

1^{er} thème : la concrétisation de l'implication des parties prenantes dans les politiques et procédures qualité

Salle du Trône

Modératrice : Anne-Joëlle Philippart

titre	Un outil diagnostic pour permettre de circonscrire les projets « qualité » prioritaires des différents acteurs de la HE et l'implication claire des parties prenantes dans ces projets.
intervenantes	Marie FALLA et Julie GYSEN
résumé	<p>En réponse à la recommandation du Comité d'avis Méthodologique (CAM) incitant HELMo à une structuration plus harmonisée et plus généralisée du système d'assurance qualité, le SDI a développé un outil de diagnostic du niveau de développement des démarches « qualité » mises en place tant au niveau des départements, que des cursus ou des services transversaux ainsi que des éventuels besoins « qualité » qui en résultent.</p> <p>Après auto-évaluation par ces acteurs au moyen dudit outil, la priorisation des projets « qualité » qui en découlent est effectuée, éventuellement avec le concours du SDI.</p> <p>L'implication des parties prenantes et l'identification claire du rôle tenu par chacun dans ces différents projets est alors établie à l'aide d'un modèle RACI.</p>
HELMo	Service de développement institutionnel de HELMo

titre	L'intelligence collective en soutien de l'évaluation institutionnelle et de la stratégie de la HE Vinci
intervenants	Cybèle DELWICHE et Christophe COETSIER
contributeurs	L. Brion, C. Dambroise, C. De Bom, C. Dunemann, M. Goursaud, D. Pluinage, G. Vanderveken
résumé	<p>Dans le cadre de la phase pilote d'évaluation institutionnelle organisée par l'AEQES auquel la HE Vinci a participé, le service Qualité et Projets de la HE Vinci a souhaité recourir à l'intelligence collective en impliquant différentes parties prenantes au cours de plusieurs étapes de ce processus.</p> <p>Depuis plusieurs années, les défis économiques, sociaux et culturels sont complexes et évoluent rapidement. L'intelligence collective basée sur des interactions entre plusieurs personnes génère une valeur supérieure aux contributions obtenues de chaque individu. Ainsi l'intelligence collective peut constituer un facteur important d'efficacité des équipes face à la complexité croissante des situations rencontrées.</p> <p>Dès le départ, les autorités de la HE Vinci ont souhaité que le processus d'autoévaluation institutionnelle soit à la base de l'élaboration de la stratégie de la HE. Les parties prenantes sont impliquées diversement à plusieurs étapes de la construction de la stratégie.</p> <p>Dans le cadre de cet exposé, nous présenterons le processus de co-construction qui a mené la HE Vinci à définir sa stratégie : méthodologie de récolte des données du processus d'autoévaluation (organisation des « Ateliers ESG ») et de l'analyse SWOT, définition des orientations stratégiques et leur déploiement au sein de la HE.</p>
HE VINCI	Service Qualité et Projets

2^{ème} thème : la question des ressources et moyens utiles au déploiement à l'échelle institutionnelle d'une politique qualité et ses procédures associées

Salle De Duve

Modératrice : Angeline Aubert

titre	Internalisation ou externalisation des évaluations programmatiques, une stratégie entre choix et contraintes
intervenantes	Sandrine CANTER et Marion FORREST
auteurs	Marion Forrest (Université libre de Bruxelles), Sandrine Canter (ULB), Marie Lismonde (ULB), Cécile Van de Leemput (ULB)
résumé	<p>Dans le cadre de la phase pilote d'évaluation institutionnelle organisée par l'AEQES, il a été demandé aux établissements d'enseignement supérieur pilotes de réfléchir à leur capacité et à leur intérêt à prendre en charge eux-mêmes l'évaluation externe de leurs programmes. L'Université libre de Bruxelles a souhaité explorer cette possibilité. Dans la phase préparatoire de l'évaluation institutionnelle, elle a conçu un système interne d'évaluation externe des programmes. Ce système a été élaboré avec les parties prenantes de l'Université, notamment via son Réseau Qualité, rassemblant des référent-es qualité (académique, scientifique et administratif) désigné-es au sein de chaque faculté.</p> <p>Dans ce contexte, l'ULB mène depuis un an une analyse en profondeur des deux scénarii et de leurs impacts : l'internalisation des évaluations externes programmatiques ou le maintien du système actuel de l'AEQES. Les avantages et les inconvénients des deux scénarii ainsi que les possibilités à envisager et les risques à prendre en compte ont été explorés avec les référent-es du Réseau Qualité et au sein des instances participatives de l'Institution (comme le Conseil des Etudes et le Conseil Qualité). Ces travaux ont fait émerger les enjeux contextuels, stratégiques, culturels, financiers, organisationnels, méthodologiques et humains de l'évaluation programmatique, qu'elle soit interne ou externe.</p> <p>La présente communication présentera le dispositif interne d'évaluation externe des programmes conçu par l'ULB. Elle abordera ensuite les avantages et inconvénients des scénarii d'internalisation et d'externalisation selon les différents types d'enjeux étudiés (contexte, stratégie, culture, etc.). La présentation de cette grille de lecture sera l'occasion d'un partage d'expérience afin d'enrichir mutuellement les capacités d'analyse et de mise en perspective des enjeux relatifs à l'instance en charge des évaluations programmatiques externes pour les établissements de l'enseignement supérieur.</p>
ULB	Service Qualité

