



Accréditation institutionnelle

Rapport d'auto-évaluation

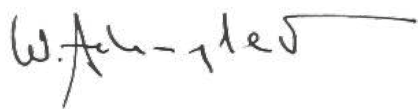
Formation universitaire à distance, Suisse
(UniDistance)

Co-auteurs : Groupe de pilotage accréditation
Date : Brigue, 31 octobre 2018

Attestation de la direction et du président d'UniDistance

Par notre signature, nous attestons de la validité du présent rapport d'auto-évaluation, rédigé sous la direction du professeur Gerhard Schmitt en octobre 2018.

Wilhelm Schnyder, président

Handwritten signature of Wilhelm Schnyder in black ink.

Prof. Marc Bors, recteur

Handwritten signature of Prof. Marc Bors in black ink.

Damien Carron, directeur Services académiques

Handwritten signature of Damien Carron in black ink.

Stéphane Pannatier, directeur Services centraux

Handwritten signature of Stéphane Pannatier in black ink.

Avant-propos

Le présent rapport est le rapport d'auto-évaluation de la Formation universitaire à distance, Suisse (ci-après « UniDistance »), prévu par l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité (AAQ) dans le cadre de la procédure d'accréditation institutionnelle. Ce rapport a pour but de fournir aux évaluateurs et évaluatrices un aperçu approfondi d'UniDistance et de son système d'assurance qualité lui permettant de garantir la qualité de l'enseignement, de la recherche et du service.

Il se fonde sur les normes de qualité et les directives du Conseil des hautes écoles pour l'accréditation dans le domaine des hautes écoles.

Fondée en 1992, UniDistance propose depuis lors, des formations à distance de niveau universitaire. Dans sa vocation universitaire, UniDistance se base sur l'unité de la recherche et de l'enseignement, deux éléments qu'elle associe au niveau universitaire. Conformément à sa mission éducative, UniDistance apporte une contribution globale et unique en Suisse à l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur. Elle favorise l'exploitation de potentiels de formation, grâce à son système d'études, et lutte contre le manque de personnel qualifié, grâce à ses programmes d'études. Toutes les offres d'études d'UniDistance sont compatibles avec un emploi ou une activité familiale et mènent à un diplôme universitaire reconnu. Pour réussir cette mission éducative, UniDistance s'appuie sur les méthodes des études modernes à distance et recourt systématiquement à la formation hybride (« blended learning ») combinant autoapprentissage, suivi en ligne et formation en classe.

L'histoire d'UniDistance se scinde en trois phases marquées par différentes étapes de développement. Dans sa phase de fondation, de 1992 à 2004, UniDistance faisait office de courtier (broker) en rendant accessible aux étudiant-e-s suisses les programmes de formation d'universités étrangères. Suite à la procédure de reconnaissance, en vertu de la loi sur l'aide aux universités (loi fédérale du 8 octobre 1999), UniDistance a été autorisée à proposer ses propres programmes en 2004.

La deuxième phase, de 2004 à 2016, était caractérisée par l'élaboration des premiers cursus propres à UniDistance et la disparition progressive de son rôle de courtier (broker). Pour remplir cette

mission, UniDistance dépendait du personnel scientifique d'autres universités suisses. Cette procédure garantissait la qualité de la formation et l'unité de la recherche et de l'enseignement et permettait aux étudiant-e-s d'UniDistance de poursuivre leurs études sous la direction de professeures et professeurs renommés. Depuis ce changement, UniDistance a connu une hausse constante du nombre de ses étudiant-e-s et diplômé-e-s et permet aujourd'hui à plus de 1700 étudiant-e-s de concilier formation universitaire et vie professionnelle et familiale, avec une offre toujours plus vaste. Durant cette phase, la recherche spécifique au système s'est également établie dans le domaine des études à distance et de la formation hybride et a été consolidée par le service Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+).

Depuis 2016, UniDistance est entrée dans la troisième phase cette nouvelle étape est caractérisée par la poursuite du développement de ses propres programmes, l'engagement de son propre personnel scientifique et l'intégration de la recherche spécifique au sein d'UniDistance.

UniDistance a pour objectif déclaré de proposer à ses étudiant-e-s des formations universitaires de qualité. L'exigence de qualité d'UniDistance entend ouvrir à ses étudiant-e-s, par le biais de ses diplômes, d'excellentes opportunités sur le marché de l'emploi qui témoignent de vastes connaissances spécialisées et d'une forte volonté de performance.

UniDistance vise l'accréditation institutionnelle conformément à la loi fédérale du 30 septembre 2011 sur l'encouragement des hautes écoles et la coordination dans le domaine suisse des hautes écoles (LEHE).

Le groupe de pilotage accréditation a travaillé avec acharnement à la rédaction du présent rapport d'auto-évaluation. Grâce à sa composition, l'implication de tous les groupes représentatifs d'UniDistance dans le processus d'auto-évaluation et la prise en compte de leurs questions et perspectives dans le présent rapport étaient garanties.

L'état des informations et des liens vers des ressources en ligne figurant dans le présent rapport est le 31 octobre 2018.

Membres du groupe de pilotage accréditation

Nom	Fonction
Prof. Gerhard Schmitt	Président du groupe de pilotage
Maria Pia Tschopp	Représentante du conseil de fondation
Prof. Marc Bors	Recteur
Damien Carron	Directeur Services académiques
Stéphane Pannatier	Directeur Services centraux
Tobias Schöpfer	Responsable qualité
Petra Köhler	Représentante du personnel administratif
Marie-Paule Haefliger	Représentante du personnel administratif
Prof. ass. Isabelle Chabloz	Représentante des chargé-e-s de cours
Dr. habil. Jean Terrier	Représentant des chargé-e-s de cours
Dr. Michael Graber	Représentant du corps intermédiaire
Bettina Eck	Représentante des chargé-e-s de cours
Ambroise Baillifard	Représentant des étudiant-e-s
Thomas Siervo	Représentant des alumni

Table des matières

1. Portrait de l'institut.....	5
1.1 Mission éducative et profil	5
1.2 Système d'enseignement et d'apprentissage d'UniDistance	6
1.3 Développement du système d'enseignement et d'apprentissage.....	6
1.4 Recherche.....	7
1.5 Prestation de services.....	7
1.6 Objectifs stratégiques de l'institution	7
1.6.1 Objectifs stratégiques 2018 - 2021	7
1.6.2 Vision et ligne directrice	8
1.7 Organisation.....	9
1.8 Chiffres clés.....	10
1.8.1 Offre de formation.....	10
1.8.2 Statistiques relatives aux étudiant-e-s	10
1.8.3 Personnel.....	13
1.8.4 Recherche.....	13
1.8.5 Finances.....	13
1.8.6 Réseau d'UniDistance.....	13
2. Processus d'auto-évaluation.....	14
2.1 Organisation du processus	14
2.2 Déroulement du processus.....	15
3. Résultats des précédentes procédures d'assurance qualité.....	16
3.1 Évaluation OAQ 2003, procédure de reconnaissance	16
3.2 Évaluation OAQ 2009	17
3.3 Label E-xcellence.....	18
3.4 Label EFQM	18
4. Système d'assurance qualité.....	19
4.1 Bases et objectifs	19
4.1.1 Groupe de pilotage de la gestion de la qualité – LGQM	20
4.1.2 Unité Assurance de la qualité.....	20
4.2 Système d'assurance qualité.....	21
4.2.1 Évaluation de l'enseignement	21
4.2.2 Évaluation de la recherche	22
4.2.3 Système de contrôle interne – IKS	23
4.2.4 Business Risk Assessment – BRA	23
4.2.5 Gestion des processus.....	23
4.3 E-xcellence	24
4.4 EFQM	24
4.5 Accréditation institutionnelle.....	25

5. Évaluation des normes de qualité.....	26
5.1 Domaine I : stratégie d'assurance qualité.....	26
5.1.1 Norme de qualité 1.1 – stratégie d'assurance qualité	26
5.1.2 Norme de qualité 1.2 – stratégie de la haute école.....	27
5.1.3 Norme de qualité 1.3 – intégration des groupes représentatifs.....	28
5.1.4 Norme de qualité 1.4 – évaluation externe.....	29
5.2 Domaine II : gouvernance	30
5.2.1 Norme de qualité 2.1 – structure de l'organisation.....	30
5.2.2 Norme de qualité 2.2 – analyse des données.....	32
5.2.3 Norme de qualité 2.3 – droit de participation	34
5.2.4 Norme de qualité 2.4 – développement durable.....	35
5.2.5 Norme de qualité 2.5 – égalité des chances.....	37
5.3 Domaine III : tâches et activités (enseignement, recherche et prestations de services).....	38
5.3.1 Norme de qualité 3.1 – activités.....	38
5.3.2 Norme de qualité 3.2 – évaluation des activités.....	40
5.3.3 Norme de qualité 3.3 – Espace européen de l'enseignement supérieur	40
5.3.4 Norme de qualité 3.4 – admission et évaluation	41
5.4 Domaine IV : ressources.....	42
5.4.1 Norme de qualité 4.1 – ressources, infrastructure et moyens financiers	42
5.4.2 Norme de qualité 4.2 – qualification du personnel	46
5.4.3 Norme de qualité 4.3 – développement de carrière	47
5.5 Domaine V : communication interne et externe.....	48
5.5.1 Norme de qualité 5.1 – communication transparente.....	48
5.5.2 Norme de qualité 5.2 – publication d'informations pertinentes.....	49
6. Plan d'action pour le perfectionnement du système d'assurance qualité.....	50
6.1 Profil points forts - points faibles.....	50
6.2 Mesure 1 – développement de carrière du personnel scientifique.....	51
6.3 Mesure 2 - disponibilité des ressources en ligne.....	51
6.4 Mesure 3 – conseil aux étudiant-e-s	51
6.5 Mesure 4 – plan d'action diversité.....	51
6.6 Mesure 5 – concept de développement durable	51
7. Abréviations.....	52
8. Glossaire.....	53
9. Annexes.....	56

1. Portrait de l'institut

L'histoire de l'institut Formation Universitaire à Distance, Suisse, (ci-après « UniDistance ») débute il y a 26 ans. La fondation a été créée en 1992 sous la direction du canton du Valais en collaboration avec les cantons de Berne, Schwyz et Soleure ainsi qu'avec des fondateurs privés. Depuis lors, UniDistance propose des formations universitaires à distance sur ses trois sites de Brigue, Sierre et Pfäffikon SZ. Conformément à sa mission éducative et apporte une contribution globale et unique en Suisse à l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur. Son offre est axée sur les étudiant-e-s qui ne peuvent envisager des études dans une université classique pour diverses raisons.

La période de pur courtage et la procédure de reconnaissance en 2004 ont été suivies par une phase intensive de restructuration, l'élaboration d'une offre appropriée et le début de la recherche spécifique à UniDistance dans le domaine du système des études à distance. L'apparition des propres programmes a conduit à un conflit avec le rôle de courtier (broker), jusque-là central de la vocation de l'institution. La suppression progressive de la fonction de courtier (broker) et les cursus propres à UniDistance ont marqué la deuxième phase qui s'est terminée en 2016. Malgré la disparition du rôle de courtier (broker), le nombre d'étudiant-e-s a affiché une courbe à la hausse constante, de sorte que plus de 1700 étudiant-e-s suivent actuellement une formation en langue allemande ou française depuis la Suisse ou l'étranger. La Confédération reconnaît aujourd'hui le droit d'UniDistance à recevoir des contributions au titre d'institution du domaine des hautes écoles en vertu de la loi fédérale du 30 septembre 2011 sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE)¹. Tous les programmes sont conçus selon les accords de Bologne et ont le droit de recevoir des contributions conformément à l'accord intercantonal universitaire (AIU).

L'organisation de l'enseignement dans le cadre des études à distance se base sur l'idée de l'apprentissage flexible et individuel. UniDistance suit le modèle des études à distance modernes, c'est-à-dire hybrides, une combinaison d'apprentissage individuel, de soutien en ligne et de formation en classe.

Pour faire face aux particularités des études à distance, UniDistance a élaboré des directives spéciales² pour ce domaine, en collaboration avec la Haute école spécialisée à distance Suisse (HESD) et l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité (AAQ), à l'occasion de la procédure de consultation sur les directives du Conseil des hautes écoles pour l'accréditation. Ces directives portent sur la procédure d'accréditation, les programmes et la plateforme d'enseignement et décrivent les principales caractéristiques des études à distance. Les directives ont été prises en compte dans la définition des normes de qualité pour l'accréditation institutionnelle.

1.1 Mission éducative et profil

La mission éducative d'UniDistance lui a été attribuée par le canton du Valais et s'applique à toute la Suisse. Elle prévoit le soutien d'UniDistance en faveur de l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur. UniDistance favorise l'exploitation de potentiels de formation, grâce à son système d'études et lutte contre le manque de personnel qualifié, grâce à ses programmes d'études. Elle offre des possibilités de formation universitaire à tous les stades de la vie et délivre des diplômes universitaires reconnus. L'institution est spécialisée dans les études à temps partiel compatibles avec une vie professionnelle et permet de concilier vie professionnelle ou familiale et formation académique.

La majorité de ses étudiant-e-s ont un emploi et l'âge moyen se situe vers la fin de la trentaine. Ces étudiant-e-s ont encore 25 à 30 ans de vie professionnelle devant eux et entendent renforcer leur qualification. Grâce à UniDistance, des personnes empêchées par les circonstances de vie actuelles de poursuivre une formation dans une université classique peuvent décrocher un diplôme universitaire. L'institution vient ainsi en aide notamment aux personnes actives, aux personnes ayant des obligations familiales, aux personnes en déplacements fréquents comme les sportifs et sportives ou les artistes, aux personnes souffrant d'un handicap ou aux personnes ne pouvant se déplacer et qui ne peuvent donc étudier dans une université traditionnelle. Lors d'une enquête de satisfaction couvrant différentes institutions³, 84 % des étudiant-e-s ont marqué leur accord avec l'affirmation « Sans l'offre d'UniDistance, je ne pourrais pas étudier ».

Le portefeuille d'études⁴ comprend des études de bachelor et de master ainsi que des offres de formation continue scientifique. L'organisation modulaire des programmes, la base didactique de la formation hybride et les horaires sont adaptés à des études à temps partiel. Le système d'enseignement et d'apprentissage d'UniDistance se caractérise par sa double flexibilité. Les étudiant-e-s peuvent intégrer leurs études dans leur vie avec beaucoup de souplesse temporelle et géographique, par exemple, parallèlement à une formation professionnelle, en marge d'une activité professionnelle, pendant une étape de la vie familiale ou toute autre situation personnelle incompatible avec des études à temps complet.

Les étudiant-e-s ont la possibilité d'adapter leurs études aux besoins de leur spécialité. Ils sont soutenus à ce niveau par l'Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+) qui développe continuellement la « caisse à outils » contenant des aides ou des fonctions de type numérique ou autre.

¹ Annexe: 1.01_AnerkennungHFKG

² Annexe: 1.02_GuidelinesFernstudium

³ Annexe: 1.03_Zufriedenheitsbarometer2018

⁴ Annexe: 1.04_Informationsbroschuere

Les diplômées et diplômés d'UniDistance se distinguent non seulement par leurs compétences scientifiques mais aussi par leur solide motivation personnelle, leur gestion du temps optimisée ainsi que par leur persévérance et leur capacité de travail remarquables, des compétences de plus en plus importantes dans la vie professionnelle actuelle.

Pour résumer, UniDistance est un complément important aux autres hautes écoles publiques dans le système éducatif supérieur de la Suisse. Conformément à sa mission, elle offre des études à distance encadrées, flexibles au niveau des horaires et des lieux, et dispensées par des outils modernes, avec à la clé des diplômes universitaires.

1.2 Système d'enseignement et d'apprentissage d'UniDistance

UniDistance s'appuie sur le concept moderne des études à distance, à savoir la formation hybride. Celle-ci combine apprentissage assisté par ordinateur et enseignement classique. Elle comprend une formation en ligne encadrée, un apprentissage individuel et des études en présentiel.

Formation en ligne encadrée

L'élément central du système d'enseignement et d'apprentissage est la formation en ligne encadrée. La plateforme d'apprentissage en ligne « Moodle »⁵ complète le système de formation et offre aux étudiant-e-s un véritable échange avec les autres étudiant-e-s, les chargé-e-s de cours et les assistant-e-s. La plateforme « Moodle » basée sur Internet permet de consulter à tout moment l'ensemble du contenu des cours, les tâches, les exercices et les informations générales. Le feedback personnalisé de l'équipe enseignante (chargé-e-s de cours et assistant-e-s) sur les exercices envoyés constitue un facteur de qualité important de la formation en ligne encadrée.

Apprentissage individuel

Dans le système d'enseignement et d'apprentissage mis en place, la part de cours traditionnels en classe est faible. Le contenu des formations est majoritairement adapté à l'apprentissage individuel. Mais, si les étudiant-e-s travaillent seul-e-s dans leur coin, ils/elles ne sont pas isolé-e-s et restent connecté-e-s. Ils/elles bénéficient notamment d'un soutien individuel par les chargé-e-s de cours et les assistant-e-s pendant toute la durée de leur cursus. L'apprentissage individuel est complété par différents outils éducatifs adaptés aux besoins des étudiant-e-s.

Études en présentiel

Ce système est complété par des séances de regroupement organisées régulièrement pendant les semestres et qui peuvent également prendre la forme de séances virtuelles ou hybrides. Les connaissances acquises individuellement sont approfondies et consolidées par des discussions spécialisées et des travaux de groupe. Les équipes enseignantes responsables des modules organisent les séances de regroupement et dirigent l'échange.

Un autre élément particulier du système d'enseignement et d'apprentissage d'UniDistance est la séance d'introduction qui a lieu au début de la formation à chaque rentrée semestrielle. Les étudiant-e-s ont la possibilité de se familiariser avant d'entamer le premier semestre. Durant cette journée, les étudiant-e-s reçoivent les informations utiles pour leurs études et des renseignements sur les outils utilisés. Cette présentation des aspects professionnels et techniques de la formation ainsi que l'échange avec les doyens/nes présent-e-s et les responsables administratifs/ves de la formation facilitent et personnalisent les premiers pas dans le système d'UniDistance.

1.3 Développement du système d'enseignement et d'apprentissage

Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+) est le service d'UniDistance compétent en matière d'évaluation de l'enseignement, de développement de la qualité pédagogique, de recherche et développement des études à distance et de développement et implémentation de la stratégie institutionnelle d'e-learning.

Différents modèles de formation sont élaborés en collaboration avec les équipes enseignantes. Dans son activité pratique, le personnel qualifié du service EDUDL+ base sa pédagogie et sa méthodologie sur les derniers résultats de la recherche dans le domaine de la pédagogie universitaire et de l'apprentissage à distance. Avec l'application pratique des connaissances théoriques issues de la recherche, il contribue à la recherche appliquée.

⁵ <https://moodle.fernuni.ch>

EDUDL+ poursuit trois approches dans le domaine de la recherche et du développement :

- une approche descendante (« top-down ») qui, à partir de l'analyse des différentes activités, instaure de nouvelles procédures, développe de nouveaux outils ou fonctions pour les outils existants (numériques ou autres), les évalue et les optimise ;
- une approche ascendante (« bottom-up ») qui, à partir de l'utilisation et/ou de la conception d'outils éducatifs numériques, dégage de nouvelles connaissances scientifiques dans le domaine de la pédagogie universitaire, en particulier dans l'apprentissage à distance;
- une troisième approche qui comprend le développement des outils de soutien pour l'encadrement des étudiant-e-s.

1.4 Recherche

Les activités de recherche d'UniDistance tiennent compte des points essentiels de la politique de formation du canton du Valais et se développent sur deux axes. Le premier axe concerne la recherche spécifique dans les disciplines enseignées par les facultés et se concrétise par la nomination de professeurs. Le second axe porte sur la recherche spécifique au système dans le domaine de l'enseignement à distance et des technologies de pointe et est développé par le service EDUDL+.

Durant la phase comprise entre 2004 et 2016 et marquée par l'organisation de ses propres formations, l'unité de la recherche et de l'enseignement a été garantie par l'engagement de professeurs et professeurs renommés issus d'universités suisses. Avec la nomination de sa propre académie depuis 2016, la recherche spécifique et, parallèlement à cela, l'évaluation de la recherche ont été établies et perfectionnées.

Les objectifs stratégiques de la recherche prévoient qu'UniDistance occupe une position de force dans notre pays et s'adapte constamment aux normes internationales dans le domaine de la recherche et du développement de thèmes relatifs à l'enseignement et à l'apprentissage en ligne ainsi qu'aux études à distance modernes. Les facultés mettent l'accent sur leur propre domaine de recherche. Elles renforcent ainsi leur profil et augmentent leur notoriété au sein de la communauté scientifique.

1.5 Prestation de services

UniDistance s'engage activement en faveur d'un échange permanent entre la science et la société. Cet engagement se traduit essentiellement par le « transfert de connaissances personnel direct » à différents niveaux. D'un côté, le transfert de connaissances a lieu entre les étudiant-e-s marqués par leur situation actuelle, comme leur environnement professionnel ou privé, et les chargé-e-s de cours d'UniDistance. D'un autre côté, UniDistance encourage le transfert de connaissances entre les chargé-e-s de cours et donc aussi entre les différentes universités suisses par la journée annuelle des équipes enseignantes.

Le Département prestations de services et alumni est responsable des prestations de services développées par UniDistance. Celles-ci ont pour but de répondre aux besoins et intérêts de l'économie, de la politique et de l'opinion publique. Grâce aux colloques et conférences organisés régulièrement, le transfert de connaissances s'étend et suscite à son tour l'échange avec l'économie et l'opinion publique.

UniDistance est un partenaire du canton du Valais pour les questions d'enseignement à distance et offre ses pratiques dans le domaine pour mieux répondre aux besoins du canton et à ses institutions.

1.6 Objectifs stratégiques de l'institution

1.6.1 Objectifs stratégiques 2018 - 2021

S'appuyant sur sa mission éducative de contribuer à l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur, UniDistance s'est fixé une série d'objectifs stratégiques. Pour la période 2018 - 2021, UniDistance poursuivra le développement de ses propres cours dont elle étoffera encore l'offre. La réalisation des objectifs stratégiques nécessite le recrutement et le renforcement du personnel scientifique pour l'enseignement, la recherche et le développement. Le respect des normes d'accréditation universitaire est garanti par un système d'assurance qualité⁶ adapté au profil d'UniDistance en tant que haute école, reconnue conformément à la LEHE. La planification stratégique et le pilotage de l'institution sont assurés comme suit par les objectifs de la stratégie 2018 - 2021 : nous proposons des cours universitaires de qualité

1. à un groupe cible nécessitant de la flexibilité.
2. Nous étendons et améliorons constamment notre offre de formation.
3. Nous concentrons notre recherche sur les domaines enseignés et sur les domaines spécifiques d'enseignement à distance et d'une technologie développée en adéquation.

⁶ voir chapitre 4 Système d'assurance qualité

4. Nous construisons le centre de compétences suisse pour les études à distance et le e-learning en collaboration avec la Haute école spécialisée à distance Suisse (HESD). Nous planifions et réalisons ensemble nos propres infrastructures.
5. Dans les domaines de l'enseignement et de la recherche, nous collaborons avec des hautes écoles suisses et étrangères afin de renforcer et d'étendre notre position d'établissement incontournable dans le domaine des hautes écoles universitaires.
6. Nous maintenons une culture de la qualité : elle est adaptée à notre profil et correspond aux normes suisses dans le domaine de l'accréditation des hautes écoles universitaires.
7. Nous élaborons des prestations de services pour la société et transmettons nos connaissances par le biais de conférences publiques adaptées à une large audience.

1.6.2 Vision et ligne directrice

Les étudiant-e-s sont au centre de nos préoccupations. En visant l'« Excellence » dans les études, dans le soutien ainsi que dans la recherche et le développement, nous voulons répondre aux attentes des étudiant-e-s en matière de formation universitaire moderne et de qualité.

Afin de réaliser les objectifs stratégiques de l'institution, un processus a été initié en interne et a abouti à la définition d'une vision claire et de quatre valeurs centrales⁷.

« Les meilleures études à distance du monde connecté – nous ouvrons de nouvelles possibilités pour la vie. »

Responsabilité – Nous sommes là pour les autres

Nous agissons courageusement. Nous créons la confiance. Nous nous sentons responsables de l'ensemble. Nous réfléchissons de manière globale et connectée.

Intégrité – Nous nous respectons les uns les autres

Nous sommes dignes de confiance et intègres. Nous agissons avec fair-play. Nous sommes authentiques et agissons de manière transparente. Nous montrons l'exemple.

Innovation – Nous sommes des pionniers

Nous préparons ensemble l'avenir et assurons un succès durable. Nous explorons de nouvelles voies avec nos partenaires. Nous surprenons par notre créativité. Nous nous remettons régulièrement en question et apprenons de nos erreurs.

Enthousiasme – Nous ouvrons de nouvelles voies.

Nous garantissons la liberté d'action et la flexibilité. Nous attirons les meilleur-e-s. Nous générons de l'enthousiasme. Nous aspirons à l'excellence.

La vision et les valeurs donnent au personnel d'UniDistance un sens commun pour leurs activités et indiquent la direction pour le développement de la culture d'entreprise.

Illustration 1 : système de valeurs d'UniDistance

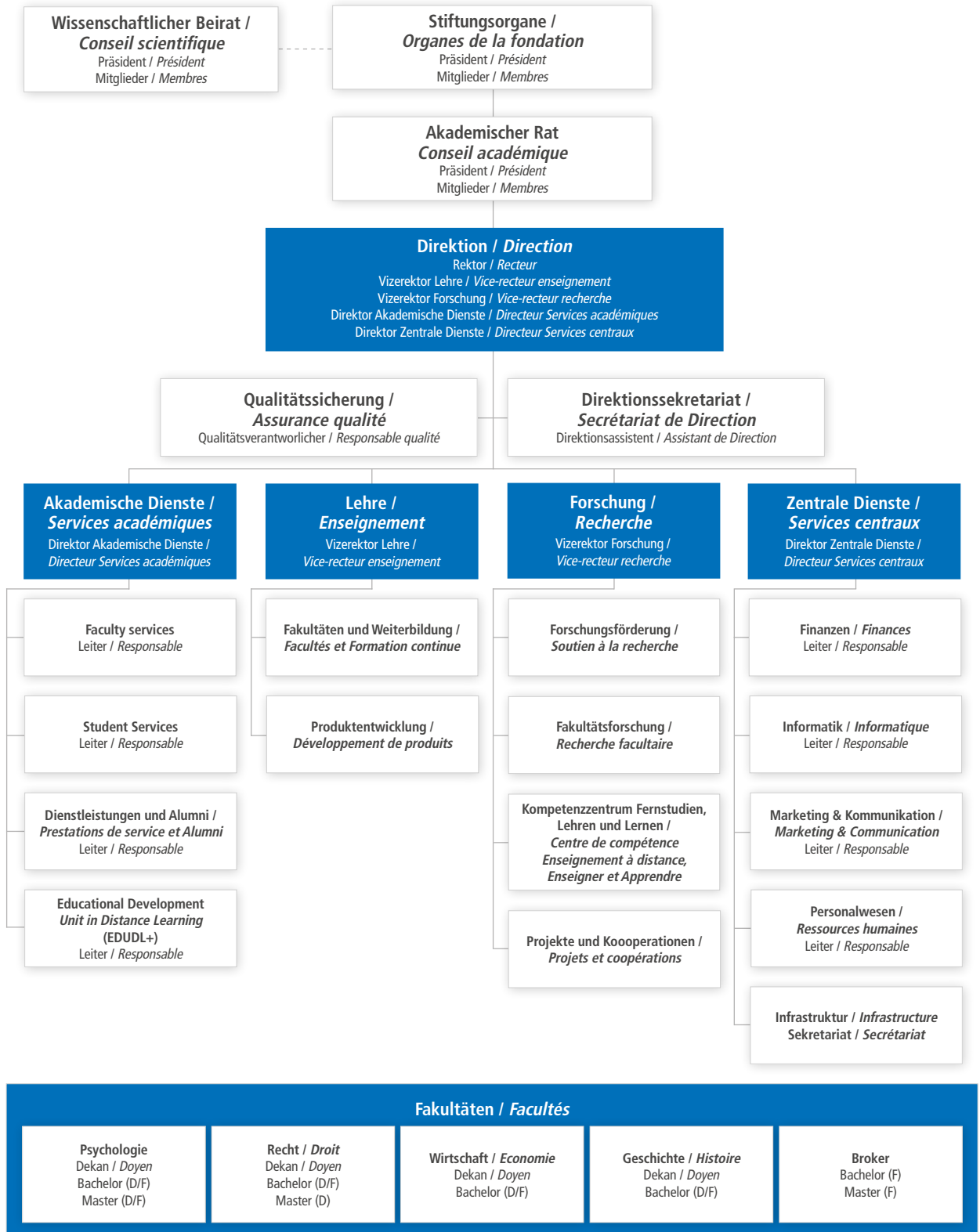


⁷ Annexe: 1.05_VisionWerte

1.7 Organisation

Illustration 2 : organigramme d'UniDistance selon la réorganisation décrite au chapitre 5.2.1. Celle-ci renforce la voie choisie de consolidation des compétences académiques de l'institution,

professionnalise davantage encore les structures et organes et régleme leur fonction.



