

Commission Qualité EPFL Rapport annuel 2024

Rédaction : Ewa Mariéthoz

Approuvé par la Direction le 8.4.2025.

Table des matières

1.	<u>Introduction</u>	03
2.	<u>Composition et fonctionnement</u>	03
3.	<u>Réunions</u>	04
4.	<u>Réalisations principales en 2024</u>	04
5.	<u>Appréciation par les membres de la Commission Qualité</u>	05
6.	<u>Prochaines étapes</u>	05
 <u>Annexes</u>		
1	<u>Liste des membres de la Commission Qualité</u>	06
2	<u>Communication renforcée sur les mesures d'amélioration</u>	07

1. Introduction

Le 6 juillet 2022, la Direction de l'EPFL a décidé de remplacer le Comité de pilotage chargé d'accompagner les préparatifs de l'accréditation institutionnelle par une Commission Qualité permanente. La composition et le mandat de la commission ont été déterminés pour la durée du mandat de la Direction (terminé le 31 décembre 2024.)

2. Composition et fonctionnement

La Commission Qualité est composée de deux catégories de personnes :

- Les **pilotes de processus** veillent à l'efficacité et à l'efficience des processus placés sous leur responsabilité. Ils communiquent à la Commission Qualité les mesures d'amélioration implémentées et sensibilisent l'ensemble des parties prenantes à la culture de la qualité qui s'applique à leur secteur d'activité.
- Les **représentant-es** de l'Association générale des étudiant-es (Agepoly), de l'Assemblée de l'EPFL (AE), de Mediacom, de la Conférence du corps enseignant (CCE), de la Conférence des directeurs de section (CDS) et du Centre d'appui à l'enseignement (CAPE) jouent le rôle de « multiplicateurs ». Ils diffusent le message de la Commission Qualité et lui apportent les retours de la base.

Le fonctionnement de la Commission Qualité est schématisé dans la figure 1. La liste nominative des membres se trouve dans l'[annexe 1](#).

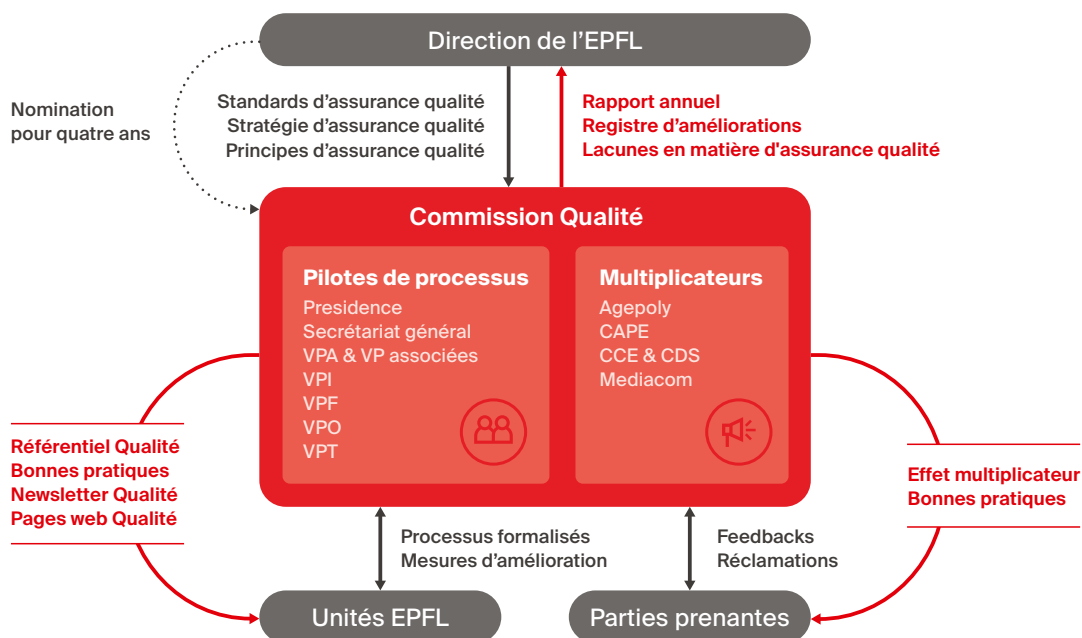


Figure 1 | Commission Qualité : Schéma de fonctionnement

3. Réunions

En 2024, la Commission Qualité s'est réunie à quatre reprises.

