

L'évaluation d'entités académiques UPER, UER, département, section à  
l'Université de Genève

# Standards de la qualité pour les UPER, UER, département, section

Version 10 - Décembre 2021  
Bureau qualité

## Table de matières

Présentation .....	4
Les standards de qualité.....	4
Les explications des standards de qualité et exemples de supports .....	4
Domaine 1: stratégie d'assurance qualité.....	5
1.1 L'entité définit sa stratégie en matière d'assurance de la qualité. Cette stratégie contient les éléments essentiels d'un système d'assurance de la qualité interne qui vise à assurer la qualité des activités de l'entité et leur développement à long terme ainsi qu'à promouvoir le développement d'une culture de la qualité.....	5
1.2 Le système d'assurance de la qualité est intégré à la stratégie de l'entité dont il soutient de manière efficace le développement. Il comprend des modalités de contrôle de la réalisation du mandat de l'entité en tenant compte de son type et de ses caractéristiques spécifiques.....	6
1.3 Le développement du système d'assurance de la qualité et sa mise en oeuvre impliquent à tous les niveaux tous les groupes représentatifs de l'entité, en particulier les corps étudiant, intermédiaire et professoral et le personnel administratif et technique. Les responsabilités en matière d'assurance de la qualité sont transparentes et assignées clairement. ....	7
1.4 L'entité analyse périodiquement la pertinence de son système d'assurance de la qualité et procède aux adaptations nécessaires. ....	8
Domaine 2: gouvernance .....	9
2.1 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que l'organisation et les processus décisionnels permettent à l'entité de réaliser sa mission et d'atteindre ses objectifs stratégiques. ....	9
2.2 Le système d'assurance de la qualité contribue à fournir, de manière systématique, une information quantitative et qualitative pertinente et récente sur laquelle l'entité s'appuie pour prendre ses décisions courantes et stratégiques.....	10
2.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que les groupes représentatifs de l'entité ont un droit de participation approprié et disposent des conditions cadres leur permettant un fonctionnement indépendant. ....	11
2.4 L'entité prend en compte un développement économiquement, socialement et écologiquement durable dans l'accomplissement de ses tâches. Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer qu'elle se fixe des objectifs en la matière et les met en oeuvre. ....	12
2.5 L'entité promeut dans l'accomplissement de ses tâches, pour le personnel et les étudiant-e-s, l'égalité des chances et l'égalité dans les faits entre les hommes et les femmes. Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer qu'elle se fixe des objectifs en la matière et les met en oeuvre.....	14
Domaine 3: enseignement, recherche et prestations de services à la Cité .....	15



3.1 Les activités de l'entité sont conformes à son type, à ses caractéristiques spécifiques et à ses objectifs stratégiques. Elles concernent principalement l'enseignement, la recherche et les prestations de services à la Cité et s'exercent selon le principe de liberté et d'indépendance dans les limites du mandat de l'entité.....	15
3.2 Le système d'assurance de la qualité prévoit l'évaluation périodique des activités d'enseignement et de recherche, des prestations de services à la Cité et des résultats obtenus dans ces domaines.	17
3.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer du respect des principes et des objectifs liés à l'Espace européen de l'enseignement supérieur.....	19
3.4 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer du respect des critères d'admission, d'évaluation des prestations des étudiant-e-s et de délivrance des diplômes en fonction de la mission de l'entité. Les critères sont fixés, communiqués et appliqués de manière systématique, transparente et constante.....	20
Domaine 4: ressources .....	22
4.1 L'entité, présente les garanties suffisantes, en termes de personnel, d'infrastructures et de ressources financières, pour réaliser ses objectifs stratégiques et assurer sa pérennité. La provenance, l'affectation et les conditions du financement sont transparentes.....	22
4.2 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer de la qualification de l'ensemble du personnel de l'entité conformément à son type et à ses caractéristiques spécifiques et prévoit à cette fin son évaluation périodique.....	23
4.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que l'entité soutient le développement de carrière de l'ensemble du personnel, en particulier de la relève scientifique.....	24
Domaine 5: communication interne et externe.....	25
5.1 L'entité rend publique sa stratégie d'assurance de la qualité et s'assure que les dispositions correspondant aux processus d'assurance de la qualité ainsi que leurs résultats sont connus du personnel, des étudiant-e-s et, le cas échéant, des parties prenantes externes.....	25
5.2 L'entité publie régulièrement une information objective sur les activités, les programmes d'études et les diplômes qu'elle offre.....	26

## Présentation

### Les standards de qualité

La structure des standards de qualité reflète une vision de l'entité considérée comme un système orienté vers la réalisation des [missions de l'institution](#), à savoir l'enseignement, la recherche et les prestations de services à la cité. La gouvernance, y compris la stratégie de l'entité, vise à créer la cohérence de l'ensemble.

Les standards de qualité couvrent ainsi les domaines de la stratégie d'assurance qualité interne, de la gouvernance, des missions et activités (enseignement, recherche et prestations de services à la cité), des ressources et de la communication (interne et externe).

Les standards de qualité précisent les exigences fixées dans l'[art. 30 al. 1 LEHE](#) et sont issus des [standards](#) de l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité ([AAQ](#)). Ils s'appuient également sur les European Standards and Guidelines ([ESG 2015](#)). Conformément à la Loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles, LEHE, ils sont centrés sur le système d'assurance qualité plutôt que sur l'institution elle-même. Ils intègrent également des éléments du plan stratégique institutionnel. Ils constituent une référence et leur évaluation doit permettre d'apprécier si le système d'assurance qualité permet à l'entité de s'assurer de la qualité de son enseignement, de sa recherche et de ses prestations de services à la cité tout en permettant l'amélioration continue de la qualité de ses activités.

