



anaq-edu.org

Avec l'appui du projet **Booster les Compétences pour l'employabilité des Jeunes**



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION SUPÉRIEURE ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ANAQ
AUTORITÉ NATIONALE D'ASSURANCE QUALITÉ DANS
L'ENSEIGNEMENT, LA FORMATION ET LA RECHERCHE



République de Guinée
Travail – Justice – Solidarité

GUIDE D'ÉVALUATION EXTERNE

A l'attention des Experts
de l'Autorité Nationale
d'Assurance Qualité
dans l'enseignement,
la formation et la recherche

TABLE DES MATIÈRES

3 Introduction

4 I- Objectifs de l'auto-évaluation

4 II- Préparation de l'auto-évaluation

4 II-1- Les outils

4 II-2- Le déclenchement

4 II-3- Attribution des responsabilités

4 II-3-1- Responsabilités et rôles du comité de pilotage

4 II-3-2- La Cellule Interne d'Assurance qualité (CIAQ)

4 II-3-3- Les autorités

4 II-4 Sensibilisation et engagement des acteurs

4 III - Réalisation et méthodologie de l'auto-évaluation

4 III-1- Elaboration d'une planification de l'ensemble des étapes et des activités retenues

4 III-2- Collecte systématique et organisée de données qualitatives et quantitatives

4 III-3- Exploitation, traitement et analyse des données et réponses aux standards du Référentiel utilisé

4 III-4 Rédaction du rapport et validation

4 IV - Les bonnes pratiques

4 conclusion

INTRODUCTION

L'évaluation externe relève de l'assurance qualité externe et est sous la responsabilité d'une structure externe, ici de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ) de Guinée.

Elle commence par la réception par l'ANAQ, du rapport d'auto-évaluation de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme.

Elle est une étape importante de la démarche qualité des établissements d'enseignement supérieur, d'enseignement technique et de formation professionnelle, des structures de Recherche et de leur procédure d'accréditation.

Ce guide a pour objectif de fournir aux experts évaluateurs de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche de Guinée les bases méthodologiques de l'évaluation externe en vue de leur permettre d'effectuer leur mission de manière crédible et conforme aux bonnes pratiques internationales. Les objectifs principaux et les finalités de l'évaluation sont rappelés avant la présentation de la méthode.

Ces bases méthodologiques sont assises sur des principes d'éthiques qui doivent alimenter le comportement de l'expert pendant toute la durée de sa mission. Surtout au cours de la visite sur site, c'est-à-dire pendant sa présence dans l'établissement ou dans la structure de Recherche à évaluer.

Comme tout guide, ce fascicule ne trace qu'un cheminement qui indique ce que doit ou ne doit pas faire le pair qui est choisi comme expert évaluateur.

I-OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe a plusieurs objectifs, qui sont souvent des finalités assignées à la procédure. On peut ainsi décliner des objectifs généraux et des objectifs plus précis ou objectifs spécifiques.

I-1-OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Les objectifs généraux sont essentiellement de deux ordres :

- L'évaluation externe peut avoir pour objectif d'aider les établissements de formation ou les structures de Recherche à améliorer leur qualité et celle de leurs programmes et filières. En effet, par ce diagnostic indépendant et scientifique, qui révèle leurs forces et leurs faiblesses, ils améliorent la qualité de leurs prestations en adoptant des stratégies et des plans de remédiation.
- Elle permet aussi de valider l'auto-évaluation effectuée par l'établissement, par la structure de Recherche ou par le programme, à la lumière des standards et critères des référentiels de l'ANAQ et de faire les recommandations qui s'imposent en fonction des résultats de l'évaluation.