Réunion du 26 février 2024

- Validation de la stratégie de la communication relative à l'assurance qualité.
- Partage des tâches et des responsabilités en vue de la rédaction du rapport répondant à la condition obtenue lors de l'accréditation institutionnelle.

Réunions du 18 mars et 9 septembre 2024

- Sélection des mesures d'amélioration et de la méthode de suivi.
- Validation du Registre d'améliorations.
- Élaboration des alternatives à l'accréditation CTI (trois réunions du sous-groupe).

Réunion du 25 novembre 2024

- Validation du rapport annuel 2024.
- Préparation des jalons de la démarche qualité pour les années 2025–2028.

Une semaine avant la séance, les pilotes de processus ont été invité-es par mail à annoncer les mesures d'amélioration à introduire sur l'ordre du jour de la Commission Qualité. Cette « piqûre de rappel » permettait, entre autres, de systématiser l'échange d'information entre les pilotes de processus et les équipes.

Les séances ont été présidées par le chef de l'état-major de la VPA. Les ordres du jour, les procès-verbaux et les documents de séance ont été compilés sur un espace Switch Drive.

4. Réalisations principales en 2024

5. La Commission Qualité a rendu le rapport répondant à la condition obtenue lors de l'accréditation institutionnelle. L'Agence suisse d'acrédition et d'assurance qualité (AAQ) a désigné deux personnes pour l'évaluer : Prof. Sandra Di Rocco, KTH et Prof. Alain Beretz, professeur émérite de l'Université de Strasbourg. Le Conseil suisse d'accréditation a levé cette condition le 13 décembre 2024.
6. Une campagne d'information sur les 28 mesures d'amélioration qui illustrent la gestion de la qualité de l'EPFL a été menée (résumé dans l'annexe 2, table 1).
7. Un sondage visant à évaluer les connaissances au sujet de l'assurance qualité a été effectué auprès de la communauté EPFL (résumé dans l'annexe 2, table 2).
8. La Commission Qualité a collaboré à la publication et la diffusion de deux manuels : Evaluation of EPFL Schools and Colleges (Fatime Ezbakhe, VPA) et Education Quality Management Handbook (Isabelle Sarrade, CAPE).
9. Une Newsletter Qualité a été éditée et publiée sur les pages web du Bureau Qualité).
10. Plusieurs articles relatifs à l'assurance qualité ont été publiés dans la Newsletter Open Campus (n°41, 42, 44).

7. La Commission Qualité a validé le Registre d'améliorations 2023–2024 (approuvé par la Direction le 6 avril 2024, disponible sur les [pages web](#) du Bureau qualité).
8. La Commission Qualité a analysé les alternatives à l'accréditation des programmes CTI.

5. Appréciation par les membres de la Commission Qualité

En 2023, le sondage de satisfaction effectué auprès des membres de la Commission Qualité a montré que les rôles et les responsabilités des pilotes de processus doivent être mieux définis. Ce point d'attention a été discuté avec ces dernier·ères pendant la revue annuelle des processus. Il sera traité en priorité à l'occasion de l'initiation des nouveaux·elles membres de la Commission Qualité, nommé·es pour la période 2025–2028.

L'évaluation de la satisfaction pour l'année 2024 a été différée pour permettre aux nouveaux·elles membres ayant rejoint les rangs de la commission en deuxième partie de l'année de se familiariser avec le fonctionnement de la Commission Qualité.

6. Prochaines étapes

Au premier trimestre 2025, la Commission Qualité nouvellement constituée devra élaborer son propre mandat pour les années 2025–2028.

Lors de la séance kick-off, les nouvelles personnes, membres de la Commission Qualité seront informées :

- de la révision des standards nationaux d'accréditation et de celle des références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG 2015);
- de la procédure de ré-accréditation mise en place par l'AAQ;
- des principes du management de la qualité de l'EPFL;
- des tâches et des responsabilités des pilotes de processus et des « multiplicateurs »;
- des jalons déjà posés¹.

