7 : Ressources

Dimension 7.1 : Ressources humaines

7.1.1. Les contrats d'engagement et/ou les cahiers des charges du personnel académique et du personnel administratif et technique spécifient les tâches à accomplir dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, des prestations de services et de l'administration.

- ❖ Dans quelle mesure l'ensemble des activités attendues du personnel sont-elles systématiquement définies et consignées dans un document officiel?
- ❖ Le personnel est-il d'avis que les contrats ou cahiers des charges sont clairs ?

Ex. de sources/annexes : Exemple anonymisé de contrat d'engagement/cahier des charges, Document d'accompagnement du contrat/cahier des charges.

7.1.2. La pondération réelle des activités d'enseignement et de recherche du personnel enseignant au sein du programme correspond à celle prévue par le contrat d'engagement et/ou le cahier des charges.

- ❖ Le personnel estime-t-il que les cahiers de charges ou contrats sont respectés ?
- ❖ Quels mécanismes permettent de s'en assurer périodiquement ?

Ex. de sources/annexes : Mécanisme visant à vérifier la pondération réelle des activités du personnel.

7.1.3. La stabilité du corps enseignant est garantie pour au moins la durée d'un cycle complet de formation.

- ❖ Quelle proportion de l'enseignement est assurée par des enseignant-es structurellement liés à l'institution?
- ❖ Quelles instances financent les postes liés au programme ?
- ❖ Comment les départs à la retraite sont-ils anticipés ?

Ex. de sources/annexes : Répartition du personnel par fonction et source de financement (BIS), Politique de gestion des départs à la retraite.

7.1.4. L'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, qualifié scientifiquement et apte à générer des liens avec d'autres thèmes enseignés dans le programme.

- ❖ Quelles sont les qualifications et compétences prises en compte lors des processus d'engagement, de renouvellement, de promotion et de nomination? Quel est leur poids respectif ?
- ❖ Dans quelle mesure les compétences didactiques, les formations en pédagogie, l'aptitude à l'interdisciplinarité et l'expérience en enseignement sont-elles prises en compte lors de ces processus?
- ❖ Comment les compétences pédagogiques des enseignant-es du programme sont-elles appréciées des étudiant-es ?

Ex. de sources/annexes : Critères considérés lors des processus de sélection pour les postes académiques, Politique de répartition des tâches d'enseignement au sein du programme, Réponses aux « Questions concernant l'enseignant-e/l'assistant-e » (ADEVEN).

7.1.5. La formation continue du personnel est encouragée.

- ❖ Comment le personnel est-il encouragé à s'engager dans une démarche de formation continue pour développer ses compétences pédagogiques, scientifiques, administratives et/ou techniques ?
- ❖ Dans quelle mesure le personnel participe-t-il aux activités de formation et développement professionnel proposées (espaces de partage formels et informel entre pairs, communautés de pratique, activités de formation, etc.) ?
- ❖ En cas de résultats insatisfaisants aux évaluations des enseignements par les étudiant-es, quelles sont les mesures de suivi et de soutien visant le développement et l'amélioration des pratiques pédagogiques ?

Ex. de sources/annexes : Politique de formation continue, Politique en matière de suivi des évaluations des enseignements et des enseignant-es, Participation du personnel aux activités de formation et de développement proposées.

7.1.6. L'allocation des ressources humaines disponibles est optimisée pour répondre aux missions et réaliser les activités du programme.

- ❖ Les ressources humaines disponibles sont-elles en adéquation avec la réalité du programme ? Sont-elles suffisantes pour accomplir toutes les activités ?
- ❖ Sont-elles allouées de façon optimale pour assurer de façon efficace l'administration, le support technique, l'enseignement et la recherche au sein du programme ?

Ex. de sources/annexes : Répartition du personnel par fonction et source de financement (BIS), Opinion du personnel.

Dimension 7.2 : Ressources financières et matérielles

7.2.1. Les infrastructures et les ressources financières, matérielles et informatiques dont dispose le programme sont optimisées pour atteindre ses objectifs durant plusieurs cycles d'études.

