



## **Evaluation institutionnelle Règles et procédures**

Vers l'agence d'assurance qualité au Liban  
(TLQAA)

Liban  
Décembre, 2012

## Table des matières

I.	Etendue .....	2
II.	Concepts clés .....	2
III.	Règles et Procédures d'examen .....	3
III.1.	Fondements .....	3
III.2.	Phases majeures d'examen .....	4
III.2.1	Phase de pré-examen.....	4
III.2.2	Phase de nomination du comité .....	4
III.2.3	Phase de préparation de la visite.....	5
III.2.4	Phase de visite.....	6
III.2.5	Phase d'ébauche du rapport d'examen .....	6
III.2.6	Phase de finalisation du rapport d'examen .....	7
III.3.	Calendrier.....	7
IV.	Références.....	10
Annexe A :	Formulaire d'entretien .....	11

## **I. Etendue**

Ce document décrit les règles et procédures qui seront appliquées lors de l'évaluation institutionnelle externe pour l'assurance qualité de l'enseignement supérieur au Liban.

## **II. Concepts clés**

Il s'avère important de rappeler dès le début de ce document les concepts clés du système d'assurance qualité tel que proposés par le projet TLQAA de Tempus. Ces concepts sont les suivants :

- L'agence d'assurance qualité est une agence indépendante,
- Les examens entrepris par l'agence sont basés sur des procédures claires et des standards et critères précis,
- Les examens sont basés sur des preuves et s'appuient sur des résultats et non sur des projets ou des personnes,
- L'agence protège ses activités d'évaluation et d'examen contre tout conflit potentiel d'intérêt entre les examinateurs et les établissements objet de l'examen,
- Les comités d'examen feront preuve de toutes les compétences requises pour l'entreprise des examens,
- Les examinateurs seront sélectionnés sur la base de processus clairs et de critères bien précis,
- Les décisions seront prises de façon collégiale au sein des comités d'examen,
- Les examinateurs se doivent de respecter la confidentialité des informations recueillies,
- Les examinateurs se doivent de respecter les règles et procédures de l'agence,
- Les examinateurs se doivent de respecter leurs pairs dans les établissements,
- Les rapports d'examen ou d'évaluation sont publics. Les noms d'aucune personne n'y seront mentionnés.

### III. Règles et Procédures d'examen

#### III.1. Fondements

Les règles et procédures sont basées sur deux documents fournis par le projet TLQAA:

- Les standards
- Les règles de sélection des membres des comités d'examen

Le tableau suivant rappelle les standards proposés dans le projet TLQAA [1] :

#	LES STANDARDS FONDAMENTAUX
<b>Les éléments</b>	
1.	Mission et Objectifs
2.	Gouvernance
3.	Enseignement et apprentissage
4.	Les programmes académiques
5.	Les ressources générales
6.	Les ressources humaines
7.	Les étudiants
<b>Les principes</b>	
8.	La divulgation publique
9.	L'intégrité

Tableau 1. Les standards tels que le propose le projet TLQAA [1] .

Le comité d'examen, le processus de prise de décisions et d'établissement du rapport ont été décrits en [2] Le tableau suivant présente le sommaire des tâches relatives au comité d'examen.

LE TRAVAIL DES COMITE D'EXAMEN ET LE PROCESSUS DE PRISE DE DECISIONS ET D'ETABLISSEMENT DU RAPPORT	
a.	Les membres du comité d'examen doivent s'engager à traiter tous les matériels et échanges avec la confidentialité la plus stricte.
b.	A l'issue de chaque examen, un rapport présentant les conclusions,

	décisions et recommandations du comité sera établi et rendu à l'agence.
<b>c.</b>	Les conclusions, décisions et recommandations présentées dans le rapport seront basées sur des preuves et seront collectivement prises par le comité d'examen. Il incombe au président du comité d'examen de faciliter le dialogue au sein du comité d'examen.
<b>d.</b>	Le président du comité d'examen et les représentants de l'agence agiront comme facilitateurs pour s'assurer de la cohérence du processus de jugement.
<b>e.</b>	Le président du comité d'examen supervisera la production du rapport d'examen. Chacun des examinateurs aura la responsabilité de rédiger une section précise du rapport selon son expérience ses compétences. L'un des membres permanents du personnel de l'agence assistera les comités d'examen durant la phase de rédaction du rapport. Durant le projet TLQAA de Tempus, le président du comité d'examen sera chargé de préparer le rapport qui sera finalisé par les membres du consortium.