3 Standorte: Brig, Siders, Pfäffikon SZ
3 Sites : Brigue, Sierre, Pfäffikon SZ

1.8 Chiffres clés

1.8.1 Offre de formation

UniDistance propose différentes filières de bachelor et de master en langue allemande et française ainsi que des formations continues⁸ également en anglais. Les différentes filières sont détaillées sur le site web⁹ d'UniDistance. Les cours de master en droit ne sont actuellement dispensés qu'en allemand.

UniDistance propose également des formations d'autres universités à distance via son rôle de courtier (broker). Ces dernières années, UniDistance s'est fixé pour objectif de créer son propre établissement et d'offrir davantage de formations propres. Le rôle de courtier (broker) s'est donc réduit progressivement, comme en témoigne la diminution du nombre d'étudiant-e-s dans les filières de partenaires au profit de la popularité croissante des filières internes.

Facultés	Bachelor	Master
Histoire	●	
Psychologie	●	●
Droit	●	●
Economie & management	●	

Illustration 3 : filières

1.8.2 Statistiques relatives aux étudiant-e-s

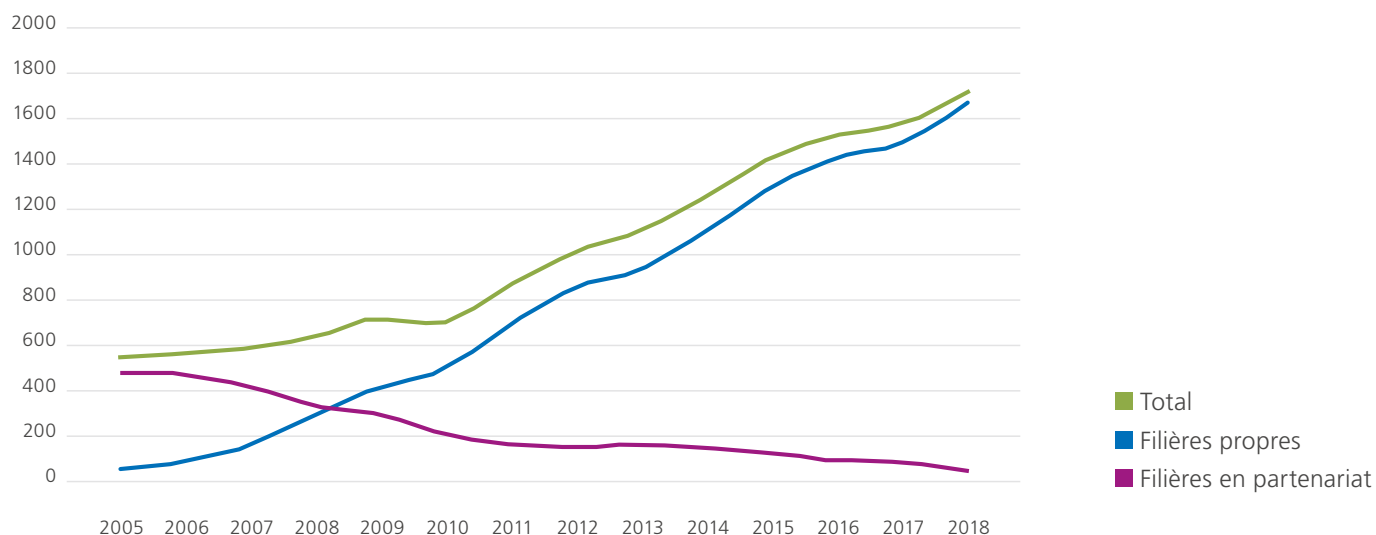


Illustration 4 : évolution du nombre d'étudiant-e-s

⁸ <https://fernuni.ch/weiterbildung/>

⁹ <https://fernuni.ch/bachelor-und-master/>

Les statistiques relatives aux étudiant-e-s¹⁰ d'UniDistance sont établies chaque semestre et renseignent entre autres sur l'évolution du nombre d'étudiant-e-s et leur répartition entre les facultés, sur les facteurs sociodémographiques et sur la répartition géographique des étudiant-e-s. Au semestre d'automne 2018, plus de 1700 étudiantes et étudiants étaient inscrits à UniDistance.

Les statistiques de diplômé-e-s et d'abandon des études¹¹ sont relevées régulièrement et montrent l'évolution du nombre de diplômé-e-s et le pourcentage d'abandons. Une liste détaillée¹² du pourcentage d'abandons par filière est disponible dans les annexes du rapport.

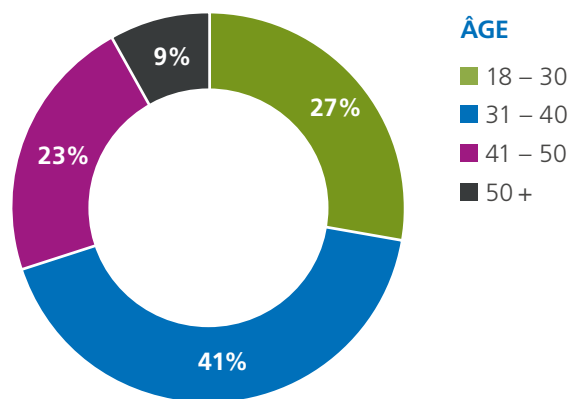
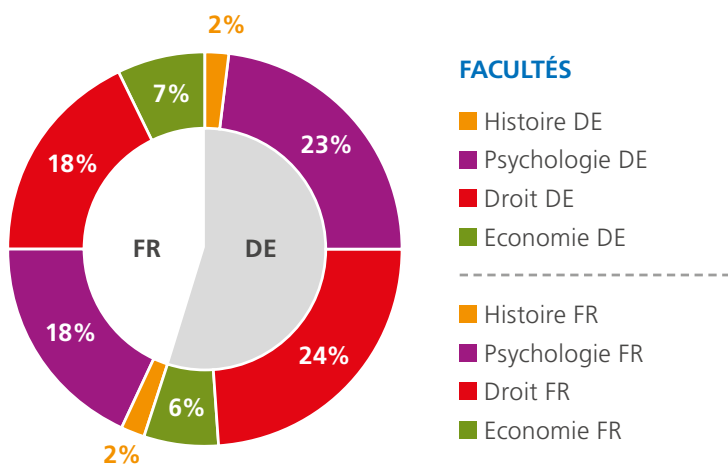


Illustration 5 : répartition des étudiant-e-s d'UniDistance par filière

Illustration 6 : répartition des étudiant-e-s d'UniDistance par tranche d'âge

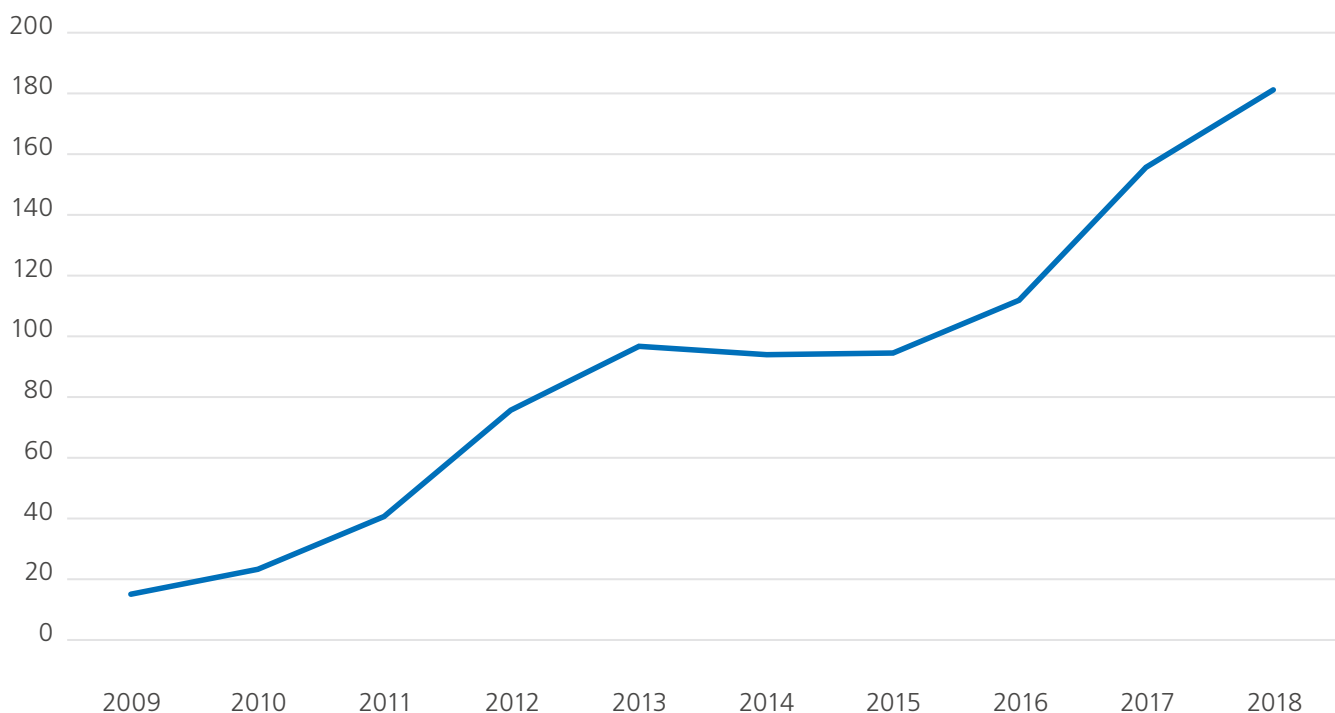


Illustration 7 : évolution du nombre de diplômé-e-s

¹⁰ Annexe: 1.06_Studierendenstatistik201806

¹² Annexe: 1.08_Abrbruchquoten

¹¹ Annexe: 1.07_AbsolventenAbbrecher2018

Parmi les étudiant-e-s qui interrompent prématurément leur formation, plus de 70 % abandonnent après les deux premiers semestres. Sur le total des immatriculations, 27 % des étudiant-e-s abandonnent au premier semestre et 8 % au deuxième. Les deux premiers semestres font souvent figure de test et révèlent si UniDistance et les étudiant-e-s s'accordent sur le terrain agité du

travail, de la famille et des études. Pour éviter cette situation, UniDistance développe constamment des instruments destinés à empêcher que les étudiant-e-s surestiment leurs propres possibilités et/ou sous-estiment les exigences des études universitaires à distance.

Illustration 8 : vue d'ensemble des diplômé-e-s, abandons et étudiant-e-s par semestre d'immatriculation – situation en automne 2018

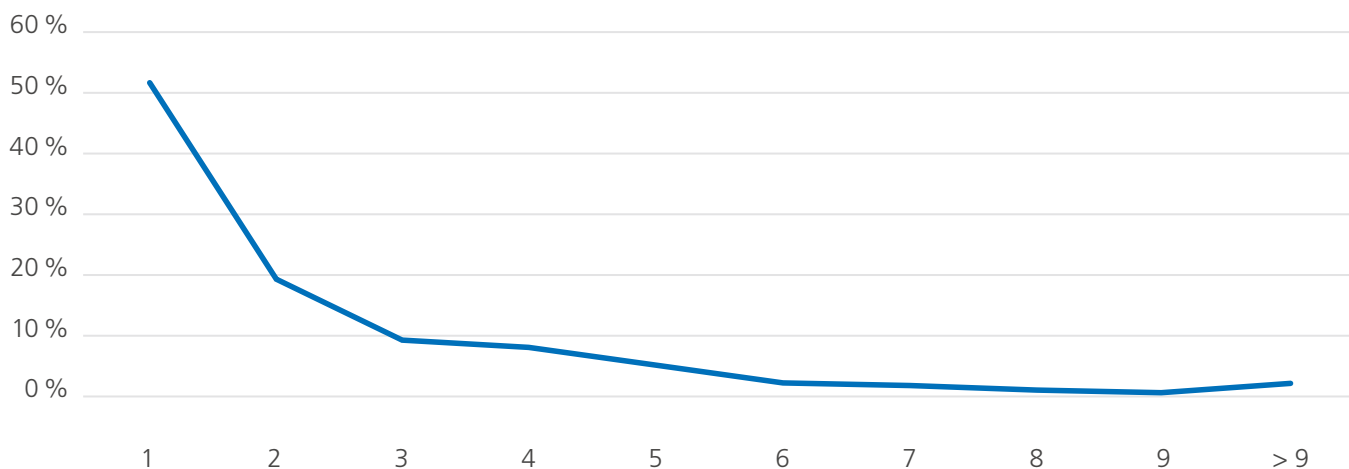
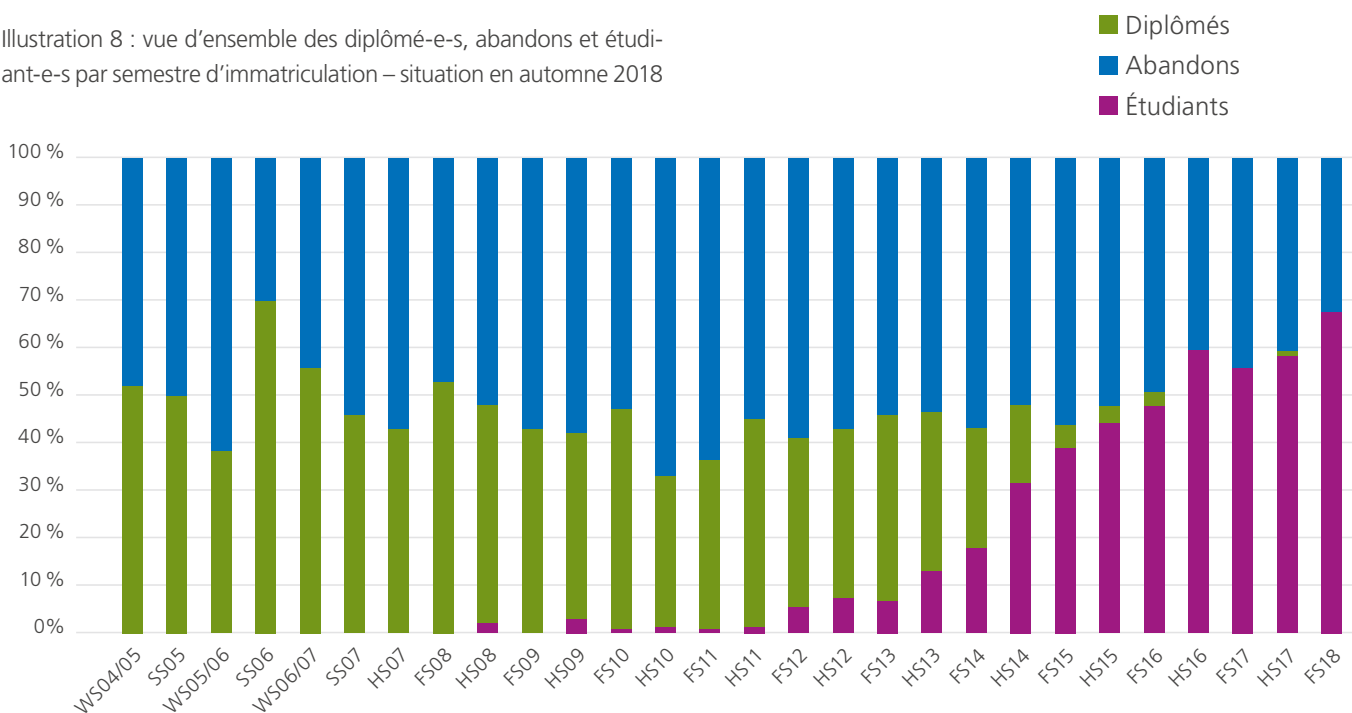


Illustration 9 : moment de l'abandon des études – pourcentage du total des abandons

1.8.3 Personnel¹³

Dans la première phase de son développement et de son rôle de courtier (broker) jusqu'en 2004, UniDistance a essentiellement engagé du personnel administratif. En élaborant ses propres filières jusqu'en 2016, le besoin de personnel scientifique a été couvert par des chargé-e-s de cours d'autres universités suisses afin de garantir la qualité. En constituant son propre corps professoral et en instaurant la procédure de « Tenure Track », UniDistance poursuit l'objectif à long terme de pourvoir 51 % des modules proposés par son propre personnel scientifique. Les chargé-e-s de cours engagés par UniDistance proviennent notamment des universités de Berne, Zurich, Genève, Lausanne et Fribourg, de l'ETH, de l'EPFL et d'autres universités et hautes écoles suisses. Une liste ¹⁴ de tous les chargé-e-s de cours et de leur université d'origine se trouve en annexe du présent rapport. UniDistance occupe actuellement 345 personnes dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, des services académiques et des services centraux, ce qui correspond à un total de 106,6 équivalents temps plein (ETP). 65,7 ETP sont rattachés à l'enseignement et 8,7 ETP à la recherche. La direction et l'administration comptent 32,2 ETP. Au sein de l'institution, 43,7 % des postes sont occupés par des femmes et 56,3 % par des hommes. Sur le total de 106,6 ETP, le pourcentage de femmes s'élève à 53,4 % et celui des hommes à 46,6 %. Si on tient compte des ETP des différents domaines, la part de femmes est de 48,6 % dans l'enseignement, 68,7 % dans la recherche et 63,9 % dans l'administration.

1.8.4 Recherche

En 2017, UniDistance a financé des activités de recherche pour un montant de CHF 974 086 et soutenu 11 projets par ses propres fonds de recherche et de développement. En 2018, les investissements dans les activités de recherche s'élèvent à CHF 1 164 797. 11 projets ont à nouveau été financés par le fonds de recherche et de développement.

1.8.5 Finances¹⁵

Sur la base de son financement, UniDistance dispose d'un budget d'environ CHF 18,4 millions pour 2018. En voici la composition ¹⁶ :

25 % de contributions publiques

Confédération, cantons, communes, régions

73,8 % de contributions allouées à la formation

Contributions intercantionales (AIU) 50 %, Taxes d'études 23,8 %

1,2 % Fonds de tiers

Projets / prestations de services

Les dépenses de CHF 18,04 millions se répartissent comme suit :

2,7 % de frais de formation

(rôle de courtier (broker), coopérations avec d'autres institutions)

75,5 % de frais de personnel

21,8 % de frais de fonctionnement

1.8.6 Réseau d'UniDistance

Pour réaliser l'objectif stratégique de la collaboration avec des hautes écoles en Suisse et à l'étranger, UniDistance a déjà signé plusieurs contrats de partenariat. Les accords conclus étendent la collaboration au niveau de l'enseignement et de la recherche dans des domaines d'intérêt commun et soutiennent des synergies dans la poursuite des objectifs institutionnels.

La Fondation centre de compétences pour les études à distance, le e-learning et la e-collaboration a été créée en 2015 par UniDistance et la Haute école spécialisée à distance (HESD) dans le but de renforcer l'ancrage stratégique et politique des études à distance au niveau national et de s'orienter vers l'avenir. C'est également l'objectif poursuivi par UniDistance dans le rôle de pionnier qu'elle a endossé avec le lancement de SWITCH edu-ID ¹⁷. Dans le cadre du changement d'administration scolaire et de la réorganisation de l'inscription en ligne, UniDistance figure parmi les premières hautes écoles suisses à adopter cette identité étendue pour utiliser différents services numériques.

UniDistance a conclu un accord avec les institutions suivantes :

- Université de Berne (UNIBE) - contrat signé en 2014
- Université de Genève (UNIGE) - contrat signé en 2016
- Université de Zurich (UZH), via l'Institut für Bank- und Finanzwesen - contrat signé en 2018
- Haute école pédagogique du canton de Thurgovie (PHTH) - contrat prolongé en 2008 et signé en 2018
- Université TELUQ (Canada) - partenariat de 1996 prolongé et signé en 2018, <https://www.teluq.ca/>
- Institut de Recherche Idiap (Martigny) – accord dès fin 2018, <http://www.idiap.ch>

Après avoir décidé d'abandonner son rôle de courtier (broker) et de consolider sa propre offre, UniDistance a mis un terme à plusieurs contrats de partenariat. Les partenariats conclus avec l'Université de Paris 8, l'Université de Grenoble, la FernUni de Hagen, l'Université de Franche-Comté et l'Université de Bourgogne n'ont pas été poursuivis.

UniDistance est membre de :

- European Association of Distance Teaching Universities (EAD-TU), <https://eadtu.eu/>
- European Distance and E-Learning Network (EDEN), <http://www.eden-online.org/>
- International Council for Open and Distance Education (ICDE), <https://www.icde.org/>
- Fédération Interuniversitaire de l'Enseignement à Distance (FIED), <https://www.fied.fr>
- eduhub (Swiss academic e-learning community), SWITCH, <https://www.eduhub.ch/>
- digitalswitzerland, <https://digitalswitzerland.com/>

¹³ Annexe: 1.09_Stellenplan201809

¹⁴ Annexe: 1.10_Lehrbeauftragte

¹⁵ Annexe: 1.11_Jahresabschluss2017

¹⁶ voir chapitre 5.4.1 Norme de qualité 4.1 – Ressources, infrastructure et moyens financiers

¹⁷ Annexe: 1.12_SWITCHeduID

2. Processus d'auto-évaluation

2.1 Organisation du processus

UniDistance a mis au point sa propre organisation pour accompagner l'accréditation institutionnelle et le processus d'auto-évaluation et a attribué aux personnes concernées diverses tâches, compétences et obligations. Cette structure organisationnelle a pour but d'intégrer des représentant-e-s de tous les groupes représentatifs du personnel universitaire dans le processus d'auto-évaluation et d'exécuter celui-ci efficacement et rapidement. Le groupe de pilotage accréditation (StGrAk) a été créé pour garantir l'intégration de tous les groupes concernés¹⁸. Placé sous la direction du professeur Schmitt, président du conseil scientifique, le groupe s'occupe des normes de qualité, identifie et discute des mesures nécessaires à la réalisation de ces normes et est responsable du rapport d'auto-évaluation. Le groupe de pilotage veille à ce que toutes les parties impliquées portent le processus. Il coordonne ses travaux avec le programme d'accréditation de l'AAQ et le groupe d'experts.

Le directeur Services centraux, le directeur Services académiques et le responsable de l'assurance qualité ont été chargés de l'exécution du processus. Ils sont responsables de l'application opérationnelle des mesures et des tâches identifiées dans le cadre des réunions du groupe de pilotage et préparent les réunions du groupe de pilotage. Les responsables exécutifs doivent également piloter le projet, tant pour la phase d'auto-évaluation que

pour la préparation et l'organisation de la visite sur site. Ils veillent à ce que les groupes de hautes écoles concernés reçoivent les informations sur l'état des travaux d'accréditation via des canaux appropriés. Ils garantissent la documentation des normes et chapitres du rapport mentionnés et ont rédigé la première version du rapport d'auto-évaluation.

Les responsables exécutifs sont aidés par les services académiques, l'enseignement, la recherche et les services centraux pour la rédaction des documentations nécessaires. Ces services réunissent les données, rapports et documents nécessaires à l'élaboration du rapport d'auto-évaluation ou comme annexes du rapport. Ils contrôlent l'exactitude des informations du rapport et de la documentation et sont impliqués dans la consultation du rapport.

Le groupe de pilotage de la gestion de la qualité¹⁹ (LGQM) fonctionne comme organe de contrôle pour l'ensemble du processus d'accréditation et donc aussi pour le rapport d'auto-évaluation. Les responsables exécutifs rapportent au LGQM l'état actuel des travaux ainsi que les mesures prévues et mises en place. Durant la préparation de l'accréditation institutionnelle, il incombe au LGQM d'introduire et de surveiller les mesures et travaux préparatoires nécessaires.

¹⁸ Annexe: 2.01_SteuerungsgruppeAkkreditierung

¹⁹ voire chapitre 4.1.1 Groupe de pilotage de la gestion de la qualité – LGQM

2.2 Déroulement du processus

Le processus d'auto-évaluation se déroule en trois phases. La première comprenait des travaux de préparation pour la création des structures nécessaires et des bases de l'accréditation institutionnelle. Durant la deuxième phase, parallèlement à l'inscription à la procédure d'accréditation du 15 décembre 2017, la confrontation intensive avec les normes de qualité a débuté et s'est poursuivie jusqu'à l'été 2018. La rédaction du rapport proprement dite ainsi que les procédures de consultation internes constituaient la troisième phase qui s'est terminée le 30 novembre 2018 avec la remise du rapport d'auto-évaluation.

Préparation

Le groupe de pilotage de la gestion de la qualité (LGQM) a été créé en 2013 en tant qu'organe central d'une gestion professionnelle de la qualité. Le LGQM avait pour mission d'imaginer un système d'assurance qualité fonctionnel et fermé et de l'insérer dans l'organisation d'UniDistance. Après l'analyse de l'état effectif, le LGQM a développé et implémenté un système d'assurance qualité basé sur les normes de qualité du Conseil suisse d'accréditation pour l'accréditation institutionnelle ainsi que sur les normes européennes pour les études à distance de la European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)²⁰. Ce système a ensuite été adapté aux particularités du modèle de formation hybride d'UniDistance²¹.

Le LGQM a toutes les compétences dans le cadre de la gestion de la qualité. Il dirige et coordonne la gestion de la qualité d'UniDistance. Grâce à ce groupe de pilotage, UniDistance a institutionnalisé la gestion de la qualité dans sa structure organisationnelle.

Enfin, le LGQM a également été chargé de planifier l'organisation du projet pour l'accréditation et le processus d'auto-évaluation et d'introduire les mesures et processus nécessaires. L'organisation du projet a ainsi été établie comme décrit ci-dessus. Le groupe de pilotage s'est réuni le 15 décembre 2017 pour une première assemblée constituante et a pris ses fonctions lors de sa deuxième réunion du 4 avril 2018.

Confrontation avec les normes de qualité

Les normes de qualité ont été commentées et débattues en détail au sein du groupe de pilotage et les points forts et potentiels ont été dégagés. Les responsables exécutifs ont poursuivi les discussions entamées lors de leur réunion hebdomadaire et consulté si nécessaire d'autres personnes au sein et en dehors d'UniDistance. Les normes ainsi que les points forts et potentiels identifiés ont été pris en compte par les responsables exécutifs dans leur travail de rédaction et constituent les bases de la première version du rapport d'auto-évaluation.

Rédaction du rapport d'auto-évaluation

Durant l'été 2018, l'ébauche de rapport a été soumise à une première relecture et retravaillée dans une procédure en deux étapes. Dans un premier temps, la révision a pris la forme d'une consultation lors de laquelle des collaboratrices et collaborateurs spécialisés, un panel de personnes actives chez UniDistance et le groupe de pilotage accréditation ont pu prendre position et apporter des modifications. Les retours ont été discutés lors de la réunion du groupe de pilotage du 3 octobre 2018, puis intégrés dans le rapport.

Dans un second temps, le rapport a été rendu accessible à un plus large public. Pendant cette phase de la procédure de consultation, le conseil scientifique et le comité exécutif du conseil de fondation ont eu la possibilité de prendre position sur le présent rapport. La version finale du rapport a été rédigée par les responsables exécutifs et validée par le conseil de fondation d'UniDistance le 8 novembre 2018. Cette procédure a permis aux représentantes et représentants de tous les groupes représentatifs de prendre position d'une part dès la confrontation avec les normes et d'autre part aussi dans la consultation du rapport d'auto-évaluation et d'intégrer leurs points de vue respectifs dans le processus d'auto-évaluation.

L'état d'avancement des travaux ainsi que de l'ensemble du processus d'accréditation a été communiqué à tous les groupes représentatifs via divers canaux. La question de l'accréditation institutionnelle a été abordée à plusieurs reprises dans les rapports annuels et dans « Inside », la revue du personnel publiée deux fois par an. Des informations spécifiques aux groupes cibles ont pu être distribuées grâce à des mails d'information et des publications régulières sur les réseaux sociaux. Les publications des rapports annuels et de la revue « Inside » ainsi que les informations distribuées via les listes de mailing et les réseaux sociaux constituaient les principaux canaux d'information pour les étudiant-e-s et les équipes enseignantes. Les journées d'information organisées chaque printemps et chaque automne à l'attention du personnel d'UniDistance ont servi, d'une part, à informer sur l'état de l'accréditation et, d'autre part, à présenter les mesures et projets d'amélioration concernant le système d'assurance qualité. Ces journées d'information ont également permis d'entendre les questions et suggestions des collaboratrices et collaborateurs et de les aborder.

Les différents organes de direction ont été tenus au courant de la progression des travaux par l'intermédiaire de rapports réguliers à la direction élargie, au groupe de pilotage de la gestion de la qualité, au comité exécutif du conseil de fondation et au conseil de fondation.

²⁰ <https://eadtu.eu/>

²¹ voir chapitre 4 Système d'assurance qualité

3. Résultats des précédentes procédures d'assurance qualité

Le système d'assurance qualité interne fait l'objet d'un examen continu depuis les débuts d'UniDistance. Cette évolution se découpe en deux phases. De 1999 à 2011, l'évolution a été marquée par la fusion des structures existantes. Un processus d'intégration a réuni les centres d'études de Brigue, Sierre et Pfäffikon SZ dans une structure commune. À cette époque, le système d'assurance qualité se concentrait sur le respect formel des critères nécessaires à la reconnaissance. La seconde phase, entamée en 2012 et toujours en cours actuellement, s'est essentiellement caractérisée par un revirement dans la conception du rôle et de l'importance d'un système d'assurance qualité bien huilé. Les projets d'amélioration se sont multipliés, l'analyse s'est approfondie et une conception plus poussée des processus d'assurance qualité a commencé à se développer.