### Les explications des standards de qualité et exemples de supports

Les explications des standards de qualité pour l'évaluation d'entité servent d'aide à l'interprétation des standards pour les entités, les expertes et experts, sans être exhaustives ni exclusives; elles visent à assurer une compréhension commune des standards de qualité. Leur but n'est pas d'imposer des exigences supplémentaires.

Le document comprend deux types d'éléments:

- des explications proprement dites qui précisent les standards en déclinant différents aspects qui peuvent être pris en compte lors de l'évaluation;
- des exemples de supports pour l'évaluation (auto-évaluation et évaluation externe) qui visent à fournir une vision plus concrète des supports utilisables. Leur liste n'est pas exhaustive et n'implique pas une analyse complète de l'ensemble des éléments mentionnés.

Ces standards de qualité garantissent d'une part que l'auto-évaluation et l'évaluation externe d'une même entité reposent sur un référentiel commun et, d'autre part, que toutes les entités de l'Université sont évaluées uniformément et objectivement, malgré l'hétérogénéité des personnes impliquées.

Ce document présente les domaines-clés constituant de la qualité des entités de l'Université : unités principales d'enseignement et de recherche (UPER), unités d'enseignement et de recherche (UER), départements et sections (ci-après, entités).

**Contact :** [bureau-qualite@unige.ch](mailto:bureau-qualite@unige.ch)

**Référence :** [Mémento - Evaluation d'UPER, UER, département, section](#)

## Domaine 1: stratégie d'assurance qualité

**1.1 L'entité définit sa stratégie en matière d'assurance de la qualité. Cette stratégie contient les éléments essentiels d'un système d'assurance de la qualité interne qui vise à assurer la qualité des activités de l'entité et leur développement à long terme ainsi qu'à promouvoir le développement d'une culture de la qualité.**

### Explications

Afin de garantir l'assurance et le développement de la qualité à long terme comme l'exige la loi (art. 27 LEHE), l'entité définit une stratégie d'assurance qualité interne (ESG 1.1). Cette stratégie définit une vision globale pour l'assurance qualité au niveau de l'entité et permet d'articuler les différents processus et de fixer les objectifs pour son développement.

La notion de système qualité désigne l'ensemble des pratiques et processus pour concrétiser, améliorer et documenter la qualité des activités de l'entité. Elle implique un ensemble complet, cohérent et dynamique de règlements, mécanismes et procédures visant la réalisation d'objectifs et l'implémentation de stratégies, l'implémentation d'actions qui en découlent, leur évaluation, la mise en place au besoin de mécanismes de correction et au final l'amélioration continue des activités de l'entité et son adaptation aux évolutions de son environnement. Les moyens engagés pour le système d'assurance qualité sont proportionnés aux buts recherchés.

Conformément à la LEHE, le système d'assurance qualité interne est constitué au minimum des domaines suivants: gouvernance (mécanismes de direction, de décisions, d'organisation, etc.), ressources, enseignement, recherche et prestations de services à la cité, communication. Il agit sur l'ensemble de l'organisation.

Une évaluation du système d'assurance qualité permet de s'assurer que l'entité dispose des instruments pour assurer et développer la qualité de ses activités en accord avec son type et ses caractéristiques spécifiques.

Le développement d'une culture de la qualité permet à l'ensemble de la communauté de l'entité de s'approprier les démarches qualité et d'assumer sa responsabilité en matière d'assurance qualité. Il passe notamment par l'implication des groupes représentatifs de l'entité qui vont contribuer à enrichir et diffuser la culture de la qualité.

### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- stratégie qualité de l'institution (documents et autres supports);
- description des pratiques et des processus.

**1.2 Le système d'assurance de la qualité est intégré à la stratégie de l'entité dont il soutient de manière efficace le développement. Il comprend des modalités de contrôle de la réalisation du mandat de l'entité en tenant compte de son type et de ses caractéristiques spécifiques.**

### **Explications**

Pour contribuer efficacement au développement de l'entité et la soutenir dans l'atteinte de ses objectifs, le système d'assurance qualité doit s'intégrer à la stratégie globale de l'entité.

Chaque entité a un mandat clair qui lui est fixé par la direction de l'institution. Ce mandat définit les missions de l'entité en fonction de son type et de ses spécificités. Le système d'assurance qualité doit permettre, à l'aide de modalités de contrôle appropriées, de vérifier l'atteinte des objectifs fixés par l'entité et ainsi la réalisation de son mandat, et lui assurer son devoir de rendre des comptes à la direction de l'institution (art. 30, al. 1, let. a, ch. 7 LEHE).

### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- documents stratégiques de l'entité;
- textes légaux fondateurs de l'entité;
- autres exigences légales, nationales et/ou internationales;
- rapports à l'intention de la direction de l'institution (rapports de gestion, d'activité, d'audits financiers, etc.).

