
LES REFERENTIELS D’EVALUATION A L’UNIVERSITE DE LUBUMBASHI: Un état des lieux critique et prospectif

Georges Mulumbwa Mutambwa*¹ and Bitambile Balthazar Ngoy-Fiama*^{†2}

¹Université de Lubumbashi – B.P. 1825 Lubumbashi, République démocratique du Congo

²Université de Lubumbashi (UNILU) – Université de Lubumbashi, République démocratique du Congo

Résumé

Cette communication vise à présenter la logique sous-jacente à la conception et réalisation des outils de la démarche qualité à l’Université de Lubumbashi (UNILU). Cette institution compte parmi les universités pilotes congolaises où s’effectuent les premières expériences d’évaluation ”assurance qualité”. Et ce, au niveau local, national que sous-régional. Ainsi dans la conception et réalisation des outils d’évaluation s’affrontent deux logiques en théorie faciles à concilier mais que l’épreuve du terrain ne rend pas si évidentes. La première est qu’une institution s’évalue pour s’améliorer et non pour les autres. De ce fait, il importe qu’elle parte de ses propres réalités (forces et faiblesses) pour concevoir un référentiel qui réponde au mieux à son contexte. Mais vu la nécessité de coopérer avec d’autres institutions, a donc émergé une seconde perspective. L’université ressent ainsi le besoin d’être accréditée dans d’autres réseaux dont elle est membre. L’UNILU fait partie des universités congolaises régies par la réglementation du Ministère national d’enseignement mais en même temps elle appartient aussi au CAMES, le réseau des universités francophones d’Afrique et de Madagascar qui dispose déjà de ses propres outils d’évaluation. Sa position géographique a beaucoup contribué à son appartenance à la SARUA, la branche académique des pays de la SADC, à majorité anglophone. En outre, l’UNILU entretient des coopérations bien au-delà du continent africain : avec les universités canadiennes, européennes et chinoises, etc. Si les différents référentiels se rencontrent sur bien des points, il n’en reste pas moins qu’ils ont des focus différents. Cet exposé dresse donc un état des lieux critique et prospectif des outils d’évaluation que l’UNILU a développés et/ou adoptés en cherchant à préserver sa spécificité locale mais dans un souci d’une intégration permanente sous-régionale et internationale.

*Intervenant

†Auteur correspondant: nfiamab@yahoo.fr

Démarche pour la mise en œuvre du référentiel qualité.

Mohamed Lerari*¹ and Sadek Bakouche*^{†1}

¹Ecole nationale supérieure des travaux publics (ENSTP) – Rue Sidi Garidi - Vieux Kouba, Alger, Algérie

Résumé

L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur algérien est à ses débuts. Les choses ont commencé à prendre forme à partir de 2010 avec la création de deux organes vitaux, le CNE[1] et la CIAQES[2]. Cette étape a été suivie en 2011 par la désignation d'un responsable assurance qualité (RAQ) et la mise sur pied d'une cellule assurance qualité (CAQ) au niveau de chaque établissement. La CIAQES a ensuite pris le relais pour déployer son programme de formation (2012-2013) au profit des RAQ qui, à leur tour, devaient former les membres de leur cellule. En 2014 un projet de référentiel qualité, auquel une partie des RAQ formés a activement participé, a été élaboré.

Une fois adopté, le référentiel a été mis à la disposition des RAQ à partir du 2ème semestre 2015 en vue de son application dans leurs institutions. Beaucoup d'espoirs sont fondés sur la mise en œuvre de cet outil d'assurance qualité pour transformer le frémissement relevé ces dernières années en un véritable mouvement en faveur de la qualité et de l'efficacité de l'université algérienne, plus généralement.

Cette contribution présente une démarche pratique pour la mise en œuvre du référentiel et peut constituer un guide pour les RAQ et les CAQ. Elle n'est pas spécifique au référentiel algérien et peut être accommodée pour n'importe quel autre référentiel qualité. Elle est divisée en étapes dont trois principales qui indiquent comment :

- établir un état des lieux,
- arrêter un plan d'action de la cellule,
- "travailler" les références.

La nécessité d'accompagner les actions d'amélioration par des mesures de pérennisation et l'importance de la communication autour de l'assurance qualité sont soulignées.

Huit documents associés facilitent l'exécution de la démarche.

Comité National d'Evaluation [2] Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: sadbakouche@hotmail.com

Utiliser un référentiel européen – les ESG 2015 – pour analyser les résultats de l'évaluation AEQES de plusieurs programmes en Belgique francophone?

Caty Duykaerts*^{1,2} and Elfriede Heinen*³

¹DUYKAERTS (AEQES) – 44, bld Léopold II - 1080 Bruxelles, Belgique

²AEQES – bld Léopold II, 44 B-1080 Bruxelles, Belgique

³AEQES – Belgique

Résumé

L'AEQES (Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur) a pour mission de procéder à l'évaluation externe des programmes d'études offerts par les quatre formes d'enseignement supérieur : hautes écoles, universités, établissements d'enseignement de promotion sociale et établissements d'enseignement supérieur artistique. A l'issue du processus, les comités d'experts mandatés par l'Agence rédigent un rapport d'évaluation par établissement, mais également - par cursus ou regroupements de cursus - une analyse transversale.

A intervalles réguliers, le groupe de travail " rapports " de l'AEQES examine ces analyses transversales et en dresse une étude plus systémique.

Le travail présenté ici a pris appui sur les treize analyses transversales réalisées de 2012 à 2014 (Diététique, Ingénieur civil et Bioingénieur, Ergothérapie, Histoire et Histoire de l'art, Arts plastiques, visuels et de l'espace, Techniques graphiques, Construction, Langues et lettres, Instituteur(-trice) primaire, Arts appliqués et textile, Sciences économiques et de gestion, Gestion des transports et logistique d'entreprise, Relations publiques). Son originalité a consisté à revisiter le matériau produit par les experts par le prisme des Références et lignes directrices (ESG 2015), partie 1. Pourquoi ce choix ?

La partie 1 des ESG constitue en quelque sorte le référentiel d'assurance qualité des établissements et vise à les accompagner pour gérer et améliorer la qualité de leurs activités, en particulier l'offre de formation. Examiner les constats et recommandations de treize analyses transversales vis-à-vis des dix références des ESG (partie 1) a conduit le groupe, d'une part, à dégager les lignes de forces et les défis majeurs des formations évaluées et, d'autre part, à contextualiser l'applicabilité des ESG dans l'enseignement supérieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

La communication vise un triple objectif:

- informer les participants des résultats de l'étude
- leur expliquer les contraintes et enjeux méthodologiques de celle-ci
- les sensibiliser à la nouvelle version des ESG.