3.1 Évaluation OAQ 2003, procédure de reconnaissance²²

L'assurance qualité était une préoccupation constante d'UniDistance, notamment lors de la préparation de la procédure de reconnaissance selon la loi fédérale du 8 octobre 1999 sur l'aide aux universités et la coopération dans le domaine des hautes écoles (loi sur l'aide aux universités, LAU). Dans le rapport final de la procédure de reconnaissance de l'organe d'accréditation et d'assurance qualité (OAQ), les expert-e-s d'UniDistance ont attesté d'une gestion poussée de la qualité. Il s'est toutefois avéré qu'UniDistance était également tributaire du système d'assurance qualité de ses hautes écoles partenaires en raison du rôle de courtier qui était le sien à l'époque. UniDistance n'a pu développer des mesures de gestion et d'assurance qualité que dans les domaines du service conseil et de la production propre de matériel didactique. Les évaluations de la gestion des études par les étudiant-e-s, les tuteurs/trices et les mentor-e-s semblaient toutefois suffisantes pour les experts afin de garantir l'existence et l'efficacité d'un système d'assurance qualité fonctionnel.

À la suite de la procédure de reconnaissance, le conseil de fondation d'UniDistance a chargé deux experts externes d'élaborer un rapport pour une analyse détaillée et des propositions d'application du processus d'intégration escompté des trois centres d'études jusque-là financièrement et juridiquement indépendants. Le rapport présenté en mai 2004 portait sur les répercussions directes de l'augmentation de la qualité et du professionnalisme de la nouvelle structure.

Les experts ont proposé une nouvelle structure organisationnelle composée de trois départements : département 1 – Formation, formation continue et recherche ; département 2 – Coopération, recherche en e-learning et associations ; département 3 – Services centraux et centres d'études. Ce dernier département comprenait plusieurs unités dont une était spécialement dédiée à l'assurance et au développement de la qualité. À cette époque, les experts partageaient le principe que la qualité dans le domaine des études à distance était irrémédiablement liée au soutien local des étudiants et aux cours et que ces activités étaient assumées par les services centraux, notamment les centres d'études qui leur étaient annexés. Durant cette phase de son développement, UniDistance est parvenue à une meilleure compréhension de l'orientation des approches d'assurance qualité. Concrètement, la qualité des activités du département 3 – Services centraux et centres d'études était jugée essentielle pour l'efficacité de tout le système de l'institution.

Les résultats du rapport d'experts et des discussions précédentes ont incité le conseil de fondation d'UniDistance à donner le coup d'envoi de l'intégration des trois centres d'études le 24 mai 2004. L'objectif était de permettre l'organisation d'un institut universitaire au niveau national. Le 25 juin 2004, la Conférence universitaire suisse (CUS) a approuvé la reconnaissance d'UniDistance selon l'article 11 de la LAU sur la base du rapport final de l'AOQ à condition, notamment, que la qualité élevée de l'enseignement et de la recherche soit maintenue. Le 10 novembre 2004, le Conseil fédéral a reconnu UniDistance comme éligible aux subventions sur recommandation de la CUS.

La question de l'assurance qualité était au cœur des nouveaux statuts²³. L'article 5, But de la fondation, stipule qu'en qualité d'institut universitaire reconnu, UniDistance garantit l'enseignement et la recherche scientifiques et propose les prestations correspondantes dans le domaine des études à distance. La liste détaillée décrit les 13 activités centrales avec lesquelles la fondation compte atteindre les objectifs fixés. L'activité n° 7 revêt un intérêt particulier pour nous car elle indique la nécessité d'un concept d'assurance qualité de l'enseignement de base, de la formation et de la formation continue au niveau des hautes écoles.

²² Annexe: 3.01_SchlussberichtOAQ2004

²³ Annexe: 3.02_Statuten2008

3.2 Évaluation OAQ 2009²⁴

Lors de la préparation à la procédure d'accréditation de 2009 conformément à la loi sur l'aide aux universités (LAU du 22 mars 1991), UniDistance a rédigé un rapport d'auto-évaluation qui abordait également les questions de stratégie, d'organisation et de gestion de la qualité.

Dans son rapport final basé sur le rapport d'experts, l'organe d'accréditation et d'assurance qualité (OAQ) a recommandé l'accréditation d'UniDistance à quatre conditions. La première de ces quatre conditions mérite d'être soulignée car elle revêtait une importance décisive pour la suite du processus d'évaluation. Cette condition prévoyait qu'UniDistance renforce et étende son propre corps enseignant. Une telle augmentation de la concentration du personnel enseignant interne et des activités de recherche propres aurait signifié un changement structurel profond de l'organisation en place. Même si le plan stratégique d'UniDistance prévoyait une telle évolution, le délai imposé pour ce changement structurel a confronté UniDistance à une série de défis.

Les deux courriers de la Conférence universitaire suisse²⁵ (CUS) et du Secrétariat d'État à la formation et à la recherche²⁶ précisent comment on en est finalement arrivé à la décision politique de retirer la demande d'accréditation en novembre 2010.

Dans sa lettre du 16 avril 2010, la CUS a reconnu que les critères des directives d'accréditation en vigueur à l'époque se basaient sur les universités présentielles et ne pouvaient pas s'appliquer à une institution proposant des études à distance. Parallèlement à cela, UniDistance était dans l'incapacité de remplir la première des quatre conditions dans les délais et de façon satisfaisante pour la CUS en raison de sa situation financière de l'époque. C'est pourquoi la CUS a décidé de suspendre la procédure. La CUS a toutefois recommandé expressément que la Confédération continue à soutenir UniDistance en vertu des dispositions légales en vigueur de la loi sur l'aide aux universités en raison de la qualité élevée incontestable de l'offre, également soulignée dans le rapport d'experts. Le Secrétariat d'État à la formation et à la recherche s'est rallié à cette opinion et l'a confirmée dans son courrier du 27 avril 2010.

Avec le recul, ce moment a marqué le début du système d'assurance qualité actuel d'UniDistance. Une nouvelle conscience est née et les différences linguistiques ainsi que leurs effets de blocage, de distorsion et de tension qui persistaient malgré la fusion des trois centres d'études ont été constatés. Le passage de l'état de pionnier à une professionnalisation générale et à la phase d'intégration n'était pas possible sans changements substantiels. Il a fallu pallier l'absence de certains éléments pour réussir le lancement d'un système de gestion de la qualité.

Au niveau de l'assurance qualité, la situation existante a été analysée dans différentes hautes écoles suisses (hautes écoles spécialisées et universités), à la suite de quoi un label de qualité confirmé a été mis en évidence. Compte tenu de l'utilisation répandue du label EFQM, notamment par l'institution apparentée, la Haute école spécialisée à distance sise à Brigue, UniDistance a opté pour ce label. Depuis 2013, le modèle EFQM sert de cadre conceptuel au système d'assurance qualité.

De plus, l'Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+) qui a vu le jour est responsable du développement de la qualité pédagogique, de la recherche et du développement des études virtuelles à distance ainsi que du développement et de l'implémentation de la stratégie institutionnelle d'e-learning.

Ces projets de changement nécessitent des bases solides, des objectifs clairs, une vision commune du défi et une organisation stable. Sans ces prérequis, l'accréditation n'est pas possible. L'accréditation n'est pas possible. Le changement de paradigme nécessaire a pu être atteint par la volonté commune. À partir de ce moment, il existe un désir collectif de concevoir et de vivre une culture de la qualité. UniDistance a mis au point un système d'assurance qualité adapté à ses besoins, nécessités et spécificités, qui lui permet de réaliser les changements structurels prévus et de développer l'institution. Elle aspire à un système d'assurance qualité à croissance organique.

²⁴ Annexe: 3.03_SchlussberichtOAQ2010

²⁵ Annexe: 3.04_SchreibenSUK20100406

²⁶ Annexe: 3.05_SchreibenSBF20100427

Cela signifie entre autres que

- a. les mesures prises et les instruments utilisés ont été sélectionnés pour leur nécessité et suite à des réflexions et comparaisons minutieuses découlant de particularités internes ou d'attentes externes.
- b. les projets souvent démarrés en parallèle et inspirés de ces mesures et instruments sont flexibles au niveau des ressources utilisables et des priorités fluctuantes. Certaines étapes peuvent ainsi être ralenties, voire interrompues, pour faire avancer des mesures et instruments jugés prioritaires.

Consciente des attentes accrues en gestion professionnelle de la qualité, UniDistance a créé les structures nécessaires et développé la volonté d'organiser activement les processus de changement et de réaliser leur mise en œuvre de façon efficace et orientée vers les intérêts.

Ce développement d'une nouvelle conscience de la qualité s'est manifesté par l'instauration du système d'assurance qualité actuel et par les processus d'obtention des deux labels de qualité « E-xcellence » et « EFQM ».

3.3 Label E-xcellence

Le label E-xcellence²⁷ de l'EADTU est un complément optimal aux instruments d'assurance qualité existants, en particulier au modèle EFQM choisi. Le chapitre 4.3 décrit plus en détail le label E-xcellence et son intégration dans le système d'assurance qualité d'UniDistance. Cette dernière a élaboré une feuille de route²⁸ pour l'intégration et l'implémentation de l'instrument E-xcellence. Des mesures d'amélioration correspondantes ont été définies à l'aide de repères sélectionnés.

3.4 Label EFQM

UniDistance a présenté sa candidature pour le premier degré du label EFQM²⁹ « Committed to Excellence ». La procédure a été entamée avec succès et l'auto-évaluation a été réalisée sous direction externe et au niveau de la direction élargie. Lors de l'inscription officielle, les plans³⁰ de trois projets d'amélioration ont été déposés. Ceux-ci visent à améliorer la communication interne, à enregistrer la satisfaction et les préoccupations des collaborateurs/trices, des chargé-e-s de cours et des étudiant-e-s, et à développer une meilleure compréhension des « drop-outs » (abandons des études) pour identifier des contre-stratégies possibles.

²⁷ voire chapitre 4.3 E-xcellence

²⁸ Annexe: 3.06_ExcultureRoadmap2016

²⁹ voire chapitre 4.4 EFQM

³⁰ Annexe: 3.07_AktionsplanEFQM2017

4. Système d'assurance qualité

4.1 Bases et objectifs

UniDistance observe les prescriptions de son propre système d'assurance qualité et ce, en accord avec sa mission statutaire et les besoins des études à distance. Le système d'assurance qualité repose sur des normes et critères nationaux et internationaux. Il comprend des méthodes et mesures pour la documentation et l'amélioration de la qualité de ses activités de haute école. Le système d'assurance qualité se compose de règles, mécanismes et processus complets, cohérents et dynamiques permettant à UniDistance :

- de satisfaire à son exigence de qualité selon laquelle ses diplômés ouvrent à ses étudiant-e-s d'excellentes opportunités sur le marché de l'emploi et attestent de solides compétences professionnelles et d'une grande persévérance ;
- d'atteindre des objectifs par la mise en place de stratégies choisies ;
- d'implémenter et de vérifier continuellement des mesures découlant des objectifs et des stratégies ;
- d'introduire des mécanismes de correction ;
- d'améliorer constamment les activités de l'institution et les adaptations aux changements dans le domaine des hautes écoles ;
- de voir en la culture de qualité de toute l'institution une vision concrétisée ;
- d'augmenter la transparence des processus, de renforcer la participation du personnel à la gestion de la qualité et d'améliorer la communication interne.

UniDistance a défini ses principes directeurs – une conception commune³¹, des valeurs et des objectifs stratégiques dirigent ses activités. Le système d'assurance qualité est développé, évalué et constamment amélioré conformément à la stratégie d'entreprise³² (stratégie 2018-2021) et à la stratégie d'assurance qualité³³ et s'applique à l'ensemble de l'institution.

Les éléments du système d'assurance qualité sont coordonnés pour permettre une gestion cohérente et ciblée de la qualité qui veille à aligner les efforts sur les objectifs fixés.

UniDistance a rédigé un concept de qualité³⁴ en guise de guide pour le développement de la gestion de la qualité. Ce concept sert de manuel de qualité à tous les groupes impliqués et constitue la base pour perfectionner le système dans la lignée des instruments existants et des mesures déjà réalisées.

Le système d'assurance qualité d'UniDistance se caractérise par trois niveaux. Le groupe de pilotage de la gestion de la qualité (LGQM) et l'unité Assurance de la qualité sont compétents en matière de pilotage du système d'assurance qualité ainsi que de définition et d'application des mesures. L'évaluation de l'enseignement, l'évaluation de la recherche et les instruments internes tels que le système de contrôle interne (IKS), le Business Risk Assessment (BRA) et la gestion des processus constituent le système d'assurance qualité. L'efficacité et la cohérence du système d'assurance qualité proprement dit sont vérifiées régulièrement par des évaluations externes, comme celles du label E-excellence, du label EFQM et de l'accréditation institutionnelle par le Conseil suisse d'accréditation.

UniDistance souhaite l'institutionnalisation de son système d'assurance qualité et son intégration dans le travail quotidien. En choisissant le modèle EFQM comme guide pour son propre système d'assurance qualité, UniDistance adopte aussi le principe directeur de l'EFQM comme culture de qualité. Le désir d'amélioration constante doit s'insinuer dans le mode de travail et de pensée et se refléter dans les actes et les résultats.

UniDistance entend gérer une culture de l'erreur active. Les erreurs doivent être perçues comme une possibilité d'amélioration et un vecteur d'innovation. C'est pourquoi UniDistance instaure les conditions-cadres pour l'établissement d'une gestion des erreurs qui transforme les activités de traitement et de résolution des erreurs en opportunités. Cette gestion des erreurs ne doit pas se limiter à la simple reconnaissance des erreurs et à la réaction à celles-ci. La gestion des erreurs doit plutôt permettre une planification stratégique, une application et une remise en question des activités qui orientent les erreurs vers les décisions futures.

Le cycle PDCA (Plan - Do - Check - Act : planifier - exécuter - vérifier - optimiser) complète le modèle EFQM et la culture de l'erreur et soutient l'efficacité de cette approche dans tous les domaines de l'institution. La rétroaction dans le cycle PDCA garantit l'effet des résultats sur les activités internes. Le cycle PDCA rend opérationnel les processus d'amélioration constante, de développement et d'identification des potentiels d'amélioration au sein d'UniDistance et stimule une culture de la qualité vivante.

³¹ Annexe: 1.05_VisionWerte

³² Annexe: 4.01_Strategie2018

³³ Annexe: 4.02_Qualitätssicherungsstrategie2017

³⁴ Annexe: 4.03_Qualitätskonzept2018

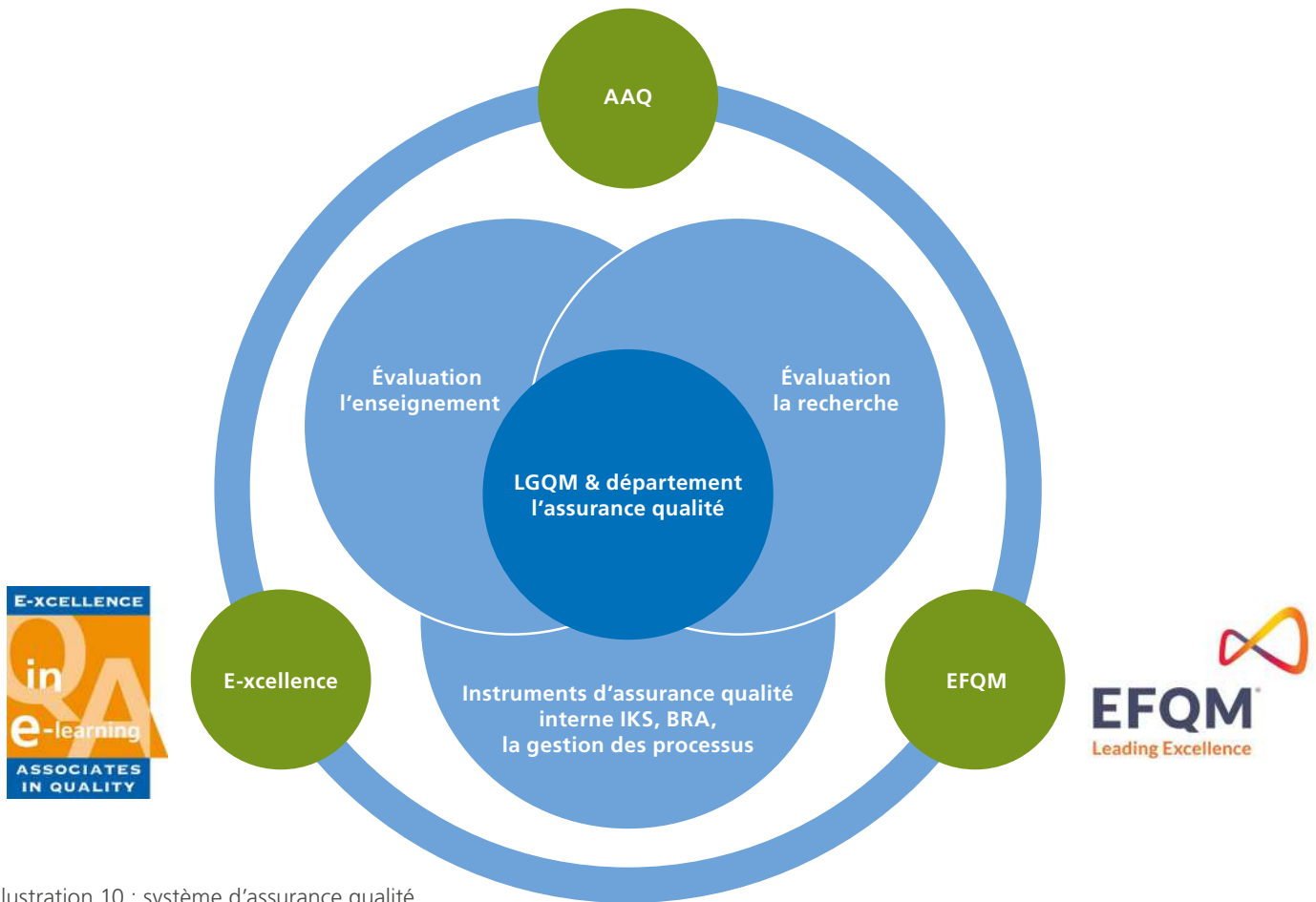


Illustration 10 : système d'assurance qualité

4.1.1 Groupe de pilotage de la gestion de la qualité – LGQM

Le LGQM se compose d'un représentant du comité exécutif du conseil de fondation qui préside le groupe de pilotage, du directeur Services centraux, du directeur Services académiques, du responsable informatique et du responsable de l'assurance qualité. Le LGQM peut distribuer des tâches aux collaborateurs internes en fonction des besoins. Il se réunit tous les deux mois. Le président rapporte les activités et l'état d'avancement des travaux régulièrement au comité exécutif du conseil de fondation. Le LGQM a implémenté un système d'assurance qualité basé sur les normes du Conseil suisse d'accréditation pour l'accréditation institutionnelle et sur les normes européennes pour les études à distance de l'EADTU (E-xcellence).

Une série de mesures ont été prises pour établir et améliorer progressivement la gestion de la qualité au sein de l'institution. C'est ainsi que la vision, la mission et la stratégie de l'institution ont été redéfinies la stratégie d'assurance qualité basée sur la stratégie d'entreprise a été élaborée et un système de contrôle interne (IKS) et un système d'évaluation du risque (Business Risk Assessment – BRA) ont été implémentés, le tout sous la direction du LGQM. C'est également sous son égide que les processus de gestion, centraux et de soutien ont été cartographiés avec plus de 190 processus individuels. Cette cartographie est à l'origine du développement d'un système d'administration scolaire intégré

(Odo-ERP) et d'une solution de tableau de bord pour améliorer la communication interne et externe de l'institution.

En créant l'unité Assurance de la qualité, le LGQM a élargi et professionnalisé le système d'assurance qualité.

4.1.2 Unité Assurance de la qualité

L'unité Assurance de la qualité dirige le système d'assurance qualité et assiste la direction dans la réalisation de mesures d'amélioration durables. L'unité est subordonnée au LGQM. Cela permet une action indépendante de l'assurance qualité et un lien avec le comité exécutif du conseil de fondation au sein de la structure hiérarchique en place.

Les tâches suivantes font partie des missions centrales de l'unité Assurance de la qualité :

- Pilotage du système d'assurance qualité
- Garantie d'un développement continu de la qualité
- Analyse de l'institution selon les modèles EFQM et E-xcellence
- Responsabilité de l'exécution du « système de contrôle interne » et du « Business Risk Assessment »
- Évaluation, correction et contrôle des processus internes à l'établissement
- Vérification et amélioration du système d'assurance qualité
- Développement d'une « culture de la qualité »

4.2 Système d'assurance qualité

4.2.1 Évaluation de l'enseignement

Le département EDUDL+ (Educational Development Unit in Distance Learning) est responsable de l'organisation de l'évaluation de l'enseignement par les étudiant-e-s et encadre les mesures prises. L'enseignement est évalué à la fin de chaque semestre pour chaque module exécuté. Cette évaluation par les étudiant-e-s a pour but de permettre au corps enseignant et à l'institution d'identifier leurs propres points forts et potentiels d'amélioration. Les thèmes à évaluer sont choisis sur la base des estimations et réflexions d'EDUDL+, des organes compétents de la fondation et des collaborateurs et collaboratrices scientifiques d'UniDistance. Les points évalués sont aussi bien des indicateurs de qualité pour le travail au sein de l'institution et des facultés que des axes de perfectionnement pédagogique et professionnel pour le corps enseignant.

Les étudiant-e-s et les équipes enseignantes sont au cœur du processus d'évaluation. L'établissement d'une culture de la qualité et l'ancrage de l'évaluation de l'enseignement dans toute l'organisation nécessitent toutefois aussi l'implication des doyens et doyennes de l'administration et d'autres organes de la fondation.

L'implication de tous les groupes concernés garantit une confrontation largement soutenue avec les résultats de l'enquête et les potentiels d'amélioration identifiés.

EDUDL+ lance et dirige les campagnes d'évaluation pour toutes les facultés de façon centralisée. Les étudiant-e-s reçoivent un sondage en ligne pour chaque module auquel ils/elles sont inscrit-e-s. Un système automatisé permet la relance sélective des étudiant-e-s qui n'ont pas répondu pendant la période du sondage.

EDUDL+ propose à tous les étudiant-e-s, enseignant-e-s et doyen-ne-s une assistance technique pour l'utilisation des outils d'évaluation et une aide pour la lecture et l'interprétation des résultats et de l'identification des domaines d'amélioration.

Le processus d'évaluation se déroule de façon à ce que chaque équipe enseignante donne un feed-back concernant les résultats anonymisés relatifs à son module après la clôture du sondage mené auprès des étudiant-e-s. Les doyens et doyennes ont accès à tous les résultats de tous les modèles de leur faculté et doivent dresser une synthèse au niveau de leur faculté. L'illustration ci-dessous résume le processus³⁵ d'évaluation de l'enseignement.

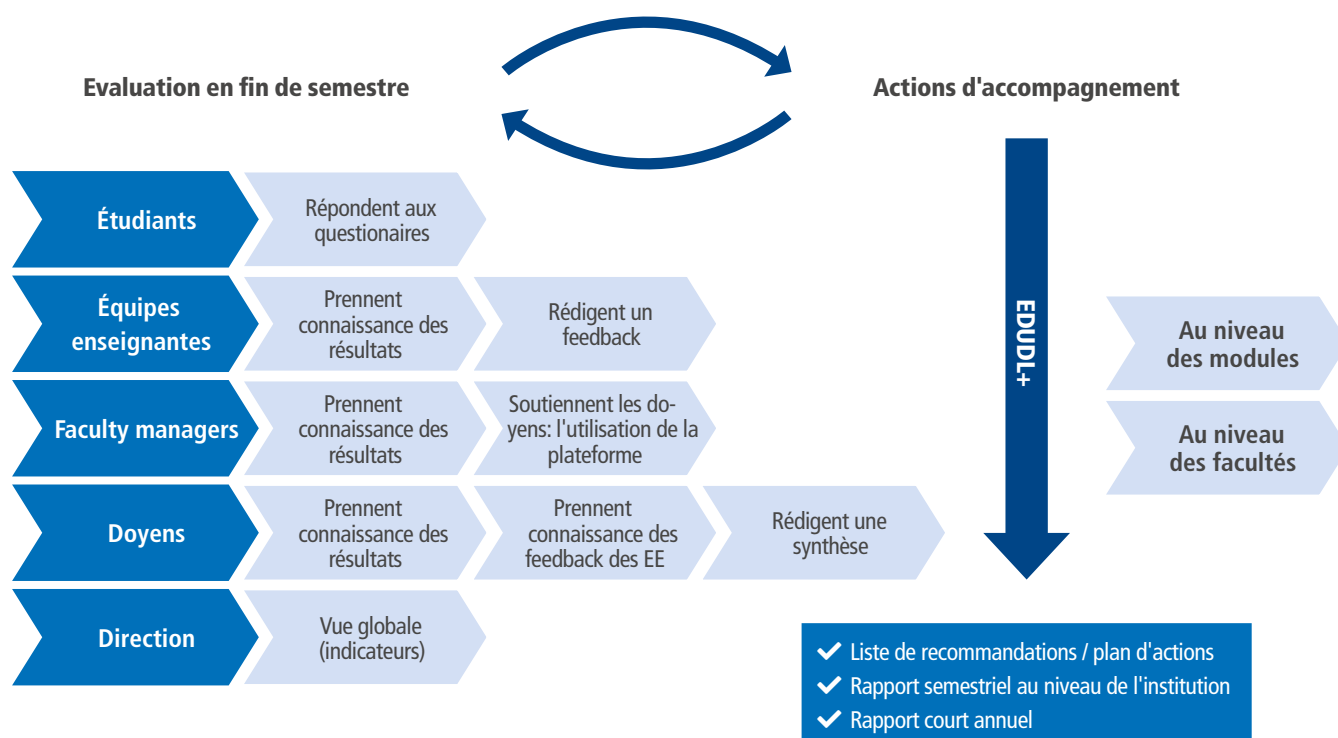


Illustration 11 : déroulement du processus – évaluation de l'enseignement par les étudiant-e-s

³⁵ Processus: 2.1.9 Evaluation der Lehre

Les faculty managers accompagnent tout le processus d'évaluation et accèdent aux résultats en même temps que le corps enseignants. EDUDL+ effectue des contrôles, saisit les résultats de chaque semestre et les résultats longitudinaux de plusieurs semestres pour s'assurer que les points critiques abordés par les étudiant-e-s sont également vus par les enseignant-e-s et les doyen-ne-s.

Les évaluations ont lieu entre la fin de la période d'enseignement de chaque semestre et le début de la période d'examens. Les équipes enseignantes n'ont accès aux résultats de leur module qu'après remise des notes du semestre. Les doyens et doyennes peuvent consulter les résultats de leur faculté au même moment que les équipes enseignantes et rédigent leur synthèse au niveau de la faculté après avoir reçu la réaction des équipes enseignantes.

EDUDL+ remet un rapport à la direction après chaque période d'évaluation. La direction formule des mesures et propositions pour améliorer l'enseignement dispensé par UniDistance ainsi que pour évaluer l'enseignement proprement dit. Sur cette base, EDUDL+ dresse un rapport³⁶ sur les périodes évaluées à l'attention du LGQM. Le rapport contient les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'évaluation de l'enseignement et de la collaboration avec les équipes enseignantes sur leur développement pédagogique et professionnel. Le rapport se conclut sur les mesures et propositions pour garantir l'amélioration continue de la qualité. Le rapport 2017 recommandait de relever les valeurs de seuil du système d'avertissement afin de renforcer encore les attentes de qualité des cours. Sur la base des résultats des évaluations, EDUDL+ fournit des prestations de services pour les équipes enseignantes, selon la situation, à l'initiative des équipes enseignantes, des doyens et doyennes ou à sa propre initiative. EDUDL+ aide aussi les facultés, notamment dans l'organisation de certains ateliers lors de la journée des équipes enseignantes dans leur faculté respective ou pour l'adaptation des cursus, etc.

Le « système de feux tricolores » permet d'évaluer rapidement la situation et indique les points problématiques nécessitant un examen plus approfondi. Les valeurs de seuil des mesures de ce système sont relevées régulièrement. Ces changements ont pour objectif l'amélioration globale du niveau de compétence d'UniDistance en tant qu'organisation d'études à distance. L'automatisation des processus et la publication des résultats sont indispensables pour cette méthode d'évaluation et l'amélioration continue de l'enseignement.

Les résultats de l'évaluation de l'enseignement indiquent également si l'enseignement est à jour et permettent de prendre des mesures et sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement d'équipes enseignantes.