- ❖ Dans quelle mesure les fonds, les locaux, les équipements, les ressources pédagogiques, informatiques et documentaires allouées au programme sont-elles suffisantes et adaptées à la réalité du programme?
- ❖ Ces ressources sont-elles assurées à long terme ?
- ❖ Les ressources pouvant être mutualisées avec d'autres programmes/structures le sont-elles ?
- ❖ L'analyse des coûts et dépenses révèle-t-elle une gestion adéquate du budget ?
- ❖ Les sources de financement possibles sont-elles toutes exploitées ?
- ❖ Comment gère-t-on l'acquisition, l'attribution et l'entretien des ressources ?
- ❖ Quelle est la perception des étudiant-es concernant l'utilité des ressources vis-à-vis de leur apprentissage ?

Ex. de sources/annexes : Inventaire des ressources, Politique d'acquisition, d'attribution et d'entretien des ressources matérielles, Politique en matière de recherche de fonds, Bilans financiers des dernières années, Bilan prévisionnel, Perception de l'utilité des ressources vis-à-vis de l'apprentissage (OVE#25, SEA#7.1, 7.2, 7.4).

7.2.2. L'information scientifique est accessible aux étudiant-es et aux collaborateurs et collaboratrices.

- ❖ L'information scientifique accessible aux étudiant-es et au personnel est-elle actualisée ?
- ❖ Quelle est leur perception de la facilité d'accès et de la qualité des ressources documentaires mis à leur disposition?

Ex. de sources/annexes : Liste des ressources informatiques et documentaires, Opinion des utilisateurs et utilisatrices, Perception de l'utilité des ressources vis-à-vis de l'apprentissage (OVE#25, SEA#7.3)

Dimension 8 : Organisation interne et gestion de la qualité

8.1. Les processus, compétences et responsabilités décisionnels sont déterminés et communiqués à l'ensemble des personnes concernées.

- ❖ Existe-t-il des organes internes (comités, commissions, conseils, etc.) chargés de prendre les décisions relatives au programme? Leur composition et leur fonctionnement sont-ils formalisés ?
- ❖ Comment les corps associés au programme (étudiantin, enseignant, administratif et technique, autres) sont-ils informés de la façon dont se prennent les décisions concernant le programme ? Se sentent-ils suffisamment informés ?

Ex. de sources/annexes : Règlements des instances décisionnelles (comités, commissions conseils, etc.), Supports de communication, Organigrammes, Sentiment d'être informé-e des procédures de prise de décision (OVE#26, SEA# ?).

8.2. Les étudiant-es de même que les collaborateurs et collaboratrices participent activement à la conception, au développement et à la gestion de la qualité du programme

- ❖ Comment les étudiant-es et les collaborateurs et collaboratrices participent-ils aux processus de consultation, de décision et de gestion de la qualité ? (ex : consultation sur des questions liées au programme, représentation dans des comités et commissions, responsabilités visant l'amélioration de la qualité, etc.) ?

Ex. de sources/annexes : Liste des corps représentés dans les différentes instances décisionnelles (comités, commissions conseils, etc.), Sentiment d'être consulté-e lors des prises de décision (OVE#27, SEA#11.1).

8.3. Le programme fait l'objet d'évaluations périodiques auprès des différents publics concernés, dont les résultats sont pris en compte pour l'amélioration de la formation dans sa globalité.

NOTE : Ce critère cible l'évaluation que l'on fait du programme dans sa globalité, **au-delà des évaluations des enseignements qui le composent**. Par exemple, via des enquêtes par questionnaire, des focus groups, des consultations formelles ou informelles, etc.

- ❖ Quels sont les mécanismes internes permettant de recueillir de façon régulière l'opinion des différents groupes concernés (étudiant-es, diplômé-es, personnel, etc.) sur le programme dans son ensemble?
- ❖ Dans quelle mesure les résultats de ces évaluations et enquêtes sont-ils discutés et exploités en vue d'améliorer la qualité du programme?

Ex. de sources/annexes : Exemples de mécanismes d'évaluation de la qualité, Résultats des dernières évaluations, Exemples de régulation du programme en fonction des résultats d'évaluation, Perception des occasions de s'impliquer dans l'évaluation du programme (OVE#28).

Bilan SWOT

Le terme « SWOT » (ou en français FFOM) est un acronyme issu de l'anglais : Strengths (Forces), Weaknesses (Faiblesses), Opportunities (Opportunités), Threats (Menaces).

Il s'agit dans cette section de mettre à plat la qualité du programme en alimentant ces 4 entrées. Cette section doit rester brève (environ 2 pages) et peut être présentée de différentes façons : texte continu, liste à puces, matrice, schéma, etc.