I-2-OBJECTIFS SPÉCIFIQUES :

L'évaluation externe a aussi des objectifs spécifiques qui sont liés aux finalités de la procédure :

- Elle permet aux établissements de formation ou aux structures de Recherche de donner la preuve de leur amélioration et de leurs capacités à maintenir la qualité de leurs prestations. En effet, l'évaluation externe mesure aussi la fiabilité du dispositif interne d'Assurance Qualité mis en place par les autorités et les responsables de l'établissement, du programme ou de la structure de Recherche. Ce dispositif est constitué de tous les investissements faits et les stratégies retenues pour remplir leurs missions dans le respect des standards de l'Enseignement Supérieur, de l'Enseignement Technique et de la Formation professionnelle et de la Recherche.
- L'évaluation externe est enfin une procédure par laquelle l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ) rend compte et témoigne publiquement de la qualité des établissements de formation, de la structure de Recherche et de leurs programmes. Cela se fait en tenant compte des missions assignées par l'Etat et par la société. Par exemple à travers des procédures d'accréditation, d'habilitation ou de labellisation.

II- EXIGENCES DE BASE POUR L'EXPERT EXTERNE

Dans l'exercice de sa mission d'évaluation externe, l'expert doit respecter les exigences suivantes découlant de son éthique :

II-1 Il doit respecter l'établissement, la structure de Recherche ou le programme, de même que leur personnel. En effet, l'expert est un pair choisi pour sa compétence, son expertise mais aussi pour ses qualités personnelles. En tant que tel, il doit remplir sa mission avec beaucoup d'égard et de respect pour ses collègues et le personnel de l'établissement, de la structure ou du programme qu'il évalue.

II-2 L'expert doit d'abord comprendre avant de juger. C'est pourquoi, il doit lire convenablement les documents de base qui fondent sa mission et son jugement : le rapport d'auto-évaluation, les référentiels de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ), le guide d'auto-évaluation et toutes les autres informations fournies par l'Autorité Nationale.

II-3 La rigueur dans son travail est aussi un principe essentiel pour la crédibilité et l'acceptabilité du rapport et de la décision des experts et de l'ANAQ. Toute approche et toute conclusion doivent être fondées sur une analyse critique ne souffrant d'aucune négligence et d'aucun laxisme.

II-4 Le principe de discrétion commande à l'expert de ne pas communiquer les informations et les documents reçus dans le cadre de sa mission d'évaluation et de ne pas les utiliser à des fins personnelles.

II-5 La distanciation consiste à éviter la familiarité et la proximité qui brouillent la distance critique et la neutralité nécessaires au travail d'évaluation.

II-6 L'objectivité requiert que toute approche, toute analyse, tout jugement et toute décision soient fondés sur des constats et des faits, étayés par des arguments documentés.

Ces différentes exigences pour l'expert complètent son expertise et fondent la crédibilité de l'évaluation et l'acceptation des décisions qui en découleront.

III-LA PREPARATION DE L'EVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe comporte plusieurs étapes qu'il faut préparer convenablement. Elle appelle des actes et demande que soit disponible un certain nombre de documents de base, fournis à l'expert par l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ).

III-1 Le choix des experts :

C'est la première étape. Elle consiste à sélectionner des pairs spécialistes disciplinaires, surtout pour l'évaluation de programme, connaissant bien l'enseignement supérieur, l'enseignement technique et la formation professionnelle et/ou la Recherche et ayant une expérience avérée de ces trois sous-secteurs. De l'expérience professionnelle et de l'expertise des experts dépendent la qualité de l'évaluation, la validité des décisions et leur acceptabilité.

L'équipe d'experts peut être composée de 2 (minimum accepté) à 4 ou 5 pairs (surtout pour l'évaluation institutionnelle de grands établissements et structures de Recherche). Les évaluateurs choisis doivent avoir une expertise et/ou une expérience reconnue par leurs pairs. Ils doivent aussi être respectés, intègres et indépendants.

Avant leur désignation, l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ) vérifie les conflits ou proximités d'intérêts et fait signer un contrat et une déclaration sur l'honneur aux experts. Elle envoie la liste des membres de l'équipe à l'établissement, à la structure de Recherche ou aux responsables du programme pour avis de non-objection. Ces derniers ont la liberté et le droit de récuser un ou plusieurs membres de l'équipe pour raison de conflit ou de proximités d'intérêts ou pour une autre raison qui pourrait enfreindre l'équité et la crédibilité de l'évaluation.