4.2.2 Évaluation de la recherche

UniDistance prévoit une évaluation régulière de l'activité de recherche. Celle-ci est étroitement liée aux conventions de prestations³⁷ conclues entre UniDistance et ses organes responsables. Les conventions de prestations régissent les méthodes d'application, de suivi et de subvention relatives au développement de la recherche et des activités de recherche au sein d'UniDistance. Les rapports de contrôle³⁸ renseignent sur les objectifs fixés et les mesures prises, informent sur l'évaluation de la recherche et détaillent les indicateurs correspondants. On retrouve parmi ceux-ci une série de projets de recherche qui ont reçu une réponse favorable du Fonds national suisse, de la Commission fédérale pour la technologie et l'innovation, d'INTERREG (initiative communautaire du Fonds européen de développement régional) ou de l'UE pendant la période en cours ou qui sont toujours en attente. On retrouve également dans ces indicateurs une série de projets de recherche soutenus par d'autres fonds publics ou privés (dont le fonds de recherche d'UniDistance) ainsi que des collaborations dans des projets de recherche avec d'autres institutions de niveau universitaire ou des entreprises du canton du Valais pendant la période couverte par le rapport.

Un rapport sur l'état d'avancement³⁹ rédigé par la commission de recherche a été soumis au canton du Valais en même temps que le rapport de contrôle 2017. Les évolutions y sont décrites et présentées en complément de la convention de prestations 2017 entre le Service des hautes écoles du canton du Valais et UniDistance. Cet ajout tient compte des mesures d'application du rapport d'expertise précédent du Service des hautes écoles du canton du Valais. Le rapport sur l'état d'avancement détermine les méthodes d'application, de suivi et d'octroi de subventions en rapport avec l'application des recommandations du rapport d'expertise du 20 novembre 2016 sur l'évolution de la recherche au sein d'UniDistance. Ce rapport évalue l'évolution de la recherche au sein d'UniDistance sur la base d'une série d'indicateurs dans les domaines suivants : culture et infrastructure de la recherche, plan de développement de la recherche, financement général de la recherche, financement de la recherche dans le domaine de la promotion et de la formation numériques.

Les activités de recherche ont lieu dans le cadre d'une convention d'objectifs et d'un contrôle de prestations. La convention d'objectifs se fait sur décision des professeur-e-s/chercheur-s/es de l'unité de recherche et de la direction. L'accord est évalué régulièrement sur la base d'indicateurs de prestations conformément aux directives (lignes directrices).

³⁶ Annexe: 4.04_BerichtEvaluationLehre2017

³⁷ Annexes: 4.05_LeistungsvereinbarungEidgenossenschaft2017, 4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018

³⁸ Annexes: 4.07_KontrollberichtEidgenossenschaft2018, 4.08_KontrollberichtKantonWallis2017

³⁹ Annexe: 4.09_StatusberichtForschungskommission2017

Les conventions d'objectifs et de prestations ainsi que les critères de qualification et leur contrôle sont consignés dans le règlement de l'organisation⁴⁰, dans le règlement de travail⁴¹, dans les directives relatives à la procédure de Tenure Track⁴² et dans les cahiers des charges personnels.

Les critères de qualification constituent la base de l'évaluation annuelle des professeur-e-s assistant-e-s par une commission spécialisée et de leur rapport à la direction. La direction formule des mesures et propositions pour améliorer les activités de recherche d'UniDistance ainsi que pour évaluer la recherche proprement dite. La direction informe le LGQM de la période évaluée et des résultats quantitatifs et qualitatifs provenant de l'évaluation de la recherche.

Lors de la création de nouveaux postes, la direction tient compte des intérêts spécifiques de la recherche dans le domaine des études à distance, des conditions-cadres financières de l'institution et de tous les aspects de la collaboration scientifique avec les autres hautes écoles et institutions, notamment en ce qui concerne les partenaires de coopération d'UniDistance.

Les directives déterminent la procédure et les critères d'évaluation ainsi que les missions des professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track. Les professeur-e-s assistant-e-s apportent à la recherche et à l'enseignement des prestations conformes aux dernières découvertes scientifiques et aux objectifs de l'institution en tenant compte du contrat de travail, du cahier des charges et des critères de qualification. Ces derniers respectent les points forts de l'activité dans les domaines de la recherche, de l'enseignement et d'autres activités telles que la promotion de la relève, l'auto-gestion ou la formation continue.

4.2.3 Système de contrôle interne – IKS⁴³

Le conseil de fondation a chargé le LGQM d'implémenter un système de contrôle interne (IKS). L'IKS garantit le bon déroulement des activités de l'institution et satisfait aux exigences légales correspondantes. Il compte parmi les mesures préventives importantes visant à assurer une gestion correcte, économique, efficace et conforme au droit. Cet instrument sert surtout à évaluer les processus administratifs internes au niveau des risques financiers. L'IKS est organisé chaque année depuis 2014.

4.2.4 Business Risk Assessment – BRA⁴⁴

Le LGQM réunit régulièrement un groupe de travail ad hoc pour évaluer les risques institutionnels. Les membres du groupe de travail définissent individuellement les risques principaux liés à l'activité d'UniDistance. Le groupe de travail dresse ensuite une liste des dix risques majeurs. Pour atténuer les risques, des mesures correspondantes sont définies en même temps que les responsabilités et un calendrier. Si l'IKS se concentre exclusivement sur les risques administratifs et financiers internes, le BRA analyse non seulement les risques internes mais aussi les risques liés à l'activité d'UniDistance. Le BRA a été organisé pour la dernière fois en 2016. Durant les années suivantes, un inventaire des mesures a été dressé en relation avec les risques institutionnels précédemment identifiés.

4.2.5 Gestion des processus

UniDistance propose une série de « produits » et « prestations », des études à distance dans un environnement universitaire. Pour décrire les interactions et implications des différentes activités, UniDistance a cartographié les processus. Plus de 190 processus de gestion, centraux et de soutien ont été modélisés sur cette base. Ce travail a permis :

- de définir les rôles et responsabilités des parties intervenant dans le processus pour satisfaire à leurs tâches
- de mettre les acteurs en relation les uns avec les autres
- d'identifier les dysfonctionnements
- de déterminer les objectifs ainsi que les indicateurs de mesure d'efficacité et de qualité des processus.

UniDistance utilise le logiciel de gestion des processus QM-Pilot pour optimiser la gestion des processus. Les déroulements des processus et les documents des activités pertinentes sont repris dans le QM-Pilot. L'IKS sera aussi intégré dans le QM-Pilot dans une prochaine étape de développement. Les risques pourront ainsi être attribués aux processus concernés, systématiquement identifiés, décrits et contrôlés. La possibilité d'une automatisation de la vérification standard des processus, documents et risques dans le QM-Pilot garantit en outre des contenus toujours actuels et l'identification des processus obsolètes et/ou disparus.

⁴⁰ Annexe: 4.10_Organisationsreglement2018

⁴¹ Annexe: 4.11_Anstellungsreglement2018

⁴² Annexe: 4.12_TenureTrackRichtlinien2018

⁴³ Annexe: 4.13_BerichtIKS2018

⁴⁴ Annexe: 4.14_BerichtBRA2018

4.3 E-xcellence⁴⁵

L'EADTU a décerné le label de qualité E-xcellence à UniDistance. Ce label récompense les nouveaux développements et les innovations dans le domaine du e-learning et fonctionne comme instrument d'évaluation de la qualité. En décernant le label E-xcellence à UniDistance, l'EADTU atteste de la qualité et du caractère pionnier de ses études à distance. Le label E-xcellence ré-compense UniDistance pour son travail et son offre de cours universitaires de qualité.

L'instrument de qualité E-xcellence est une initiative fructueuse au sein de la European Association of Distance Teaching Universities (EADTU) et dirige un mouvement européen en faveur de l'assurance qualité dans le e-learning, plus précisément, la constitution d'une communauté d'évaluation de la qualité du e-learning. Avec le label E-xcellence, l'EADTU s'est forgé une position dominante dans le paysage universitaire européen des études à distance avancées.

Les détenteurs du label E-xcellence concentrent leurs mesures d'amélioration sur quatre domaines d'une formation universitaire de pointe : absence de barrière, flexibilité, interactivité et personnalisation. En Europe, 20 institutions ont reçu ce label jusqu'ici.

L'instrument d'évaluation de la qualité E-xcellence soutient les universités dans l'amélioration de leur formation au niveau du programme, des facultés et de l'institution. E-xcellence est un outil et un manuel pour évaluer la prestation actuelle et offre des pistes pour l'améliorer. Le label promeut les aspects qualitatifs d'une offre d'études à distance moderne, accessible et flexible.

Le processus d'évaluation du label E-xcellence prévoit une auto-évaluation sur la base d'un catalogue de critères défini. L'auto-évaluation est suivie d'une évaluation⁴⁶ par un groupe externe d'experts en e-learning. Elle a abouti à la création d'une feuille de route⁴⁷ comprenant six mesures d'amélioration concrètes. UniDistance peut porter le label pour la période 2018 – 2021. Ensuite, le processus d'évaluation devra être recommencé.

Ce contrôle externe récurrent de l'institution est un élément important du système d'assurance qualité d'UniDistance et permet de vérifier soi-même l'efficacité de ce système à intervalles réguliers.

4.4 EFQM⁴⁸

Après l'évaluation OAQ 2009⁴⁹, UniDistance a opté pour le modèle EFQM. Dans une première phase, le modèle de critères EFQM sert de ligne directrice pour le développement du système

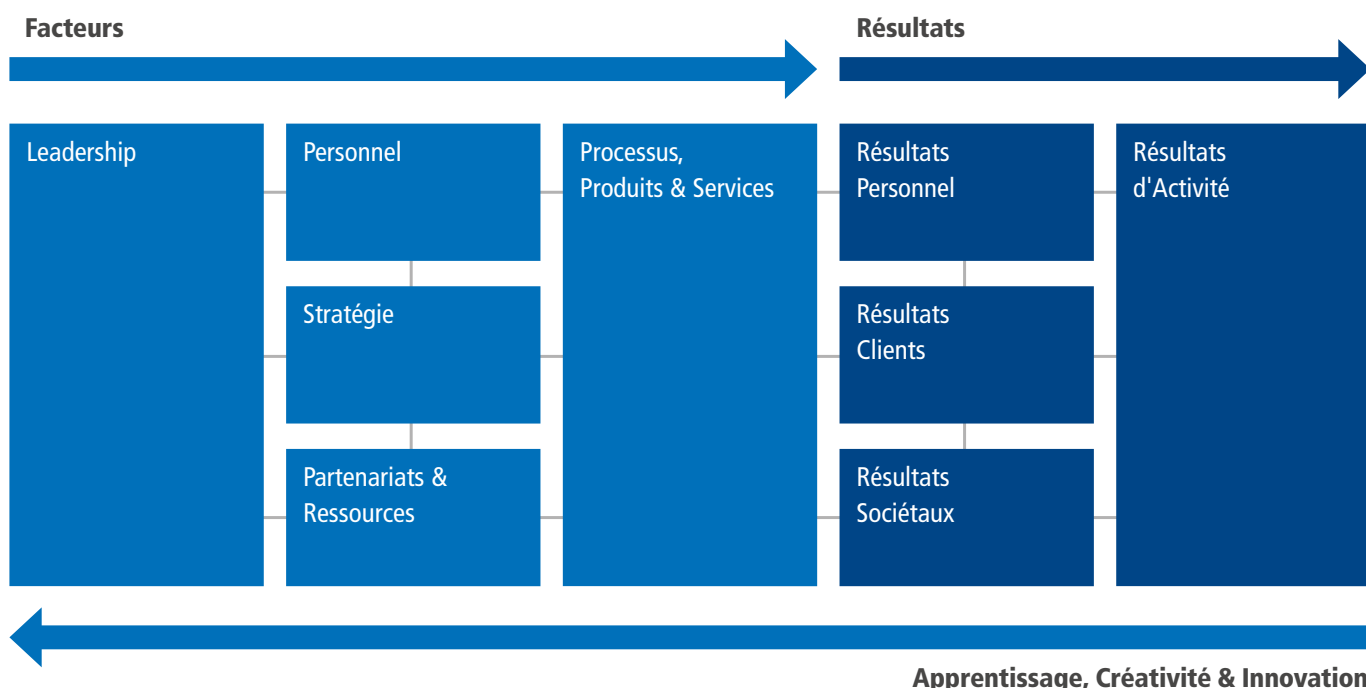


Illustration 12 ; critères du modèle EFQM

⁴⁵ Annexe: 4.15_ExcurrenceManual2016

⁴⁶ Annexe: 4.16_ExcurrenceReviewersReport201801

⁴⁷ Annexe: 3.06_ExcurrenceRoadmap2016

⁴⁸ Annexe: 3.07_AktionsplanEFQM2017

⁴⁹ voir chapitre 3.2 Évaluation OAQ 2009

d'assurance qualité d'UniDistance. C'est également à ce stade qu'a lieu la candidature pour le premier niveau de l'EFQM « Committed to Excellence ». Dans une deuxième phase, le modèle sera adapté aux besoins, particularités et habitudes linguistiques d'UniDistance pour augmenter l'intelligibilité du modèle et soutenir autant que possible son acceptation.

Les réflexions issues du cycle PDCA, reposant sur les besoins fondamentaux et les critères du modèle EFQM, doivent être intégrées dans les bases décisionnelles mises à disposition de la direction élargie et du groupe de pilotage de la gestion de la qualité.

La conception de nouveaux instruments d'assurance qualité et de développement de la qualité doit toujours s'inspirer du modèle EFQM.

Au cours de l'été 2017, UniDistance a décidé de présenter sa candidature au premier niveau « Committed to Excellence ». La procédure a officiellement démarré durant l'été 2017. L'auto-évaluation s'est déroulée dans le cadre d'un atelier placé sous direction externe. Un groupe de travail composé de membres de la direction élargie a été créé à cet effet. L'auto-évaluation s'est basée sur un du modèle de critères et a permis de ressortir que les points forts d'UniDistance se trouvent particulièrement du côté des « facteurs » et les points faibles du côté des « résultats ». Ces conclusions ont été présentées lors d'un deuxième atelier et un plan d'action a été élaboré avec trois projets d'amélioration. L'inscription au premier niveau d'« Excellence » a été déposée en même temps que le plan d'action pour les projets d'amélioration. La validation des projets d'amélioration et la visite de l'institution ont eu lieu en novembre 2018.

4.5 Accréditation institutionnelle

Le processus d'accréditation institutionnelle est considéré par UniDistance comme une possibilité de faire le point, d'examiner et de vérifier de manière approfondie son système d'assurance qualité et d'y apporter les améliorations adaptées. C'est pourquoi UniDistance voit en l'accréditation institutionnelle un élément de son système d'assurance qualité⁵⁰ (évaluation externe).

Étant donné que l'accréditation institutionnelle donne à une haute école le droit de s'appeler « université », « haute école spécialisée » ou « haute école pédagogique » et conditionne l'octroi de subventions fédérales, elle est une étape importante pour l'avenir d'UniDistance.

Cette analyse externe de tout le système permet à UniDistance de vérifier régulièrement l'évolution de son système d'assurance qualité global en termes de cohérence et d'exhaustivité des instruments utilisés.

⁵⁰ voire chapitre 4 Système d'assurance qualité

5. Évaluation des normes de qualité

Ces dernières années, UniDistance n'a pas ménagé ses efforts pour instaurer, gérer et perfectionner un système d'assurance qualité efficace. Les mesures prises ont été systématiquement évaluées, sélectionnées et implémentées en tenant compte des bases légales et normatives en vigueur et de la prochaine accréditation institutionnelle. Cette procédure a abouti à un système d'assurance qualité bénéficiant d'un large soutien. S'appuyant sur les normes de qualité de l'accréditation institutionnelle, ce chapitre décrit et analyse les instruments, processus, règlements et bases dont dispose UniDistance pour répondre à ces normes. UniDistance prend position sur chaque norme individuelle et indique le degré de réalisation actuel du système d'assurance qualité à l'aide de l'appréciation « non respectée », « majoritairement respectée » ou « totalement respectée ». Cette prise de position est une évaluation critique du degré de réalisation s'inspirant sciemment du système de feux tricolores utilisé par UniDistance pour différents instruments de son système d'assurance qualité.

À la fin du rapport, les degrés de réalisation des différentes normes sont rassemblés dans un profil atouts-faiblesses et les mesures découlant directement de l'auto-évaluation des normes en vigueur sont décrites.

5.1 Domaine I : stratégie d'assurance qualité

5.1.1 Norme de qualité 1.1 – stratégie d'assurance qualité

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles 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 la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles et leur développement à long terme, ainsi qu'à promouvoir le développement d'une culture de la qualité.

Description

Pour garantir l'assurance et le développement de la qualité à long terme comme l'exige la loi (art. 27 LEHE), UniDistance a mis au point et publié sa stratégie d'assurance qualité⁵¹. Celle-ci fait partie intégrante de la stratégie globale de l'organisation et est révisée et mise à jour au même rythme quadriennal. La stratégie d'assurance qualité définit les lignes directrices dans le cadre desquelles le système d'assurance qualité peut se développer de façon organique et donne une vision globale de l'assurance qualité au niveau de l'institution.

Cette stratégie d'assurance qualité a pour objectif, d'une part, de garantir et d'améliorer constamment la qualité des activités d'UniDistance et, d'autre part, de promouvoir le développement d'une culture de la qualité. Afin d'atteindre ces objectifs, UniDistance développe un système d'assurance qualité qui intègre les domaines Gouvernance, Enseignement, Recherche, Prestations de services, Ressources et infrastructures, Communication interne et externe et Assurance qualité et en garantit la qualité. La stratégie d'assurance qualité pose les fondements pour un système correspondant impliquant toutes les procédures et pratiques pour la documentation et l'amélioration de la qualité dans les activités de l'institution. Le système d'assurance qualité dispose d'une réglementation complète, cohérente et dynamique, de mécanismes et de processus permettant :

- de réaliser les objectifs d'UniDistance par l'application de stratégies choisies ;
- d'appliquer des mesures découlant des objectifs et des stratégies et de les évaluer en permanence ;
- d'introduire des mécanismes de correction ;
- d'améliorer continuellement les activités de l'institution et l'adaptation aux changements dans leur environnement.

La stratégie d'assurance qualité d'UniDistance garantit une offre de filières universitaires de qualité. L'institution entretient une culture de la qualité menant à l'accréditation. Le respect des normes de qualité établies pour l'accréditation des universités est garanti par un système d'assurance qualité adapté à notre profil d'institution reconnue dans le domaine des études universitaires à distance.

Le système d'assurance qualité⁵² s'est développé dans le cadre des lignes directrices de la stratégie d'assurance qualité. L'évaluation de l'enseignement et de la recherche, les instruments internes de l'assurance qualité à l'aide du SCI, du BRA et de la gestion des processus constituent le cœur du système d'assurance qualité interne.

Analyse et conclusion

UniDistance a défini sa propre stratégie d'assurance qualité en tenant compte de ses spécificités et les lignes directrices pour un système d'assurance qualité cohérent et opérationnel.

UniDistance considère que la norme 1.1 est totalement respectée.

⁵¹ Annexe: 4.02_Qualitätssicherungsstrategie2017

⁵² voire chapitre 4 Système d'assurance qualité

5.1.2 Norme de qualité 1.2 – stratégie de la haute école

Le système d'assurance de la qualité est intégré à la stratégie de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles dont il soutient de manière efficace le développement. Il comprend des modalités de contrôle de la réalisation du mandat de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles en tenant compte de son type et de ses caractéristiques spécifiques.

Description

La stratégie d'assurance qualité définit les lignes directrices pour le système d'assurance qualité. Ce système est intégré à la stratégie d'UniDistance dont il soutient de manière efficace le développement. L'article 5, But de la fondation, des statuts⁵³ d'UniDistance stipule qu'en qualité d'institut universitaire reconnu, UniDistance garantit l'enseignement et la recherche scientifiques et propose les prestations correspondantes dans le domaine des études à distance. Pour réaliser ces objectifs, les statuts de la fondation imposent un « concept d'assurance qualité de la formation fondamentale, de la formation et de la formation continue indépendantes de la distance et de niveau universitaire ». L'article 27 des statuts énumère les activités du conseil scientifique, sa fonction consultative pour l'enseignement et la recherche et sa mission dans le domaine de l'assurance qualité. Le conseil scientifique veille à ce que les activités scientifiques soient soumises à une assurance qualité appropriée.

Stratégie 2018-2021

La stratégie d'assurance qualité d'UniDistance s'inspire de la stratégie 2018-2021⁵⁴ et du plan de stratégie correspondant. Cette stratégie globale se fonde sur les statuts et directives d'UniDistance, les conventions de prestations conclues avec la Confédération et le canton du Valais ainsi que sur le cadre légal cantonal et national d'encouragement et de coordination des hautes écoles universitaires.

Le plan stratégique⁵⁵ tire, d'une part, le bilan de l'application de la stratégie durant la période écoulée et définit, d'autre part, les nouveaux objectifs pour la stratégie 2018-2021. Le plan stratégique sert d'outil de communication et de pilotage pour le conseil de fondation ainsi que pour la Confédération et le canton du Valais. Les objectifs stratégiques relatifs à l'assurance qualité prévoient qu'UniDistance :

- propose des filières universitaires de qualité à un groupe cible demandeur de flexibilité ;
- poursuit une culture de la qualité adaptée à son profil et correspondant aux normes de qualité suisses de l'accréditation institutionnelle.

Le plan stratégique souligne que la réalisation des objectifs est surveillée chaque année par le conseil de fondation et la direction. Les indicateurs et leurs échéances sont précisés dans la stratégie prévue. Les résultats sont mesurés et consignés conformément au système d'assurance qualité. En cas de non-respect, des mesures de correction correspondantes sont prises. Grâce à cette procédure, le système d'assurance qualité tient compte des spécificités de l'organisation et vérifie régulièrement si la mission statutaire et légale est remplie.

Conventions de prestations

La convention de prestations conclue pour quatre ans avec la Confédération⁵⁶ est contrôlée lors d'une réunion annuelle avec le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Cette réunion est l'occasion de vérifier si UniDistance a rempli sa mission. Les prestations fournies, les activités futures et les subsides fédéraux pour l'année suivante sont traités lors de cette réunion.⁵⁷

La convention de prestations conclue avec le canton du Valais⁵⁸ et redéfinie chaque année est soumise à un contrôle formalisé par son Service des hautes écoles. À cette occasion, UniDistance rédige un rapport intermédiaire dès l'été de la période en cours et un rapport final de contrôle⁵⁹ à la fin de la période. Le rapport revient sur la réalisation des objectifs, les indicateurs fixés et l'utilisation des subventions reçues pour toute la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année concernée. Il détaille aussi les mesures correctrices prévues. Le rapport annuel publié⁶⁰ contient des informations sur l'évolution et les perspectives d'UniDistance et dévoile la stratégie. Il comprend aussi plusieurs articles sur les activités et projets d'UniDistance, notamment dans le domaine des processus centraux et de l'évaluation et du développement de l'enseignement. Avec les statistiques relatives aux étudiant-e-s et le rapport financier, les activités et le résultat de l'institution sont communiqués en toute transparence.

Analyse et conclusion

Le système d'assurance qualité est intégré dans la stratégie d'UniDistance. Il soutient le développement de l'institution et vérifie le respect des missions statutaires et légales. UniDistance s'appuie sur ses bases légales et communique de façon transparente.

UniDistance considère que la norme 1.2 est totalement respectée.

⁵³ Annexe: 3.02_Statuten2008

⁵⁴ Annexe: 4.01_Strategie2018

⁵⁵ Annexe: 5.1.01_Strategieplan2018

⁵⁶ Annexe: 4.05_LeistungsvereinbarungEidgenossenschaft2017

⁵⁷ Annexe: 4.07_KontrollberichtEidgenossenschaft2018

⁵⁸ Annexe: 4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018

⁵⁹ Annexe: 4.08_KontrollberichtKantonWallis2017

⁶⁰ Annexe: 5.1.02_Jahresbericht2017

5.1.3 Norme de qualité 1.3 – intégration des groupes représentatifs

Le développement du système d'assurance de la qualité et sa mise en œuvre impliquent à tous les niveaux tous les groupes représentatifs de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles, 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.

Description

Tous les groupes représentatifs sont impliqués dans la mise en œuvre de l'assurance qualité pour l'évaluation de l'enseignement⁶¹. UniDistance s'est ainsi fixé pour objectifs de mettre en place une culture de la qualité opérationnelle, de promouvoir l'auto-évaluation et le dialogue avec les équipes enseignantes, d'identifier, de recevoir et de développer des innovations pédagogiques et, enfin, de générer des résultats permettant de se faire une idée d'ensemble au sein des facultés. Le processus débute au niveau des étudiant-e-s qui effectuent une première brève évaluation en remplissant le questionnaire. Ensuite, les équipes enseignantes, les faculty managers et les doyen-ne-s vérifient les résultats et rédigent leurs remarques. Les résultats de cette évaluation fournissent une vue d'ensemble de l'enseignement dispensé par UniDistance grâce aux valeurs de seuil préalablement définies pour les différents indicateurs. En outre, ils sont enregistrés par le service EDUDL+ pour émettre des recommandations d'amélioration au niveau du module et de la faculté.

Le groupe de pilotage de la gestion de la qualité (LGQM) reçoit chaque année un rapport contenant les deux dernières périodes d'évaluation et les prises de position/propositions d'amélioration de la direction. Sur cette base, il décide des propositions de la direction et d'éventuelles autres mesures et les transmet au comité exécutif du conseil de fondation.

Les différents groupes sont également impliqués dans les projets d'amélioration⁶² mis en œuvre dans le cadre du processus EFQM et donc dans la candidature au premier niveau « Committed to Excellence ».

Le projet « Feedback 360 degrés services internes » a pour objectif de compiler les besoins et préoccupations du personnel administratif, des équipes enseignantes et des étudiant-e-s. À cette fin, une enquête de satisfaction a été réalisée au sein de ces groupes afin de dégager des résultats d'enquête complé-

mentaires en plus de l'évaluation annuelle de l'enseignement et d'obtenir ainsi une image plus complète de l'institution comme employeur ou prestataire de services.

Le projet « Mise en place d'une stratégie / plan d'activités pour réduire le drop out » reposait également sur le principe de l'implication de tous les groupes représentatifs de la haute école. La direction, le personnel administratif, les chargé-e-s de cours et les étudiant-e-s ainsi que les experts et expertes d'autres institutions d'études à distance ont été impliqués dans le projet par l'intermédiaire d'entretiens, d'ateliers et de séminaires.

L'organigramme⁶³ d'UniDistance décrit l'implication et les tâches des différents groupes de la haute école au niveau stratégique et opérationnel. Les responsabilités et activités de chaque groupe sont attribuées aux domaines de la fondation, de la direction, de l'enseignement, de la recherche, des services académiques et centraux et des facultés. UniDistance publie son organigramme ainsi que le nom des personnes compétentes des différents domaines de l'organisation sur son site Internet. Cette affectation claire des responsabilités donne une vue d'ensemble transparente des compétences à chaque niveau.

Les responsabilités et compétences dans le domaine de l'assurance qualité de tous les groupes concernés sont mentionnées dans le concept⁶⁴ pour la gestion de la qualité au chapitre 3.2 Organisation.

Analyse et conclusion

UniDistance satisfait à son ambition d'impliquer tous les groupes représentatifs dans le développement de la qualité et de l'assurance qualité. UniDistance tient à ce que la stratégie d'assurance qualité soit débattue et adoptée en impliquant tous les groupes représentatifs. Le conseil académique garantit la collaboration des représentants de tous les groupes représentatifs de la haute école de sorte que les étudiant-e-s, les équipes enseignantes et le personnel administratif jouissent d'une véritable influence.

UniDistance considère que la norme 1.3 est totalement respectée.

⁶¹ voire chapitre 4.2.1 Évaluation de l'enseignement

⁶² Annexe: 3.07_AktionsplanEFQM2017

⁶³ Annexe: 5.1.03_Funktionendiagramm

⁶⁴ Annexe: 4.03_Qualitätskonzept2018

5.1.4 Norme de qualité 1.4 – évaluation externe

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles analyse périodiquement la pertinence de son système d'assurance de la qualité et procède aux adaptations nécessaires.

Description

Des évaluations externes du système d'assurance qualité complètent les mesures internes. Le système d'assurance qualité d'UniDistance a été soumis à un examen externe approfondi en 2003/2004, 2008/2009 et 2018/2019 dans le cadre de la procédure de reconnaissance et d'accréditation. L'élaboration des rapports d'auto-évaluation de 2003⁶⁵ et 2008⁶⁶ a permis d'étudier attentivement l'institution, ses processus, ses mesures et ses règlements. Les évaluations ultérieures de l'institution par les experts ont ensuite garanti un regard extérieur.

Ces évaluations⁶⁷ ont entraîné des changements fondamentaux un perfectionnement du système d'assurance qualité. Elles ont surtout contribué à une nouvelle compréhension de l'assurance qualité comme partie intégrante de l'orientation stratégique et opérationnelle d'UniDistance.

Ces procédures ont essentiellement rassemblé des entités autrefois autonomes en une institution d'importance nationale, accéléré la mise en place d'une assurance qualité interne permettant la reconnaissance académique et la création de facultés propres et institutionnalisées et professionnalisées l'assurance qualité. L'autre résultat de l'examen 2008/2009 a été l'adoption du modèle EFQM comme guide conceptuel pour l'institution. UniDistance considère l'accréditation institutionnelle en cours comme un instrument précieux pour contrôler l'utilité de son système d'assurance qualité. La régularité garantie par l'examen périodique tous les sept ans et le contrôle externe grâce à l'évaluation par les pairs (peer-review) s'ajoutent naturellement au système d'assurance qualité en place.