titre	La qualité, combien ça coûte ? Analyse de l'investissement en faveur de la qualité des formations dans le cadre des évaluations externes.
intervenants	Damiano Di STAZIO et Sabine SOETEWAY
auteurs	Di Stazio Damiano, François Guillamon et Sabine Soetewey
résumé	<p>Il y a quelques mois, l'AEQES, l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur, organisait pour la première fois une évaluation de la qualité de l'enseignement à l'échelle institutionnelle dans les établissements d'enseignement supérieur en Belgique francophone. Cette expérience pilote impliquait 17 institutions, dont toutes les universités de la Fédération Wallonie Bruxelles. Dans ce cadre, l'Université de Mons, à l'instar des autres institutions concernées, se lançait dans son auto-évaluation en impliquant toute sa communauté, avec comme référence les "10 standards européens" en matière de</p>

	<p>qualité pour l'enseignement supérieur (<i>ESG - European Standards and Guidelines for quality assurance part 1</i>). C'est dans ce contexte d'introspection sur la qualité à l'échelle institutionnelle qu'une étude a été menée afin d'estimer les coûts relatifs au volet opérationnel de la qualité, c'est-à-dire le temps et l'investissement consacrés à la gestion et au suivi des démarches qualité.</p> <p>L'objectif de cette communication est de présenter la méthodologie utilisée dans le cadre de cette étude visant à estimer les ressources consacrées <u>aux évaluations externes</u> à l'UMONS, en particulier les évaluations programmatiques organisées par l'AEQES. Nous considérons uniquement, dans le cadre de cette étude, le temps de travail qui a été directement engagé par nos collègues dans le contexte ponctuel des évaluations programmatiques externes conduites par l'AEQES dans les établissements d'enseignement supérieur, en dehors des investissements liés aux frais fixes du service « qualité » au niveau institutionnel.</p> <p>Concernant l'aspect méthodologique, après une phase de co-construction avec l'ensemble des facultés d'une trame unique des tâches à cibler pour réaliser l'enquête, ces données ont été récoltées par les coordonnateurs facultaires, c'est-à-dire les membres du personnel académique en charge de la gestion des évaluations programmatiques au sein des facultés et cursus de l'UMONS (un fichier identique pour tous les coordonnateurs, des allers-retours avec les coordonnateurs pour comprendre et vérifier les calculs...). Des réunions ont été organisées entre le service « Qualité » au niveau institutionnel et les coordonnateurs facultaires afin d'expliquer la démarche et de la discuter.</p> <p>Au travers d'une première analyse des données, la présentation a pour but d'exposer les éléments clés qui permettent de comprendre « l'investissement en faveur de la qualité programmatique » au sein de l'université : quel rôle joue l'engagement facultaire dans une démarche de certification qualité ? quel rôle joue le choix de dédier une personne administrative à la gestion de la qualité ? ou encore quel impact a la prise en compte et la participation des parties prenantes ont une influence sur la façon de répondre aux besoins liés à l'AEQES ? Une analyse plus approfondie (ACP notamment) devrait également nous permettre de mettre en évidence ce que la diversité observée dans l'investissement par chaque cursus nous dit sur chacun d'eux et sur leurs pratiques.</p> <p>Finalement, la présentation s'intéressera à la façon dont la mise en place des outils de partage d'expérience et d'appui à destination des clusters évalués dans un objectif de décloisonnement et de mutualisation des ressources a déjà fait évoluer l'investissement par les cursus. Les informations collectées apportent un éclairage transversal et probablement transposable sur ce qui a déjà été effectué et sur ce qui pourrait être réalisé/renforcé à l'avenir.</p>
UMONS	Service Etude, Qualité, Indicateurs et Pilotage (EQuIP)

titre	L'internalisation des évaluations programmatiques : le cas de l'ULiège
intervenantes	Dominique THEWISSEN et Catherine VANDELEENE
résumé	<p>Suite à la phase pilote d'évaluation institutionnelle organisée par l'AEQES, l'ULiège a obtenu la reconnaissance du comité des experts pour mener en toute autonomie l'évaluation future de ses programmes.</p> <p>Cette reconnaissance lui permet d'user d'une large autonomie, longtemps réclamée, dans la planification et la mise en œuvre de ses processus d'assurance qualité.</p> <p>Dans le cadre de l'autoévaluation institutionnelle, l'ULiège a pensé, de manière collective, un système d'évaluation qui semble permettre d'allier davantage fins et moyens et de mobiliser des processus existants ; rendant l'évaluation plus cohérente par rapport à son organisation et son contexte. C'est ce système qui sera présenté</p>