III-2 Outils et documents de base (carnet de visite) :

Une fois retenu, l'expert reçoit de l'ANAQ, les outils et documents de l'évaluation. Il s'agit :

- Des référentiels et des guides d'évaluation, qui sont les outils de base et de référence de toute la procédure ;
- Du rapport d'auto-évaluation rédigé par l'établissement, la structure de Recherche ou par le programme à évaluer ; c'est un document fondamental pour la compréhension de l'établissement, de la structure ou du programme. Il contient son portrait autocritique et objectif et le recueil de ses forces et faiblesses que l'expert doit vérifier et approfondir pendant la visite sur site ;
- L'agenda de visite, comporte les principales étapes de la visite et leur chro-

nogramme. Cet agenda doit être respecté en vue de l'efficacité de la procédure et pour donner à chaque étape le temps nécessaire à sa réalisation.

III-3 Etude du rapport d'auto-évaluation et des documents pertinents :

L'expert choisi et mis en mission d'évaluation réalise un travail technique préalable à la visite sur site. Il doit étudier sérieusement le rapport d'auto-évaluation de la structure ou du programme à évaluer. L'ANAQ peut, au besoin, lui fournir une grille d'exploitation et d'analyse du rapport d'auto-évaluation.

Ce travail lui permettra d'examiner le processus d'auto-évaluation décrit dans le rapport, de vérifier les réponses aux standards et aux critères des référentiels. L'étude du rapport permet aussi de valider les éléments de preuves et l'appréciation par l'établissement, par la structure de Recherche ou par le programme, de ses forces et de ses faiblesses.

Enfin, après lecture du rapport, l'expert devra déjà identifier les points à vérifier, à discuter et à approfondir avec les responsables au cours de la visite sur site. Ces points seront partagés avec les autres membres de l'équipe.

III-4 Réunion d'avant mission de l'équipe d'experts :

L'équipe d'experts se réunit avant la visite sur site, sous la coordination de son président. Cette rencontre est importante pour le succès de l'évaluation. Elle achève tout le travail de préparation de la visite sur site, en permettant de stabiliser l'agenda, d'attribuer des responsabilités relativement à certaines tâches de l'équipe. Comme par exemple le choix de l'expert chargé de rédiger le procès-verbal de la visite, de celui qui fait la vérification de documents de preuves présentés par l'établissement, par la structure de Recherche ou par le programme.

Les modalités de rédaction du rapport d'évaluation sont examinées et adoptées au cours de cette réunion de pré-visite.

L'ANAQ peut appuyer la tenue de cette rencontre sur demande de l'équipe d'experts.

IV-LA VISITE SUR SITE

Les exigences de base pour l'expert évoquées au point II guident la visite sur site, ce sont pour rappel : compréhension, rigueur, distanciation, discrétion et respect.

La visite suit des étapes classiques et partagées, admises par les bonnes pratiques internationales. Ces temps forts, qui rythment la présence de l'équipe d'experts sur le site, comportent des entretiens, des visites et une rencontre de bilan.

Les entretiens porteront prioritairement sur les points retenus à la réunion préparatoire (d'avant visite) de l'équipe.

IV-1 L'entretien de début de mission :

Dès leur arrivée sur site, les experts sont accueillis par les hauts responsables de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme, avec lesquels ils doivent avoir un premier entretien de début de mission d'évaluation. Il porte sur les points suivants : l'objet et l'agenda de la visite, les parties prenantes à rencontrer, les documents complémentaires (des documents de preuves non fournis avec le rapport d'auto-évaluation), à préparer par l'établissement, la structure de Recherche, ou le programme à évaluer.

Une fois ces points définis, l'entretien continue avec une présentation générale de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme. Il permet de procéder à des échanges sommaires sur les questions évoquées et sur les attentes des experts en termes de collaboration des responsables avec l'équipe au cours de la visite. Le président de l'équipe d'experts préside les discussions.