UniDistance applique le modèle EFQM comme modèle de gestion et d'assurance qualité. Dans le cadre de sa candidature au premier niveau « Committed to Excellence », l'institution a été soumise dans un premier temps à une auto-évaluation sous direction externe afin d'identifier ses points forts et ses faiblesses. Dans un second temps, les projets d'amélioration⁶⁸ présentés et l'institution ont été évalués par des experts externes. Les projets d'amélioration sont le résultat de ce processus. L'application et le suivi des mesures définies à partir des projets d'amélioration EFQM sont dirigés et contrôlés par l'unité Assurance de la qualité.

Dans le cadre de la procédure E-xcellence, UniDistance et l'efficacité de son système d'assurance qualité ont également été évalués tout d'abord par l'auto-évaluation puis, des experts externes et une feuille de route⁶⁹ définissant des mesures d'amélioration a été mise au point. UniDistance souhaite ainsi progresser encore dans le domaine de la recherche, de la protection des données et de l'accès aux bibliothèques universitaires d'ici fin 2018. La formation des équipes enseignantes devra en outre être améliorée pour le printemps 2019.

La gestion des processus d'UniDistance a encore été renforcée avec l'utilisation de QM-Pilot, une gestion de processus basée sur une base de données, et les automatismes ainsi introduits garantissent le contrôle périodique des processus. Le système invite chaque année les responsables à vérifier leurs processus et à les actualiser si nécessaire. De plus, tous les collaborateurs et collaboratrices ont la possibilité de s'exprimer à tout moment sur les processus via la fonction de feedback de QM-Pilot et de proposer des améliorations. Certains processus s'occupent spécialement de l'évaluation de certains domaines. L'évaluation de l'enseignement, par exemple, organisée et réalisée par le service EDUDL+, est bien développée.

Le groupe LGQM détermine chaque année le nombre de processus qui seront évalués en interne sous la direction de l'assurance qualité. Les résultats de tous ces contrôles internes et externes sont analysés et interprétés au sein du LGQM. Les adaptations du système jugées nécessaires après l'analyse sont définies dans le LGQM et les services concernés sont informés des mesures prévues et impliqués dans leur mise en œuvre.

Analyse et conclusion

UniDistance vérifie périodiquement l'efficacité de son système d'assurance qualité avec des instruments internes et externes. La régularité des contrôles et le changement de processus de vérification garantissent un examen approfondi et différencié de l'assurance qualité et permettent de voir le système sous divers angles. Avec ce contrôle vaste et varié associé aux mesures d'amélioration définies par le LGQM, UniDistance veille à la vérification appropriée de la qualité de l'enseignement, de la recherche et des prestations ainsi qu'au développement durable de celle-ci.

UniDistance considère que la norme 1.4 est totalement respectée.

⁶⁵ Annexe: 5.1.04_Selbstbeurteilungsbericht2003

⁶⁶ Annexe: 5.1.05_Selbstbeurteilungsbericht2008

⁶⁷ voire chapitre 3 Résultats des précédentes procédures d'assurance qualité

⁶⁸ Annexe: 3.07_AktionsplanEFQM2017

⁶⁹ Annexe: 3.06_ExcellenceRoadmap2016

5.2 Domaine II : gouvernance

5.2.1 Norme de qualité 2.1 – structure de l'organisation

Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que l'organisation et les processus décisionnels permettent à la haute école ou à l'autre institution du domaine des hautes écoles de réaliser sa mission et d'atteindre ses objectifs stratégiques.

Description

La mission d'UniDistance précisée à l'« Article 5 Objectif » de ses statuts⁷⁰ décrit une institution universitaire d'enseignement et de recherche scientifiques et de prestations de services correspondantes dans le domaine des études à distance. Les objectifs stratégiques d'UniDistance pour la période 2018-2021⁷¹ ont été publiés. Il s'agit entre autres de proposer des études universitaires de qualité, adaptées à un public qui a besoin de flexibilité.

Chaque période fait l'objet d'une évaluation finale et complète, consignée dans un rapport final, et servant de base pour la planification de la période suivante. À cette fin, UniDistance dresse le plan stratégique⁷² déjà mentionné qui, d'une part évalue l'application de la stratégie pendant la période écoulée et, d'autre part définit les nouveaux objectifs pour la stratégie de la période suivante. Les rapports de contrôle destinés aux organes responsables sont rédigés dans cette même optique.⁷³

La mission et les objectifs de l'organisation sont fixés en accord avec les organes responsables, c'est-à-dire le Service des hautes écoles du canton du Valais et le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) de la Confédération, et repris dans les conventions de prestations. Les lois sur les universités au niveau fédéral et cantonal constituent la base juridique des conventions de prestations susmentionnées et sont la base légale de la définition, de la mise en œuvre et du contrôle de la mission et des objectifs d'UniDistance.

UniDistance est libre de définir les objectifs et les activités visant à réaliser sa mission, à condition que le cadre légal et les conventions conclues avec les organes responsables soient respectés.

Le système d'assurance qualité d'UniDistance garantit le respect de sa mission statutaire, la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels et le développement continu de l'institution dans son ensemble.

Il s'articule autour des conditions de la LEHE⁷⁴ (art. 30 al. 1 let. a) pour un système d'assurance qualité garantissant l'existence d'une organisation et d'une direction de haute école performantes.

Développement de l'organisation

Pour qu'UniDistance puisse accomplir sa mission légale, elle a créé des organes et leur a attribué des compétences et responsabilités claires. Les activités des organes s'inscrivent dans un cadre de tâches et de mécanismes définis permettant à l'institution de remplir sa mission et d'atteindre ses objectifs stratégiques.

Dans les statuts (art. 14 et suivants), les organes sont rattachés à la fondation avec leurs attributions et leurs pouvoirs. Le règlement organisationnel de la fondation⁷⁵ précise les droits et obligations du comité exécutif du conseil de fondation comme prévu dans les statuts (art. 26). L'orientation stratégique et la fusion des trois sites ont nécessité une révision⁷⁶ des structures en place, chose faite par l'institution en 2016. Suite à ces changements, l'organisation et la direction ont dû être adaptées aux nouvelles conditions. Le conseil de fondation a chargé un groupe de travail de développer plusieurs variantes et d'en présenter la plus appropriée. Pour que le processus de recherche de variantes bénéficie d'un examen critique extérieur, l'entreprise de consultance externe Berinfor a été mandatée afin d'assister le groupe de travail. Au cœur de ce changement se trouvaient la gestion de l'établissement indépendante du lieu, un nouvel organigramme et un diagramme complet des fonctions. La réorientation suivait ainsi l'orientation stratégique de l'institution, représentante des études à distance sans ancrage géographique. L'adoption du système moderne d'administration scolaire, l'Odoo-ERP a eu lieu en parallèle : les procédures de travail d'UniDistance se sont développées de façon cohérente et les processus centraux se sont standardisés.

Cette réorientation de l'organisation a été poussée plus loin encore en 2018 et les structures et organes d'UniDistance, pour le respect de son mandat de prestations, ont été peaufinés. Les résultats de ces dernières adaptations structurelles de l'organisation confirment que l'institution est sur la bonne voie. Des avancées sont ainsi enregistrées dans la consolidation des compétences universitaires de l'institution et dans la professionnalisation des structures et des organes.

⁷⁰ Annexe: 3.02_Statuten2008

⁷¹ Annexe: 4.01_Strategie2018

⁷² Annexe: 5.1.01_Strategieplan2018

⁷³ voire chapitre 5.1.2 Norme de qualité 1.2 – stratégie de la haute école

⁷⁴ Annexe: 5.2.01_HochschulfoerderungsUndKoordinationsgesetz

⁷⁵ Annexe: 5.2.02_OrganisationsreglementStiftung2017

⁷⁶ Annexe: 5.2.03_Reorganisation2015

Fruit de cette évolution, le « règlement organisationnel de la Formation universitaire à distance, Suisse »⁷⁷ indique quels organes sont utilisés pour la direction d'UniDistance. En tant que tel, le règlement définit les tâches et compétences, le choix et la durée de mandat de tous les membres de la direction. Ces membres sont élus par le conseil de fondation, sur proposition d'une commission de sélection et avec la collaboration du conseil académique.

Il existe pour chaque membre de la direction un cahier des charges qui détermine ses obligations et ses domaines de compétence. Ces cahiers des charges sont complétés par ceux du recteur⁷⁸, du vice-recteur Enseignement⁷⁹, du vice-recteur Recherche⁸⁰, du directeur Services académiques⁸¹ et du directeur Services centraux⁸².

Le « règlement de recrutement du personnel scientifique »⁸³ régit la procédure de sélection appliquée à la nomination des nouveaux membres du personnel scientifique. Le règlement comprend aussi la procédure de sélection des doyens et doyennes ainsi que des responsables de filière. Les doyens et doyennes sont ainsi recrutés au sein du collège de la faculté et par celui-ci. Les responsables de filière sont à leur tour sélectionnés par la direction sur proposition du doyen ou de la doyenne de la faculté concernée.

Il existe aussi des procédures définies pour le recrutement du personnel dans les différents services. Celles-ci sont définies dans le processus « Recrutement du personnel »⁸⁴ et dans les processus suivants. Les documents pour le poste de responsable de la qualité se trouvent en annexe à titre d'exemple pour illustrer les résultats de ce processus. Avant de publier une offre d'emploi, le cahier des charges⁸⁵ correspondant est établi afin de définir les tâches et activités liées au poste. Durant le processus de recrutement, le service des ressources humaines rédige une requête détaillée⁸⁶ à l'attention de la direction compétente pour le recrutement. Le contrat de travail⁸⁷ décrit les activités, la fonction et les conditions générales de la relation de travail. Il détaille aussi les documents faisant partie intégrante du contrat. Ce contrat se compose ainsi du règlement financier et administratif, du règlement d'utilisation des outils informatiques et du cahier des charges mentionné.

Les processus de recrutement de professeur-e-s assistant-e-s sont régis par le règlement de recrutement du personnel scientifique. Les mêmes documents sont disponibles pour ces postes : le rapport⁸⁸, le contrat de travail⁸⁹ et le cahier des charges⁹⁰. Les documents d'un-e professeur-e assistant-e de la faculté de psychologie sont en annexés à titre d'exemple.

Tous les processus décisionnels des différents organes de direction d'UniDistance fonctionnent selon le même schéma. Conformément au processus 1.1.5 « Gestion des réunions »⁹¹, une convocation est envoyée avant chaque réunion à tous les participants, avec l'ordre du jour et les documents usuels, comme par exemple le procès-verbal de la réunion précédente. Durant la réunion, les décisions sont soumises au vote majoritaire. En cas d'égalité des voix, le président les départage. Un procès-verbal est rédigé par le service Infrastructure (secrétariat) pour chaque réunion. Ce procès-verbal mentionne toutes les décisions et les informations pertinentes pour la transparence des décisions. Les procès-verbaux sont archivés et la communication interne et externe est préparée d'après ceux-ci.

Analyse et conclusion

Le système d'assurance qualité d'UniDistance garantit que l'organisation, la structure et les processus décisionnels permettent de réaliser la mission et le mandat et d'atteindre les objectifs stratégiques. Les exemples mentionnés de développement structurel et organisationnel d'UniDistance illustrent la capacité de changement de l'institution et l'efficacité du système d'assurance qualité établi. La stratégie d'entreprise et la surveillance périodique des objectifs fixés permettent à la direction de diriger l'institution de façon efficace, en s'orientant vers l'avenir et en se tournant vers les groupes cibles, de prendre les mesures nécessaires et de vérifier leur efficacité.

UniDistance considère que la norme 2.1 est totalement respectée

⁷⁷ Annexe: 4.10_Organisationsreglement2018

⁷⁸ Annexe: 5.2.04_PflichtenheftRektor

⁷⁹ Annexe: 5.2.05_PflichtenheftVizektorLehre

⁸⁰ Annexe: 5.2.06_PflichtenheftVizektorForschung

⁸¹ Annexe: 5.2.07_PflichtenheftDirektorAkademischeDienste

⁸² Annexe: 5.2.08_PflichtenheftDirektorZentraleDienste

⁸³ Annexe: 4.11_Anstellungsreglement2018

⁸⁴ Processus: 3.1.3 Personalrekrutierung

⁸⁵ Annexe: 5.2.09_PflichtenheftQMVerantwortlicher

⁸⁶ Annexe: 5.2.10_AntragQMVerantwortlicher2017

⁸⁷ Annexe: 5.2.11_VertragQMVerantwortlicher2018

⁸⁸ Annexe: 5.2.12_BerichtAssistenzprofessorMasterPSYd2017

⁸⁹ Annexe: 5.2.13_VertragAssistenzprofPSYd

⁹⁰ Annexe: 5.2.14_PflichtenheftAssistenzprofessorPSYd

⁹¹ Processus: 1.1.5 Management der Sitzungen

5.2.2 Norme de qualité 2.2 – analyse des données

Le système d'assurance de la qualité contribue à fournir, de manière systématique, une information quantitative et qualitative pertinente et récente sur laquelle la haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles s'appuie pour prendre ses décisions courantes et stratégiques.

Description

UniDistance collecte et analyse une multitude de données quantitatives et qualitatives sur lesquelles elle s'appuie pour prendre des décisions courantes et stratégiques.

La majorité des données collectées par UniDistance provient directement du système administratif scolaire (Odoo-ERP⁹²) ou est saisie dans ce système. Les informations manquantes sont obtenues par des sondages supplémentaires réalisés auprès des groupes concernés. Le système Odoo-ERP est maintenu et géré par le service Informatique. Les utilisateurs disposent de différents droits d'accès aux informations contenues dans le système, en fonction du rôle qui leur a été attribué. Le service Ressources humaines crée les utilisateurs internes dans Odoo-ERP, ce qui garantit une attribution des rôles conforme aux cahiers des charges en vigueur et aux appartenances au sein de l'organisation. Les utilisateurs peuvent extraire eux-mêmes des données d'Odoo-ERP et se servir ainsi des informations nécessaires pour prendre leurs décisions, selon la situation. L'exhaustivité des données saisies dans Odoo-ERP est vérifiée quotidiennement. Un contrôle d'intégrité (Integrity Check) automatisé vérifie les données du système administratif scolaire sur la base de paramètres définis et informe les services responsables en cas de données incomplètes.

Jusqu'ici, une partie des données était analysée par Jedox, la solution de tableau de bord basée sur le web, et était disponible dans différentes statistiques. D'une part, les chiffres financiers étaient traités et préparés par le reporting des responsables de centres de coûts compétents pour les rapports trimestriels et, d'autre part, différents chiffres clés de l'établissement d'enseignement étaient saisis et analysés. Jedox permettait ainsi de consulter, entre autres, des informations sur les profils des étudiant-e-s ou sur les évolutions de leur nombre d'étudiant-e-s, sur les répartitions des notes des différents modules ainsi que sur la participation aux séances de regroupement. UniDistance n'utilisera plus Jedox. Toutes les fonctions disponibles jusqu'alors dans ce programme se retrouvent désormais dans Odoo-ERP.

Données financières

Les informations sur les évolutions financières sont saisies, préparées et envoyées aux organes de direction correspondants par le service Finances. Le conseil de fondation et la direction reçoivent les comptes trimestriels⁹³ qui contiennent des informations sur les chiffres relatifs aux étudiant-e-s, le compte de résultat, le bilan, le tableau de financement et des détails sur les différents centres de coûts. Les comptes annuels⁹⁴ sont préparés sous la même forme et publiés dans le rapport annuel⁹⁵. Les rapports annuels sont publiés sous forme imprimée et numérique sur le site Internet⁹⁶ d'UniDistance. De plus, la direction est informée chaque mois de l'évolution des finances via le bilan et le compte de résultat actualisés.

Le service Finances réalise une mise à jour⁹⁷ hebdomadaire de l'état actuel des inscriptions pour le semestre suivant, à l'attention de la direction et le communique également à la direction élargie. Cette mise à jour continue des statistiques d'inscription comparée aux chiffres de l'année précédente et aux valeurs budgétisées de la période en cours, sont utilisées pour décider en dernier recours d'une prolongation du délai d'inscription.

Statistiques relatives aux étudiant-e-s

Les différents services utilisent les informations d'Odoo-ERP pour établir les statistiques dont ils ont besoin pour travailler et qu'ils mettent à disposition de la direction d'UniDistance. Par exemple, chaque semestre le service Student services réalise des statistiques détaillées des étudiant-e-s⁹⁸ qu'il transmet au service Marketing & communication. Les informations contenues dans ces statistiques renseignent sur le nombre d'étudiant-e-s ainsi que leur répartition par faculté et filière, l'évolution du nombre d'étudiant-e-s ainsi que l'âge, le sexe et la répartition cantonale. Une partie de ces statistiques sur les étudiant-e-s se retrouve dans la revue semestrielle du personnel « Inside » et est accessible librement sur le site Internet⁹⁹ d'UniDistance. D'autres statistiques sur les étudiant-e-s montrent l'évolution du nombre de diplômé-e-s¹⁰⁰ et d'abandons¹⁰¹.

Le principal moyen de communication pour la publication des informations collectées et analysées sur UniDistance est le rapport annuel. Celui-ci contient non seulement des informations sur les évolutions passées, présentes et futures mais aussi des statistiques sur les étudiant-e-s ainsi que les comptes annuels avec le bilan, le compte de résultat et des explications sur ces comptes. Ce rapport est accessible à tous les groupes représentatifs.

⁹² https://www.odoo.com/de_DE

⁹³ Annexe: 5.2.15_Quartalsabschluss2018Q1

⁹⁴ Annexe: 1.11_Jahresabschluss2017

⁹⁵ Annexe: 5.1.02_Jahresbericht2017

⁹⁶ <https://fernuni.ch/ueber-uns/downloads/>

⁹⁷ Annexe: 5.2.16_StudentenzahlenHS2018

⁹⁸ Annexe: 1.06_Studierendenstatistik201806

⁹⁹ <https://fernuni.ch/ueber-uns/portrait/daten-und-fakten/>

¹⁰⁰ Annexe: 1.07_AbsolventenAbbrecher2018

¹⁰¹ Annexe: 1.08_Aabbruchquoten

Pour dresser une image plus précise des étudiant-e-s, un questionnaire¹⁰² intégré à l'inscription permet d'obtenir des informations supplémentaires portant sur la motivation, les objectifs et la recherche d'informations des étudiant-e-s. Ces données sont analysées et synthétisées¹⁰³.

Le service Student services répertorie différentes données sur les diplômés, le domicile, l'intensité des études (relevé ASBOS¹⁰⁴) des étudiant-e-s ou le catalogue de disciplines proposées à l'attention de l'Office fédéral de la statistique (OFS). De plus, les adresses utiles pour les sondages OFS auprès des diplômé-e-s de hautes écoles ou sur le niveau social des étudiant-e-s sont compilées.

Le service Student services intervient aussi lorsqu'il s'agit d'extraire des données d'Odoo-ERP concernant des requêtes et souhaits spécifiques sur des informations relatives aux étudiant-e-s ou à des aspects particuliers des études et de les préparer. Des chiffres sur les abandons d'études (« drop-outs ») ou sur la provenance des étudiant-e-s ont ainsi été recensés. Ces informations ne sont transmises qu'aux destinataires concernés et établies sur demande, car il s'agit de requêtes très spécifiques.

Les Faculty services prélèvent et utilisent les données d'Odoo-ERP pour préparer des informations sur les facultés et répondre aux demandes de celles-ci, par exemple dans le cadre de développements de filières ou pour la répartition des pour cent supplémentaires.

Évolution du personnel

Le service Ressources humaines établit des statistiques relatives à l'évolution du personnel d'UniDistance. Il répertorie tous les doyen-ne-s, les chargé-e-s de cours et les assistant-e-s ainsi que le personnel administratif dans un tableau des effectifs¹⁰⁵. Le service dresse les statistiques pour l'Office fédéral de la statistique, comme les statistiques du personnel¹⁰⁶ de la haute école par catégorie du Système d'information universitaire suisse (SIUS).

Les informations sur la formation continue du personnel administratif ainsi que des professeur-e-s associé-e-s et assistant-e-s sont saisies systématiquement et présentées à la direction et à la direction élargie sous forme de rapport¹⁰⁷.

Enquêtes de satisfaction

Certaines informations ne sont pas saisies dans Odoo-ERP mais proviennent de sondages supplémentaires, comme l'enquête de satisfaction réalisée dans le cadre du programme EFQM. Cette enquête a sondé tout le personnel administratif, les chargé-e-s de cours, les assistant-e-s et les étudiant-e-s de toute l'institution.

Elle s'est intéressée non seulement à la satisfaction des groupes cibles envers l'institution et les différents services mais aussi à leur attachement à l'institution et à leur intérêt pour la vision et les valeurs d'UniDistance. Pour garantir le caractère professionnel et l'anonymat du sondage, celui-ci a été confié à un institut de sondage externe. Les résultats de l'enquête ont été publiés par l'unité Assurance de la qualité dans un rapport¹⁰⁸. L'unité a analysé spécifiquement les résultats pour chaque service, en a discuté de façon bilatérale avec les responsables des services et a défini avec eux/elles des objectifs pour la période courant jusqu'au prochain sondage.

Les sondages réalisés par le service EDUDL+ pour évaluer l'enseignement sont une autre source d'informations importante. Les résultats de ces processus¹⁰⁹ sont publiés dans un rapport¹¹⁰ et présentés au groupe de pilotage de la gestion de la qualité (LGQM). Le groupe de pilotage traite ces informations pertinentes et actuelles pour définir les mesures et les valeurs de seuil du système de feux tricolores en vue des évaluations futures.

Analyse et conclusion

UniDistance collecte des informations continues dans son système administratif scolaire et contrôle les informations qualitatives et quantitatives relatives aux étudiant-e-s et au fonctionnement des études dans l'institution. Les informations manquantes jugées importantes sont obtenues par des sondages ciblés ou des collectes de données. Toutes ces données sont traitées et des rapports correspondants sont rédigés et mis à disposition de la direction d'UniDistance pour les décisions courantes et stratégiques.

Un sondage destiné aux alumni est actuellement en préparation pour une réalisation fin 2018. Des sondages réguliers des étudiant-e-s, des exmatriculé-e-s et des diplômé-e-s constituent le portefeuille unique du sondage des étudiants qui complète l'évaluation de l'enseignement et les collectes existantes de données statistiques. Les résultats des sondages réalisés sont intégrés dans le portefeuille. L'intégration¹¹¹ du système de sondage dans le système administratif scolaire est prévue pour 2019/2020 et permettra d'évaluer et de préparer les données disponibles selon les besoins d'informations des différents groupes cibles.

UniDistance considère que la norme 2.2 est majoritairement respectée.

¹⁰² Annexe: 5.2.17_FragebogenEinschreibung

¹⁰³ Annexe: 5.2.18_AuswertungFragebogenEinschreibung2017

¹⁰⁴ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/publikationen.assetdetail.350858.html>

¹⁰⁵ Annexe: 1.09_Stellenplan201809

¹⁰⁶ Annexe: 5.2.19_PersonalstatistikBFS2016

¹⁰⁷ Annexe: 5.2.20_BerichtWeiterbildung

¹⁰⁸ Annexe: 1.03_Zufriedenheitsbarometer2018

¹⁰⁹ voir chapitre 5.1.3 Norme de qualité 1.3 – intégration des groupes représentatifs

¹¹⁰ Annexe: 4.04_BerichtEvaluationLehre2017

¹¹¹ Annexe: 5.2.21_SystemStudierendenbefragungen

5.2.3 Norme de qualité 2.3 – droit de participation

Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que les groupes représentatifs de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles ont un droit de participation approprié et disposent des conditions cadres leur permettant un fonctionnement indépendant.

Description

UniDistance tient à ce que les groupes représentatifs aient un droit de participation approprié et met à disposition les moyens nécessaires à cet objectif. Le « règlement organisationnel de la Formation universitaire à distance, Suisse »¹¹² fixe la manière dont les organes d'UniDistance sont pourvus en représentants des groupes représentatifs. L'article 11 du règlement organisationnel accorde le droit de participation et de codécision aux membres d'UniDistance.

Le règlement organisationnel régit aussi l'intégration formelle des étudiant-e-s et alumni dans les différents organes d'UniDistance. Pour ne pas se limiter à une participation formelle des étudiant-e-s et des alumni, UniDistance déploie des efforts concrets pour soutenir les étudiant-e-s et met à disposition les moyens pour ce faire.

Le conseil académique assume la fonction législative au sein d'UniDistance et assiste la direction dans la réalisation de son mandat scientifique. Le règlement organisationnel définit la composition du conseil académique, régit les compétences et garantit la participation de tous les groupes représentatifs. Le conseil académique se positionne entre le conseil de fondation et la direction dans la structure organisationnelle¹¹³ d'UniDistance. Le diagramme des fonctions¹¹⁴ donne un aperçu des tâches, des responsabilités et de la participation des différents organes et donc aussi du conseil académique d'UniDistance.

Le règlement organisationnel régit également la composition de la commission de sélection qui prépare l'élection du recteur ou de la rectrice, du vice-recteur ou de la vice-rectrice et du directeur ou de la directrice et garantit la représentation des étudiant-e-s dans cet organe. Étant donné que la commission de sélection est élue comme commission ad hoc par le conseil académique, les groupes représentatifs de l'institution reçoivent une participation à plusieurs niveaux.

Chaque faculté d'UniDistance dispose de son propre collège. Le doyen ou la doyenne de chaque faculté dirige le collège dans lequel tous les professeurs et professeures, les représentants et représentantes des chargé-e-s de cours, des assistant-e-s et des étudiant-e-s ainsi que les faculty managers possèdent une voie consultative. Les collèges de faculté octroient les grades académiques appropriés, élaborent les programmes d'études et nomment le doyen ou la doyenne tous les deux ans.

Le règlement de recrutement¹¹⁵ régit la participation de tous les groupes représentatifs à la procédure de sélection des nouvelles professeur-e-s. Tant dans la commission structurelle chargée du rapport structurel que dans la commission de sélection qui élabore un rapport sur le processus de sélection, une proposition de sélection à l'attention de la direction.

UniDistance tient absolument à ce que les valeurs¹¹⁶ du principe directeur soient intégrées par tous les groupes. La responsabilité et l'enthousiasme en particulier jouent un rôle décisif pour la participation. UniDistance assume sa responsabilité de promotion d'une participation active et met à disposition les moyens pour soutenir les activités des différents organes. Tous les participants aux réunions reçoivent ainsi un dédommagement correspondant sous la forme d'un jeton de présence et sont remboursés de leurs frais. De plus, l'organisation de la réunion est prise en charge par UniDistance.

La Community, représentante des associations d'étudiant-e-s et/ou de diplômé-e-s des différentes facultés, assure l'intégration des étudiant-e-s et des diplômé-e-s. Elle est encadrée et gérée par le service Formation continue, prestations de services & alumni. Les statuts¹¹⁷ de la Community régissent les objectifs, l'affiliation, les organes et son rôle. Le but est de promouvoir la mise en réseau des acteurs d'UniDistance et donc de mettre en contact étudiant-e-s, diplômé-e-s, équipes enseignantes et administration. Les étudiant-e-s sont encouragé-e-s à fonder leurs propres associations au sein des facultés et à intégrer ainsi la structure existante de la participation. UniDistance alloue à la Community un budget annuel géré par le service Formation continue, prestations de services & alumni et mis à disposition pour les différents projets de la Community. Pour certains projets de l'institution, la direction d'UniDistance aspire à une collaboration directe avec les représentants et représentantes de la Community.

Analyse et conclusion

UniDistance veille à ce que les groupes représentatifs de l'institution aient un droit de participation approprié et disposent de conditions cadres leur permettant un fonctionnement indépendant.

Le règlement organisationnel régit la participation des différents groupes. Le diagramme des fonctions décrit les compétences du conseil académique. Une véritable participation au sein de l'organisation est garantie aux membres d'UniDistance. UniDistance soutient les différents organes et met à leur disposition les moyens nécessaires à un fonctionnement indépendant. Dès que tous les organes décrits dans le règlement organisationnel seront constitués d'ici fin 2018, la norme 2.3 devra être réévaluée et considérée comme entièrement respectée.

UniDistance considère que la norme 2.3 est majoritairement respectée.

¹¹² Annexe: 4.10_Organisationsreglement2018

¹¹³ voire chapitre 1.7 Organisation

¹¹⁴ Annexe: 5.1.03_Funktionendiagramm

¹¹⁵ Annexe: 4.11_Anstellungsreglement2018

¹¹⁶ Annexe: 1.05_VisionWerte

¹¹⁷ Annexe: 5.2.22_StatutenCommunity

5.2.4 Norme de qualité 2.4 – développement durable

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles prend en compte un développement économique, 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 œuvre.

Description

La compréhension d'un développement durable de l'institution se reflète dans les valeurs¹¹⁸ d'UniDistance et doit être portée par tous les groupes. Les valeurs fixent le cadre des actes durables. Elles incitent à se sentir responsable de l'ensemble, à penser globalement et en réseau, à se positionner comme exemple, à faire preuve de transparence, à organiser l'avenir ensemble et à garantir le succès durable.

Durabilité sociale

La durabilité sociale fait partie intégrante de la politique du personnel¹¹⁹ d'UniDistance. La politique du personnel a pour principe qu'UniDistance se mobilise pour la diversité dans tous les domaines et adopte des structures modernes pour que l'institution s'ouvre au marché du travail et soutienne son personnel de façon transparente.