	<p>dans sa globalité et dans sa complexité, car il comporte évidemment des difficultés encore à surmonter.</p> <p>Nous espérons que la discussion permettra un partage d'expériences qui enrichira encore la réflexion de l'ULiège sur la question.</p>
ULiège	SMAQ

**3^{ème} thème : la question de l'articulation entre évaluations
institutionnelles et programmatiques**
Salle Prigogine
Modératrice : Karin Van Loon

titre	L'articulation de la démarche qualité institutionnelle - nouvelle - avec les démarches qualité programmatiques - en cours - est-elle envisageable ? <i>De l'expérience aux champs des possibles.</i>
intervenants	Rolando BOURGEOIS, Régine CALLEONS, Anne VIGNEUL
auteur	Anne Vigneul
résumé	<p>La Haute Ecole Francisco Ferrer fonctionne sur base d'une structure simple et centralisée visant à répondre à deux objectifs interconnectés : offrir aux autorités académiques des outils en vue de faciliter la gouvernance et soutenir le développement d'un enseignement de qualité au bénéfice de l'ensemble de la communauté académique.</p> <p>L'approche participative et la co-construction d'outils font partie de l'ADN d'une grande partie des équipes administratives et pédagogiques investies au sein de l'établissement. Cela se traduit notamment par l'élaboration d'un plan stratégique, par la mise en œuvre d'un organigramme associé aux descriptifs de fonction des responsables des services transversaux ou par la mise en place de commissions permanentes de la qualité au sein de certains départements ayant pour ambition de développer des plans d'action intégrés et articulés avec le plan stratégique.</p> <p>Un tel décor induit presque naturellement de répondre oui à la question posée. Divers paradigmes doivent cependant être pris en compte pour que cette ambition puisse se réaliser. D'où le complément : de l'expérience aux champs des possibles.</p> <p>Imaginons que la démarche qualité soit comme un puzzle. Pour pouvoir le construire et découvrir l'image finale, il convient - les praticiens le concèdent aisément - de trouver les pièces du cadre, pour ensuite, et au fur et à mesure des sensibilités, réunir les pièces, porteuses de détails mais essentielles à la formation de l'ensemble.</p> <p>Le cadre de notre puzzle est notre démarche qualité institutionnelle, fondée sur une première expérience d'élaboration et d'utilisation d'un plan stratégique partiellement inspiré des ESG autant que sur une pratique ancrée de travail collaboratif au sein des équipes administratives ainsi qu'au sein des équipes pédagogiques. Les pièces du cadre sont toutes les démarches qualité développées par les cursus des différents départements dont la lecture montre des approches différentes - normales au regard de la temporalité des analyses - mais fondées sur des tendances communes.</p> <p><i>Une analyse croisée des ESG avec les différents plans d'action développés par les cursus au fur et à mesure de l'avancée du calendrier des évaluations de l'AEQES, et observée au travers du prisme de l'analyse institutionnelle, elle-même fondée sur les ESG,</i> permet de proposer un cadre reprenant les axes stratégiques et opérationnels communs tout en laissant des portes ouvertes pour le développement d'actions spécifiques propres à l'institution, aux départements et aux cursus.</p> <p>Nous ne sommes plus dans un puzzle traditionnel mais dans un « escape puzzle », résultant du travail de chacun mais ouvrant des pistes de libertés permettant de donner à une même image des sens différents.</p> <p>De l'expérience, aux champs des possibles, cent fois sur le métier remettez votre ouvrage.</p>

titre	Essai de modélisation intégrant évaluation institutionnelle et évaluation programme
intervenantes	Sylvie NAVARRE et Véronique GERARD
contributeurices	Sylvie Navarre, Véronique Gérard et Isabelle Dulière
résumé	<p>Dans le cadre de la phase pilote d'évaluation institutionnelle initiée par l'AEQES en 2019, Hénallux s'est porté candidat pour mener cette expérience, afin de renforcer son système d'assurance qualité. La période était propice à une évaluation institutionnelle puisque l'institution était en phase d'évolution en termes de gouvernance et ressentait un besoin de vision plus systémique sur son mode de fonctionnement en particulier sur son SAQ.</p> <p>Hénallux a ainsi élaboré un référentiel institutionnel inspiré de plusieurs sources et répondant aux exigences des ESG mais en adaptant celles-ci à la réalité et aux spécificités de l'institution.</p> <p>Cette communication a pour objectif de présenter en quoi ce modèle a été un véritable outil de développement institutionnel au-delà de l'évaluation. Et également en quoi ce modèle essaie de développer l'articulation avec l'évaluation des programmes.</p> <p>Après avoir réalisé une série de constats au terme de l'évaluation, nous partagerons avec le public cette vision de modèle d'articulation.</p> <p><i>Elaboration d'un référentiel - Evaluation institutionnelle - Evaluation programmes - Evaluation de processus</i></p>
HENALLUX	Service qualité Hénallux