**1.3 Le développement du système d'assurance de la qualité et sa mise en oeuvre impliquent à tous les niveaux tous les groupes représentatifs de l'entité, en particulier les corps étudiant, intermédiaire et professoral et le personnel administratif et technique. Les responsabilités en matière d'assurance de la qualité sont transparentes et assignées clairement.**

### **Explications**

Pour s'assurer que les attentes des différents groupes d'intérêts soient prises en compte, le système d'assurance qualité implique pour son développement et sa mise en oeuvre en particulier les étudiant-e-s, les membres des corps intermédiaire et professoral ainsi que le personnel administratif et technique de l'entité, mais il peut aussi associer les partenaires externes tels que les collectivités responsables, les alumni, les représentant-e-s du monde du travail, des associations professionnelles, de la sphère politique, de la société civile ou de tout autre groupe d'intérêts selon les spécificités et le mode de fonctionnement de l'entité (ESG 1.1).

L'implication des différents groupes se fait par exemple au niveau des discussions stratégiques relatives à l'assurance qualité, de l'élaboration des instruments d'assurance qualité, du suivi et de l'exploitation de leurs résultats.

Une assignation claire et transparente des responsabilités en matière d'assurance qualité permet à chacun de savoir qui fait quoi et qui est responsable de quoi en matière d'assurance qualité, et ce à tous les niveaux du système.

### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- modalités de l'implication des divers groupes d'intérêts;
- organigramme.

#### **1.4 L'entité analyse périodiquement la pertinence de son système d'assurance de la qualité et procède aux adaptations nécessaires.**

##### **Explications**

Un système d'assurance qualité pertinent implique que les objectifs fixés correspondent aux besoins et aux spécificités de l'entité. Son analyse périodique permet à l'entité de s'assurer qu'elle contrôle adéquatement la qualité de son enseignement, de sa recherche et de ses prestations de services et de veiller ainsi au développement de la qualité à long terme (art. 27 LEHE et ESG 1.10).

L'analyse périodique du système d'assurance qualité implique une évaluation interne et externe. Ces évaluations peuvent prendre différentes formes et s'appliquer à différents niveaux organisationnels (institution, faculté/département, unité/service, programme d'études, etc.).

La notion d'évaluation externe sous-entend un regard extérieur à l'unité concernée ou extérieur à l'institution elle-même en s'assurant d'éviter les conflits d'intérêts.

Les résultats des évaluations apportent à l'entité de nouvelles perspectives, notamment externes, et permettent l'adaptation ou l'amélioration des activités de l'institution. Ils sont pris en compte dans les évaluations suivantes de manière à assurer une amélioration coordonnée et continue.

##### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des processus d'évaluation du système d'assurance qualité;
- exemples de rapports d'auto-évaluation et d'évaluation externe;
- exemples d'évolutions du système d'assurance qualité à la suite des évaluations.

## Domaine 2: gouvernance

### 2.1 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que l'organisation et les processus décisionnels permettent à l'entité de réaliser sa mission et d'atteindre ses objectifs stratégiques.

#### Explications

Les mécanismes de direction et d'organisation mis en place par l'institution sont efficaces quand ils lui permettent d'atteindre ses objectifs stratégiques et ainsi de réaliser son mandat. Ils sont pertinents quand ils tiennent compte des besoins des différentes parties prenantes. Ils passent notamment par l'élaboration d'un plan stratégique ainsi que par sa concrétisation, son suivi et son adaptation en fonction des changements internes comme ceux de l'environnement politique, économique et social.

Le mandat, la mission et les objectifs de l'entité sont définis en accord avec la direction de l'institution et fixés dans les textes légaux fondant l'institution.

#### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des compétences de l'entité par rapport à la direction de l'institution;
- structure organisationnelle et répartition des compétences au sein de l'entité;
- processus de nomination aux fonctions dirigeantes;
- exemples de cahiers des charges;
- documents explicitant les processus de décision;
- mission et plan stratégique de l'entité;
- exemples d'évolution de l'organisation et des processus décisionnels à la suite du suivi des objectifs stratégiques.
- liste des commissions et du personnel (statuts, fonctions, EPT)
- conventions en vigueur et exemples de coopérations, priorités et objectifs de coopération, bilan des coopérations
- supports de communication, notamment brochure, plaquette, flyer, site internet

## **2.2 Le système d'assurance de la qualité contribue à fournir, de manière systématique, une information quantitative et qualitative pertinente et récente sur laquelle l'entité s'appuie pour prendre ses décisions courantes et stratégiques.**

### **Explications**

Le système d'assurance qualité intègre le système d'information qui permet la collecte, l'analyse et l'utilisation d'informations pertinentes et récentes pour le pilotage à tous les niveaux de l'ensemble des activités de l'entité (ESG 1.7).

Les données collectées répondent aux besoins des parties prenantes et permettent le monitoring des activités de l'entité; elles concernent notamment les aspects des ressources (financières, humaines, documentaires, infrastructures), des activités (enseignement, recherche et prestations de services à la cité), des résultats des activités (performance de la recherche, évolution de la performance des étudiant-e-s, profil de la population estudiantine, suivi des diplômé(e)s, satisfaction, etc.).

### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des dispositifs de collecte et d'analyse des informations (responsabilités, indicateurs, moyens techniques, etc.);
- rapports statistiques;
- exemples d'utilisation systématique des données quantitatives et qualitatives produites par le système d'information.
- résultats de monitoring, budgets et bilans des 3 dernières années
- analyse de la concurrence et des besoins de formation
- quelques exemples d'instruments d'évaluation de la qualité
- supports de communication, notamment brochure, plaquette, flyer, site internet

### **2.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que les groupes représentatifs de l'entité ont un droit de participation approprié et disposent des conditions cadres leur permettant un fonctionnement indépendant.**

#### **Explications**

Une gouvernance efficace et pertinente implique une participation dans les processus décisionnels de tous les groupes de personnes représentatifs de l'entité, en particulier les corps étudiant, intermédiaire et professoral, ainsi que le personnel administratif et technique (art. 30, al. 1, let. a, ch. 4 LEHE et ESG 1.1).