Mais la durabilité sociale signifie aussi pour UniDistance de permettre aux personnes qui n'auraient pas eu cette possibilité sans l'offre de formation d'UniDistance d'accéder aux études universitaires. UniDistance apporte ainsi une contribution importante à la société. Apprendre à tout âge dans toutes les situations de la vie garantit un développement durable non seulement sur le plan social mais aussi économique. Les personnes actives ont la possibilité d'étendre leurs compétences et d'enrichir la société comme main-d'œuvre hautement qualifiée. Les personnes ayant des obligations familiales ont l'opportunité de concilier vie familiale et études et peuvent ainsi combler d'éventuelles lacunes dans leur formation.

De plus, UniDistance offre la possibilité aux personnes à mobilité réduite d'accéder aux formations universitaires. Ceci vaut aussi pour les personnes qui ne peuvent se déplacer pour une raison ou une autre et ne peuvent donc suivre d'études en présentiel sans devoir se déraciner.

Durabilité économique

UniDistance ne ménage pas ses efforts pour assurer la durabilité économique de l'institution. La stratégie financière¹²⁰ définit le cadre et les objectifs permettant la capacité d'action durable et l'existence de l'institution. Un élément essentiel est la perception propre de l'institution à fonctionner comme une haute école dans la réalisation de son mandat mais en gérant les finances comme une organisation économique privée.

Cette stratégie prévoit aussi l'établissement d'un plan pédagogique¹²¹ en plus d'un plan financier¹²² avant le lancement de nouveaux produits, comme des programmes de bachelor ou de master, des offres de formation continue ou l'admission de candidats qualifiés de plus de 25 ans (projet « Admission 25+ »). La faisabilité et le financement des produits prévus sont analysés et servent de base pour les décisions courantes et stratégiques.

L'administration organisée de manière correcte, conforme au droit et économique est assurée par le système de contrôle interne (SCI)¹²³ annuel. Le Business Risk Assessment (BRA)¹²⁴ réalisé régulièrement et mis à jour chaque année est un autre outil important pour l'exécution des activités en accord avec une durabilité économique.

La fondation se soumet aussi chaque année à une révision ordinaire par un expert-comptable externe. Les comptes annuels et le SCI sont ainsi soumis à un contrôle externe dont les résultats sont publiés dans le rapport annuel¹²⁵. Par ailleurs, UniDistance doit respecter la procédure de marchés publics¹²⁶ du canton du Valais. Ces mesures garantissent dans leur globalité qu'UniDistance met tout en œuvre pour réaliser les objectifs de durabilité économique et que l'application est contrôlée régulièrement.

Durabilité écologique

Le modèle d'études à distance contribue largement à la durabilité écologique d'UniDistance en tant qu'institution de formation. Les déplacements des étudiant-e-s et des chargé-e-s de cours étant limités à quelques jours par an, les émissions sont réduites au minimum. Les lieux choisis pour les séances sont centraux afin de pouvoir être facilement accessibles par les transports publics. L'organisation des séances de regroupement et d'examens le week-end permet à UniDistance de louer des locaux qui autrement resteraient inutilisés et vides et lui évite de construire sa propre infrastructure. Les étudiant-e-s et chargé-e-s de cours ont la possibilité d'effectuer la majorité de leurs activités depuis leur domicile ou leur bureau.

¹¹⁸ Annexe: 1.05_VisionWerte

¹¹⁹ Annexe: 5.2.23_Personalpolitik2018

¹²⁰ Annexe: 5.2.24_Finanzstrategie2017

¹²¹ Annexe: 5.2.25_Projektplan25plus

¹²² Annexe: 5.2.26_Finanzmodell25plus

¹²³ voir chapitre 4.2.3 Système de contrôle interne – IKS

¹²⁴ voir chapitre 4.2.4 Business Risk Assessment – BRA

¹²⁵ Annexe: 5.1.02_Jahresbericht2017

¹²⁶ Annexe: 5.2.27_LeitfadenOeffentlichesBeschaffungswesen

Les règlements pour les collaborateurs et collaboratrices contiennent des éléments importants pour la durabilité écologique de l'institution. Le règlement relatif aux frais¹²⁷ d'UniDistance n'autorise l'utilisation du véhicule privé que si ce moyen de locomotion se révèle plus économique que l'usage des transports en commun. Le règlement administratif¹²⁸ applicable à tout le personnel administratif régit les aspects du télétravail. Le recours au télétravail, dans les cas appropriés, signifie d'une part la réduction des émissions par la réduction des déplacements depuis et vers le lieu de travail et optimise d'autre part l'exploitation des locaux disponibles. Le nombre élevé d'employé-e-s à temps partiel dans l'administration et l'offre de places limitée dans les bureaux constituent une situation particulière que la direction d'UniDistance a réglée avec un modèle de partage de bureau (desksharing) limité. Les collaborateurs et collaboratrices se partagent certes leurs places de travail mais l'affectation des différents postes est fixe. Ce modèle permet une exploitation optimale des ressources disponibles et garantit un emplacement de travail fixe à tous les collaborateurs et collaboratrices.

UniDistance construira un nouveau campus à Brigue d'ici fin 2020. Outre les locaux administratifs, le bâtiment abritera une infrastructure spacieuse dédiée à la recherche. Le campus sera réalisé avec la Haute école spécialisée à distance (HESD). Le nouveau bâtiment fait partie de la stratégie globale 2018-2021. Il sera construit en collaboration avec la HESD en vue du développement du centre de compétences suisse pour les études à distance, le e-learning et l'infrastructure commune envisagée.

La description de l'avant-projet¹²⁹ pour la nouvelle construction répond concrètement aux questions en matière de durabilité écologique. Le bâtiment de la haute école doit satisfaire à la norme Minergie. Le règlement des produits Minergie de 2016 s'applique au projet. De plus, une possibilité d'extension du bâtiment a déjà été prise en compte dans la première phase. La construction pourra être étendue de la superficie voulue sur toute la largeur et toute la hauteur sur la façade est. Les ascenseurs et escaliers occupent une position centrale dans le bâtiment. Une extension possible du sous-sol est envisagée. L'aménagement extérieur répond également aux attentes en matière de durabilité écologique. La faible empreinte de la nouvelle construction laisse un

espace extérieur généreux qui deviendra un jardin planté d'espèces d'arbres locales et qui accueillera non seulement une fontaine et un autre point d'eau mais aussi un parking à vélos.

UniDistance souhaite utiliser des outils logiciels réduisant la consommation de papier, tant pour les étudiant-e-s que pour la gestion des activités d'enseignement et de recherche. La plateforme d'enseignement en ligne Moodle, le système administratif scolaire Odoo-ERP et diverses applications de communication et de travail telles que Microsoft-Teams sont quelques exemples de ces outils. La facturation des taxes d'études se fait par exemple de façon entièrement électronique via Odoo-ERP¹³⁰.

Analyse et conclusion

En raison de son principe d'enseignement et d'apprentissage, UniDistance a une empreinte écologique bien moindre que les universités présentielles. UniDistance satisfait à de nombreuses attentes en matière de durabilité économique, sociale et écologique. Les objectifs et mesures d'application pour la promotion d'un développement durable se retrouvent partout, de la mission éducative au nouveau bâtiment du campus d'UniDistance, en passant par la vision, la gestion stratégique et opérationnelle, les règlements et les particularités des études à distance.

UniDistance en profiterait si elle consignait ses objectifs de développement durable dans une politique correspondante et vérifiait leur respect systématiquement.

UniDistance considère que la norme 2.4 est majoritairement respectée

¹²⁷ Annexe: 5.2.28_Spesenreglement

¹²⁸ Annexe: 5.2.29_Verwaltungsreglement

¹²⁹ Annexe: 5.2.30_VorprojektNeubau

¹³⁰ Annexe: 5.2.31_BeispielRechnungstellung

5.2.5 Norme de qualité 2.5 – égalité des chances

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles promeut dans l'accomplissement de ses tâches, pour le personnel et les étudiants, 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 œuvre.

Description

UniDistance accorde beaucoup d'importance non seulement à ce que l'égalité des chances et l'égalité dans les faits entre les hommes et les femmes au sein de l'institution existent et soient perçues comme des directives structurelles, mais aussi à ce qu'une véritable égalité des chances soit inscrite dans la vocation d'UniDistance et vécue par toutes les personnes concernées.

L'article 10 du règlement administratif¹³¹ définit l'égalité des chances et oblige UniDistance à la promouvoir et à la soutenir par des mesures matérielles et immatérielles de manière appropriée. L'article 10 du règlement organisationnel¹³² d'UniDistance prévoit aussi l'égalité entre les sexes au sein d'UniDistance et sa promotion à tous les niveaux. La politique du personnel¹³³ d'UniDistance stipule que l'institution se mobilise pour la diversité (« Diversity ») dans tous les domaines et veille à des structures modernes à tous les niveaux de l'institution. Ces mesures comprennent notamment la garantie d'un système de rémunération transparent et équitable ainsi que des conditions sociales correspondant aux exigences juridiques, économiques, sociales, écologiques et politiques.

Lors du pourvoi de nouveaux postes, UniDistance veille à ce que les proportions de femmes et d'hommes soient équilibrées. Les femmes sont explicitement invitées à poser leur candidature dans les offres d'emploi (ex. professeur-e assistant-e avec Tenure Track¹³⁴). Dans un souci d'égalité des chances effective et d'égalité entre les hommes et les femmes, UniDistance applique également les prescriptions du Corporate Wording¹³⁵. Celui-ci stipule entre autres qu'UniDistance travaille en deux langues : le français et l'allemand. Tous ses documents officiels sont disponibles dans les deux langues et son site Internet existe également en anglais. Chacun-e s'exprime oralement ou par écrit dans sa langue maternelle, étant entendu que les autres personnes la/le comprennent. UniDistance utilise le langage épïcène. Hommes et femmes sont directement concernées. Tout texte s'adressant aux deux sexes sera formulé de manière neutre ou s'adressera aux deux, de manière à respecter l'égalité entre les sexes. Le Corporate Wording se base sur le « Guide de formulation non sexiste » édité par la Chancellerie fédérale.

En respectant sa mission éducative, UniDistance contribue de façon unique en Suisse et dans toute la société à la conciliation pertinente et lucrative de la vie professionnelle et familiale et à l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur. Le modèle d'e-learning est un gros avantage lorsqu'il s'agit de trouver un équilibre satisfaisant entre l'activité d'apprentissage ou d'enseignement d'UniDistance et d'autres obligations. La flexibilité de l'offre de formation d'UniDistance facilite la conciliation entre études et vie familiale.

Pour illustrer le cas de nombreux étudiant-e-s et chargé-e-s de cours qui tirent profit de la possibilité des études à distance, l'annexe¹³⁶ décrit cinq exemples montrant qu'UniDistance accorde une grande importance à l'égalité des chances et à la conciliation des études, du travail et de la famille.

Le règlement administratif¹³⁷ désigne une série d'instruments favorisant la conciliation de la vie professionnelle et familiale des employé-e-s d'UniDistance. L'article 11 énumère les mesures à disposition du personnel. UniDistance soutient la conciliation de la vie professionnelle et familiale par des mesures matérielles et immatérielles appropriées. La possibilité de télétravail permettant au personnel administratif de travailler en partie à domicile représente un instrument particulier de cet équilibre. UniDistance octroie en outre aux membres de son personnel des congés spéciaux en cas d'adoption ou des congés de paternité et leur permet de prolonger leur congé de maternité, d'adoption ou de paternité, d'un congé sans solde, pouvant aller jusqu'à trois mois.

Analyse et conclusion

UniDistance multiplie les efforts pour promouvoir l'égalité des chances et l'égalité entre les hommes et les femmes. Des prescriptions en ce sens sont ancrées dans les règlements et dans la politique du personnel et sont vécues et mises en œuvre au sein de l'organisation. Le service Ressources humaines est responsable de l'application des mesures et des instruments de l'égalité des chances. Il élabore un plan d'action pour l'égalité des chances et la compensation des inégalités. UniDistance souhaite formaliser davantage l'égalité des chances et l'égalité entre les hommes et les femmes et augmenter la proportion de femmes au sein de la direction.

UniDistance considère que la norme 2.5 est majoritairement respectée.

¹³¹ Annexe: 5.2.29_Verwaltungsreglement

¹³² Annexe: 4.10_Organisationsreglement2018

¹³³ Annexe: 5.2.23_Personalpolitik2018

¹³⁴ Annexe: 5.2.32_StelleninseratAssistenzprofessorin

¹³⁵ Annexe: 5.2.33_CorporateWording

¹³⁶ Annexe: 5.2.34_Testimonials

¹³⁷ Annexe: 5.2.29_Verwaltungsreglement

5.3 Domaine III : tâches et activités (enseignement, recherche et prestations de services)

5.3.1 Norme de qualité 3.1 – activités

Les activités de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles 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 et s'exercent selon le principe de liberté et d'indépendance dans les limites du mandat de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles.

Description

Les activités d'UniDistance découlent de sa mission éducative et sont conformes à ses caractéristiques d'institution universitaire au modèle de formation hybride et à ses objectifs stratégiques. Elles concernent l'enseignement, la recherche et les prestations de services et s'exercent selon le principe de liberté et d'indépendance, dans les limites des conventions de prestations conclues entre UniDistance et ses organes responsables.

La loi cantonale¹³⁸ sur la formation et la recherche universitaires du 2 février 2001 ainsi que le règlement¹³⁹ d'application de la loi font partie des dispositions légales applicables à la haute école et garantissent la liberté d'enseignement et de recherche d'UniDistance (art. 9). La section 4 de la loi porte sur le champ d'activité de l'institution, régit l'accès aux formations universitaires et traite du règlement d'études que développe tout institut, en précisant les objectifs de la formation, les conditions d'admission, la durée des études, le type de diplôme délivré, le système d'évaluation, la procédure d'exclusion et les voies de recours. Cette base légale contient aussi des dispositions relatives à la recherche (art 21.) et les conditions cadres financières. La transparence au niveau de l'origine du financement et à l'affectation des fonds dans tous les domaines d'activité se reflète dans les conventions de prestations conclues avec les organes responsables, la Confédération¹⁴⁰, le canton du Valais¹⁴¹ et les rapports de contrôle correspondants¹⁴².

Les questions relatives à la recherche sont régies par l'ajout¹⁴³ à la convention de prestations avec le canton du Valais.

Formation des équipes enseignantes

Chaque module est sous la responsabilité d'une équipe enseignante composée d'au moins un-e chargé-e de cours et d'un-e assistant-e. Le nombre d'assistant-e-s est adapté chaque semestre en fonction du nombre d'étudiant-e-s afin de garantir la disponibilité des assistant-e-s et la flexibilité nécessaire pour l'encadrement des étudiant-e-s au quotidien. La formation pédagogique des nouvelles équipes enseignantes dans l'enseignement à distance est obligatoire (mention expresse dans le contrat de travail et adaptation salariale correspondante) et est assurée par EDUDL+ en collaboration avec les Faculty services. Elle passe par l'accompagnement et l'encadrement lors du développement d'un module et pendant tout le premier semestre. Les équipes enseignantes débutent leurs fonctions chez UniDistance par des tâches variées dans les domaines de l'enseignement à distance, l'encadrement à distance et l'enseignement en présentiel. La part des différents éléments dépend des modules enseignés, de leurs groupes cibles et des particularités du système de formation hybride d'UniDistance.

La méthode d'accompagnement des nouvelles équipes enseignantes s'appuie sur l'explication des learning outcomes (résultats d'apprentissage) du module, la cohérence des learning outcomes, les activités des étudiant-e-s en cours de semestre et les évaluations qui permettent de mesurer effectivement la réalisation des résultats d'apprentissage attendus. Une formation aux outils technologiques d'UniDistance (Moodle, Odoo-ERP, classe virtuelle, capture vidéo de l'écran, etc.) est proposée à la fin de la phase de conception du modèle pour soutenir la mise en pratique du module. L'accompagnement pendant la première organisation est assuré sur demande et couvre aussi bien la maîtrise des outils que les observations pédagogiques ou didactiques, par exemple, par l'installation de « Smoke Detectors » en cours de semestre.

En plus de l'aide pédagogique, les faculty managers soutiennent la formation des équipes enseignantes par des contenus spécifiques à la faculté et à la filière. Lors du développement des modules, les faculty managers gardent un œil sur la cohérence du contenu de la filière et proposent aux équipes enseignantes des prestations tenant compte des spécificités d'UniDistance. Les faculty managers sont souvent les premiers interlocuteurs des nouvelles équipes enseignantes chez UniDistance et les informent sur les particularités du modèle d'études à distance.

¹³⁸ Annexe: 5.3.01_KantonalesGesetzBildungUndForschung

¹³⁹ Annexe: 5.3.02_ReglementKantonalesGesetzBildungUndForschung

¹⁴⁰ Annexe: 4.05_LeistungsvereinbarungEidgenossenschaft2017

¹⁴¹ Annexe: 4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018

¹⁴² Annexes: 4.07_KontrollberichtEidgenossenschaft2018, 4.08_KontrollberichtKantonWallis2017

¹⁴³ Annexe: 5.3.03_ZusatzLeistungsvereinbarung2018

Une fois par an, toutes les équipes enseignantes de toutes les facultés sont invitées. Cette journée des équipes enseignantes est l'occasion de présenter et de discuter des innovations et expériences du travail pédagogique et didactique avec le modèle de formation hybride. Durant cette journée, les équipes enseignantes ont la possibilité d'échanger avec leurs collègues et de nouer des contacts en dehors de leur environnement habituel.

Description des offres de formation

Indépendamment des mesures d'accompagnement des nouvelles équipes enseignantes, des efforts significatifs ont été entrepris pour uniformiser la présentation des modules de toutes les filières et pour rendre ces informations accessibles aux étudiant-e-s. Chaque module est décrit à l'aide de deux documents, une fiche d'informations¹⁴⁴ et un scénario pédagogique¹⁴⁵ qui reprend les programmes des modules et les résultats d'apprentissage (learning outcomes).

Le scénario pédagogique est un document graphique d'une page décrivant le planning d'un module, les thèmes abordés, les activités réalisées par les étudiant-e-s, les ressources utilisées, les interactions synchrones et asynchrones prévues entre les étudiant-e-s et entre les étudiant-e-s et les équipes pédagogiques et, enfin, les évaluations intermédiaires et finales durant tout le semestre.

Ces documents sont disponibles pour plus de 85 % des modules proposés. Ce pourcentage reflète la fluctuation naturelle des équipes enseignantes et des nouvelles descriptions de modules à élaborer. Les descriptions de modules sont révisées chaque semestre. Ces nouvelles versions intègrent les résultats de l'évaluation de l'enseignement. On obtient ainsi un cycle d'optimisation continu¹⁴⁶ et la stratégie¹⁴⁷ décrite visant à développer les compétences.

L'offre de formation d'UniDistance au sein du cadre de qualification suisse nqf.ch-HS¹⁴⁸ a été décrite plus en détail dans un projet pilote. Chacun des résultats d'apprentissage (learning outcome) des modules d'une faculté a été relié aux descripteurs génériques du nqf.ch-HS. Le résultat de ce projet pilote n'était pas suffisant pour les exigences d'UniDistance. Étant donné ce résultat et le souhait d'UniDistance de positionner ses offres de formation au

sein du cadre de qualification suisse, un second projet pilote doit approfondir le lien entre les résultats d'apprentissage (learning outcomes) des modules et les descripteurs génériques.

Liberté des activités de recherche

La Constitution fédérale suisse (art. 20 Cst.) garantit la liberté et l'indépendance de la recherche et de l'enseignement comme principe fondamental du paysage universitaire suisse. UniDistance respecte ce principe et assure la transparence en matière d'origine du financement et d'utilisation des ressources dans toutes ses activités. Le droit à l'autodétermination prévaut à tous les niveaux de sélection et de gestion du personnel d'UniDistance.

Les domaines stratégiques des chercheurs figurent dans les cahiers des charges¹⁴⁹ des personnes concernées. Le contrat de travail¹⁵⁰ et le règlement de recrutement régissent les activités accessoires éventuelles.

Le conseil de fondation a mis au point un règlement interne¹⁵¹ définissant l'utilisation du Fonds de Recherche, Développement et Coopération (FRDC) d'UniDistance. Le règlement décrit les conditions d'utilisation du fonds, les formalités de demande et de procédure ainsi que les contrôles du FRDC.

Analyse et conclusion

UniDistance gère ses activités conformément à sa mission éducative et à son type dans le respect des principes de liberté et d'indépendance. Pour ce faire, UniDistance s'appuie sur la législation nationale et cantonale et tient compte du respect des conventions de prestations conclues avec ses organes responsables. Conformément à sa mission éducative, UniDistance apporte une contribution globale et unique en Suisse à l'égalité des chances dans le secteur éducatif supérieur. Les méthodes d'études à distance en ligne et le recours au modèle de formation hybride l'aident à accomplir cette mission éducative.

UniDistance considère que la norme 3.1 est totalement respectée.

¹⁴⁴ Annexes: 5.3.04_BeispieleFactsheets, 5.3.05_BeispieleFactsheetsFR

¹⁴⁵ Annexes: 5.3.06_BeispielePaedagogischeSzenarios, 5.3.07_BeispielePaedagogischeSzenariosFR

¹⁴⁶ voire chapitre 4.1 Bases et objectifs

¹⁴⁷ voire chapitre 4.2.1 Évaluation de l'enseignement

¹⁴⁸ <https://www.swissuniversities.ch/de/hochschulraum/qualifikationsrahmen/>

¹⁴⁹ Annexe: 5.2.14_PflichtenheftAssistenzprofessorPSYd

¹⁵⁰ Annexe: 5.2.13_VertragAssistenzprofPSYd

¹⁵¹ Annexe: 5.3.08_ReglementIRFEK2017

5.3.2 Norme de qualité 3.2 – évaluation des activités

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

Description

L'art. 27 des statuts¹⁵² d'UniDistance stipule que le conseil scientifique conseille la direction dans toutes les questions liées à l'enseignement académique et à la recherche. Le conseil scientifique est régulièrement informé de l'état des offres de formation et des projets de recherche, suggère de nouvelles activités dans l'enseignement et la recherche et propose des solutions pour soumettre les activités scientifiques d'UniDistance à une assurance qualité appropriée.

Évaluation de l'enseignement

Le système d'assurance qualité d'UniDistance dispose d'instruments et processus¹⁵³ établis avec lesquels l'Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+) évalue régulièrement l'activité d'enseignement. Tout le processus d'évaluation de l'enseignement est détaillé au chapitre 4.2.1 « Evaluation de l'enseignement »¹⁵⁴. Les activités d'enseignement d'UniDistance ont été évaluées en externe dans le cadre du label E-xcellence¹⁵⁵. E-xcellence est un outil et un manuel pour évaluer la prestation actuelle et offre des pistes pour l'améliorer. Le label attire l'attention sur les particularités des études à distance et de la formation hybride.

Évaluation de la recherche

UniDistance prévoit une évaluation régulière de l'activité de recherche. Celle-ci est étroitement liée aux conventions de prestations¹⁵⁶ conclues entre UniDistance et ses organes responsables. Un complément¹⁵⁷ à la convention de prestations ordinaire conclue avec le canton régit les méthodes d'application, de suivi et de subvention relatives au développement de la recherche et des activités de recherche au sein d'UniDistance. L'évaluation de la recherche est décrite en détail au chapitre éponyme 4.2.2¹⁵⁸.

Analyse et conclusion

Le système d'assurance qualité d'UniDistance prévoit une évaluation régulière des activités d'enseignement et de recherche ainsi que des résultats. Ces évaluations sont organisées de façon transparente et avec la participation des acteurs concernés. L'évaluation des activités tient compte des spécificités des études à distance et comprend des procédés internes et externes.

UniDistance considère que la norme 3.2 est totalement respectée.

5.3.3 Norme de qualité 3.3 – Espace européen de l'enseignement supérieur

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.

Description

Toutes les filières d'UniDistance sont conformes aux accords de Bologne et établies sur ceux-ci.

UniDistance base rigoureusement ses activités sur les prescriptions et recommandations de swissuniversities¹⁵⁹. Cela concerne notamment les prescriptions relatives aux diplômes, les reconnaissances de diplômes, le cadre de qualification ainsi que les inscriptions et les admissions.

Les « Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area » (ESG¹⁶⁰) sont considérés par UniDistance comme la référence européenne en matière d'assurance qualité.

Pour UniDistance, l'accréditation institutionnelle fait partie intégrante de son système d'assurance qualité. Les normes de qualité de l'accréditation institutionnelle précisent les exigences fixées à l'article 30 alinéa 1 de la LEHE et s'appuient sur les ESG.

Un autre pilier essentiel du système d'assurance qualité d'UniDistance est l'instrument de qualité E-xcellence¹⁶¹ de la European Association of Distance Teaching Universities (EAD- TU) qui dirige le mouvement européen pour l'assurance qualité dans le e-learning, c'est-à-dire la création d'une communauté de référence pour la qualité dans le e-learning. Le label E-xcellence¹⁶² a été développé parallèlement aux ESG. Le début du projet a largement coïncidé avec l'adoption des normes à l'occasion de la réunion ministérielle sur les accords de Bologne qui s'est tenue à Bergen en 2005.

Analyse et conclusion

UniDistance oriente continuellement son système d'assurance qualité de sorte à garantir la prise en compte des objectifs et principes liés à l'Espace européen de l'enseignement supérieur. Cela se reflète essentiellement dans l'alignement des activités de l'institution sur les prescriptions de swissuniversities, l'accréditation institutionnelle et le label E-xcellence.

UniDistance considère que la norme 3.3 est totalement respectée.

¹⁵² Annexe: 3.02_Statuten2008

¹⁵³ Processus: 2.1.9 Evaluation der Lehre

¹⁵⁴ voire chapitre 4.2.1 Évaluation de l'enseignement

¹⁵⁵ voire chapitre 4.3 E-xcellence

¹⁵⁶ Annexe: 4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018

¹⁵⁷ Annexe: 5.3.03_ZusatzLeistungsvereinbarung2018

¹⁵⁸ voire chapitre 4.2.2 Évaluation de la recherche

¹⁵⁹ <https://www.swissuniversities.ch/de/>

¹⁶⁰ Annexe: 5.3.09_ESG2015

¹⁶¹ voire chapitre 4.3 E-xcellence

¹⁶² Annexe: 4.15_ExcellenceManual2016

5.3.4 Norme de qualité 3.4 – admission et évaluation

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 la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles. Les critères sont fixés, communiqués et appliqués de manière systématique, transparente et constante.

Description

UniDistance élabore un règlement d'admission¹⁶³ qui régit les admissions et satisfait aux exigences de la loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles¹⁶⁴ (art. 23 LEHE). L'admission aux études chez UniDistance requiert une maturité gymnasiale obtenue par la réussite de l'examen de maturité suisse ou reconnue par le Département fédéral de l'intérieur et le Comité de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique. Le/la titulaire d'un autre diplôme suisse ou étranger peut être admis-e en tant qu'étudiant-e si le diplôme obtenu est équivalent au diplôme susmentionné et donne accès à des études universitaires suisses. La direction décide de l'équivalence des diplômes. Elle publie une liste des diplômes équivalents (en annexe du règlement d'admission). Si l'organisation le requiert, des critères d'admission supplémentaires peuvent être définis pour certaines filières. Ces critères doivent être approuvés et publiés par la direction.

En plus du le règlement d'admission, le règlement des taxes¹⁶⁵ s'applique et régit toutes les formes de taxes pour les étudiant-e-s.

UniDistance a édicté un règlement général d'études¹⁶⁶ valable pour toutes les filières de bachelor. Des règlements d'études spécifiques ont été rédigés pour les filières de master en psychologie¹⁶⁷ et en droit¹⁶⁸ ainsi que pour les formations continues¹⁶⁹.

Les évaluations des prestations sont régies de façon transparente dans tous les règlements d'études pour toutes les filières. A part les prestations d'examens ordinaires de fin de semestre, ces règlements régissent également les prestations d'études particulières, l'attribution des notes et les règlements complémentaires en cas de répétition d'examen, d'absence à l'examen et de tricherie.

Les particularités liées aux études des filières de bachelor sont définies dans les annexes¹⁷⁰ au règlement d'études général. Les annexes informent en toute transparence sur l'attribution des crédits ECTS des différents modules et sur les prestations d'études particulières telles que les travaux de bachelor. Les règlements d'études et les annexes détaillent les conditions et modalités conditionnant l'octroi du diplôme. À l'instar des règlements d'études, le règlement de formation continue

et les « study regulations »¹⁷¹ de la formation continue définissent les critères d'admission et d'évaluation des prestations des étudiant-e-s en formation continue et les critères de délivrance des diplômes de formation continue dans les programmes correspondants proposés par UniDistance.

Protection juridique

Le chapitre IV « Voies de droit » des règlements d'études (chapitre VI du règlement d'études de la formation continue) régit les dispositions relatives à la Commission et à la procédure de recours. Ce chapitre indique la composition de la Commission de recours ainsi que la procédure de recours. Les décisions ayant trait à l'admission et à l'inscription ainsi que toutes les décisions incombant aux doyen-ne-s peuvent être contestées dans les 30 jours suivant la réception de la décision par une réclamation écrite adressée à la direction. Les décisions de recours de la direction peuvent être à leur tour contestées par écrit auprès de la Commission de recours dans les 30 jours suivant leur réception. Conformément à la loi du 6 octobre 1976 sur la procédure et la juridiction administratives, le Conseil d'État du canton du Valais peut recevoir les recours contre les décisions de la Commission de recours dans les 30 jours. Ces critères sont fixés, communiqués et appliqués de manière systématique, transparente et constante. Les critères et règlements sont publiés et librement accessibles sur le site Internet d'UniDistance. Les règlements se trouvent facilement via les menus Règlements e-campus¹⁷², Téléchargements¹⁷³ et les pages consacrées aux différentes filières.