*Intervenant

Les référentiels d'évaluation et/ou d'accréditation de six agences qualité francophones à la lumière des ESG, version 2015 : quelle vision de la qualité pour l'enseignement supérieur?

Caty Duykaerts^{*1}, Céline Durand^{*†2}, Julie Nolland^{*3}, Julien Lecocq^{*‡4}, François Pernot^{§4}, and Geneviève Le Fort^{*¶5}

¹DUYKAERTS (AEQES) – 44, bld Léopold II - 1080 Bruxelles, Belgique

²Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) – Canada

³Commission Titres d'ingénieur (CTI) – Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique – France

⁴Haut Conseil pour l'évaluation de la recherche et l'enseignement supérieur (HCERES) – Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique – France

⁵Haute École spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – Suisse

Résumé

Le réseau des agences qualité francophone pour l'enseignement supérieur (FrAQ-Sup) a vu le jour en 2014 autour d'un projet commun, à savoir *coopérer, mutualiser et promouvoir, en langue française, les compétences et les bonnes pratiques en matière d'assurance qualité dans le domaine de l'enseignement supérieur et la recherche*. Il regroupe actuellement six agences : l'AAQ suisse, l'AEQES belge, la CTI et le HCERES français, la CEEC canadienne et l'ANAQ-Sup sénégalaise.

Pour cerner les différences et similitudes de leurs outils qualité, les auteurs ont procédé à une analyse comparative de leurs référentiels d'évaluation ou d'accréditation à la lumière de ce qui constitue la référence commune en matière d'assurance qualité dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur, la version révisée des Références et Lignes directrices[1] (ESG, 2015). Même si elle opère hors EEES, la CEEC s'est prêtée au jeu.

Cette analyse révèle que :

quelle que soit l'approche méthodologique déployée (institutionnelle, programmatique, voire une combinaison de celles-ci), les thèmes analysés sont largement convergents ;

des différences de terminologie et de concepts existent (domaines, thèmes, champs ou critères) ; l'architecture globale des référentiels, leur granularité et leurs points d'attention diffèrent ;

*Intervenant

†Auteur correspondant: celine.durand@ceec.gouv.qc.ca

‡Auteur correspondant: julien.lecocq@hceres.fr

§Auteur correspondant: francois.pernot@hceres.fr

¶Auteur correspondant: genevieve.lefort@hes-so.ch

les référentiels examinent des éléments au-delà de ceux proposés par les ESG, témoins des contextes particuliers dans lesquels ils opèrent ;

la formulation reflète le positionnement de chacune des agences et traduit sa vision de la qualité.

En présentant cette analyse comparée, les auteurs visent à démontrer, qu'en dépit de la référence commune des ESG, la vision qualité" de chaque agence se décline différemment et que toute évaluation demeure contextuelle. Ainsi, les ESG apportent un cadre d'harmonisation tout en respectant la diversité des systèmes d'enseignement supérieur. Dans le contexte d'une internationalisation de l'enseignement et de ses pratiques d'assurance qualité, ce constat n'est pas dénué d'intérêt.

http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French_by%20R%C3%A9seau%20FrAQ.pdf,
consulté le 31/03/2016

Le groupe de travail instrumenté comme dispositif socio-technique de gestion de la qualité – apports de la recherche récente en management des organisations

Alvin Panjeta*¹

¹Groupe de Recherche en Gestion des Organisations (GREGOR (EA2474)) – IAE de Paris, Université Paris I - Panthéon-Sorbonne – 21, rue Broca, 75005 Paris, France

Résumé

Dans le contexte de la réforme de l'Etat français, la dernière décennie a vu se développer au sein des administrations universitaires françaises une multitude de projets s'inspirant plus ou moins librement des préceptes de la démarche qualité. La loi sur l'autonomie des universités de 2009 a accéléré la tendance, et nous voyons la fonction qualité s'institutionnaliser progressivement.

Considérant la qualité comme un " processus social d'ajustement, de coordination et de validation de conventions formalisées " (Gadrey 2002), cette communication explore les résultats d'une situation de participation et d'observation au sein d'une université parisienne : des groupes de travail qualité chargés de résoudre collectivement des problèmes organisationnels à l'aide du langage de modélisation BPMN (*Business Process Model and Notation*).

Les résultats observés permettent de mettre en avant les apports et limites d'un langage de modélisation standardisé, dont nous présenterons quelques éléments de syntaxe et de sémantique, dans un contexte de mise en tension de systèmes d'activité antinomiques (droit administratif *versus* New Public Management), et plus largement de s'interroger sur la pertinence des approches représentationnelles (Lorino 2011). Ils permettent aussi de comprendre l'évolution progressive des projets de transformation organisationnelle vers différents modèles paradigmatiques : modèles métrologiques (systèmes d'information, contrôle interne), ou interprétatifs (médiation interne). Enfin, l'exemple étudié révèle les logiques collectives de " sense making " au cœur de l'apprentissage situé.

Cette communication s'intéressera également au rôle de outils de gestion de la qualité dans la formation de configurations juridico-managériales hybrides et aux effets primaires et secondaires des transformations induites (Gilbert-Chiapello 2016), parmi lesquels la redistribution des rôles et pouvoirs des acteurs et par-là même la redéfinition des identités professionnelles.

En définitive, il s'agira d'apporter de nouveaux éclairages sur les outils facilitant le déploiement de démarches qualité, grâce aux apports de la recherche récente en management.

*Intervenant

Méthode et outils de l'architecture d'entreprise pour faciliter le déploiement d'une approche Qualité à Centrale Lille

Nathalie Petit-Maltaverne*¹ and Monique Bourey²

¹Centrale Lille – Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique – Cité Scientifique - CS20048 59651 Villeneuve d'Ascq Cedex, France

²Centrale Lille – Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique – Cité Scientifique - CS20048 59651 Villeneuve d'Ascq Cedex, France

Résumé

Centrale Lille, établissement public d'enseignement supérieur et de recherche, forme 1500 élèves ingénieurs, en s'appuyant, entre autre, sur 250 personnels (moitié enseignant-chercheur, moitié administratif).