Le droit de participation, qui s'appuie le cas échéant sur le droit cantonal en vigueur, correspond aux spécificités de l'entité et englobe également les aspects de processus de nomination des représentant-e-s, du type d'implication dans quel type de processus et à quel niveau, de l'influence effective de ces représentant-e-s, de la transparence de l'information, de l'assignation des responsabilités, des conditions cadres et du type de fonctionnement qu'elles garantissent, des ressources à disposition.

#### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- lois et règlements établissant les organes de participation et leurs modalités de fonctionnement;
- description des moyens mis à la disposition des organes de participation et des représentant-e-s (locaux, moyens et canaux de communication internes et externes, assistance administrative, décharge, etc.).
- organigramme ; représentation des processus, des responsabilités et délégations de compétences en matière décisionnelle
- liste des commissions et du personnel (statuts, fonctions, EPT)
- résultats de monitoring, budgets et bilans des 3 dernières années
- supports de communication, notamment brochure, plaquette, flyer, site internet

## 2.4 L'entité prend en compte un développement économiquement, socialement et écologiquement durable dans l'accomplissement de ses tâches. Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer qu'elle se fixe des objectifs en la matière et les met en oeuvre.

### Explications

La politique ou la stratégie en matière de durabilité concerne l'ensemble des activités de l'entité. Elle comprend notamment les objectifs que l'entité se fixe en la matière pour ses domaines d'activité, ainsi que les modalités de leur mise en oeuvre et d'évaluation.

Afin de garantir son développement à long terme et ainsi sa pérennité, l'entité prend en compte dans l'accomplissement de ses tâches, en fonction de ses spécificités et dans les limites de ses compétences, les aspects de durabilité sociale, économique et écologique (art. 30, al. 1, let. a, ch. 6 LEHE).

La durabilité sociale peut englober les éléments suivants:

- la place du partenariat social dans les conditions et le climat de travail;
- la prise en compte des besoins à moyen et long termes à tous les niveaux hiérarchiques (p. ex., relève) dans la politique de développement du personnel ;
- la transparence et l'équité dans la politique des revenus et de protection sociale, y compris pour les tâches externalisées;
- la santé et la sécurité pour toutes et tous.

La durabilité économique peut englober les éléments suivants:

- la gestion des ressources financières dans une perspective à long terme en fonction du mandat, des objectifs et des tâches confiées à l'entité, y compris la politique d'investissement et d'endettement;
- la transparence sur l'utilisation des fonds publics et sur les modalités d'acquisition des fonds privés;
- la prise en compte de l'origine des produits et équipements, ainsi que des conditions de production dans la politique d'achat.

La durabilité écologique peut englober les éléments suivants:

- l'efficacité de la gestion des ressources énergétiques (consommation, recyclage, énergies renouvelables);
- la prise en compte des normes en vigueur en matière de protection de l'environnement et de consommation d'énergie pour la rénovation ou la construction des bâtiments;
- la mobilité douce pour le personnel et les étudiant-e-s, y compris le cas échéant les infrastructures y relatives.

La durabilité concerne également l'enseignement, la recherche et les prestations de services à la cité et peut englober les aspects suivants:

- la prise en compte des questions de durabilité dans l'offre de cours, la recherche et les prestations de services à la cité;

- la diffusion des activités et résultats en matière de durabilité;
- l'information et le soutien des étudiant-e-s et du personnel de l'entité pour mener des activités en lien avec la durabilité.

### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- politique ou stratégie et projets en matière de durabilité sociale, économique et écologique
- rapports annuels sur la durabilité
- statistiques
- mission ; documents stratégiques de l'UNIGE et de l'entité
- documents démontrant comment la qualité est assurée
- résultats de monitoring, budgets et bilans des 3 dernières années
- supports de communication, notamment brochure, plaquette, flyer, site internet

**2.5 L'entité promeut dans l'accomplissement de ses tâches, pour le personnel et les étudiant-e-s, l'égalité des chances et l'égalité dans les faits entre les hommes et les femmes. Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer qu'elle se fixe des objectifs en la matière et les met en oeuvre.**

**Explications**

Afin d'atteindre l'excellence et dans une perspective d'équité, de responsabilité et de développement, l'entité prend en compte dans l'accomplissement de ses tâches et en fonction de ses spécificités les aspects d'égalité des chances et d'égalité entre les hommes et les femmes (art. 30, al. 1, let. a, ch. 5 LEHE).

L'égalité des chances englobe les aspects d'égalité entre femmes et hommes, de handicap, d'intégration sociale et des minorités et concerne les cas de discrimination directe ou indirecte (art. 8, al. 2, 3, 4 Cst; loi sur l'égalité LEg; loi sur l'égalité pour les handicapés LHand8). Elle s'applique de façon transversale à tous les domaines d'activité de l'entité et est ancrée au niveau de la gouvernance de l'entité avec des ressources appropriées (personnel, mode de représentation dans les diverses instances, finances, etc.).