Cette première séance sera également consacrée à poser les jalons manquants et à analyser la gestion de la qualité de l'EPFL, à éliminer les instruments peu efficaces et à ajouter les boucles de qualité manquantes.

En marge de la consultation relative à la Lex 1.1.1, Paul Sunderland et Ewa Mariéthoz ont fait un bilan des avantages et inconvénients du transfert du Bureau Qualité à l'État-major VPA. Bien que ce transfert ait permis de créer des synergies avec la VPA, il a affaibli le lien fonctionnel avec la Direction de l'EPFL. À partir du 3 février 2025, le Bureau Qualité sera intégré au Bureau de la Présidence / Provost.

¹ Novembre 2025 : évaluation parallèle CDH et CDM; décembre 2025 : rapport intermédiaire CTI; octobre 2026 : évaluation STI; août 2028 : éventuellement, accréditation CTI; juin 2029 : ré-accréditation institutionnelle.

Annexe 1

Membres de la Commission Qualité

Karl Aberer, CDS, représentant
Pierre-André Besse, AVP-E, adjoint (jusqu'au 30.09.2024)
Nhat-Anh Dao, Agepoly, coprésidente (jusqu'au 23.06.2023)
Pierre Dillenbourg, VPA (depuis le 1.9.2024)
Fatine Ezbakhe, AVP-CP et AVP-R, adjointe (depuis le 19.8.2024)
Benjamin Faltin, Agepoly, membre du comité (depuis le 9.9.2024)
Caroline Ferguson, AVP-CP et AVP-R, adjointe (jusqu'au 19.8.2024)
Corinne Feuz, Mediacom, directrice adjointe de la communication et porte-parole
Jan Jakub Frybes, coprésident Agepoly (7.9.2023 au 8.9.2024)
Volker Gass, VPI, directeur des initiatives stratégiques
Hakim Hadjeres, VPF, chef du Service contrôle interne et gestion des risques
Albertine Kolendowska, AVP-SAO, adjointe scientifique
Baptiste Lecoeur, Agepoly, coprésident (24.6.2023 au 7.9.2023)
Ingrid Le Duc, CAPE, conseillère pédagogique (depuis le 1.7.2024)
Agnès Le Tiec, VPT, adjointe
Tristan Maillard, secrétaire général (jusqu'au 31.8.2024)
Arnaud Magrez, Assemblée d'école, président (depuis le 1.9.2024)
Ewa Mariéthoz, Assurance qualité, responsable
Antoinette Musard, VPO, responsable de l'État-major
Andreas Osterwalder, CCE, président
Aleksandra Radenovic, Assemblée d'école, présidente (jusqu'au 31.8.2024)
Isabelle Sarrade, CAPE, conseillère pédagogique (jusqu'au 30.6.2024)
Alfredo Sanchez, VPO, responsable données et projets (1.9 au 31.12.2024)
Paul Sunderland, VPA, chef de l'État-major,
président de la Commission (depuis le 1.11.2023)
Michaël Thémans, secrétaire général suppléant (depuis le 1.9.2024)

Annexe 2 Communication renforcée sur les mesures d'amélioration

1. Contexte

En réponse à la condition du Conseil suisse d'accréditation (CSA) demandant que l'EPFL améliore la communication interne relative à l'assurance qualité et mesure l'effet de cette communication auprès de tous les groupes de personnes, l'EPFL a conçu et implémenté une stratégie de communication axée sur la promotion d'une culture. Cette stratégie a donné la priorité à l'intégration transparente des pratiques d'assurance qualité dans les tâches quotidiennes du personnel, dans le but de faire de la culture et de l'amélioration continue la norme pour l'ensemble de l'institution.

2. Stratégie de la communication

En première ligne, les pilotes de processus ont identifié les mesures d'amélioration à implémenter en réponse aux résultats des instruments spécifiques (tels que les sondages, l'avis des parties prenantes, les exigences des partenaires, les évaluations périodiques, etc). Ils ont ensuite renforcé la communication y relative.