Analyse et conclusion

Le système d'assurance qualité d'UniDistance garantit le respect des critères d'admission, d'évaluation des prestations des étudiant-e-s et de délivrance des diplômes en fonction de sa mission. UniDistance élabore des règlements régissant l'admission des étudiant-e-s, l'évaluation de leurs prestations et la délivrance des diplômes et organise les critères fondamentaux de manière transparente et correcte. Les conditions d'admission d'UniDistance correspondent aux exigences de la LEHE.

Pour satisfaire à ces tâches, UniDistance publie les documents correspondants : règlement d'admission, règlement des taxes, règlement général d'études pour les filières de bachelor, annexes au règlement général d'études, règlement d'études du master en psychologie et annexe, règlement d'études du master en droit et annexe, règlement de formation continue et programme de formation continue.

UniDistance considère que la norme 3.4 est totalement respectée.

¹⁶³ Annexe: 5.3.09_Zulassungsreglement

¹⁶⁴ Annexe: 5.2.01_HochschulfoerderungUndKoordinationsgesetz

¹⁶⁵ Annexe: 5.3.10_Gebuehrenreglement

¹⁶⁶ Annexe: 5.3.12_StudienreglementBachelor

¹⁶⁷ Annexe: 5.3.13_StudierendenreglementMasterPSY

¹⁶⁸ Annexe: 5.3.14_StudienreglementMLaw

¹⁶⁹ Annexe: 5.3.15_ReglementWeiterbildung

¹⁷⁰ Annexe: 5.3.16_StudienreglementBachelorAnhang

¹⁷¹ Annexe: 5.3.17_StudyRegulationsCAS

¹⁷² <https://ecampus.fernuni.ch/reglemente/>

¹⁷³ <https://fernuni.ch/ueber-uns/downloads/>

5.4 Domaine IV : ressources

5.4.1 Norme de qualité 4.1 – ressources, infrastructures et moyens financiers

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles, avec sa collectivité responsable, 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.

Description

UniDistance veille particulièrement à la prise en compte des besoins des étudiant-e-s mais aussi de toutes les autres personnes concernées. L'institution s'assure ainsi que les ressources soutiennent de façon appropriée ses processus d'enseignement, d'apprentissage, de recherche et de préparation des prestations de services.

Corps enseignant¹⁷⁴

UniDistance accorde beaucoup de soin à la planification du personnel pour garantir une répartition appropriée du personnel dans l'enseignement des différentes filières. En général, un module de cours de 10 ECTS est encadré par un-e enseignant-e avec un taux d'occupation de 18 % et par un-e assistant-e avec un taux d'occupation de 50 %. Le taux d'occupation des assistant-e-s peut être revu à la hausse ou à la baisse en fonction du nombre d'étudiant-e-s inscrit-e-s dans un module. Si le nombre d'étudiant-e-s est supérieur à 35, par exemple, des assistant-e-s supplémentaires sont engagé-e-s pour le module correspondant. Cette procédure permet de garantir un rapport d'encadrement et un niveau de qualité de l'enseignement relativement constant pour tous les modules. Le rapport moyen est actuellement de 26 étudiant-e-s pour un équivalent temps plein¹⁷⁵.

Personnel de recherche

Les prestations de recherche sont étroitement liées aux prestations d'enseignement. La recherche garantit la qualité et l'actualisation constante des contenus pédagogiques. UniDistance dispose de ressources allouées aux activités de recherche. Les taux d'occupation peuvent varier en fonction de la nature de l'engagement (professeur-e associé-e, professeur-e assistant-e, etc.). Les assistant-e-s de recherche et les doctorant-e-s interviennent également dans les activités dirigées par les professeur-e-s.

Personnel pour le soutien des études à distance

EDUDL+ (Educational Development Unit in Distance Learning) est un service d'UniDistance visant le développement de la qualité pédagogique (qualité de l'enseignement), la recherche et le développement en matière de formation hybride ainsi que le développement et l'implémentation de la stratégie d'e-learning de l'institution. Ce service compte dix collaborateurs/-trices (6,4 équivalents temps plein) et travaille activement au changement des pratiques d'enseignement des enseignant-e-s en leur proposant un accompagnement spécifique et personnalisé.

En ce qui concerne l'assurance qualité des prestations d'enseignement, EDUDL+ est responsable de l'implémentation générale de l'évaluation de l'enseignement par les étudiant-e-s et des mesures d'accompagnement et d'amélioration correspondantes. Le service soutient l'insertion d'UniDistance dans le cadre de qualification nationale¹⁷⁶ pour le domaine des hautes écoles suisses et dans le cadre de qualification européen¹⁷⁷. Il aide aussi les étudiant-e-s en élaborant des outils et documents interdisciplinaires ou méthodologiques.

Personnel administratif

Au niveau de l'administration, UniDistance a organisé les services en deux départements centraux distincts d'après le processus de gestion : les services centraux (back-office traditionnel) et les services académiques (front-office). Cette forme d'organisation se révèle particulièrement avantageuse dans les Faculty services et les Student services.

Les faculty managers spécifiques à la filière travaillent dans les Faculty services. Ils sont spécialisés dans la discipline correspondante, soutiennent les prestations de gestion pour la faculté et assistent les doyen-ne-s et les directeurs/-trices des filières dans la gestion académique de la filière concernée.

Les student managers indépendants des filières aident les étudiant-e-s, de l'inscription à la délivrance du diplôme dans toutes les questions administratives, et sont également à la disposition des équipes enseignantes pour les aspects purement administratifs de l'encadrement des étudiant-e-s. Ces services « libèrent » les équipes enseignantes de toutes les questions administratives. Les réponses et réactions aux besoins des étudiant-e-s sont toujours coordonnées par ces services et garantissent un traitement loyal et équitable en phase avec les valeurs d'UniDistance. Cette organisation administrative est nécessaire en raison de la particularité de l'institution où le rassemblement physique des

¹⁷⁴ Annexe: 1.09_Stellenplan201809

¹⁷⁵ Annexe: 5.4.01_BetreungsverhaeltnisBFS2016

¹⁷⁶ <https://www.swissuniversities.ch/de/hoerschulraum/qualifikationsrahmen/>

¹⁷⁷ <http://www.enic-naric.net/framework-of-qualifications-in-the-europe-and-north-america-region-new.aspx>

étudiant-e-s, du corps enseignant et du personnel administratif est rare. Avec cette organisation centralisée, UniDistance a la garantie que le traitement des requêtes suit les processus fixés. L'institution a en outre la possibilité d'apporter des améliorations à tout moment. La direction bénéficie ainsi toujours d'un aperçu global de la gestion administrative de l'enseignement, de la recherche et des prestations de services.

Infrastructure

Pour mener à bien ses tâches dans le domaine des études à distance, UniDistance dispose d'une infrastructure décentralisée qui s'étale sur tout le territoire suisse. Le siège social qui héberge aussi le centre administratif se trouve à Brigue. Le personnel des Student services et des Faculty services est réparti sur les trois sites : Brigue, Pfäffikon SZ et Sierre. Les activités d'enseignement sont essentiellement virtuelles et donc accessibles en ligne partout dans le monde. Seuls les séances de regroupement et les examens se déroulent dans les salles de cours suisses de Martigny, Lausanne, Fribourg, Berne, Pfäffikon SZ, Rapperswil ou Sierre. Les activités de recherche nécessitant des laboratoires spécifiques sont organisées en collaboration avec les facultés disposant de telles infrastructures. Tous les bâtiments sont loués. Des baux sont généralement conclus ou des accords spéciaux signés. Les durées et les conditions financières sont donc définies et peuvent être contrôlées et planifiées en toute transparence¹⁷⁸.

UniDistance prévoit la construction d'un campus à Brigue en étroite collaboration avec la Haute école spécialisée à distance (HESD). Ce bâtiment doit répondre aux besoins croissants d'une présence « visible » et tangible sur le site de Brigue. Outre les bureaux administratifs, il permettra d'installer et d'utiliser des laboratoires de recherche pour les domaines spécifiques liés aux études à distance, aux sciences de l'éducation et à la psychologie. La construction devrait être terminée en 2020¹⁷⁹. Elle est financée par les institutions d'UniDistance et la HESD, le canton du Valais¹⁸⁰, la Confédération¹⁸¹ et la commune de Brigue-Glis.

Infrastructures informatiques

Le service Informatique gère l'exploitation et la sécurité informatique d'UniDistance. Le personnel du service fournit et entretient le matériel informatique et les logiciels associés et pilote des projets liés à cette branche. Le service encadre les trois sites, octroyant des bureaux pour le personnel administratif à Pfäffikon, Sierre et Brigue. Les trois sites ont une connexion Internet sécurisée par un firewall Fortigate dont la gestion centralisée est assurée par le service Informatique.

Les données d'UniDistance sont externalisées dans un centre de données de Brigue. Le centre de données se trouve dans un

centre de données sécurisé d'un prestataire de services local de Brigue. Le prestataire surveille l'accès, l'alimentation, la température et l'humidité afin que le service Informatique puisse se consacrer exclusivement à l'exploitation des composants réseau et à la gestion des serveurs. Quelques serveurs de test sont hébergés chez SWITCHengines¹⁸² à Zurich ou à Lausanne et gérés également par le service Informatique.

Tous les postes de travail des bureaux disposent d'une connexion Ethernet à partir de switches Cisco centralisés. De plus, tous les sites sont équipés de points d'accès Fortigate permettant au personnel d'accéder au WIFI. L'équipement de tous les postes de travail est homogène afin que chaque membre du personnel puisse travailler sur n'importe quel ordinateur à tout moment. Il se compose d'un ordinateur portable, d'une station d'accueil, de deux écrans, d'un clavier, d'une souris et d'un casque avec micro. Certaines personnes sont en plus équipées d'un téléphone mobile, selon leur fonction. Le personnel d'UniDistance travaille sur une plateforme Windows 10, avec les outils Office365 dans le cloud. UniDistance met les applications suivantes à disposition du personnel administratif, des équipes enseignantes et des étudiant-e-s.

- Odo-ERP¹⁸³ – système administratif scolaire (Enterprise–Resource–Planning)
- Moodle¹⁸⁴ – plateforme d'enseignement
- Jedox – outil de reporting, remplacé par Odo-ERP
- Mail – Office 365 pour le personnel et Postfix pour les équipes enseignantes et les étudiant-e-s

Le service Informatique gère les applications, crée les comptes et accès nécessaires et aide les utilisateurs/trices.

Ressources documentaires

Nos chargé-e-s de cours, nos chercheurs-ses et nos étudiant-e-s ont accès aux ressources documentaires d'autres universités suisses, grâce aux coopérations¹⁸⁵ conclues avec elles.

Étant donné la répartition des étudiant-e-s dans toute la Suisse, UniDistance n'a pas besoin d'une bibliothèque universitaire physique propre. Grâce aux conventions, les étudiant-e-s peuvent accéder aux documents de toutes les bibliothèques suisses et les emprunter en s'inscrivant dans une bibliothèque proche de chez eux. UniDistance a ainsi renoncé à s'équiper d'une telle infrastructure et privilégie l'accès électronique aux documents et aux ressources scientifiques.

Moyens financiers

La fondation UniDistance est financièrement indépendante. Elle doit planifier elle-même ses finances sur plusieurs années

¹⁷⁸ Annexes: 5.4.02_MietvertragBrig3OG, 5.4.03_MietvertragBrig5OG, 5.4.04_MietvertragSierre, 5.4.05_MietvertragPfäffikon, 5.4.06_MietvertragsAnderungPfäffikon2010

¹⁷⁹ Annexe: 5.4.07_BeschreibungNeubau

¹⁸⁰ Annexe: 5.4.08_BauCampusStaatsentscheid20160622

¹⁸¹ Annexe: 5.4.09_SchreibenBauSBFI2015

¹⁸² <https://www.switch.ch/de/engines/>

¹⁸³ <http://erp.fernuni.ch>

¹⁸⁴ <http://moodle.fernuni.ch>

¹⁸⁵ voire chapitre 1.1.8. Réseau d'UniDistance

et négocier avec ses principales sources de subsides, le canton du Valais et la Confédération, dans le cadre de conventions de prestations le montant des subventions qui lui seront allouées, en fonction des activités à réaliser. Elle ne dispose d'aucune garantie de déficit et doit donc surveiller elle-même le respect de ses engagements financiers. Depuis plus de dix ans, la fondation enregistre de bons résultats qui présentent tous les signes d'une gestion solide et prudente permettant de garantir son avenir. Elle suit un programme de développement modéré orienté vers les possibilités existantes. Depuis 2014, elle possède un système de contrôle interne (SCI¹⁸⁶) permettant d'aider la direction à assurer une gestion correcte, économe et efficace conforme au droit en vigueur.

Pour le canton du Valais, organisme responsable d'UniDistance, les études à distance sont une priorité dans le domaine de la formation universitaire. Avec UniDistance, le canton dispose d'une institution pour atteindre ses objectifs politiques à long terme et garantit ainsi le maintien des dotations financières. Conformément à la loi du 2 février 2001 sur la formation et la recherche universitaires¹⁸⁷ ainsi qu'à ses dispositions d'exécution, le canton

verse chaque année à UniDistance une contribution pour qu'elle puisse réaliser ses prestations dans les domaines des études universitaires à distance, de la recherche et des prestations de services. Ce financement est négocié et fixé sur la base des coûts prévisionnels inscrits au budget d'UniDistance. Les fonds sont approuvés par le service compétent¹⁸⁸ dans le cadre de la planification financière cantonale¹⁸⁹ et via une convention de prestations¹⁹⁰ renouvelée chaque année qui définit les tâches, les priorités et les indicateurs d'évaluation mesurés à la fin de chaque période ou au début de la nouvelle période.

Conformément à la loi fédérale du 30 septembre 2011 sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE, RS 414.20, art. 45, al. 2, et art. 53)¹⁹¹, la Confédération verse également une contribution forfaitaire par l'intermédiaire du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Un contrat de prestations de quatre ans régit cette contribution et fixe ses modalités en matière de tâches, financement et contrôle. Chaque année, un rapport¹⁹² est établi et fait l'objet de débats avec le SEFRI pour garantir le suivi et adapter la part variable de la contribution aux résultats obtenus.

Revenus	2015	2016	2017	Budget 18
Contributions publiques				
Confédération	2'100'000	2'000'000	1'900'000	1'900'000
Canton du Valais	1'200'000	1'400'000	1'650'000	2'030'000
Canton de Schwyz	20'000	40'000	40'000	40'000
Commune de Brigue-Glis	207'933	278'000	282'000	370'000
Commune de Sierre	375'571	349'000	357'000	385'000
Contributions AIU	7'198'668	7'943'964	8'924'402	9'252'272
Total des contributions publiques	11'102'172	12'010'964	13'153'402	13'977'272
Total des cantons	8'418'668	9'383'964	10'614'402	11'322'272
en %	75.8 %	78.1 %	80.5 %	81.0 %
Contribution de la Confédération en %	18.9 %	16.7 %	14.4 %	13.6 %
Taxes d'études	3'642'054	3'704'444	3'976'931	4'394'365
Autres recettes/diss. prov.	478'909	789'325	571'658	920'000
Total des revenus	15'223'134	16'504'733	17'701'991	19'291'637

Illustration 13 : tableau des contributions financières publiques par année et par contributeur

¹⁸⁶ Annexe: 5.4.10_GrundsatzetzelKS

¹⁸⁷ <https://lex.vs.ch/frontend/versions/1778>

¹⁸⁸ <https://lex.vs.ch/frontend/versions/2423?locale=de>

¹⁸⁹ Annexe: 5.4.11_PolitischeLeistungsaufträge2017

¹⁹⁰ Annexe: 4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018

¹⁹¹ Annexe: 5.2.01_HochschulfoerderungsUndKoordinationsgesetz weblink

¹⁹² Annexe: 4.07_KontrollberichtEidgenossenschaft2018

En vertu de la loi fixant la localisation des écoles cantonales du degré tertiaire et la contribution des communes d'implantation¹⁹³, les communes de Brigue-Glis et de Sierre participent au financement du personnel enseignant et de la recherche affectée au site ainsi qu'aux investissements.

Environ 23,8 % du financement sont assurés par les étudiant-e-s. Les taxes d'études s'élèvent à CHF 1300.- par semestre pour une filière de bachelor et varient entre CHF 1400.- et 1900.- pour une filière de master.

Le processus de budgétisation¹⁹⁴ impliquant tous les responsables des centres de coûts débute chaque année en août. Chacun des responsables doit quantifier les ressources nécessaires selon ses besoins. Ces informations sont ensuite consolidées par le service Finances qui les compare à la planification à moyen terme¹⁹⁵ et les présente à la direction élargie pour discussion, négociation, validation et, finalement, approbation par le conseil de fondation.

Au niveau du contrôle financier, les responsables des centres de coûts vérifient chaque trimestre leurs résultats financiers et font état des éventuelles adaptations nécessaires. Le service Finances corrige les erreurs éventuelles, effectue les modifications en fonction des besoins et dresse un bilan intermédiaire présenté à la direction élargie et au conseil de fondation pour validation et, le cas échéant, décision de mesures de correction. À la fin de l'année, le service Finances clôture les comptes annuels et dresse le bilan. La société de révision choisie effectue ensuite une révision ordinaire en vertu des statuts d'UniDistance¹⁹⁶. Le rapport de révision et les résultats annuels consolidés sont publiés dans le rapport annuel.

Analyse et conclusion

Grâce à son système d'assurance qualité, UniDistance est en mesure d'assurer et de garantir l'affectation appropriée des ressources au sens de la culture de qualité, notamment grâce aux certifications externes EFQM¹⁹⁷ et E-xcellence¹⁹⁸. Les ressources sont garanties durablement, d'une part, par des contrats de prestations conclus avec le canton du Valais et la Confédération et, d'autre part, par une planification, un suivi et un contrôle rigoureux. La provenance, l'affectation et les conditions de financement sont transparentes à 100 % et reposent sur les bases juridiques cantonales, intercantionales et fédérales. L'objectif à moyen terme est d'étendre encore l'accès aux ressources en ligne.

UniDistance considère que la norme 4.1 est majoritairement respectée.

¹⁹³ Annexe: 5.4.12_GemeindeBeteiligung weblink

¹⁹⁴ Processus: 3.2.2.2Budget_Prozess

¹⁹⁵ Annexe: 5.4.13_MehrjahresPlanung

¹⁹⁶ Annexe: 3.02_Statuten2008

¹⁹⁷ <http://www.efqm.ch/modele-efqm.html>

¹⁹⁸ <http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/>

5.4.2 Norme de qualité 4.2 – qualification du personnel

Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer de la qualification de l'ensemble du personnel de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles conformément à son type et à ses caractéristiques spécifiques et prévoit à cette fin son évaluation périodique.

Description

Le système d'assurance qualité d'UniDistance prévoit une évaluation régulière du personnel pour s'assurer de la qualification de celui-ci à exécuter correctement ses fonctions. UniDistance distingue deux groupes au sein de son personnel : le personnel académique et le personnel administratif. Cette différenciation se reflète aussi dans l'évaluation.

Les postes vacants font toujours l'objet d'un appel à candidatures public. Le règlement pour le recrutement du personnel scientifique¹⁹⁹ régit les modalités et la procédure de sélection des professeur-e-s (professeur-e-s ordinaire-s, professeur-e-s associé-e-s, professeur-e-s assistant-e-s avec et sans Tenure Track), des doyen-ne-s, des directeurs/-trices de filière, des chargé-e-s de cours, des assistant-e-s et du personnel scientifique dans les activités d'enseignement et/ou de recherche. La procédure de recrutement des professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track applique les principes généraux de recrutement de professeur-e-s. Ceux-ci sont complétés par des directives supplémentaires et formulées séparément pour le recrutement de professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track²⁰⁰ chez UniDistance. Les directives réglementent l'évaluation des professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track au chapitre V. L'évaluation est organisée chaque année par une commission spécialisée déterminée par la direction. Le rapport d'activité établi contient une évaluation générale et une évaluation sur la base des critères de qualification. Selon les résultats de l'évaluation, il contient également une demande de continuation avec ou sans conditions, de résiliation ou de conversion en professeur-e assistant-e sans Tenure Track. À la fin de la relation de travail à durée déterminée, la commission spécialisée présente à la direction la demande de conversion du/de la professeur-e assistant-e avec Tenure Track dans la position prévue à cet effet.

Les professeur-e-s engagé-e-s par UniDistance à temps partiel ou à temps plein qui ne sont pas soumis aux directives de professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track rédigent leur propre rapport d'activité au sens d'une auto-évaluation²⁰¹ qui sera ensuite examiné par le/la doyen-ne, l'intervenant-e ou la commission

spécialisée, avant d'être transmis avec commentaires à la direction. L'évaluation de l'enseignement réalisé pour chaque module à la fin de chaque semestre comprend aussi des aspects de l'évaluation du personnel. Il s'agit ici de l'interaction entre les équipes enseignantes et les étudiant-e-s en matière de disponibilité, de réponse aux besoins individuels des étudiant-e-s et d'apprentissage personnalisé.

Le personnel scientifique actif dans la recherche présente ses requêtes d'autorisation de projets de recherche à la direction et est évalué par celle-ci à la fin du projet, après réception du rapport de recherche.

Les postes administratifs vacants font l'objet d'une offre d'emploi publique avec description du poste en question et profil d'exigences. Un cahier des charges est rédigé pour chaque poste, vérifié et éventuellement adapté chaque année. Cette vérification est réalisée à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation planifié et organisé par le supérieur hiérarchique. Les modalités de la procédure d'évaluation sont fixées dans le règlement administratif²⁰² et dans le guide²⁰³ concernant l'évaluation et la gestion du personnel d'UniDistance. L'évaluation est réalisée à l'aide d'un formulaire-type²⁰⁴ et d'une procédure standardisée. L'entretien annuel constitue par ailleurs la base du développement personnel individuel.

Si les prestations ou le comportement du personnel ne répondent pas aux attentes pour le poste concerné, un plan d'action individuel est défini avec les personnes concernées. Si les mesures convenues dans le plan d'action ne portent pas leurs fruits et qu'aucun progrès n'est enregistré au niveau des prestations ou du comportement de la personne concernée, le licenciement peut être prononcé. Une faute grave peut aussi être sanctionnée par un licenciement sans préavis.

Analyse et conclusion

UniDistance a introduit dans son système d'assurance qualité des mécanismes et procédures garantissant la qualification et les prestations du personnel conformément à son type et aux particularités d'UniDistance en tant qu'institution d'études à distance. Les résultats des évaluations annuelles du personnel sont documentés par écrit.

UniDistance considère que la norme 4.2 est totalement respectée.

¹⁹⁹ Annexe: 4.11_Anstellungsreglement2018

²⁰⁰ Annexe: 4.12_TenureTrackRichtlinien2018

²⁰¹ Annexes: 5.4.14_TaetigkeitsberichtChabloz2017, 5.4.15_TaetigkeitsberichtRuegger2017, 5.4.16_TaetigkeitsberichtBjedov2016

²⁰² Annexe: 5.2.29_Verwaltungsreglement

²⁰³ Annexe: 5.4.17_LeitfadenMitarbeiterBeurteilung

²⁰⁴ Annexe: 5.4.18_FormularMitarbeiterbeurteilung

5.4.3 Norme de qualité 4.3 – développement de carrière

Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que la haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles soutient le développement de carrière de l'ensemble du personnel, en particulier de la relève scientifique.

Description

Dans sa politique du personnel²⁰⁵, UniDistance s'engage à promouvoir la volonté et la capacité de performance par un développement constant de son personnel. Pour ce faire, UniDistance soutient le perfectionnement et la formation continue de son personnel d'un commun accord et selon les besoins pour améliorer les chances sur le marché de l'emploi, former la relève et conserver les talents.

Les directives de la procédure de recrutement des professeur-e-s assistant-e-s avec Tenure Track²⁰⁶ traitent des critères de qualification essentiels pour l'évaluation des prestations et le développement des professeur-e-s assistant-e-s. Elles définissent les axes stratégiques et la répartition des activités entre les trois domaines recherche, enseignement et divers (promotion de la relève, auto-gestion, formation continue, etc.). Les personnes qui effectuent leur doctorat dans une autre haute école ont la possibilité de travailler dans l'enseignement d'UniDistance comme assistant-e-s.

La formation continue du personnel administratif est régie dans le règlement administratif²⁰⁷ d'UniDistance. Le chapitre 7 « Formation continue du personnel » décrit la formation continue comme un élément important de la politique du personnel d'UniDistance et fixe les conditions cadres. Pour permettre les formations continues, l'institution met les moyens nécessaires à disposition. La direction décide de l'acceptation des demandes

de formation continue. Si la demande concerne un membre de la direction, la décision incombe au comité exécutif du conseil de fondation.

En outre, l'évaluation annuelle²⁰⁸ du personnel administratif vise à augmenter la motivation de ce dernier par une planification prévisionnelle des compétences. Durant l'entretien, des possibilités de formation continue sont étudiées comme élément du plan de développement. Le système d'assurance qualité d'UniDistance vise à intégrer les connaissances et compétences acquises lors des formations continues dans les activités professionnelles.

Analyse et conclusion

UniDistance considère le développement de son personnel comme un élément essentiel de la stratégie et de la politique interne du personnel. C'est pourquoi UniDistance soutient et encourage activement le développement de carrière de l'ensemble de son personnel, en particulier de la relève scientifique.

Avec le développement de son propre personnel scientifique se pose la question de la promotion de la relève scientifique. Toutefois, pour poursuivre la consolidation de son académie, UniDistance réduira encore le nombre de chargé-e-s de cours. Pour atteindre cet objectif, il s'agit de créer une plateforme pour les postes de doctorant-e-s et de postdoc et d'obtenir le droit de promotion. Le système actuel prévoit déjà cette orientation de la promotion de la relève et y est préparé.

UniDistance considère que la norme 4.3 est majoritairement respectée.

²⁰⁵ Annexe: 5.2.23_Personalpolitik2018

²⁰⁶ Annexe: 4.12_TenureTrackRichtlinien2018

²⁰⁷ Annexe: 5.2.29_Verwaltungsreglement

²⁰⁸ Annexe: 5.4.17_LeitfadenMitarbeiterBeurteilung

5.5 Domaine V : communication interne et externe

5.5.1 Norme de qualité 5.1 – communication transparente

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles 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.

Description

UniDistance a publié sa stratégie d'assurance qualité sur son site Internet²⁰⁹.

Pour garantir la communication sur les canaux appropriés, UniDistance a mis au point un concept de communication²¹⁰. Celui-ci a été créé dans le cadre du programme EFQM et de l'évaluation pour le premier niveau « Committed to Excellence ». Il comprend des mesures visant à améliorer la communication. Afin de pouvoir assurer la communication interne et externe, UniDistance a développé les structures indispensables et débloqué les moyens nécessaires pour toucher les différents groupes cibles. Le service Marketing & communication gère l'image de l'institution et est responsable non seulement de ses activités de marketing mais aussi de l'information des médias et de la communication.

La communication interne et externe régulière est un élément important de l'assurance qualité d'UniDistance. Elle soutient le développement d'une culture de la qualité et est garante de la transparence envers le personnel, les étudiant-e-s et les interlocuteurs/trices externes.

Les mesures et instruments utilisés pour la communication des processus d'assurance qualité et de leurs résultats peuvent être illustrés par deux exemples.

Avant l'enquête pour l'évaluation de l'enseignement, les chargé-e-s de cours sont prié-e-s de sensibiliser les étudiant-e-s à participer à l'enquête. Pour cela, ils/elles reçoivent un e-mail²¹¹ d'Odoo-ERP sur l'organisation prochaine du sondage et des aides à la communication²¹² qu'ils utilisent lors des dernières séances de regroupement du semestre. Les faculty managers, les équipes enseignantes et les doyen-ne-s sont informé-e-s de l'état des travaux grâce à des e-mails ciblés. La communication²¹³ relative à l'évaluation est inscrite dans un programme correspondant avec un calendrier intégré.

Le processus d'évaluation de l'enseignement par les étudiant-e-s se concentre essentiellement sur les étudiant-e-s et les équipes enseignantes. Ces dernières reçoivent des messages anonymisés de la part des étudiant-e-s et doivent préparer un feed-back pour leur doyen-ne et pour EDUDL+. Les doyen-ne-s rédigent un résumé semestriel pour les étudiant-e-s, les équipes de la faculté et EDUDL+.