L'évaluation de l'égalité des chances peut englober les aspects d'accès et de présence aux études, à la recherche et aux postes d'encadrement (académique ou administratif) et de direction, de conciliation entre les différents besoins ou occupations des personnes (études, recherche, travail, famille, santé), d'intégration et de participation à la vie institutionnelle, de conseil et de soutien financier, de sensibilisation.

L'évaluation de l'égalité des chances pour les personnes handicapées comprend en particulier les aspects d'adaptation de la durée et de l'organisation de l'offre d'étude et des examens (compensation pour les désavantages), d'accès aux infrastructures et équipements.

La politique ou la stratégie en matière d'égalité des chances concerne les étudiant-e-s et l'ensemble du personnel. Elle comprend notamment les objectifs que l'entité se fixe en la matière pour ses domaines d'activité, ainsi que les modalités de leur mise en oeuvre et d'évaluation.

**Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- textes légaux et règlements garantissant la non-discrimination;
- politique ou stratégie, mesures prises et projets en matière d'égalité des chances;
- rapports des services responsables;
- indicateurs objectifs et statistiques;
- description des mécanismes favorisant l'ancrage institutionnel des politiques d'égalité.
- mission; documents stratégiques de l'UNIGE et de l'entité
- documents démontrant comment l'égalité est traitée
- organigramme; représentation des processus, des responsabilités et délégations de compétences en matière décisionnelle
- liste des commissions et du personnel (statuts, fonctions, EPT)
- Résultats de monitoring, budgets et bilans des 3 dernières années
- Supports de communication, notamment brochure, plaquette, flyer, site internet

## Domaine 3: enseignement, recherche et prestations de services à la Cité

**3.1 Les activités de l'entité sont conformes à son type, à ses caractéristiques spécifiques et à ses objectifs stratégiques. Elles concernent principalement l'enseignement, la recherche et les prestations de services à la Cité et s'exercent selon le principe de liberté et d'indépendance dans les limites du mandat de l'entité.**

### Explications

L'enseignement englobe la formation de base (bachelor et master), avancée (Doctorat) et continue.

La cohérence de l'offre en matière d'enseignement et sa conformité aux spécificités de l'entité s'expriment notamment en termes de conception et d'approbation de programmes d'études, d'objectifs d'apprentissages, de niveau de qualification à acquérir, d'alignement avec le cadre de qualification national nqf.ch-HS, de charge et de faisabilité pour les étudiant-e-s, d'étendue du champ disciplinaire, de positionnement par rapport à l'environnement, d'implication des étudiant-e-s et autres groupes d'intérêts, de lien avec les spécificités de l'entité (p. ex., formation à distance).

La conformité de la recherche aux spécificités de l'entité s'exprime notamment à travers la stratégie de recherche et son insertion dans la stratégie globale de l'entité, le positionnement par rapport aux autres institutions, la relation entre les financements internes et externes, le mode de valorisation, la dimension internationale et l'innovation.

La liberté et l'indépendance de la recherche et de l'enseignement forment un principe fondamental du paysage des hautes écoles garanti par le droit constitutionnel suisse (art. 20 Cst). Les éléments suivants notamment relèvent de ce principe:

- la transparence sur l'origine du financement et l'attribution des fonds dans tous les domaines d'activité;
- l'influence des partenaires financiers externes sur le contenu de l'enseignement ou la finalité de la recherche;
- la souveraineté de l'entité dans la procédure de sélection et la gestion de son personnel à tous les niveaux;
- la possibilité pour le personnel de dénoncer les menaces ou les infractions au principe de la liberté académique ainsi que les risques encourus par les dénonciatrices et dénonciateurs.

Les prestations de services à la Cité englobent toutes les activités de services à la communauté et à la société civile, comme la formation continue de courte durée, les cours en ligne (p. ex. MOOCs), les activités de médiation scientifique, les mandats et projets institutionnels ou individuels pour les organisations publiques et privées.

### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- textes légaux fondant l'entité;



- documents stratégiques;
- rapports à l'intention des collectivités responsables (rapports de gestion, d'activité, d'audits financiers, etc.);
- description des mécanismes permettant de s'assurer que les activités de l'entité sont conformes à sa mission, à ses caractéristiques spécifiques et à ses objectifs stratégiques (p. ex., élaboration et validation des plans d'études, des axes de recherche et des priorités en matière de prestation de services à la Cité);
- description des mécanismes permettant de s'assurer de la prise en compte de la concurrence dans l'élaboration de nouveaux projets;
- description des mécanismes permettant d'assurer une recherche conforme aux meilleures pratiques internationales;
- répartition du financement en fonction des activités;
- description des mécanismes permettant d'assurer la liberté et l'indépendance de la recherche (p. ex., règlements liés aux fonds de tiers, aux prestations annexes du personnel académique, contrats de recherche, contrats de sponsoring, directives et procédures de sélection et d'engagement du personnel, description des modalités prévues pour dénoncer les abus).

### 3.2 Le système d'assurance de la qualité prévoit l'évaluation périodique des activités d'enseignement et de recherche, des prestations de services à la Cité et des résultats obtenus dans ces domaines.

#### Explications

Les activités de l'entité en matière d'enseignement, de recherche et de prestations de services à la Cité ainsi que les résultats obtenus dans ces domaines sont évalués périodiquement – et ainsi continuellement adaptés – afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés et de permettre à l'entité de mesurer la réalisation de sa mission (art. 30, al. 1, let. a, ch. 1 LEHE et ESG 1.9).