Dans une deuxième ligne, le Bureau Qualité a compilé toutes les mesures d'amélioration dans un registre, a renforcé la communication au niveau institutionnel (via la page web, la Newsletter Open Campus et la Newsletter Qualité) et a suivi l'effet de cette communication.

3. Suivi de l'effet

L'effet de la communication renforcée relatives aux mesures d'amélioration a été suivi des indicateurs d'activité (par exemple le taux d'ouverture des newsletters, des pages web et le taux de rebond), les indicateurs d'effet, collectés par intermédiaire d'emojis (voir table 1), et via un sondage (voir table 2).

Table 1 | Indicateurs d'effet (emojis): Procédure et résultats (au total 1498 emojis)

But

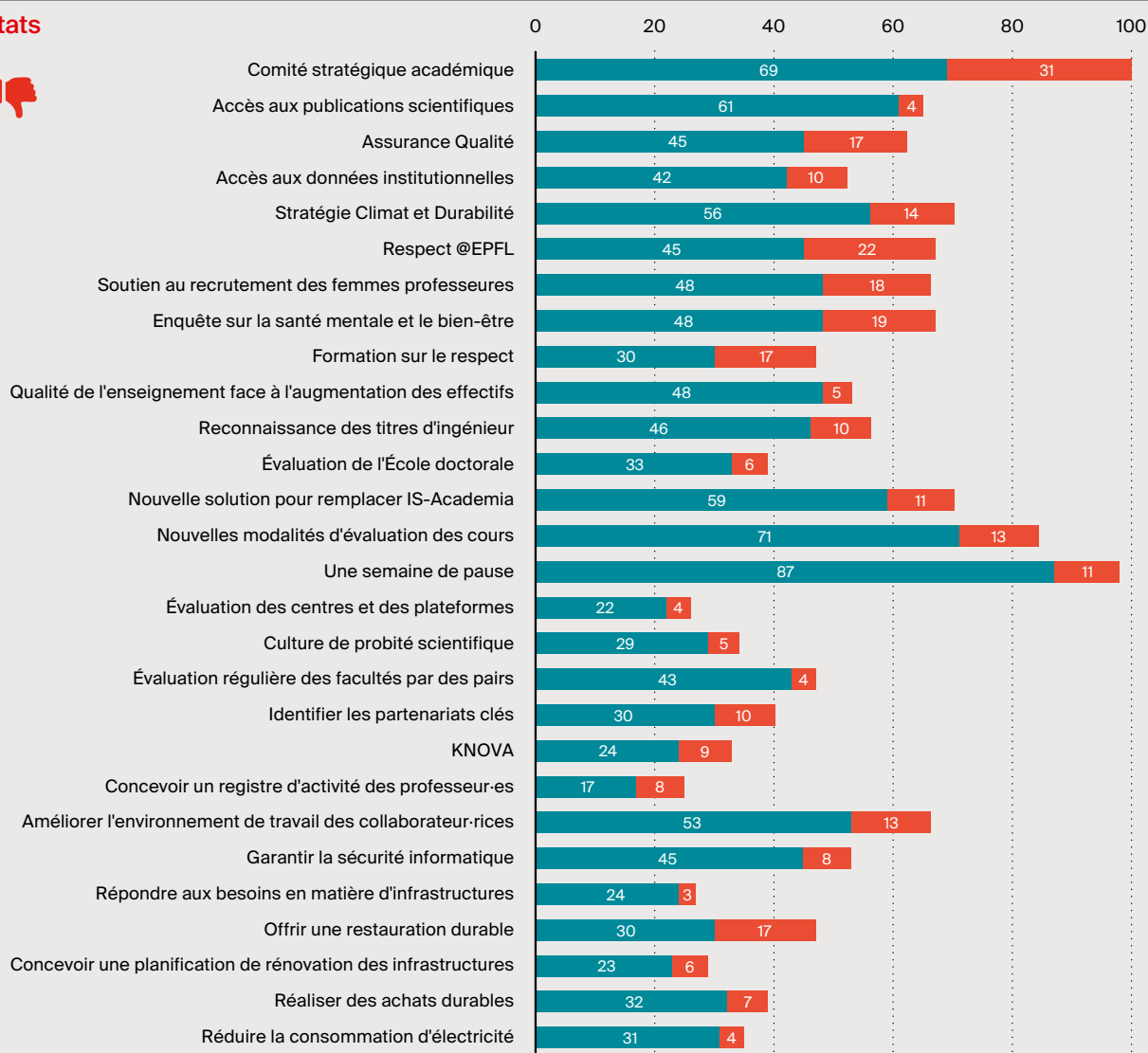
Pour évaluer l'impact de sa stratégie de la communication, l'EPFL a introduit une nouvelle fonctionnalité sur ses pages web (les emojis interactifs). Les emojis jouent le rôle de « cheval de Troie » pour attirer l'attention de la communauté de l'EPFL sur les mesures d'amélioration, récemment introduites. A force de répétition, la communauté de l'EPFL fait les liens entre les mesures d'amélioration, les mécanismes et les instruments d'assurance qualité qui justifient la mise en place de la mesure d'amélioration.