Forte d'une expérience riche en enseignement de la démarche d'architecture d'entreprise, adossée à une chaire, Centrale Lille déroule la démarche Qualité depuis mai 2014 en s'appuyant sur quatre piliers :

- **Les données métiers** analysées par une approche processus (pilotage, opérationnel, support) accompagnées d'une approche par les risques

- **Une méthode inspirée** de TOGAF® [The Open Group Architecture Framework], visant à définir un cadre d'architecture de référence et à aligner les objectifs métiers et les composantes des systèmes d'information.

- **Des langages standards (BPMN, UML, etc.)** utilisés pour la construction des modèles (processus, données, etc.) développés collaborativement lors de réunions avec des acteurs concernés autour de projets transversaux.

- **Un outil de modélisation** d'architecture MEGA-HOPEX, permettant à terme de décliner le modèle stratégique de l'établissement jusqu'à la modélisation de ses infrastructures techniques et de faire des analyses (d'impacts, croisées, etc.)

Ces quatre piliers permettent de suivre une ligne conductrice de tout projet de transformation d'un processus de l'établissement. Depuis deux ans, divers processus ont été questionnés ; ceux relatifs aux achats et à la gestion des vacataires ont permis de tirer déjà de véritables bénéfices business liés à l'exploitation d'une architecture d'entreprise efficiente. Le cycle ADM (Architecture Development Method) dans la méthode de TOGAF® ayant été en partie décliné, toute évolution peut être rapidement imaginée et mise en application. La démarche d'initiation peut sembler longue pour un établissement d'enseignement supérieur mais une fois l'architecture bien conceptualisée et identifiée, elle permet une agilité qui sera sans aucun doute source de développement profitable à tous.

*Intervenant

La "culture qualité" au sein de la Haute Ecole Francisco Ferrer

Anne Vigneul*¹

¹Haute Ecole Francisco Ferrer (HEFF) – Rue de la Fontaine, 4 1000 Bruxelles, Belgique

Résumé

Au sein de notre Haute Ecole, la "qualité" évolue de la notion de "contrôle", fondée sur une obligation légale, vers la notion de "culture qualité" résultant de l'appropriation collective du processus par les acteurs de terrain, en accompagnement du plan stratégique défini par les autorités académiques.

La contribution vise à décrire les travaux en cours au sein des services généraux[1], dans une optique de partage d'expériences et relève de manière plus spécifique de l'onglet "*outils favorisant le partage des responsabilités en démarche qualité*".

Notre outil s'intitule : "espace collaboratif". Un dossier commun a été créé sur le serveur de l'établissement et permet à tous les acteurs des services généraux, qu'ils soient ou non membres actifs de la commission qualité (CQSG), de déposer des idées ou suggestions et/ou de suivre les activités de la commission, tout en ayant la possibilité d'intervenir ponctuellement.

Au départ d'une collecte de projets individuels ou collaboratifs proposés par les acteurs de terrain et visant à développer des outils liés à la notion de culture qualité et faisant sens pour eux, une priorisation a été effectuée par la Direction afin de définir les chantiers à mettre en œuvre pour la fin de l'année académique. Outre une évaluation des projets et du mode de fonctionnement prévue par tranches de 6 mois, divers outils permettant le suivi ont également été proposés à titre de modèles.

Par services généraux de la Haute Ecole Francisco Ferrer, il convient d'entendre les services généralement appelés "transversaux" ou "services administratifs" œuvrant à la gestion de la Haute Ecole. On y trouve par exemple : le service des ressources humaines, le service des inscriptions, le service des relations internationales, le service d'aide à la réussite, le service VAE, ...

*Intervenant

Qualité scientifique et management éthique de la recherche. Des outils pour traduire une vision en réalité.

Eva Giesen*^{1,2}

¹Giesen (Dr) – Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale - INSERM – Direction Générale, Inserm, 101 rue de Tolbiac, 75013 Paris, France

²Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) – Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale - INSERM – 101 Rue de Tolbiac 75013 Paris, France

Résumé

Si le besoin de résultats scientifiques fiables et une science " honnête " ont toujours existé, la demande sociétale, comme celle émanant des scientifiques eux-mêmes pour une recherche intègre, un encadrement des futurs scientifiques sérieux, et un bon management de la recherche, se reflètent dans les chartes et déclarations récentes (Charte nationale sur l'intégrité scientifique, 2015, Déclaration de Montréal sur les collaborations, 2013, Déclaration de Singapour sur l'intégrité scientifique, 2011). Les exigences d'ISO 9001 de traçabilité, métrologie et validation des méthodes permettent de traduire les principes d'honnêteté et de conduite responsable. Des valeurs plus spécifiques sont nécessaires dans un organisme de recherche et ont été définies à l'Inserm : Conduire une recherche créative et libre pour repousser nos limites, " Jouer collectif " dans les équipes et les collaborations, Conduire, au nom des Français, une recherche rigoureuse pour le bien de tous. Le management qualité selon ISO 9001, très présent à l'Inserm, permet de traduire ces valeurs en objectifs-qualité et de mettre en place des actions et indicateurs pour un " Management éthique et efficace de la recherche ". Aussi, dans un processus " Accueil et départ ", des actions pour assurer une valorisation équitable des partenaires dans un projet (accord sur les auteurs et le rang, suivi de l'accord), l'assurance d'une bonne qualité de vie au travail dans les structures sensibles (zootechnie, confinement) grâce à des actions-qualité spécifiques de valorisation et du renforcement du sens du travail, ou encore le management participatif des processus transversaux, comme la gestion financière entre l'administration et les laboratoires ou la prévention des risques de santé, sont pratiqués. Les premiers essais de terrain, multicentriques, ont eu lieu.

*Intervenant

L'analyse des risques comme outil d'amélioration de la qualité des montages de projets scientifiques et outil d'assurance pour les parties prenantes

Thierry Bontems*¹

¹Politiques publiques, ACtion politique, TErritoires (PACTE) – Université Pierre Mendès-France - Grenoble II, Université Joseph Fourier - Grenoble I, CNRS : UMR5194, Institut d'Études Politiques de Grenoble – IEP - BP 48 38040 Grenoble cedex 9, France

Résumé

La plupart des appels à projets nationaux et internationaux actuels intègrent une exigence d'analyse de risques. Cette demande, encore trop peu employée peut être, si bien utilisée, un véritable levier d'amélioration de la qualité des rendus tant scientifiques qu'administratifs. En effet, l'utilisation de l'analyse de risque comme un outil d'aide à la construction des projets permet

- de prendre du recul par rapport à la proposition en réfléchissant en mode brainstorming
- faire une analyse critique et lever des freins très en amont du lancement du projet.
- au porteur et à son équipe de prendre conscience des risques inhérents à leur projet
- d'enrichir la proposition en montrant les moyens de maitrises en sa possession

Cette maitrise des risques est un gage de qualité qui augmente le capital-confiance des financeurs sur la bonne exécution du contrat.