L'évaluation des activités d'enseignement, de recherche et de prestations de services à la Cité tient compte des spécificités de l'entité et comprend des procédures d'évaluations internes et externes sur la base d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Le système d'assurance qualité est conçu pour que l'analyse des résultats obtenus soit utilisée pour l'évolution et l'amélioration des activités.

Les procédures d'évaluation prévoient l'implication de personnes extérieures à l'unité à évaluer. Ces personnes disposent de l'expertise et des compétences nécessaires pour apporter un point de vue externe sur la qualité des activités, sans qu'il y ait de conflit d'intérêts. Ce regard extérieur est complété par celui de personnes bénéficiant des prestations de l'entité, que ce soit, par exemple, les étudiant-e-s pour les activités d'enseignement, les assistant-e-s/doctorant-e-s pour les activités de recherche ou les bénéficiaires pour les prestations de services à la Cité.

L'évaluation des activités d'enseignement, de recherche et de prestations de services à la Cité implique l'évaluation des services qui les soutiennent.

L'évaluation de l'enseignement, qui se distingue de l'évaluation des enseignant-e-s, comprend l'évaluation des cours et des programmes d'études et intègre les spécificités des formes particulières d'enseignement (p. ex., formation à distance). Elle reflète la participation active des étudiant-e-s dans la création des processus d'apprentissage «student centered learning, teaching and assessment» (ESG 1.3).

L'évaluation des prestations de services à la Cité permet de s'assurer que l'offre est conforme à la stratégie de l'entité et aux attentes des mandants.

Les prestations de services à la Cité sont évaluées périodiquement selon des modalités adaptées à leurs spécificités.

L'évaluation porte non seulement sur les activités réalisées mais également sur les effets, l'impact et les résultats obtenus dans le cadre de ces activités (p. ex., d'un côté, l'évaluation d'un cours par les étudiant-e-s et, de l'autre, l'analyse de la performance des étudiant-e-s dans ce cours. Ou l'évaluation de l'intensité de l'activité et de la performance de la recherche).

#### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des processus d'évaluation pour l'enseignement, la recherche et les prestations de services à la Cité;
- exemples de rapports d'auto-évaluation et d'évaluation externe;



- description des conditions cadres et des mesures prises pour l'amélioration de la qualité de l'enseignement, de la recherche et des prestations de services à la Cité et de leurs effets;
- exemples d'améliorations réalisées à la suite des évaluations;
- statistiques étudiantes;
- rapports d'activité à différents niveaux de l'entité;
- description des processus garantissant le lien de l'enseignement avec la recherche, l'évolution de la société et des champs professionnels.

### 3.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer du respect des principes et des objectifs liés à l'Espace européen de l'enseignement supérieur.

#### Explications

La Suisse participe à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et est signataire de la déclaration de Bologne du 19 juin 1999, dont elle s'engage à implémenter les objectifs. Les hautes écoles suisses mettent en oeuvre, par leurs propres moyens et en accord avec leurs spécificités, les principes et les objectifs qui sous-tendent l'Espace européen de l'enseignement supérieur (ESG 1.2).

L'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) favorise notamment la mobilité (étudiant-e-s, chercheuses et chercheurs, enseignant-e-s, personnel administratif et technique), la reconnaissance européenne des diplômes, la promotion d'une dimension européenne dans le développement des curricula, la promotion de la coopération entre les institutions, la coopération dans le domaine de l'assurance qualité.

Le degré d'internationalisation de l'entité dépend de son type, de son profil et de ses objectifs stratégiques.

Les European Standards and Guidelines (ESG), produits par la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), adoptés en 2005 et révisés en 2015 par les ministres européens de l'Education constituent une référence européenne en matière d'assurance qualité.

#### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- règlements sur la mobilité et mesures pour la favoriser (p. ex., services de soutien, financement);
- règlements sur la validation des acquis d'apprentissages et la délivrance des diplômes;
- exemples de diplômes délivrés;
- description des mécanismes permettant la participation active des étudiant-e-s dans la création des processus d'apprentissages.

**3.4 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer du respect des critères d'admission, d'évaluation des prestations des étudiant-e-s et de délivrance des diplômes en fonction de la mission de l'entité. Les critères sont fixés, communiqués et appliqués de manière systématique, transparente et constante.**

### Explications

L'admission des étudiant-e-s, l'évaluation de leurs prestations ainsi que la délivrance de leur diplôme relève du «student life cycle».

La délivrance des diplômes et l'attribution de crédits reposent sur l'évaluation des prestations des étudiant-e-s qui comprennent notamment les examens et autres modalités d'évaluation des acquis d'apprentissage.

La régularité et la transparence fondent les critères d'admission, d'évaluation des prestations des étudiant-e-s tout au long de leurs études et de délivrance des diplômes et certifications pour tous les modes d'enseignement (y compris l'enseignement à distance).

Conditions d'admission, accueil, intégration, suivi - Les conditions et les procédures d'admission de l'étudiant-e sont fondées, déclarées et respectées. Elles respectent en outre les exigences fixées dans la LEHE (art. 23-25, art. 73) relatives aux admissions dans les hautes écoles (art. 30, al. 1, let. a, ch. 2 et ESG 1.4). L'entité développe et gère l'accueil et l'intégration des nouveaux étudiant-e-s. Elle mesure la progression de l'étudiant-e afin de lui permettre de déterminer périodiquement sa situation dans son cursus.