Procédure

Les mesures d'amélioration ont été décrites sur les pages web du Bureau Qualité. La communauté de l'EPFL a été informée de l'ouverture des votes via la Newsletter Open Campus ou Newsletter Qualité. Les votes ont été comptabilisés par le Bureau Qualité.

Résultats



Limites

Pour garantir l'anonymat des votes, les adresses IP n'ont pas été collectées et la connexion au VPN n'a pas été exigée. Ce choix a affecté la robustesse et la pertinence des résultats à plusieurs niveaux. Ainsi, il n'a pas été possible de savoir à quel groupe de personnes appartenaient les votant-es. D'autres biais ont été observés. Par exemple, les mesures placées en début d'une page web collectaient plus de votes que les mesures placées en fin de page. Sans surprise, les mesures d'amélioration plébiscitées par les étudiant-es ont obtenu le plus de votes.

Discussion

La démarche utilisée comporte de nombreux biais et limitations. Dès lors, elle n'a pas de vocation scientifique mais sert de « cheval de Troie » pour familiariser la communauté avec la principale force motrice de l'assurance qualité, à savoir l'amélioration continue. Les emojis « pouce vers le haut » et « pouce vers le bas » ont aidé la communauté de l'EPFL à s'engager activement dans la démarche qualité. Progressivement, les votant-es ont réussi faire les liens entre les mesures d'amélioration, les mécanismes et les instruments liés à la qualité, utilisés au niveau institutionnel et développe ainsi une meilleure compréhension de la culture qualité de l'institution.

Table 2 | Sondage sur la qualité. Résultats en rouge (considéré comme les indicateurs d'impact)

But	Dans le cadre de la condition qui grevait l'accréditation institutionnelle de l'EPFL, on a mesuré par sondage de la communication auprès de tous les groupes de personnes qui relèvent de l'EPFL.
Procédure	La responsable de l'assurance qualité a conçu une première version du sondage et l'a présentée à la Commission Qualité lors de la séance du 13 novembre 2023. Les questions et les options des réponses ont été remaniées à la suite des propositions de la Commission Qualité et des spécialistes du Centre d'appui de l'enseignement (CAPE). Le sondage a été réalisé sur la plate-forme RedCap pour garantir la sécurité des données. Des tests ont été effectués avec la Commission Qualité et un petit nombre d'utilisateur·rices. Mediacom a fait parvenir par mail l'invitation à 20 653 personnes le 26 mars 2024. Les Newsletters Open Campus n°42 et Qualité n°3 ont servi de booster (envoi le 28 mars et 10 mai 2024 respectivement).
Résultats	Au total, 2449 personnes ont voté. La majorité des votes (2050) a eu lieu dans les 72h après la publication de l'invitation dans une des newsletters.
Détails sondage	- Êtes-vous impliqué·e dans les processus d'assurance qualité de l'EPFL ? - Je ne me sens pas concerné·e (R: 36.6%) - Je sais qu'il y a des processus d'assurance qualité (R: 30.4%) - Je participe aux processus d'assurance qualité (R: 25.4%) - Je sais que les processus d'assurance qualité sont coordonnés par une commission (R: 7.8%) - Connaissez-vous la Commission Qualité et ses activités ? - Je ne suis pas au courant de son existence ou de ses activités (R: 55.7%) - Je sais qu'elle existe, mais je ne sais pas ce qu'elle fait (R: 21.4%) - Je sais qu'elle existe, je suis vaguement informé de ses activités (R: 19%) - Je sais qu'elle existe, je sais ce qu'elle fait (R: 3.9%) - Lisez-vous la Newsletter Qualité ? - Jamais (R: 62.5%) - Parfois (R: 28.1%) - Souvent (R: 7.1%) - Toujours (R: 2.3%) - Lisez-vous les informations sur l'assurance qualité dans la Newsletter Open Open Campus ? - Jamais (R: 56.3%) - Parfois (R: 31.3%) - Souvent (R: 9.2%) - Toujours (R: 3.1%) - Avez-vous consulté les pages web consacrées à l'assurance qualité ? - Jamais (R: 82.2%) - Parfois (R: 16.4%) - Souvent (R: 1.5%)