En utilisant la méthode proposée par la norme ISO31000, je propose de montrer par un retour d'expérience issus de plusieurs projets comment mettre en œuvre cette méthodologie, animer les équipes, créer des matrices d'analyse de risques à plusieurs dimensions (impact, probabilité, niveau de risque, niveau de maitrise ...). Enfin nous verrons comment utiliser ces matrices comme outil d'amélioration de ces projets afin de les présenter aux financeurs sous leurs meilleurs attraits.

Cette méthodologie qui ne nécessite en aucun cas d'être un expert de l'objet observé et qui peut être réalisé en seulement quelques heures se décline et se déploie sur n'importe quel objet d'étude pour permettre d'établir différents scénario et in fine de prendre des décisions.

*Intervenant

initialisation d'une démarche qualité au sein d'UBP START (prestation, valorisation, transfert de technologie)

Hugues Perrin*¹

¹PERRIN (UBP START) – Université Blaise Pascal - Clermont-Ferrand II – 4 avenue Blaise Pascal,
63178 AUBIERE (63), France

Résumé

Déploiement d'une stratégie de pérennisation sur le long terme, meilleure visibilité sur le territoire, recherche d'efficience à tous les niveaux...pourquoi la mise en place d'une démarche qualité devient INEVITABLE au sein du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche?

Retour d'expérience sur une démarche en cours au sein d'UBP START (service de prestations valorisation, et transfert de technologie) de l'Université Blaise Pascal (63), composé de plus de 19 plateaux techniques répartis sur 9 laboratoires/unités de recherche (biologie, chimie analytique, physique appliqué, géologie...).

<http://start.univ-bpclermont.fr>

La mission principale du service est d'apporter un **soutien scientifique, logistique et financier** pour l'ensemble des plateaux techniques adhérents, afin de répondre efficacement aux nouveaux besoins des laboratoires publics et privés, PME/PMI, collectivités...à différentes échelles.

Dans un contexte de **mutualisation des moyens** et de rapprochement (fusion de l'Université Blaise Pascal et de l'Université d'Auvergne), et afin de s'engager dans une politique globale de Développement Durable, le service UBP START est amené à réfléchir à son développement, son émergence vers de nouvelles technologies et défis professionnels, en s'appuyant sur la construction progressive d'une démarche d'assurance qualité.

Présentation de l'intérêt de la démarche et synthèse des difficultés rencontrées

-**Etat des lieux** du fonctionnement des services (culture scientifique hétérogène, diversité des ressources matérielles...)

-**Analyse SWOT** (détection des points forts et sources potentielles de défaillance : innovation et polyvalence du parc instrumental, labellisation IBISA, gestion complexe du personnel, vieillissement des infrastructures et organisation de la maintenance préventive...)

- **Comment impulser les facteurs de réussite** (analyse des actions prioritaires, un travail en mode gestion de projet, instauration de nouvelles méthodes de travail...).

*Intervenant

-**Les enjeux** (rentabilité économique des plateaux, suivi des dépenses énergétiques, orientation stratégique, visibilité au coeur d'une nouvelle région, renforcement du partenariat de proximité : PME/PMI, maison Innovergne, SATT Grand Centre...).

Un processus pour favoriser l'utilisation de données probantes de qualité par les acteurs du milieu académique

Christian Voirol*†¹

¹Haute Ecole Arc Santé (HES-SO) – Mission RaD Espace de l'Europe 11 2000 Neuchâtel, Suisse

Résumé

Problématique

Données probantes, EBP... Le professeur-chercheur de ce début de XXI^{ème} siècle doit systématiquement mobiliser la littérature scientifique récente. Pourtant, face à l'accroissement exponentiel du nombre de publications, séparer le bon grain de l'ivraie devient un exercice de haute voltige. Les performances extraordinaires des moteurs de recherche " grand public " et la surcharge de travail peuvent conduire certains scientifiques à prendre des raccourcis et à se contenter des résultats fournis par ces outils. Ceci est d'autant plus vrai que face à la multiplication des bases de données de littérature scientifique, des méta-moteurs et autres outils de recherche, la tentation d'utiliser une solution " prêt-à-consommer " est forte. Dès lors, l'enjeu devient le développement des compétences et de la collaboration entre tous les acteurs (professeurs, chercheurs, bibliothécaires, assistants, clients, etc.), qu'ils appartiennent au monde académique ou pas.

Méthode

La Haute Ecole Arc Santé à Neuchâtel a implanté un processus partiellement développé par l'auteur au sein de l'Université de Montréal. Ce processus vise à simplifier la veille continue de la littérature, la production et l'optimisation de requêtes et d'alertes sur les bases de données scientifiques et le partage de la littérature pertinente. Le processus implanté mobilise différentes ressources humaines, plusieurs logiciels standards (p.ex. Mendeley, OneNote, Access, etc.) mais aussi un logiciel spécifique qui a été développé à l'interne. Cependant, tout ceci serait inutile sans un ensemble de modules de formation destinés aux professeurs et aux assistants ainsi qu'un coaching individualisé.

Résultats et conclusions

Le processus mis en place optimise non seulement le travail des professeurs-chercheurs, mais également le suivi des travaux d'étudiants et la qualité des prestations que nous pouvons fournir à nos clients externes. Mais au-delà de la mise en place du processus, c'est clairement son appropriation par les différents acteurs qui en est l'enjeu majeur.

*Intervenant

†Auteur correspondant: christian.voirol@he-arc.ch

Prendre en compte son environnement dans le montage d'une filière d'études : un outil pratique à l'intention des porteuses et porteurs de projets

Sophie Ruchat*¹

¹Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale - HES-SO (SWITZERLAND) – Suisse

Résumé

La prise en compte de l'environnement est indispensable pour établir la pertinence d'un projet de filière d'études.