FORCES

Ce sont des éléments positifs qui sont internes au programme, sur lesquels vous avez le contrôle.

- Qu'est-ce que votre programme fait exceptionnellement bien, de quoi êtes-vous fiers?
- De quels avantages dispose le programme (atouts, ressources) ?
- Qu'est-ce que les étudiant-es, les diplômé-es, le personnel et la communauté professionnelle relèvent comme étant les points forts du programme?

Sources à considérer :

- Tableau synoptique : dimensions où la majorité des critères sont considérés atteints
- Questionnaire OVE/SEA : Forces du programme (**OVE#30, SEA#11.4**), questions où les scores sont les plus élevés
- Témoignages spontanés ou collectés via des enquêtes, *focus group*, consultations, World Café, etc.

FAIBLESSES

Ce sont des éléments négatifs ou améliorables internes au programme, sur lesquels vous avez le contrôle.

Le Bureau qualité est particulièrement attentif à retrouver dans cette rubrique **les critères jugés non atteints ou à améliorer** dans le tableau synoptique.

- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ou optimisé?
- Quelles sont les plaintes ou critiques fréquentes?
- Dans quels domaines le programme a-t-il des lacunes?

Sources à considérer :

- Tableau synoptique : dimensions où la majorité des critères sont considérés à améliorer
- Questionnaire OVE/SEA : propositions pour améliorer le programme (**OVE#31, SEA#11.5**), questions où les scores sont les plus faibles
- Témoignages spontanés ou collectés via des enquêtes, *focus group*, consultations, World Café, etc.

OPPORTUNITÉS

Ce sont des éléments ou conditions externes au programme (hors de votre contrôle) qui pourraient contribuer au développement du programme.

- Quelles sont les possibilités que vous connaissez, mais qui demeurent inexploitées?
- Existe-t-il des tendances émergentes desquelles vous pourriez tirer parti?
- Quels sont les nouveaux défis à relever, les nouveaux besoins à combler ?

Sources à considérer :

- Questionnaire OVE/SEA : propositions pour améliorer le programme (**OVE#31, SEA#11.6**)
- Partenariats possibles, réseaux existants à mobiliser, synergies potentielles
- Phénomènes sociaux (par ex. engouement de la société civile pour une question/thématique, besoins émergents de formation au sein de la population)
- Volonté institutionnelle ou politique de soutenir une mission ou un domaine d'activité
- Appels à projets
- Nouveaux axes de recherche
- Possibilité de collecter des fonds externes
- Renouvellements de chaires

MENACES

Ce sont des éléments ou conditions externes (hors de votre contrôle) qui pourraient nuire au programme ou l'empêcher d'atteindre ses buts et objectifs.

- Qu'est-ce qui bloque l'essor du programme?
- Est-ce qu'il y a des éléments externes qui réduisent votre efficacité?
- Y a-t-il des facteurs d'incertitude ou d'instabilité qui rendent le programme vulnérable ?
- Que fait la compétition?

Sources à considérer :

- Contraintes organisationnelles de la structure (faculté, centre, institut) ou de l'institution
- Facteurs d'instabilité (ex. risque de suppression de poste)
- Enjeux culturels ou sociétaux
- Contexte politique
- Conditions économiques

Plan d'action

Il s'agit d'une partie-clé du rapport, puisque le plan d'action constitue le cap à suivre par l'équipe-programme pour les prochaines années. Il doit permettre de déterminer sans ambiguïté qui fait quoi, pour quand. **Un exemple commenté est fourni dans le canevas du rapport.**

Le décanat et le rectorat se prononcent sur la pertinence et la faisabilité de ce plan d'action, et c'est sur cette base que le Bureau qualité effectue son suivi annuel des évaluations.

Le plan d'action doit être **cohérent avec l'analyse réalisée dans le tableau synoptique et le SWOT**, de sorte à :

- renforcer les points forts ou en augmenter les effets ;
- corriger ou atténuer les faiblesses ;
- tirer profit des opportunités ;
- éviter les menaces ou en atténuer les impacts.