Pour chaque faculté, des indicateurs généraux sont mis à la disposition de la gestion. EDUDL+ rédige ensuite un rapport annuel pour le groupe de pilotage de la gestion de la qualité (LGQM). Sur la base du résumé des doyen-ne-s, EDUDL+ propose une manière de communiquer les résultats aux participant-e-s. La forme de communication dépend de la structure et de la taille de la faculté/filière et a pour objectif de fournir des informations précieuses aux destinataires. Par exemple, les informations sont communiquées aux participant-e-s par un e-mail²¹⁴ et un rapport joint²¹⁵ dans la filière allemande de bachelor de la faculté de psychologie. Les résultats sont envoyés juste avant le début du sondage des étudiant-e-s du semestre suivant pour que les étudiant-e-s voient que leur avis est pris en compte et restent ainsi motivé-e-s à participer aux sondages suivants.

Dans le cadre de la candidature EFQM, une enquête de satisfaction couvrant différentes institutions a été organisée comme un des trois projets d'amélioration. La communication d'accompagnement a également été prise en compte pour que les objectifs, le processus et les résultats puissent être communiqués de façon appropriée et transparente aux groupes concernés et intéressés.

Avant même sa mise en ligne, les participant-e-s ont été averti-e-s du sondage à venir et de son importance pour le processus EFQM. Tous les groupes concernés ont été informés via l'instrument des actualités Moodle. Après le sondage, un e-mail d'information (Moodle-News) a orienté les participant-e-s du taux de participation, des premiers résultats importants, des premières conclusions et de la suite de la procédure.

Les résultats ont été présentés lors de la réunion de la direction élargie et de la journée stratégique à un large public, composé du comité exécutif du conseil de fondation, du conseil scientifique, de la direction, des doyen-ne-s et des professeur-e-s assistant-e-s. Un rapport détaillé²¹⁶ a été publié début octobre et rendu accessible à toutes les personnes concernées mais aussi à toutes les personnes externes intéressées.

Analyse et conclusion

UniDistance a rendu publique sa stratégie d'assurance qualité sur son site Internet et veille activement à ce que les informations sur les processus d'assurance qualité et leurs résultats soient accessibles pour le personnel concerné, les étudiant-e-s et, le cas échéant, les groupes externes indirectement concernés. La communication est transmise régulièrement et de façon transparente via les différents canaux et outils spécifiques aux groupes cibles.

UniDistance considère que la norme 5.1 est totalement respectée.

²⁰⁹ <https://fernuni.ch/ueber-uns/organisation/qualitaetsicherung/qualitaetsstrategie/>

²¹⁰ Annexe: 5.5.01_Kommunikationskonzept2018

²¹¹ Annexe: 5.5.02_InfomailLehrteamsEvaluationLehre

²¹² Annexe: 5.5.03_InformationEvaluationLehrFS2017

²¹³ Annexe: 5.5.04_KommunikationEvaluationLehre

²¹⁴ Annexe: 5.5.05_MailStudierendenBPsyDFS17

²¹⁵ Annexe: 5.5.06_MitteilungDekanPsyDFS17

²¹⁶ Annexe: 5.5.06_MitteilungDekanPsyDFS17

5.5.2 Norme de qualité 5.2 – publication d'informations pertinentes

La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles publie régulièrement une information objective sur les activités, les programmes d'études et les diplômes qu'elle offre.

Description

Le service Marketing et communication est responsable de la communication interne et externe en concertation avec la direction. Un soin particulier est apporté au bilinguisme de l'institution dans sa communication. La communication externe est ainsi toujours bilingue. La communication avec les étudiant-e-s se fait dans leur langue. À quelques exceptions près, comme pour les comptes rendus ou les e-mails internes entre les membres du personnel, la communication interne officielle est également toujours bilingue.

Un concept de communication²¹⁷ détermine la manière dont les informations parviennent aux différents groupes cibles et les moyens de communication utilisés.

Parmi les principaux canaux de communication internes d'UniDistance, on peut citer les News envoyées aux collaborateurs/-trices, professeur-e-s et étudiant-e-s. Le service Marketing & communication publie en outre une newsletter interne, organise des séances d'information de la direction et des sorties pour le personnel. Les canaux de communication externes sont le site Internet d'UniDistance, sa présence sur différents réseaux sociaux, la newsletter externe, le rapport annuel, diverses brochures, les conférences ou l'envoi de communiqués de presse.

A part le rapport annuel²¹⁸, le site Internet d'UniDistance est l'instrument central de diffusion des informations compilées sur les activités et offres de l'institution. Le rapport annuel est publié et contient non seulement des informations sur les activités et offres d'UniDistance mais aussi un compte rendu détaillé de l'état des finances.

Des médias en ligne et hors ligne sont utilisés pour la communication de l'offre d'UniDistance. UniDistance publie chaque année une brochure d'information actualisée²¹⁹ présentant les filières proposées et des informations sur l'institution ainsi que des statistiques sur les étudiant-e-s. De plus, des brochures distinctes²²⁰ sont éditées pour chaque filière et programmes de formation continue et détaillent les conditions d'admission, les délais, les coûts, la durée et le diplôme.

Pour que les informations du site Internet soient toujours actuelles et objectives, un processus²²¹ régleme la mise à jour des contenus en impliquant les services compétents.

En plus des moyens de communication centraux, UniDistance gère un vaste portefeuille d'outils d'information variés visant les différents groupes cibles. Il s'agit notamment de participations à des salons, de réseaux sociaux, de séances d'introduction pour les nouveaux/elles étudiant-e-s, de la revue du personnel Inside (également envoyée aux étudiant-e-s, aux organes responsables et aux représentant-e-s politiques), d'événements d'information pour le personnel, de conférences de presse et de conférences publiques.

Analyse et conclusion

UniDistance informe régulièrement tous les groupes cibles pertinents et intéressés sur ses activités, ses offres et ses diplômes. L'utilisation de canaux spécifiques aux groupes cibles et la mise à jour annuelle des contenus de communication impliquant les services responsables permettent une communication objective et transparente avec tous les groupes cibles au sein d'UniDistance et dans son entourage.

UniDistance considère que la norme 5.2 est totalement respectée.

²¹⁷ Annexe: 5.5.01_Kommunikationskonzept2018

²¹⁸ Annexe: 5.1.02_Jahresbericht2017

²¹⁹ Annexe: 1.04_Informationsbroschuere

²²⁰ Annexes: 5.5.07_FlyerBPSY, 5.5.08_FlyerMPSY, 5.5.09_Flyer-BECO, 5.5.10_FlyerBHIS, 5.5.11_FlyerBLaw, 5.5.12_FlyerMLaw, 5.5.13_FlyerCASBiometrie

²²¹ Processus: 3.6.2.7 Homepage Angaben des Studiengangs aktualisieren

6. Plan d'action pour le perfectionnement du système d'assurance qualité

Domaines et Standards de qualité	← Force Faiblesse →			Commentaire/ opportunités de développement
	entièrement atteint	en grande partie atteint	non atteint	
I. Stratégie d'assurance qualité				
1.1 Stratégie d'assurance qualité	●			
1.2 Stratégie de la haute école	●			
1.3 Intégration des groupes représentatifs	●			
1.4 Évaluation externe	●			
II. Gouvernance				
2.1 Structure de l'organisation	●			
2.2 Analyse des données		●		Portefeuille uniforme d'enquêtes auprès des élèves et intégration du système d'enquête dans le système d'administration scolaire
2.3 Droit de participation		●		Constitution du Conseil académique
2.4 Développement durable		●		Mise en place d'une politique de durabilité et de vérification systématique de la conformité
2.5 Égalité des chances		●		Élaborer un plan d'action pour promouvoir l'égalité des chances et introduire l'égalisation des désavantages
III. Tâches et activités				
3.1 Activités	●			
3.2 Évaluation des activités	●			
3.3 Espace européen de l'enseignement supérieur	●			
3.4 Admission et évaluation	●			
IV. Ressources				
4.1 Ressources, infrastructure et moyens financiers		●		Élargir davantage l'accès aux ressources en ligne
4.2 Qualification du personnel	●			
4.3 Développement de carrière		●		Poursuivre la consolidation de l'Académie
V. Communication interne et externe				
5.1 Communication transparente	●			
5.2 Publication d'informations pertinentes	●			

6.1 Profil points forts - points faibles

Illustration 14 : profil des points forts et des points faibles d'UniDistance d'après les résultats de l'auto-évaluation

6.2 Mesure 1 – développement de carrière du personnel scientifique

UniDistance soutient les activités de recherche de son personnel scientifique par des mesures d'encouragement appropriées. Elle réduira encore le nombre de chargé-e-s de cours pour poursuivre la consolidation de son académie. Pour atteindre cet objectif, elle proposera des postes de doctorant-e-s et de post-doc d'ici 2023 au plus tard et emploiera des professeur-e-s et des professeur-e-s ordinaires aux côtés des professeur-e-s associé-e-s et assistant-e-s.

6.3 Mesure 2 - disponibilité des ressources en ligne

La collaboration avec la Médiathèque Valais sera étendue. UniDistance souhaite intégrer le Consortium des bibliothèques universitaires suisses²²² d'ici fin 2022 pour pouvoir négocier l'accès en ligne aux ressources documentaires par son intermédiaire.

Un poste à mi-temps de bibliothécaire/documentaliste/archiviste spécialisé-e sera consacré à la direction et la gestion des ressources scientifiques d'UniDistance.

6.4 Mesure 3 – conseil aux étudiant-e-s

Offre de cours de mise à niveau par le service EDUDL+ avec les faculty managers dans les domaines de la gestion du temps, de la gestion de l'organisation ou du contenu des statistiques, des mathématiques, etc. Ces cours de mise à niveau se déroulent dans le cadre de l'apprentissage individuel, sans attribution de crédits ECTS ni certificats.

Une offre de consultance doit être établie au niveau de la faculté et offrir des conseils en matière de carrière et de contenu ainsi qu'une orientation approfondie sur les attentes envers les études à distance et les défis de celles-ci.

Le troisième élément de ce service sera un coaching personnel pour les étudiant-e-s. L'offre sera assurée et mise en place par le personnel interne (essentiellement les faculty managers). La première version de ce service devrait voir le jour d'ici fin 2020.

6.5 Mesure 4 – plan d'action diversité

Le service Ressources humaines développera d'ici fin 2019 un plan d'action rassemblant des mesures de promotion de l'égalité des chances et instaurant un mécanisme de compensation des inégalités.

6.6 Mesure 5 – concept de développement durable

L'unité Assurance de la qualité dirigera l'élaboration d'ici fin 2019 d'un concept de développement durable dans lequel UniDistance se fixera des objectifs et définira des mesures pour les atteindre.

Le concept s'inspirera des 17 objectifs de développement durable de l'Agenda Nations Unies 2030²²³. Il sera élaboré et mis en œuvre avec la participation de tous les groupes représentatifs d'UniDistance.

²²² <http://consortium.ch/>

²²³ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda/>

7. Abréviations

Abréviation	Description
AAQ	Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité
AIU	Accord intercantonal sur les contributions aux coûts de formation des hautes écoles universitaires (accord intercantonal universitaire)
BRA	Business Risk Assessment
CSHE	Conférence suisse des hautes écoles
CUS	Conférence universitaire suisse (prédécesseur de la CSHE)
EADTU	European Association of Distance Teaching Universities
ECTS	Système européen de transfert de crédit
EDUDL+	Educational Development Unit in Distance Learning
EFQM	European Foundation for Quality Management
ESG	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area
ETP	Équivalent temps plein
FRDC	Fonds de Recherche, Développement et Coopération
HESD	Haute école spécialisée à distance
LAU	Loi sur l'aide aux universités (loi fédérale du 8 octobre 1999)
LEHE	Loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (loi fédérale du 30 septembre 2011)
LGQM	Groupe de pilotage de la gestion de la qualité
OAQ	Organe d'accréditation et d'assurance qualité (institution remplacée par l'AAQ)
Odoo-ERP	Système administratif scolaire (Enterprise-Ressource-Planning)
OFS	Office fédéral de la statistique
PDCA	Le cycle PDCA (Plan : planifier – Do : exécuter – Check : vérifier – Act : optimiser)
Relevé ASBOS	Adaptation de la statistique des étudiant-e-s au système de Bologne
SCI	Système de contrôle interne
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
SIUS	Système d'information universitaire suisse
SKZ-CH	Fondation centre de compétences pour les études à distance, le e-learning et la e-collaboration
StGrAk	Groupe de pilotage accréditation
UniDistance Suisse	Fondation Formation universitaire à distance, Suisse

8. Glossaire

Fonction	Description
Business Risk Assessment	Le Business Risk Assessment évalue non seulement les risques internes mais aussi les risques liés à l'activité d'UniDistance.
Community	Responsable des associations d'étudiant-e-s et/ou de diplômé-e-s des différentes facultés. Elle est encadrée et gérée par le service Formation continue, prestations de services & alumni,
Conseil académique	Le conseil académique représente la fonction législative d'UniDistance et assiste la direction dans la réalisation de son mandat scientifique. Le conseil académique se compose du président ou de la présidente du conseil de fondation, du recteur ou de la rectrice ainsi que de représentant-e-s des doyen-ne-s, chargé-e-s de cours, assistant-e-s, étudiant-e-s, des directions des services administratifs et du personnel des services administratifs.
Doyenne / doyen	Le doyen ou la doyenne dirige la faculté et la représente en interne et en externe.
Formation hybride (blended learning)	Combine l'apprentissage assisté par ordinateur et l'enseignement classique, c'est-à-dire que les études comprennent l'apprentissage individuel, la formation en ligne encadrée et des études en présentiel.
Personnel administratif	Personnel travaillant à l'administration des trois sites de Pfäffikon SZ, Sierre et Brigue.
Poste de professeur-e assistant-e avec Tenure Track	Le poste de professeur-e assistant-e avec Tenure Track est un poste de qualification généralement limité à max. 5 ans et permettant d'accéder au poste de professeur-e extraordinaire à durée illimitée.
Professeur-e assistant-e	Les professeur-e-s assistant-e-s font partie du collège de la faculté et remplissent leurs fonctions dans la recherche, l'enseignement, la promotion de la relève, les prestations de services et l'autogestion.
Professeur-e associé-e	Les professeur-e-s associé-e-s engagé-e-s à temps plein ou à temps partiel par UniDistance font partie du collège de la faculté et remplissent leurs fonctions dans la recherche, l'enseignement, la promotion de la relève, les prestations de services et l'autogestion.
Rôle de courtier	Les étudiant-e-s peuvent s'inscrire dans certaines universités à distance étrangères via UniDistance. UniDistance organise des examens en Suisse et accompagne et encadre les étudiant-e-s pendant leurs études.
Services académiques	Les Services académiques regroupent les Faculty services, les Student services, les Prestations de services et alumni et l'Educational Development Unit in Distance Learning (EDUDL+).
Direction	La direction est l'organe directeur opérationnel d'UniDistance. Elle assume toutes les activités liées à la recherche, à l'enseignement et aux prestations de services universitaires déterminées par le conseil de fondation, le conseil académique, les conventions de prestations conclues avec le canton et les normes de la formation et de la recherche universitaires. Elle se compose du recteur ou de la rectrice, du vice-recteur ou de la vice-rectrice Enseignement, du vice-recteur ou de la vice-rectrice Recherche, du directeur ou de la directrice Services académiques et du directeur ou de la directrice Services centraux.
Apprentissage à distance	Cette forme d'apprentissage est conçue de sorte à combler une distance géographique entre les équipes enseignantes et les étudiant-e-s.
EFQM	La European Foundation for Quality Management (EFQM) soutient l'amélioration d'organisations et exploite le modèle EFQM Excellence. Ce modèle offre un cadre de gestion complet utilisé par plus de 30 000 organisations en Europe. Depuis 20 ans, l'EFQM développe le modèle en se basant sur les expériences et l'apprentissage des organisations afin de garantir l'ancrage dans la réalité.

E-learning	Cette forme d'apprentissage est conçue de sorte à établir une communication en ligne entre les équipes enseignantes et les étudiant-e-s.
Direction élargie	Tous les membres de la direction et les responsables des différents services font partie de la direction élargie.
E-xcellence	L'instrument de qualité E-xcellence est une initiative fructueuse au sein de la European Association of Distance Teaching Universities (EADTU) et dirige un mouvement européen en faveur de l'assurance qualité dans le e-learning, plus précisément, la constitution d'une communauté d'évaluation de la qualité du e-learning.
Faculty manager	Les faculty managers spécifiques à la filière travaillent dans ces services. Ils sont spécialisés dans la discipline correspondante, soutiennent les prestations de gestion pour la faculté et assistent les doyen-ne-s et les directeurs-trices des filières dans la gestion académique de la filière concernée.
Faculty services	Le service Faculty services est responsable du développement des différentes facultés et chaque faculty manager fait le lien entre l'administration et les doyen-ne-s de la faculté qu'il/elle représente.
Collège de la faculté	Le collège de la faculté regroupe tous les professeur-e-s, tous les responsables de filière ainsi que deux représentant-e-s des chargé-e-s de cours, des assistant-e-s et des étudiant-e-s. Le collège de la faculté a les compétences et tâches suivantes : remise des titres et diplômes académiques adéquats (doctorats et habilitations en collaboration avec des universités) et élaboration des programmes d'études.
FRDC	Fonds de Recherche, Développement et Coopération d'UniDistance
Système de contrôle interne	Le système de contrôle interne compte parmi les mesures préventives importantes visant à assurer une gestion correcte, économique, efficace et conforme au droit. Cet instrument sert surtout à évaluer les processus administratifs internes au niveau des risques financiers.
Learning outcomes (résultats d'apprentissage)	Les learning outcomes sont des « can do statements », c'est-à-dire des déclarations de ce qu'une personne sait, comprend et/ou est en mesure de faire à la fin d'un processus d'apprentissage. Ils sont formulés par les responsables d'études au niveau de chaque programme d'études, du module ou de l'unité d'apprentissage.
Chargé-e de cours	Les chargé-e-s de cours sont engagé-e-s pour les cours dans les modules de formation de bachelor et de master pour un semestre ou une année d'études. Les contrats peuvent être prolongés.
Equipes enseignantes	Chaque module d'une filière est encadré par une équipe enseignante. Chaque équipe enseignante se compose au moins d'un-e chargé-e de cours et d'un-e assistant-e.
Groupe de pilotage de la gestion de la qualité	Le LGQM se compose d'un représentant du comité exécutif du conseil de fondation qui préside le groupe de pilotage, du directeur Services centraux, du directeur Services académiques, du responsable informatique et du responsable de l'assurance qualité. Le LGQM peut attribuer des tâches aux collaborateurs internes en fonction des besoins. Le président rapporte les activités et l'état d'avancement des travaux régulièrement au comité exécutif du conseil de fondation.
Module	Chaque filière se compose de plusieurs modules (unités d'apprentissage). Un module dure généralement un semestre et traite d'une partie spécifique de la filière.
Moodle	Moodle est un système libre de gestion des cours orienté objet et une plateforme d'enseignement (ou « Learning Management System »). Le logiciel offre des possibilités de soutien des méthodes d'apprentissage et d'enseignement coopératives.

nqf.ch-HS	Le cadre de qualification pour le domaine des hautes écoles suisses nqf.ch-HS décrit et définit les niveaux et qualifications de la formation universitaire en Suisse à l'aide des éléments suivants : descripteurs génériques, conditions d'admission, crédits ECTS, diplômes.
Odo-ERP	Système d'administration scolaire (Enterprise–Ressource–Planning)
« Admission 25+ »	Le projet « Admission 25+ » s'adresse aux personnes qui souhaitent s'inscrire dans une filière de bachelor mais qui ne répondent pas à nos conditions d'admission. Pour pouvoir participer à nos filières de bachelor, il faut déposer un dossier de candidature valable et réussir un examen d'admission.
QM-Pilot	Outil de gestion des processus basé sur une banque de données.
Gestion de la qualité	La gestion de la qualité vise un niveau élevé de qualité dans tous les domaines d'activité de l'établissement. Tous les processus ayant lieu dans l'institution sont concernés. Tout tourne autour du développement du système d'assurance qualité selon les instruments existants et les mesures déjà réalisées.
Assurance qualité	L'assurance qualité garantit la réalisation des objectifs stratégiques de l'institution.
Système d'assurance qualité	L'ensemble des méthodes et des mesures d'assurance qualité ainsi que leur effet mutuel pour permettre une gestion de la qualité cohérente et orientée vers les objectifs.
Groupe de pilotage accréditation	Le groupe de pilotage accréditation (StGrAk) a été créé pour garantir l'intégration de tous les groupes dans le processus d'accréditation institutionnelle. Le groupe s'occupe des normes de qualité, identifie et discute des mesures nécessaires à la réalisation de ces normes et est responsable du rapport d'auto-évaluation.
Comité exécutif du conseil de fondation	Le conseil de fondation constitue en son sein un comité composé de cinq membres. Les droits et obligations sont définis par le conseil de fondation dans un règlement.
Student manager	Les student managers indépendants des filières aident les étudiant-e-s de l'inscription à la délivrance du diplôme dans toutes les questions administratives et sont également à la disposition des équipes enseignantes pour les aspects purement administratifs du service conseil.
Student services	Le service Student services répond à toutes les personnes intéressées et aux étudiant-e-s ayant des questions liées aux études, à l'admission et à l'inscription.
Responsable de filière	Représentent la filière vis-à-vis du collège de la faculté, de la direction et des personnes externes. Le/la responsable de filière est responsable de la qualité scientifique de l'enseignement et de la recherche dans la filière.
Conseil scientifique	Se compose de cinq à neuf membres. Il conseille la direction dans toutes les questions liées à l'enseignement académique et à la recherche. Il est régulièrement informé de l'état des projets de formation et formule des propositions de nouvelles activités dans l'enseignement et la recherche. Le conseil scientifique veille à ce que les activités scientifiques d'UniDistance soient soumises à une assurance qualité appropriée.
Services centraux	Les services centraux regroupent les services Finances, Informatique, Marketing & communication, Ressources humaines et Infrastructure.

9. Annexes

Les annexes du rapport documentent les déclarations et les descriptions faites dans le rapport d'auto-évaluation. Les annexes sont numérotées et énumérées dans l'ordre dans lequel elles sont mentionnées pour la première fois dans le texte.

Dans la version numérique du rapport, les annexes sont classées par chapitre.

1.01_AnerkennungHFKG
1.02_GuidelinesFernstudium
1.03_Zufriedenheitsbarometer2018
1.04_Informationsbroschuere
1.05_VisionWerte
1.06_Studierendenstatistik201806
1.07_AbsolventenAbbrecher2018
1.08_Abbruchquoten
1.09_Stellenplan201809
1.10_Lehrbeauftragte
1.11_Jahresabschluss2017
1.12_SWITCHeduLD

2.01_SteuerungsgruppeAkkreditierung

3.01_SchlussberichtOAQ2004
3.02_Statuten2008
3.03_SchlussberichtOAQ2010
3.04_SchreibenSUK20100406
3.05_SchreibenSBF20100427
3.06_ExcellenceRoadmap2016
3.07_AktionsplanEFQM2017

4.01_Strategie2018
4.02_Qualitätssicherungsstrategie2017
4.03_Qualitätskonzept2018
4.04_BerichtEvaluationLehre2017
4.05_LeistungsvereinbarungEidgenossenschaft2017
4.06_LeistungsvereinbarungKantonWallis2018
4.07_KontrollberichtEidgenossenschaft2018
4.08_KontrollberichtKantonWallis2017
4.09_StatusberichtForschungskommission2017
4.10_Organisationsreglement2018
4.11_Anstellungsreglement2018
4.12_TenureTrackRichtlinien2018
4.13_BerichtKS2018
4.14_BerichtBRA2018
4.15_ExcellenceManual2016
4.16_ExcellenceReviewersReport201801

5.1.01_Strategieplan2018
5.1.02_Jahresbericht2017
5.1.03_Funktionendiagramm
5.1.04_Selbstbeurteilungsbericht2003
5.1.05_Selbstbeurteilungsbericht2008

5.2.01_HochschulfoerderungsUndKoordinationsgesetz
5.2.02_OrganisationsreglementStiftung2017
5.2.03_Reorganisation2015
5.2.04_PflichtenheftRektor
5.2.05_PflichtenheftVizerektorLehre
5.2.06_PflichtenheftVizerektorForschung
5.2.07_PflichtenheftDirektorAkademischeDienste
5.2.08_PflichtenheftDirektorZentraleDienste
5.2.09_PflichtenheftQMVerantwortlicher
5.2.10_AntragQMVerantwortlicher2017
5.2.11_VertragQMVerantwortlicher2018
5.2.12_BerichtAssistenzprofessorMasterPSYd2017
5.2.13_VertragAssistenzprofPSYd
5.2.14_PflichtenheftAssistenzprofessorPSYd
5.2.15_Quartalsabschluss2018Q1
5.2.16_StudentenzahlenHS2018
5.2.17_FragebogenEinschreibung
5.2.18_AuswertungFragebogenEinschreibung2017
5.2.19_PersonalstatistikBFS2016
5.2.20_BerichtWeiterbildung
5.2.21_SystemStudierendenbefragungen
5.2.22_StatutenCommunity
5.2.23_Personalpolitik2018
5.2.24_Finanzstrategie2017
5.2.25_Projektplan25plus
5.2.26_Finanzmodell25plus
5.2.27_LeitfadenOeffentlichesBeschaffungswesen
5.2.28_Spesenreglement
5.2.29_Verwaltungsreglement
5.2.30_VorprojektNeubau
5.2.31_BeiispielRechnungstellung
5.2.32_StelleninseratAssistenzprofessorin
5.2.33_CorporateWording
5.2.34_Testimonials

5.3.01_KantonalesGesetzBildungUndForschung
 5.3.02_ReglementKantonalesGesetzBildungUndForschung
 5.3.03_ZusatzLeistungsvereinbarung2018
 5.3.04_BeispieleFactsheets
 5.3.05_BeispieleFactsheetsFR
 5.3.06_BeispielePaedagogischeSzenarios
 5.3.07_BeispielePaedagogischeSzenariosFR
 5.3.08_ReglementIRFEK2017
 5.3.09_ESG2015
 5.3.10_Zulassungsreglement
 5.3.11_Gebuehrenreglement
 5.3.12_StudienreglementBachelor
 5.3.13_StudierendenreglementMasterPSY
 5.3.14_StudienreglementMLaw
 5.3.15_ReglementWeiterbildung
 5.3.16_StudienreglementBachelorAnhang
 5.3.17_StudyRegulationsCAS

5.4.01_BetreuungsverhaeltnisBFS2016
 5.4.02_MietvertragBrig3OG
 5.4.03_MietvertragBrig5OG
 5.4.04_MietvertragSierre
 5.4.05_MietvertragPfaeffikon
 5.4.06_MietvertragsAnderungPfaeffikon2010
 5.4.07_BeschreibungNeubau
 5.4.08_BauCampusStaatratsentscheid20160622
 5.4.09_SchreibenBauSBFI2015
 5.4.10_GrundsuetzelKS
 5.4.11_PolitischeLeistungsaufträge2017
 5.4.12_GemeindeBeteiligung
 5.4.13_MehrjahresPlanung
 5.4.14_TaetigkeitsberichtChabloz2017
 5.4.15_TaetigkeitsberichtRuegger2017
 5.4.16_TaetigkeitsberichtBjedov2016
 5.4.17_LeitfadenMitarbeiterBeurteilung
 5.4.18_FormularMitarbeiterbeurteilung

5.5.01_Kommunikationskonzept2018
 5.5.02_InfomailLehrteamsEvaluationLehre
 5.5.03_InformationEvaluationLehreFS2017
 5.5.04_KommunikationEvaluationLehre
 5.5.05_MailStudierendenBPsyDFS17
 5.5.06_MitteilungDekanPsyDFS17
 5.5.07_FlyerBPSY
 5.5.08_FlyerMPSY
 5.5.09_FlyerBECO
 5.5.10_FlyerBHIS
 5.5.11_FlyerBLaw
 5.5.12_FlyerMLaw
 5.5.13_FlyerCASBiometrie

Ressources en ligne (état : 31 octobre 2018)

<http://consortium.ch/>
<http://erp.fernuni.ch>
<http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/>
<http://moodle.fernuni.ch>
<http://www.eden-online.org/>
<http://www.efqm.ch/modele-efqm.html>
<http://www.enic-naric.net/framework-of-qualifications-in-the-europe-and-north-america-region-new.aspx>
<http://www.idiap.ch/en>
<https://cloud4.qm-pilot.com/fernuni/>
<https://digitalswitzerland.com/>
<https://eadtu.eu/>
<https://eadtu.eu/>
<https://ecampus.fernuni.ch/reglemente/>
<https://fernuni.ch/bachelor-und-master/>
<https://fernuni.ch/ueber-uns/downloads/>
<https://fernuni.ch/ueber-uns/organisation/qualitaets-sicherung/qualitaetsstrategie/>
<https://fernuni.ch/ueber-uns/portrait/daten-und-fakten/>
<https://fernuni.ch/weiterbildung/>
<https://lex.vs.ch/frontend/versions/1763?locale=de>
<https://lex.vs.ch/frontend/versions/1778>
<https://lex.vs.ch/frontend/versions/2423?locale=de>
<https://moodle.fernuni.ch>
<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20070429/index.html>
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/publikationen.assetdetail.350858.html>
<https://www.eduhub.ch/>
<https://www.fied.fr/fr/index.html>
<https://www.icde.org/>
https://www.odoo.com/de_DE
<https://www.swissuniversities.ch/de/>
<https://www.swissuniversities.ch/de/hochschulraum/qualifikationsrahmen/>
<https://www.switch.ch/de/engines/>
<https://www.teluq.ca/>
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda/>