Afin de mieux orienter les porteuses et porteurs de projets de filières dans l'élaboration de leurs projets, la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) a notamment élaboré un outil sous la forme d'une " Boussole pour une analyse environnementale ", outil de poche ciblé et facile d'utilisation.

La Boussole propose questions et pistes méthodologiques qui doivent permettre aux porteuses et porteurs de projets de filières de déposer un dossier mettant en évidence les besoins scientifiques, socio-économiques, systémiques et institutionnels qui devraient être pris en considération et auxquels leurs projets devraient répondre.

Lors de cette communication individuelle, je propose de présenter dans un premier temps des exemples de questions qui permettent d'explorer la pertinence scientifique, la pertinence socio-économique, la pertinence systémique, et la pertinence institutionnelle ainsi que quelques pistes méthodologiques. Dans une seconde partie, j'aborderai la manière dont cette Boussole est utilisée dans la pratique ainsi que les divers avantages qu'elle présente pour les porteuses et porteurs de filières et pour l'institution dans une démarche de développement de la qualité.

La discussion sera pertinente pour évaluer l'intérêt qu'un tel outil peut susciter hors de son institution de naissance et échanger sur d'autres pratiques similaires qui visent à accroître la qualité des dossiers de projets de filières dans d'autres institutions.

*Intervenant

L'appropriation d'un outil dans un processus d'évaluation périodique de programme: le cas d'un certificat universitaire au Québec

Isabelle Piette*¹

¹université de montréal – 3744 rue Jean-Brillant Montréal Québec H3T 1P1 Canada, Canada

Résumé

Notre recherche traite de l'appropriation de l'outil *Étude de l'environnement* (EE) durant le processus d'évaluation périodique d'un programme de certificat de 1er cycle en Coopération internationale à l'Université de Montréal. Nous nous questionnons sur la manière dont l'EE facilite le déploiement de la démarche qualité.

Particulière à la Faculté de l'éducation permanente, l'EE consiste en une enquête largement documentée concernant les domaines d'activités concernés par le programme de formation. Elle est élaborée durant la première phase du processus d'évaluation de programme dans le but spécifique de soutenir le responsable du programme dans sa démarche d'autoévaluation. Contre toute attente, les acteurs des autres phases du processus d'évaluation emploient également l'outil. Quel est l'impact de cette appropriation sur la démarche qualité? Comment l'EE contraint-elle et habilite-t-elle les acteurs à mener une évaluation de programme? Quelle est sa valeur ajoutée?

Notre recherche montre que l'utilisation de l'EE introduit les enjeux du milieu du travail dans le processus d'évaluation et fait réfléchir les acteurs sur la question de la professionnalisation. Dans le cas analysé, elle contraint les acteurs à évaluer la qualité du programme en fonction de l'environnement de la coopération internationale et de ses bouleversements. En même temps, l'utilisation de l'EE fournit une plus grande marge de manœuvre aux acteurs pour argumenter et légitimer leur position sur la qualité du programme, en construire l'identité et se projeter dans le futur. Nous constatons d'ailleurs qu'au cours du processus d'évaluation, les acteurs ont utilisé l'EE pour proposer des modifications de programme et en ont réinterprété le contenu. Ainsi, l'appropriation de l'EE permet aux acteurs de négocier l'interprétation des indicateurs de qualité et de redonner du sens au processus d'évaluation pour l'envisager comme un processus d'amélioration continue de programme.

*Intervenant

L'adoption d'un gabarit d'évaluation de l'environnement : un gage de qualité académique et de reconnaissance professionnelle (Québec)

Anne-Laure Betbeder Lauque*¹

¹Université de Montréal (UdeM) – Université de Montréal C.P. 6128, succursale Centre-ville Montréal (Québec) CANADA H3C 3J7, Canada

Résumé

Je souhaite présenter le gabarit d'évaluation de l'environnement des programmes, adopté par le Bureau d'études et de développement de la Faculté de l'éducation permanente (UdeM) en appui aux conseillers en évaluation de programmes. Rappelons que notre Faculté dessert une kyrielle de disciplines et que ce gabarit contribue à l'instauration d'une culture de la qualité.

Suite à une analyse exhaustive de diverses études de l'environnement, nous avons harmonisé et balisé notre démarche évaluative (aux niveaux théorique, méthodologique et empirique) tout en conservant une certaine flexibilité, vu l'étendue des disciplines desservies et la singularité des enjeux afférents à chaque programme. À terme, le gabarit est utile à une prise de décision contextualisée et éclairée qui revient aux responsables de programme et aux membres de la direction.

Il est orienté par des objectifs d'évaluation précis visant à rendre compte : de l'évolution d'un programme et d'un secteur d'activité; de l'impact de ces changements sur les professionnels y œuvrant; des critères conditionnels à leur embauche (en matière de formation, d'expérience professionnelle et de compétences); et du type de formation approprié à l'exercice de leur fonction. Je dévoilerai en temps opportun les indicateurs qui nous permettent, entre autres, de mesurer l'écart entre la formation dispensée et les attentes des milieux (savoir, savoir-faire et savoir-être).

Pour le reste, j'indiquerai en quoi la structure de notre gabarit et les critères d'évaluation qui s'y rapportent nous aident à comprendre, à catégoriser et à contrôler le sujet à l'étude, que ce soit d'un point de vue théorique (fiabilité et complémentarité des données avec les responsables de programme) ou méthodologique (triangulation des données, sélection d'un échantillon représentatif, choix d'informateurs clés, adoption d'un guide d'entrevue semi-structurée type), et ce, dans l'optique d'une analyse de qualité qui met la théorie au défi des données empiriques.

*Intervenant

Un outil simple pour illustrer la cohérence d'un programme ... et aider à la maintenir.

Lise Lafrance*¹

¹Université de Sherbrooke, Québec, Canada – Canada

Résumé

La cohérence d'un programme est une des assises de la qualité d'une formation. À l'Université de Sherbrooke, l'adéquation entre le contexte de la formation, les lignes directrices et les visées du programme, les activités pédagogiques mises en place et l'évaluation des acquis constitue l'élément clé d'un programme cohérent.

La communication permettra de présenter un gabarit utilisé dans le processus d'approbation de nouveaux programmes, qui permet de véhiculer cette vision de la qualité de la formation. De plus, comme il n'est pas rare que la cohérence ait tendance à s'effriter au fil des modifications et adaptations qui jalonnent la vie d'un programme, nous verrons comment cet outil peut contribuer au maintien de la cohérence aux différentes étapes de la vie d'un programme.