Évaluation - Les apprentissages et les prestations des étudiant-e-s, les enseignements et, les innovations pédagogiques implantées sont évalué-e-s selon des procédures définies et communiquées. L'évaluation est diversifiée, répartie dans le temps, pertinente par rapport aux objectifs de formation et alignée aux méthodes et activités déployées dans l'enseignement, conformément à la politique d'évaluation de l'Université. Elle permet aux étudiant-e-s de se situer dans la progression de leurs apprentissages. Les enseignements sont systématiquement évalués, les résultats suivis, les mesures de régulation prises le cas échéant.

Encadrement académique – Un encadrement académique de qualité suffisante et adapté à chacun des types d'enseignement est offert à l'étudiant-e. Les taux d'encadrement doivent être garantis de sorte que les objectifs de formation de l'entité, respectivement des entités qui la composent, puissent être atteints.

Soutiens administratif et social - Les étudiant-e-s bénéficient de conseils appropriés concernant les études, leur financement et leurs futures carrières par ex : soutien à l'apprentissage, conseil aux études, orientation professionnelle et aide à l'insertion sur le marché du travail.

Egalité des chances - Les caractéristiques de l'effectif étudiantin reflètent la stratégie de l'entité et celle de l'UNIGE en matière d'attractivité et d'égalité des chances (diversité, démocratisation, égalité de genre). Le nombre et le profil des étudiant-e-s inscrit-e-s sont régulièrement examinés afin de vérifier leur adéquation avec les objectifs de l'entité en cette matière.

Des moyens sont déployés pour permettre aux étudiant-e-s de concilier formation, activité professionnelle et situation personnelle.

### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- règlements d'admission et autres textes fondant l'entité, y compris leur conformité avec la LEHE;
- règlements d'examens;
- description des mécanismes mis en oeuvre pour communiquer sur les modalités d'admission et d'évaluation;
- règlements sur la délivrance des diplômes;
- description des mécanismes de recours.
- documentation des processus et des conditions d'accès aux études et d'admission dans les différents programmes d'études
- exemples d'instruments d'évaluation formative (notamment, d'auto-évaluation) et d'évaluation certificative (examens, productions des étudiant-e-s, etc.),
- politique d'évaluation des enseignements et de suivi de ces évaluations
- résultats des évaluations des enseignements des dernières années et mesures de suivi appliquées
- statistiques illustrant l'évolution des caractéristiques de l'effectif étudiantin
- liste des mesures de soutien offertes aux étudiant-e-s (accueil et intégration, soutien à l'apprentissage, conseil aux études, soutien administratif et financier, orientation professionnelle et aide à l'insertion sur le marché du travail)
- exemple et résultats d'enquêtes de satisfaction des étudiant-e-s quant à l'encadrement et aux mesures de soutien
- liste des activités promotionnelles, indicateurs d'impact des activités de promotion, motivation des étudiant-e-s à choisir le programme

Politique, objectifs, priorités, bilans, plans d'amélioration, exemples :

- égalité des chances
- validation des acquis de l'expérience (VAE)
- soutien individuel à l'étudiant-e
- encadrements académique et administratif
- évaluation de l'étudiant-e
- prise en compte de la situation financière de l'étudiant-e

## Domaine 4: ressources

**4.1 L'entité, présente les garanties suffisantes, en termes de personnel, d'infrastructures et de ressources financières, pour réaliser ses objectifs stratégiques et assurer sa pérennité. La provenance, l'affectation et les conditions du financement sont transparentes.**

### Explications

Afin de réaliser sa mission, l'entité dispose de façon pérenne des ressources nécessaires en termes de personnel, d'infrastructures et de finances, qui sont affectées dans une perspective à long terme (art. 30, al. 1, let. c LEHE). Les ressources soutiennent notamment l'enseignement et l'apprentissage des étudiant-e-s (ESG 1.6).

Les ressources et les infrastructures sont adaptées aux spécificités de l'entité, y compris en termes de mode d'enseignement (p. ex., enseignement à distance) et répondent aux besoins de ses activités, y compris en termes d'organisation, de planification et de mode d'allocation.

Les ressources comprennent notamment le personnel, l'infrastructure, les équipements, les ressources documentaires et financières.

L'évaluation des ressources financières comprend notamment le type et le degré d'engagement des parties prenantes, les modalités de financement et d'audits financiers externes, les modalités d'utilisation des fonds externes, les modalités d'approbation des budgets et des comptes, la planification financière.

L'évaluation des ressources comprend également les structures et mesures de soutien aux étudiant-e-s (services, conseils, etc.).

La transparence sur la provenance, l'affectation et les conditions du financement implique la publication des données.

### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- documents relatifs à l'engagement financier des collectivités responsables;
- rapports d'audits financiers;
- règles d'élaboration de budgets et d'utilisation des fonds;
- documents garantissant l'utilisation à long terme des infrastructures;
- statistiques du personnel et taux d'encadrement des étudiant-e-s;
- exemples de contrats;
- documents relatifs à l'acquisition et la conservation des ressources documentaires;
- description des mécanismes permettant de s'assurer de l'adéquation des structures et mesures de soutien aux étudiant-e-s.