Ainsi, les points d'amélioration exposés préalablement dans le rapport devraient trouver une réponse sous forme d'objectifs et d'actions. S'il n'est pas pertinent de reporter certains de ces éléments dans le plan d'action, il est recommandé de le mentionner pour **éviter que cela puisse être considéré comme un oubli**. Une possibilité est d'inscrire un commentaire expliquant ce choix (action non prioritaire, ne relevant pas des capacités du programme, etc.).

Voici une checklist pour vérifier que le plan d'action est rédigé de façon optimale :

OBJECTIFS ET ACTIONS

- Les objectifs sont présentés par ordre de priorité, du plus important au moins important
- On précise à quel(s) critère(s) qualité ou partie(s) du SWOT chaque objectif ou action répond
- Les objectifs et actions sont rédigés avec des verbes d'action à l'infinitif
- Les actions sont SMART :
 - Spécifiques : elles sont formulées de manière claire et précise ;
 - Mesurables : elles expriment un résultat dont l'atteinte peut être mesuré de façon objective ;
 - Attribuables : il est possible de déterminer qui la réalisera et qui en sera responsable ;
 - Réalistes : elles sont atteignables compte tenu des moyens et ressources du programme ;
 - Temporelles : elles sont définies dans le temps avec une échéance précise.

MOYENS ET RESSOURCES

- Le plan d'action s'inscrit dans une logique de coûts constants
- Pour chaque action, on indique la nature des moyens et ressources permettant de la réaliser (personnes, services, équipements, finances, etc.)
- Si de nouvelles ressources financières sont à injecter, celles-ci sont quantifiées et la source de financement est indiquée (prioritairement la faculté/centre/institut)

- Les services centraux pertinents sont identifiés comme ressources (par ex. Le Service de communication pour les activités promotionnelles, le pôle SEA pour toute action de nature pédagogique, le Service des affaires juridique pour la modification des règlements d'études, etc.).
- On a prévu de mutualiser les ressources qui peuvent l'être avec d'autres programmes ou structures

RESPONSABLE(S)

- Pour chaque action, on indique la personne en charge de coordonner l'action et de répondre de l'état de cette action lors du suivi
- Pour garantir la continuité du leadership advenant un changement de personnel, les fonctions de ces personnes sont précisées
- Si possible, les responsabilités sont réparties entre plusieurs personnes

ÉCHÉANCES PRÉVUES

- Les échéances couvrent une période de 4 ans maximum
- Pour chaque action, on indique la date à laquelle on prévoit que l'action sera finalisée
- L'échéance est précise, par ex. exprimée en mois (ou semestre)/année
- On évite les formulations telles que « dès... / à partir de... » qui sont moins précises
- Si possible, les actions sont échelonnées dans le temps

Exemple d'action améliorable :

Description	Moyens et ressources	Responsable(s)	Échéance prévue
Action 1.1. Réfléchir à la possibilité de recourir à des méthodes d'enseignement plus interactives.	Groupe de réflexion	Programme	2022

Formulation optimisée :

Description	Moyens et ressources	Responsable(s)	Échéance prévue
Action 1.1. Constituer un groupe de réflexion sur l'intégration de méthodes d'enseignement plus interactives.	Commission Enseignement pour identifier les enseignant-es intéressé-es	Direction du programme	Septembre 2021
Action 1.2. Rédiger un rapport intégrant une prise de position vis-à-vis de l'usage des méthodes interactives et d'éventuelles recommandations pour les enseignements du programme.	Groupe de réflexion constitué <i>ad hoc</i> Soutien du pôle SEA	Présidence du Groupe de réflexion Direction du programme	Juin 2022

Annexes

Les sources d'information consultées par le comité d'auto-évaluation et ayant alimenté l'analyse sont à joindre en Annexe. Des « Exemples d'annexes » sont suggérés pour chaque critère dans les pages 9 et suivantes de ce document.

Au minimum, les **rapports fournis par les services centraux** doivent figurer en Annexe :

- Rapport de l'OVE ou du pôle SEA
- Rapport du BIS ou du CFCD
- Rapport d'ADEVEN

Numéroter les annexes permet de les citer plus facilement dans la colonne de droite du tableau synoptique.

Les renvois précis (à des pages ou des sections en particulier) sont utiles pour les relecteurs et relectrices lorsque le document joint est volumineux.

Nous espérons que ce guide vous soit utile.
L'équipe du pôle SEA reste à disposition pour toute question relative à l'auto-évaluation de votre programme.
Bonne analyse !