Dans un premier temps, la structure du gabarit et l'articulation des informations qu'il comporte seront présentées. Nous verrons comment les opportunités (socioéconomique, scientifique, systémique et institutionnelle) de création du programme viennent orienter les choix pédagogiques qui guideront son développement. Nous examinerons également comment ces choix pédagogiques sont interreliés entre eux.

Certains programmes (programmes offerts à distance, programmes d'études supérieures de type recherche, programmes développés selon une approche par compétences novatrice, celle des parcours de professionnalisation) ont des caractéristiques qui peuvent également influencer les choix pédagogiques. Nous verrons comment le gabarit proposé intègre ces spécificités et permet d'en tenir compte pour renforcer la cohérence d'un programme.

Finalement, nous illustrerons comment l'utilisation du gabarit peut contribuer au maintien de la cohérence tout au long du cycle de vie d'un programme. Nous présenterons les différentes étapes de ce cycle (développement, mise en oeuvre, implantation mature, évaluation continue et évaluation périodique) et verrons comment les diverses informations issues du gabarit peuvent contribuer, d'une étape à l'autre, à maintenir cette cohérence.

*Intervenant

Co-élaboration d'une démarche qualité par tous les acteurs du service de formation continue de l'Université du Littoral Côte d'Opale, l'exemple du processus de Validation des Acquis de l'Expérience

Christine Kleszewski*^{†1} and Corinne Kolinsky*^{‡2}

¹CUEEP Littoral, ULCO (Université du Littoral Côte d'Opale) – Université du Littoral Côte d'Opale – Rue Ferdinand Buisson BP 653 62228 CALAIS CEDEX, France

²Unité de Dynamique et Structure des Matériaux Moléculaires (UDSMM) – Université du Littoral Côte d'Opale – Maison de La Recherche en Environnement Industriel 145 avenue Maurice Schuman 59140 Dunkerque, France

Résumé

La qualité pédagogique et l'évaluation des formations sont un des piliers des dernières lois françaises relatives à l'Enseignement Supérieur et la Recherche. Les services de formation continue, acteurs de la formation tout au long de la vie, ne sont pas en reste. En témoigne le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. Les critères posés par ce texte " ont tous pour vocation [...] d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi [...] " (*DGEFP*). L'enseignement supérieur est passé d'une obligation de moyens à une obligation de résultats et les services de formation continue sont de vrais laboratoires d'expérimentation dans la mise en place d'une démarche qualité.

Mais comment vivre la mise en place d'une démarche qualité qui permette de concilier évaluation externe par les commanditaires de formation et dynamique interne du service et des acteurs qui le compose ?

Pendant cet atelier, les participants identifieront les freins à la mise en œuvre d'une démarche qualité et les leviers de changement permettant de faire de la qualité un vrai projet de service. Dans un second temps, à partir d'une présentation de la loi du 5 mars 2014 sur la réforme de la formation professionnelle en France et du référentiel du Certificat de Services " Formation Continue Universitaire ", l'atelier permettra aux participants d'identifier les différentes étapes d'une démarche qualité et de mettre en place quelques outils tels que la cartographie des activités du service, les processus et logigrammes, les indicateurs.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: christinekleszewski@gmail.com

[‡]Auteur correspondant: corinne.kolinsky@univ-littoral.fr

Un exemple de démarche concrète pour faire évoluer un dispositif de formation

Alexia Stumpf*¹, Paul-André Garessus*¹, and Jean-Steve Meia*^{†1}

¹Haute Ecole Pédagogique BEJUNE (HEP-BEJUNE) – Suisse

Résumé

Lors de cet atelier, les participants auront l'occasion de prendre connaissance d'une démarche concrète d'amélioration de la qualité de la formation menée dans le cadre de la formation des enseignants des degrés secondaires à la Haute école pédagogique BEJUNE. Cette démarche a été initiée en s'appuyant sur les données recueillies au moyen de divers outils d'évaluation complémentaires, conformément à ce que préconisent Bernard (2011), Broyon et al. (2013) et Endrizzi (2014). Elle a impliqué les différents acteurs de la formation dans un processus participatif selon les recommandations de Paquay (2007), Gillet & Gilibert (2009), Bernard (2011), et Endrizzi (2014).

Si l'on se réfère aux quatre phases usuelles du cycle qualité, l'atelier se focalisera sur les phases d'amélioration et de planification et comptera trois moments distincts.

Dans un premier temps (environ 40 minutes), les participants pourront découvrir et questionner les éléments suivants :

1. Outils d'évaluation à la base de la démarche d'amélioration
2. Déroulé de la démarche et feuille de route remise aux groupes de travail
3. Outils mis en œuvre par les groupes de travail
4. Processus de décision
5. Phase de planification (éléments, difficultés, ..)

Dans un deuxième temps (environ 30 minutes), les participants seront invités à porter un regard critique et à échanger sur la démarche à partir des deux interrogations suivantes :

- Quels en sont les points forts, les points faibles?
 - Dès lors que la démarche présentée ne s'inscrit pas dans un système qualité formalisé, s'agit-il tout de même d'une démarche qualité? Si oui, en quoi? Si non, que lui manque-t-il?
- Une synthèse par mots-clés sera réalisée au fil des échanges conduits par un duo d'animateurs. Finalement, les participants seront invités à rédiger personnellement sur deux cartons, d'une part un élément utile à leur pratique issu de l'atelier, et d'autre part une proposition à l'attention des animateurs de l'atelier.