#### **4.2 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer de la qualification de l'ensemble du personnel de l'entité conformément à son type et à ses caractéristiques spécifiques et prévoit à cette fin son évaluation périodique.**

##### **Explications**

Gestion globale - L'entité s'assure de la qualité et de la compétence de ses ressources humaines selon une politique établie qui déploie celle de l'institution. L'allocation des ressources humaines disponibles est optimisée pour répondre aux missions et réaliser les activités de l'entité (art. 30, al. 1, let. a, ch. 1 LEHE et ESG 1.5).

L'entité vise l'excellence de son personnel et assure la qualité de l'administration, du support technique, de l'enseignement, de la recherche et du service à la cité. Les procédures de sélection, de nomination et de promotion du personnel sont réglementées et transparentes. L'égalité des chances entre les hommes et les femmes est encouragée.

Sélection - Les compétences, qualifications et évaluations des parcours sont systématiquement examinés et mises en relation avec le profil de poste à pouvoir. Lors de la répartition des tâches d'enseignement, il est tenu compte aussi bien des compétences pédagogiques que des qualifications scientifiques et des évaluations des enseignements effectués.

L'entité valorise la compétence de son personnel au travers d'évaluations périodiques, de prix et distinctions, de réattribution des fonctions au besoin.

L'évaluation de la qualification du personnel comprend notamment les processus de recrutement, de sélection, de promotion et, pour le personnel académique, d'évaluation des compétences didactiques et scientifiques. L'évaluation tient également compte de la transparence des processus, de la nature de l'engagement (académique ou administratif) et des spécificités de l'entité.

##### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des catégories de personnel;
- statistique du personnel;
- textes légaux et règlements relatifs au recrutement, à l'évaluation et à la promotion du personnel;
- description des processus d'évaluation du personnel;
- exemples de cahier des charges.
- politique RH, bilans, plans d'amélioration
- organigramme
- effectifs et caractéristiques du personnel
- développement professionnel des RH
- relève académique
- intégration et soutien des nouveaux-elles enseignant-e-s-chercheurs-euses
- compétences du personnel administratif et technique
- compétences d'enseignement, de recherche

### 4.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que l'entité soutient le développement de carrière de l'ensemble du personnel, en particulier de la relève scientifique.

#### Explications

L'entité possède une stratégie visant la formation et l'intégration de la relève académique. L'ensemble du personnel est encouragé à s'engager dans une démarche de formation continue pour développer ses compétences (pédagogiques, scientifiques, administratives et/ou techniques). L'entité assure la qualité de la relève scientifique et encourage le développement de carrière. Cela implique également des perspectives de carrière pour son personnel et favorise la relève interne jusqu'aux niveaux supérieurs.

La mobilité du personnel académique est encouragée, de même la coopération avec d'autres entités en matière de formation et de recherche.

L'évaluation du développement de carrière pour le personnel englobe notamment les aspects d'égalité des chances, de formation continue et d'autres mesures de soutien au développement professionnel (conseil, congés scientifiques, stages, «protected time» pour la recherche et le développement de projets, etc.), de perspectives de carrière et de mesures pour la relève interne.

#### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- politique de promotion du personnel, en particulier pour la relève scientifique;
- réglementation pour la promotion et la formation continue;
- description des structures et mesures de conseil et de soutien;
- exemples de cahier des charges;
- réglementation en termes de congés scientifiques;
- description des catégories de personnel;
- projets spécifiques pour soutenir la relève ;
- mesures et résultats de mobilité.



## Domaine 5: communication interne et externe

**5.1 L'entité rend publique sa stratégie d'assurance de la qualité et s'assure que les dispositions correspondant aux processus d'assurance de la qualité ainsi que leurs résultats sont connus du personnel, des étudiant-e-s et, le cas échéant, des parties prenantes externes.**

### **Explications**

La communication (interne et externe) est un élément important de l'assurance qualité aussi bien pour développer une culture de la qualité que pour assurer la transparence à l'égard des parties prenantes internes et externes. L'entité veillera donc à ce que les objectifs, les processus qualité et leurs résultats soient communiqués régulièrement, de façon transparente et selon des canaux appropriés aussi bien en direction du personnel et des étudiant-e-s qu'en direction des parties prenantes externes.

### **Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe**

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- stratégie et supports de communication internes et externes;
- description des mesures mises en place pour s'assurer de la bonne connaissance des processus et des résultats d'assurance qualité.

## 5.2 L'entité publie régulièrement une information objective sur les activités, les programmes d'études et les diplômes qu'elle offre.

### Explications

Afin d'assurer une transparence au sujet de ses activités auprès des étudiant-e-s et autres parties prenantes, l'entité rend régulièrement publiques des informations actuelles, impartiales et objectives, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les activités, les programmes d'études et les diplômes qu'elle propose (ESG 1.8).

Les informations et le mode de communication sont différenciés selon le public cible.

Cette information comprend notamment les aspects de conditions d'admission, de délais, de coûts, de durée, de conditions d'évaluation ou de crédits ECTS délivrés. Des informations sur les infrastructures, sur les étudiant-e-s et le corps enseignant ainsi que sur les activités d'enseignement, de recherche et de prestations de services à la Cité, mais aussi des informations sur le financement seront publiées par exemple dans un rapport annuel distribué à la fois en interne et en externe.

### Supports utiles pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe

L'évaluation de ce standard peut par exemple s'appuyer sur les éléments suivants:

- description des modalités d'information sur les activités de l'entité en fonction du public visé;
- description des mesures mises en place pour l'actualisation des données;
- exemples de description de programmes et de supports de présentation des activités;
- rapport annuel; rapports d'évaluation externe; site web.