**Tableau 2. Le comité d'examen, le processus de prise de décisions et d'établissement du rapport**

### **III.2. Phases majeures d'examen**

Le processus d'examen se compose de plusieurs phases et mène au rapport d'examen qui résume les points forts et faibles de l'établissement d'enseignement supérieur en termes de qualité. Les phases du processus d'examen sont ci-après énumérées.

#### **III.2.1 Phase de pré-examen**

Cette phase est menée par l'établissement et vise à produire le rapport d'auto-évaluation. Dans ce rapport, l'établissement d'enseignement supérieur se compare aux différents standards utilisés durant l'examen. Il incombe à l'établissement de fournir les indicateurs et les preuves suffisants démontrant ses exploits dans chacune des dimensions des standards. A l'issue de cette phase, l'établissement d'enseignement supérieur fournira à l'agence le rapport d'auto-évaluation.

#### **III.2.2 Phase de nomination du comité**

L'agence nomme un agent chargé du processus d'examen. L'agent d'examen, assiste et supervise le processus d'examen sans pour autant participer au processus de jugement. Un groupe d'experts est sélectionné parmi l'ensemble des experts par un comité spécial de l'agence afin de former le comité d'examen<sup>1</sup>. L'agence sélectionnera parmi les experts

<sup>1</sup> Dans le cadre du projet pilote d'évaluation de TLQAA, ANECA est le premier partenaire pour WP4 qui jouera le rôle d'agent d'examen.

un membre pour présider le comité d'examen. Ce président doit avoir une bonne expérience en termes d'évaluation extérieure et de bonnes compétences de médiation. La composition du comité est transmise à l'établissement pour vérification de l'existence de conflits potentiels d'intérêt qui devrait alors être démontré.

### **III.2.3 Phase de préparation de la visite**

Plusieurs documents seront remis aux examinateurs pour la préparation de l'examen et de la visite. Ces documents sont les suivants :

- Le rapport d'auto-évaluation,
- Les formulaires des indicateurs remplis par l'établissement,
- Les standards et critères,
- Le présent document;
- La description du système de l'enseignement supérieur au Liban.

Les examinateurs examineront soigneusement le rapport d'auto-évaluation et des autres documents et prépareront une liste de questions à explorer ultérieurement durant la visite. La liste de questions définira le profile et les objectifs de la visite. Il convient de noter que :

- La liste de questions ne représente pas la liste des points faibles qui doivent être inclus dans le rapport final mais plutôt certains points qui ont besoin d'être clarifiés durant la visite,
- La liste de questions est sauvegardée dans un dossier étant exclusivement réservée à l'usage interne et ne sera donc pas communiquée à un tiers,
- La liste de questions sera un document guide pour la planification de la visite,
- La liste de questions couvrira tous les points qui ne sont pas inclus dans le rapport d'auto-évaluation et qui sont utiles pour une évaluation précise de l'établissement par rapport aux standards.

Pour la planification de la visite et pour déterminer la liste finale des questions à explorer durant la visite, la procédure suivante s'appliquera :

1. Le comité d'examen recevra l'ensemble de documents y compris le rapport d'auto-évaluation de l'agence,
2. Chacun des examinateurs examinera le document et préparera une liste de questions par standard/critère,
3. Le directeur du comité d'examen coordonnera les échanges de courriels en vue de parvenir à une liste de questions commune par standard/critère,
4. Le comité d'examen se réunira et finalisera la liste de questions à explorer durant la visite et préparera l'agenda de la visite.

Durant la réunion de coordination de la visite le comité d'examen finalisera la liste de questions à explorer durant la visite et une première ébauche de l'agenda de la visite. Le comité d'examen pourrait décider durant la réunion de coordination de la visite de d'adresser à l'établissement des demandes supplémentaires d'informations détaillées. L'ébauche d'agenda de la visite fera l'objet de discussion entre le président du comité d'examen et de l'agent d'examen. Une fois finalisé, l'agenda de la visite sera communiqué à l'établissement.

Le président du comité d'examen informera l'agent d'examen des demandes d'informations supplémentaires et de l'agenda détaillé de la visite, et l'agent d'examen transmettra les informations à l'établissement.