*Intervenant

†Auteur correspondant: jean-steve.meia@hep-bejune.ch

Un nouveau procédurier comme outil d'accompagnement des comités d'autoévaluation à l'Université de Montréal

Stéphanie Tremblay¹ and Anne-Mireille Bernier^{*†1}

¹Université de Montréal (UdeM) – Université de Montréal C.P. 6128, succursale Centre-ville Montréal
(Québec) CANADA H3C 3J7, Canada

Résumé

L'évaluation périodique des programmes d'études au Québec est guidée par une politique cadre (CREPUQ, 2000) qui reconnaît la pleine responsabilité des établissements universitaires dans le domaine de l'évaluation des activités d'enseignement tout en présentant des normes et des conditions minimales auxquels doivent satisfaire les processus d'évaluation. La démarche d'évaluation inclut notamment une " autoévaluation ", menée en collégialité par les professeurs et les étudiants, ainsi que l'avis d'évaluateurs externes. À l'Université de Montréal, les comités d'autoévaluation, qui pilotent l'analyse des programmes d'études, forment la pierre angulaire de l'évaluation périodique des programmes. Or, pour plusieurs présidents de comités, il s'agit d'une première expérience de coordination en la matière. Il importe donc de fournir, tant au président qu'à son comité, tous les outils nécessaires afin d'assumer ce travail de façon structurée et organisée, mais en même temps, en toute autonomie. C'est à ce double objectif que le nouveau procédurier vise à répondre en présentant un " concentré " de la démarche évaluative, décomposée en différentes étapes, et un modèle possible de répartition des tâches entre les membres. À ce jour, cet outil a reçu un accueil très positif de la part des présidents de comités, en ce qu'il favorise à la fois leur leadership et leur responsabilité au regard de l'analyse du programme, tout en les aiguillant dans la conduite de leurs travaux.

*Intervenant

†Auteur correspondant: anne-mireille.bernier@umontreal.ca

Des outils pour soutenir et gérer efficacement la démarche d'évaluation périodique des programmes de formation

Damien De Halleux^{*†1} and Hélène Johnson^{*1}

¹Universit   Laval [Québec] – 2320, rue des Bibliothèques, Québec G1V 0A6, Canada

Résumé

L'Université Laval (Québec, Canada)   value la pertinence et la qualité de ses programmes d'études depuis plus de 20 ans, mais ce n'est qu'en 2015 que l'établissement a consolidé ses pratiques en matière d'assurance qualité, notamment en adoptant une politique institutionnelle d'évaluation périodique des programmes. Afin d'aider les principaux acteurs de la formation universitaire (enseignants, directeurs de programme, directions de faculté)    atteindre les objectifs d'excellence, l'"  quipe qualité" du Vice-rectorat aux études et aux activités internationales, en collaboration avec les membres du *Comité institutionnel d'évaluation des programmes* (CIEP), a mis à jour un ensemble d'outils encadrant la mise en œuvre de cette politique. Ces outils soutiennent les différentes personnes concernées à chacune des huit étapes de l'évaluation périodique des programmes : 1-Planification de l'évaluation, 2-Constitution du dossier d'autoévaluation, 3-Visite et rapport des experts externes, 4- Production d'un rapport synthèse, 5-élaboration et validation du plan d'action du doyen, 6-Dépôt au Conseil universitaire du rapport synthèse et plan d'action du doyen, 7- Diffusion publique du résultat de l'évaluation et du plan d'action du doyen, 8- Mise en œuvre et suivi du plan d'action du doyen. Afin de soutenir les acteurs clés à chacune des étapes de la démarche d'évaluation, des outils ont été développés pour répondre aux attentes formulées par ces derniers au fil des ans. La communication décrit ces différents outils, de même que le tableau de bord permettant de gérer l'ensemble des projets d'évaluation. Les auteurs mettent en évidence les facteurs favorisant le développement institutionnel d'une culture de la qualité, entre autres le CIEP, qui est perçu par la communauté lavalloise comme un partenaire précieux. La diffusion de l'information sur la démarche d'évaluation et sur ses résultats contribue au maintien de la renommée de l'université en matière de promotion de la qualité de ses programmes.

*Intervenant

†Auteur correspondant: damien.de.halleux@fsaa.ulaval.ca

Conceptualiser et évaluer la qualité d'un programme d'étude universitaire à travers un processus collaboratif d'analyse curriculaire

Geneviève Gauthier^{*†1} and Patrick Milot^{*‡1}

¹Université d'Ottawa – Canada

Résumé

Le concept de qualité en évaluation de programmes et en assurance qualité (AQ) peut être ambiguë: tous s'entendent sur la centralité de la qualité de l'apprentissage et de l'expérience étudiante mais la compréhension de ces concepts et de leurs composantes varie beaucoup (Barnett 1992, Harvey & Knight 1996). Selon la perspective étudiante, l'une des composantes clés supportant un apprentissage de qualité dans un programme d'étude est la qualité de l'enseignement (Cheng, 2014). Un enseignement de qualité est presque tout aussi complexe à définir et opérationnaliser (Ramsden, 1991). Toutefois, considérant que le processus d'AQ vise entre autres à améliorer une situation et non pas uniquement la documenter (Kleijnen et al., 2015), il est important d'impliquer les professeurs, acteurs clés de ces processus. La confiance, la compréhension et l'engagement des professeurs dans les processus d'AQ sont des éléments clés de réussite (Rosa et al., 2012). Le centre de pédagogie universitaire de l'Université d'Ottawa soutient l'évaluation cyclique des quelque 400 programmes d'études soumis à l'AQ. Nous offrons un processus d'analyse curriculaire basé sur l'analyse de l'opérationnalisation des résultats d'apprentissage de programme (RAP) visant à favoriser le développement d'une culture d'amélioration continue de programmes. D'abord, le développement ou le raffinement des RAP est soumis à l'ensemble des partenaires pour amendements et approbation avant de servir d'ancrage pour l'analyse curriculaire. Les outils informatiques développés pour l'analyse curriculaire visent à minimiser le nombre de rencontres en présentiel et à optimiser la participation de différents partenaires. Généralement, chaque instructeur précise quels RAP sont couverts pour chacun de ses cours, s'ils sont enseignés, mis en pratique et ou évalués et s'ils sont couverts à un niveau d'introduction, de renforcement ou avancé. L'ensemble des informations est ensuite colligé pour schématiser le programme d'études au niveau de sa cohérence et permettre une réflexion collective sur le niveau d'atteinte des RAP.