6. Avez-vous voté sur des mesures d'amélioration ?
- a. Jamais (R: 63.2%)
 - b. Parfois (R: 26.2%)
 - c. Souvent (R: 7.7%)
- d. Toujours (R: 2.9%)
7. Connaissez-vous le Compliance Guide ?
- a. Je ne suis pas familier-ère (R: 56.5%)
 - b. Je sais qu'il existe, mais je ne l'ai pas encore lu (R: 21.1%)
 - c. Je sais qu'il existe, je l'ai lu (R: 18.5%)
 - d. Je l'ai lu en détail et je le recommande à mes collègues (R: 3.9%)
8. À quel corps de l'EPFL appartenez-vous ?
- a. Corps étudiant (R: 53.6%)
 - b. Corps enseignant (R: 6.4%)
 - c. Corps intermédiaire (post doctorant-es, doctorant-es, personnel sci.) (R: 14.4%)
 - d. Corps administrative et technique (R: 25.8%)
9. Quels canaux d'information utilisez-vous principalement pour vous informer sur la gouvernance de l'EPFL ?
- a. Pages web de l'EPFL (R: 62.2%)
 - b. Presse écrite, journaux (R: 31.2%)
 - c. Réseaux sociaux (R: 32.1%)
 - d. Associations (R: 18.5%)
 - e. Newsletter Open Campus (R: 50.9%)
 - f. Manifestations officielles, ouvertes à tous (assemblées publiques, discours du président) (R: 23.7%)
 - g. Séances de Direction / réunions D2 (R: 5.1%)
 - h. Comités divers (R: 9.3%)
 - i. Bouche à oreille (R: 54.2%)
 - j. Je ne suis pas informé (R: 8.9%)
10. Comment évaluez-vous votre niveau d'expertise en matière d'assurance qualité
- a. Débutant-e (je ne connais rien à l'assurance qualité) (R: 57.2%)
 - b. Impliqué-e (je réponds à des sondages) (R: 33.9%)
 - c. Professionnel-le (je connais les mécanismes dans mon domaine) (R: 8.1%)
 - d. Expert-e (j'ai une vision systémique de l'assurance qualité) (R: 0.8%)

Discussion

Le taux de participation à ce sondage est de 11.7% (2430 participant-es sur 20 653 destinataires du message). Il est comparable au taux de réponses au sondage de satisfaction sur la restauration (12%) mais inférieur au taux de réponses à l'enquête Santé mentale et bien-être (23%) ou à l'enquête de satisfaction du personnel (40%). Le taux de réponses du corps enseignant est faible (156 réponses).

Le sondage qualité montre que plus de 36% des répondant-es ont déjà utilisé la fonctionnalité emojis (dont 42% font partie du corps étudiant).

Le fait que seulement 3.9% des votant-es connaissent l'existence et les activités de la Commission Qualité nécessite des mesures correctrices.