Un ensemble de formulaires par question d'examen sera défini durant la visite.

### **III.2.4 Phase de visite**

La visite sera menée selon le planning. Elle débutera par une réunion avec le président de l'établissement ou son conseil et finira avec pareil entretien. Durant ces deux réunions, aucune information ne sera communiquée au président ni au conseil concernant les résultats de l'examen. Une série de réunion de tous types (plénière, table ronde, face à face, etc.) seront tenue durant la visite et selon le planning. Quelques règles seront observées pour les réunions :

- Les examinateurs se prépareront avant chaque réunion en lisant les objectifs de la réunion et en réfléchissant aux questions qui devront être couvertes,
- Chaque réunion commencera par un tour de table rapide et un succinct rappel des objectifs de la réunion,
- Les examinateurs seront neutres et ne communiqueront aucune information ne se mettront ni en accord ni en désaccord avec les personnes qu'ils rencontreront durant la réunion,
- Les examinateurs tâcheront de valider les assertions faites par les personnes qu'ils rencontreront,
- Les examinateurs tâcheront de garder la réunion et les rencontres centres sur leurs objectifs,
- Les emplois de temps des réunions seront respectés;
- La visite couvrira également les activités extra-académiques,
- Un formulaire sera rempli à l'issue de chaque réunion.

A l'issue de chaque journée d'activité, le comité d'examen tiendra une réunion de débriefing pour discuter des observations faites. Cela l'aidera à s'accorder sur le processus et d'ajuster la visite sur la base des informations réunies.

### **III.2.5 Phase d'ébauche du rapport d'examen**

Suite à la visite, une réunion générale sera tenue. Les examinateurs seront chargés de rédiger les parties du rapport d'examen. Le président réunira et compilera les différentes sections du rapport. Cela donnera lieu à une première ébauche du rapport qui sera remise

à l'agent d'examen. Une réunion générale avec l'agent d'examen sera alors tenue et les examinateurs fourniront toutes les preuves requises durant cette réunion. A l'issue de la réunion, l'agent d'examen et un comité spécialisé de l'agence finaliseront la première ébauche et l'enverront à l'établissement.

Le rapport d'examen aura une structure officielle et respectera les règles suivantes :

- Le rapport se compose de trois sections principales: une introduction, un corps, et la conclusion et recommandations. Toutes les preuves et les autres informations brutes réunies seront incluses dans les annexes,
- L'introduction inclura une description succincte de l'établissement et de son contexte. Elle décrira les principaux thèmes et questions qui sont identifiés et couverts par les processus d'évaluation et d'examen,
- Le corps du rapport sera consacré aux résultats de l'examen, groupés par standard et par critère,
- La section de conclusion et des recommandations résumera les caractéristiques de l'établissement et des défis majeurs auxquels elle fait face. Elle présentera les stratégies et approches adoptées face à ces défis. Elle identifiera clairement les points forts et faibles et de majeurs qui ont été détectés. Certaines recommandations seront proposées. La section de conclusion et de recommandations sera clôturée par un court paragraphe indiquant dans quelles limites l'établissement agit correctement lorsqu'elle est évaluée par rapport aux différents standards,
- La section de conclusion et des recommandations peut être considérée comme un résumé exécutif du processus d'examen,
- Le rapport d'examen doit être cohérent, pertinent et utile.

### III.2.6 Phase de finalisation du rapport d'examen

La première version du rapport sera adressée à l'établissement sans la partie de la conclusion et des recommandations qui pourrait refléter des clarifications de contexte. En se basant sur les faits et les arguments fournis par l'établissement, l'agence pourrait apporter certaines modifications au rapport d'examen pour le soumettre ensuite à l'établissement et au Ministère. Quatre mois suivant cet envoi, un résumé exécutif du rapport d'examen sera publié sur le site web de l'agence.