IV-2 L'entretien avec les enseignants :

Il se déroule avec un groupe d'enseignants, 3 ou 4, n'ayant pas de responsabilités académiques ou administratives et n'ayant pas participé à l'entretien de début de mission. Ils sont proposés par les responsables mais retenus par l'équipe, qui peut les récuser. Les points suivants, relevant essentiellement de leurs missions, sont à discuter avec les enseignants au cours de l'entretien : les responsabilités pédagogiques, les programmes d'enseignement, le système LMD, l'assurance qualité des enseignements, l'évaluation des étudiants...etc. La vérification des informations relevant de ces domaines et fournies dans le rapport d'auto-évaluation ou par les responsables sont vérifiées en cas de besoin au cours de cet entretien avec les enseignants.

IV-3 L'entretien avec les étudiants :

Il porte principalement sur leur degré de satisfaction par rapport aux ensei-

gnements reçus, à l'accompagnement que leur assure l'établissement pour leur réussite, à l'évaluation des enseignements, et à leur évaluation au cours ou en fin d'année...etc.

Il est recommandé de choisir des étudiants plus ou moins avancés et de niveaux d'études différents, aussi bien pour les évaluations institutionnelles que de programmes ; par exemple des étudiants de : L2, L3, M1, M2.

IV-4 L'entretien avec les PATS :

Il est conseillé de rencontrer prioritairement les responsables de la gestion administrative et technique, des ressources supports comme la bibliothèque, la documentation, et les laboratoires. Certains techniciens d'équipements divers utilisés par les enseignants et/ou par les étudiants peuvent être interviewés ou visités.

L'équipe d'experts peut aussi programmer d'autres entretiens qu'elle juge nécessaire à la crédibilité et à l'acceptabilité de l'évaluation.

IV-5 La visite des locaux et des équipements :

Après ou avant les entretiens, l'équipe d'experts procède à la visite du site, guidée par des responsables de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme. Les infrastructures et les équipements à visiter sont essentiellement :

- Les locaux pédagogiques et administratifs ;
- Les laboratoires, les ateliers, les machines, etc ;
- La bibliothèque et le centre de documentation ;
- Tout équipement ou matériel que l'équipe souhaite visiter pour compléter les éléments de son analyse.

La visite donne l'occasion aux experts de vérifier certains standards spécifiques des référentiels comme :

- La connexion internet et le Wifi mis à la disposition des étudiants et du personnel ;
- Le dispositif minimum de sécurité : existence d'extincteurs fonctionnels et vérifiés, d'issues de secours balisées, de bouche d'incendie, etc ;
- Le dispositif médical : infirmerie et boîtes à pharmacie de premier soins, etc ;
- Le système de préservation et de protection de l'environnement de l'établissement ou de la structure de Recherche.

IV-6 La réunion de bilan critique :

Elle permet de faire l'analyse des documents reçus au cours de la visite, d'échanger sur les points essentiels de la visite et de préparer le compte rendu oral de fin de mission devant les responsables de l'établissement ou de la structure de Recherche.

IV-7 L'entretien final avec les responsables :

A la fin de la visite sur site, est tenue une dernière rencontre de débriefing et de conclusion générale de l'évaluation externe. Les grands constats et les principales synthèses retenues à la suite du bilan critiques sont abordées sans la décision envisagée par l'équipe d'experts.

Il est conseillé d'éviter de faire passer cette rencontre de débriefing pour une séance de restitution et d'annonce des résultats de l'évaluation. Le président de l'équipe indiquera que le rapport d'évaluation, qui sera transmis aux responsables pour commentaires et compléments, sera la référence des résultats de la visite.

V- LE RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

V-1 Contenu du rapport :

Le rapport est un condensé fidèle des résultats de la visite sur site et de toute l'évaluation externe. C'est un document de référence, presque toujours publié. Il est rédigé par le Président ou par un ou deux membres désignés par l'équipe. Il est fait à partir de :

- L'étude du rapport d'auto-évaluation et de tous les documents et éléments de preuve fournis par l'établissement, par la structure de Recherche ou par le programme ;
- Résultats de la visite sur site : les conclusions des différents entretiens avec les composantes, les observations et les faits relevés pendant la visite du site et de ses dépendances et annexes.
- Le rapport précise de manière claire les forces, les faiblesses et les recommandations pour l'amélioration de la qualité de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme.

Il doit être soumis à l'établissement, à la structure de Recherche ou au programme évalué, sans la décision, pour observations et pour corrections d'erreurs factuelles.

V-2 Agencement et forme du rapport :

Le rapport d'évaluation externe est agencé, sur le plan de la forme, comme suit :

- Une page de titre et prénoms et nom et grades des membres de l'équipe d'experts ;
- Une présentation de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme évalué ;
- Un paragraphe sur le rapport d'auto-évaluation de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme ;
- Une description de la visite sur site portant sur les points ci-après :
Le déroulement ;

L'organisation ;

Les difficultés rencontrées.

- Une appréciation formelle de l'évaluation externe en fonction des référentiels d'évaluation de l'ANAQ, c'est la partie principale du rapport ;
- Les considérations et les opinions générales sur la qualité de l'enseignement, de la formation ou de la Recherche ;
- Les forces et faiblesses de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme, ses spécificités et ses atouts ;
- Les recommandations pertinentes pour améliorer la qualité de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme ;
- Une proposition, par consensus, de décision favorable /défavorable à l'accréditation ou à l'habilitation à soumettre à l'ANAQ, commanditaire de l'évaluation et dont le Conseil scientifique est seul habilité à prendre la décision.

Le rapport final, signé, est transmis à l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ) par le président de l'équipe d'experts.

VI- L'EXPLOITATION ET LE SUIVI DES RESULTATS

Les résultats de l'évaluation sont exploités par plusieurs responsables et acteurs pour des finalités différentes mais complémentaires, car allant dans le sens du renforcement de la qualité et de la transparence dans l'exécution des missions de l'établissement, de la structure de Recherche ou du programme. Ces derniers sont les premiers destinataires du rapport. Ils doivent l'exploiter en vue d'adopter des stratégies de mise en œuvre des recommandations de l'équipe d'experts.

Les responsables des structures et programmes évalués doivent prendre les mesures adéquates pour rendre possible l'élaboration de plans précis d'amélioration de la qualité, en tenant compte de toutes les faiblesses et de tous les défauts relevés par le rapport des experts. Les plus hautes autorités doivent en assurer les moyens matériel et administratif pour leur exécution.

L'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ) peut d'ailleurs, dans certains cas et en rapport avec les ministères de tutelle, commettre une mission d'experts chargés de vérifier le respect des recommandations.

L'ANAQ, qui est commanditaire de l'évaluation externe exploite le rapport en vue de prendre la décision appropriée sur la procédure concernée, en rapport avec son Conseil scientifique. Ce rapport est l'un des documents de références de toutes les autres activités relatives à l'accréditation, à l'habilitation, à la labélisation, à la rédaction de plan stratégique (au besoin) ou à l'octroi de fonds ou d'équipements, s'il s'agit d'une évaluation externe commanditée par l'Etat ou par une autre institution, partenaire technique et financier, dans le cadre d'un financement contractuel.

Le rapport est ainsi un outil important d'aide à la prise de décision pour tous ses destinataires, académiques, politiques, socio-professionnels (parents d'étudiants, employeurs), institutionnels.

Le suivi des résultats dépend ainsi de chaque partie prenante et des finalités assignées à l'évaluation.

CONCLUSION

Le succès d'une évaluation externe dépend essentiellement :

- Du professionnalisme et de la crédibilité des procédures de la structure externe responsable, ici il s'agit de l'Autorité Nationale d'Assurance Qualité dans l'Enseignement, la Formation et la Recherche (ANAQ).
- De la sincérité de l'auto-évaluation, telle que contenue dans le rapport de l'établissement ou de la structure de Recherche ;
- De la disponibilité des acteurs internes à l'établissement ou à la structure de recherche et de leur engagement ;
- De l'accueil réservé aux experts par les responsables et par les acteurs de l'établissement ou de la structure de Recherche pendant la visite sur site,
- De l'expertise et de l'intégrité des experts évaluateurs.