### III.3. Calendrier type d'une évaluation

Quand Durée	Phase	Tâche	Rôles		
			Comité d'examen	Établissement	Agence
T0-4M 3 Mois	Pré-examen	Effectuer l'auto-évaluation		Nommer l'équipe et l'agent, et effectuer l'auto-évaluation	Fournir les documents nécessaires
		Rapport d'auto-		Rédiger le rapport et	Recueillir le



		évaluation		le soumettre avec les formulaires d'indicateurs à l'agence	rapport et valider les éléments nécessaires inclus
		Préparer le plan d'examen préliminaire		L'agent contacte l'agence	En accord avec l'établissement
T0-4S 2 semaines	<b>Nomination du comité</b>	Nommer l'agent d'examen			L'agence nomme l'agent d'examen pour superviser et assister le processus d'examen
		Former le comité d'examen			L'agent d'examen forme le comité d'examen et nomme son président
		Vérifier le conflit d'intérêts		Désaccord concernant tout conflit d'intérêts potentiel	Vérifier avec l'établissement tout conflit d'intérêts potentiel
T0-2S 2 semaines	<b>Préparation de la visite</b>	Examen du rapport d'auto-évaluation	Les examinateurs commenteront le rapport d'auto-évaluation et définiront les importantes questions à explorer durant la visite		Livrer le rapport d'auto-évaluation au président qui le transférera aux examinateurs
		Réunion de coordination	Le président fait appel pour une réunion de coordination pour harmoniser les différentes interprétations du rapport d'auto-évaluation et décider de la liste finale des questions à explorer	Obtenir l'agenda de la visite de l'agent d'examen et faire les réservations nécessaires	L'agent d'examen communiqué avec le président du comité d'examen pour étudier le plan de visite et les questions à approfondir durant la visite. Il communique l'agenda de la visite à l'établissement

		Demande et examen des informations supplémentaires	Si des informations supplémentaires sont nécessaires pour effectuer l'examen, elles seront demandées à l'établissement	Fournir les informations requises soit avant soit durant la visite	
T0-1S 1 semaine	<b>La visite</b>	Les réunions	Les examinateurs organisent des réunions durant lesquels ils démontrent la plus grande neutralité envers des sujets qu'ils traitent. Le président doit garantir les bonnes pratiques.	Les membres de l'établissement participant aux réunions et fournissent les informations nécessaires aux examinateurs.	
		Réunions de débriefing	Le président organise les réunions avec les examinateurs quotidiennement en vue de réunir leurs commentaires, de maintenir une approche cohérente et d'ajuster les plans de la visite basé sur les observations.		
T0+1S 2 semaines	<b>Rédaction de l'ébauche du rapport d'examen</b>	Réunion de résumé	Le comité d'examen doit se réunir et discuter les résultats de la visite d'examen. Les examinateurs seront chargés de la tâche d'édition du rapport		
		Compilation du rapport d'examen	le président recueille les différentes parties des examinateurs et compile la		

			version finale qui sera à remettre à l'agent d'examen		
		Réunion avec l'agent d'examen	Se réunit avec l'agent d'examen et discute le rapport d'examen		Etudier le rapport d'examen et en discuter avec les examinateurs
T0+3S 4 semaines	<b>La finalisation du rapport d'examen</b>	Recueille les commentaires sur le rapport		L'établissement étudie le rapport d'examen et revoie les clarifications factuelles et les commentaires supplémentaires	L'agent d'examen envoie la première ébauche du rapport à l'établissement
		Le rapport final		L'agent d'examen pourrait apporter certaines modifications au rapport d'examen basé sur les commentaires de l'établissement. Cette version est soumise à l'approbation de l'agence. Une fois cette approbation donnée, cette version est soumise au Ministère et à l'établissement (et sera publiée 4 mois plus tard).	

Tableau 3. Calendrier du processus d'examen.

#### IV. Références

- [1] « Les standards », Vers l'agence d'assurance qualité au Liban, TLQAA, WP2, Novembre, 2012.
- [2] « Règles de sélection des membres du comité d'examen », TLQAA, WP3, Décembre, 2012.

## Annexe A : Formulaire d'entretien

<p>N° du Formulaire: .....</p> <p>Établissement: .....</p> <p>Standard: .....</p> <p>Thème: .....</p> <p>Questions à explorer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- .....</li><li>- .....</li><li>- .....</li><li>- .....</li></ul>
<p>Date/Temps: .....</p> <p>Personne(s) Interviewée: .....</p> <p>Expert(s): .....</p>
<p><u>Avant l'entretien</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informations disponibles:</li> <li>• Informations manquant:</li></ul>
<p><u>Après l'entretien</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Points importants recueillis:</li> <li>• Points importants à approfondir:</li></ul>