*Intervenant

†Auteur correspondant: gen.gauthier@uOttawa.ca

‡Auteur correspondant: Pmilot@uottawa.ca

Retour d'expérience sur le bilan d'un premier cycle d'évaluation périodique des programmes d'études à l'Université de Montréal

Claude Mailhot^{*†1} and Anne-Mireille Bernier^{*‡1}

¹Université de Montréal (UdeM) – Université de Montréal C.P. 6128, succursale Centre-ville Montréal (Québec) CANADA H3C 3J7, Canada

Résumé

Cette présentation propose un retour sur l'expérience inédite à l'Université de Montréal d'un groupe de réflexion mis sur pied en 2015-2016 en vue d'analyser les orientations, la nature et les retombées des pratiques actuelles en matière d'évaluation périodique des programmes et de guider la préparation d'un prochain cycle d'évaluation. Afin d'approfondir son analyse, le Groupe a procédé à une série de consultations auprès de divers acteurs universitaires (facultés, services, direction, autres établissements) et recueilli différents points de vue sur tous les aspects de la démarche d'évaluation, normatifs et opérationnels, incluant la vision de la qualité et son déploiement dans les comités d'autoévaluation. Tous les "outils" ont ainsi été placés sous la loupe du Groupe, dont l'encadrement du fonctionnement des comités d'autoévaluation, la nature des critères d'évaluation, les balises de rédaction du rapport d'autoévaluation et l'utilisation des données en appui à l'autoévaluation. Nous dresserons un portrait global de l'expérience vécue, de la méthodologie adoptée et des effets réels et anticipés de la démarche.

*Intervenant

†Auteur correspondant: claudio.mailhot@umontreal.ca

‡Auteur correspondant: anne-mireille.bernier@umontreal.ca

La notion de focus: la vision complémentaire d'une agence qualité pour aider les institutions à s'appropriier un nouveau critère

Anne-Marie Jolly*^{1,2} and Julie Nolland³

¹Polytech Orléans – Polytech Orléans – 8 rue Leonard de Vinci 45072 Orléans Cedex2, France

²Commission des Titres d'Ingénieur – Agence Indépendante – 27 rue Duret , 75 Paris, France

³Commission des Titres d'Ingénieurs (CTI) – Agence Indépendante – 27 rue Duret, 75 Paris, France

Résumé

Les critères d'évaluation de la CTI pour ses écoles d'ingénieur évoluent régulièrement comme préconisé par ENQA et en lien avec les parties prenantes. Cependant pour des critères qui peuvent sembler hors du champs d'investigation habituel, il n'est pas simple de mettre en place cette évaluation, pas seulement pour les écoles mais aussi pour les experts. Afin de résoudre cette difficulté, la CTI a décidé de mettre en place des focus. Il s'agit de questions sur un thème donné que l'agence demande aux écoles évaluées de remplir une seule fois lors du processus d'habilitation. Pour cette année, c'est plus particulièrement l'implication sociétale des écoles qui sera testée au travers de trois focus différents: développement durable, santé sécurité au travail et innovation. Afin de ne pas surcharger les écoles lors de la rédaction de leur dossier d'autoévaluation, chaque école habilitée dans l'année sera soumise à l'un de ces 3 focus.

Une fois les dossiers de écoles déposés, chacun des focus sera analysé par un expert du domaine et un travail de synthèse réalisé. Ce travail sera ensuite diffusé à tous. La communication présentera les différents focus et leur perception par les écoles. Nos premières interventions ont montré que lorsque les experts s'intéressent réellement à l'un de ces sujets, l'école trouve rapidement des solutions, néanmoins la CTI ne dispose pas forcément d'experts sensibilisés à la question et la mise en place pour cette année de la démarche focus apportera un éclairage spécifique sur ces questions. Nous pensons que cet éclairage apportera une évolution décisive dans la prise en compte d'autres critères.

Pour les années ultérieures d'autres focus seront réalisés si cette démarche atteint ses objectifs.

*Intervenant

Améliorer la gouvernance des universités de la région Europe centrale et orientale: le cas du projet UniQua de l'AUF

Maksym Kolisnyk^{*1}, Dominique Thewissen^{†2}, Lucian Mandache^{‡3}, Gabriela Iacobescu^{§3}, and Gulnar Askarova^{¶4}

¹Université nationale d'économie de Kharkiv Simon Kuznets (UNEKh Simon Kuznets) – 9a, Nauki ave, 61166 Kharkiv, Ukraine, Ukraine

²Université de Liège (ULg) – Place du 20-Août, 7 4000 Liège, Belgique, Belgique

³Université de Craiova (UC) – St. A. I. Cuza No.13, Craiova, România, Roumanie

⁴Université Kazakhe des Relations Internationales et des Langues du Monde Ablai Khan (ablaikhan) – 200, rue Muratbaeva, Almati, Kazakhstan, Kazakhstan

Résumé

Le projet "Accompagnement des universités dans leurs démarches internes d'assurance qualité (UniQua)" s'inscrit dans l'axe 3 de la programmation quadriennale de l'Agence universitaire de la francophonie (AUF). La communication a pour objectif de partager les acquis du projet UniQua de l'AUF 2013-2015 qui a réuni 7 universités provenant de 5 pays de la région (Géorgie, Kazakhstan, Moldavie, Roumanie, Ukraine) et un pays partenaire (Belgique). Aux yeux des participants du projet, une culture qualité interne, portée par un outil d'assurance qualité flexible et respectueux de la diversité culturelle, défini et géré par l'institution elle-même, peut appuyer et rendre plus efficace la gouvernance de l'établissement. Le projet a visé le passage d'une logique de compétition à une logique de coopération et ouvre de nouvelles perspectives en matière de pratiques d'accompagnement et de soutien mutuel des établissements de la région. Le projet a conduit à l'élaboration de procédures d'évaluation spécifiques destinées aux universités partenaires pour apporter une aide aux directions universitaires, adaptées aux besoins, dans l'élaboration de plan stratégique d'établissement visant l'assurance-qualité.

*Intervenant

†Auteur correspondant: dominique.thewissen@ulg.ac.be

‡Auteur correspondant: lmandache@elth.ucv.ro

§Auteur correspondant: gabrielaiacobescu@yahoo.com

¶Auteur correspondant: nur_ask@mail.ru

Une démarche innovante au service des formations doctorales en Asie-Pacifique

Thi Thuy Nga Nguyen*¹

¹Agence universitaire de la Francophonie (AUF) – Bureau Asie-Pacifique 21, Le Thanh Tong, Hanoi, Vietnam, Viêt Nam

Résumé

La guide pratique prend en charge la phase de réalisation d'un auto-diagnostic sur la qualité des activités développées au service d'une offre de formation doctorale.

Il est destinée à l'ensemble des acteurs concernés au sein de l'institution et de ses structures qui participent à la définition et au pilotage de la démarche-qualité dans le cadre des projets inter-universitaires de formation de niveau doctoral. Dans le cadre de ce guide, l'auto-diagnostic se structure sur plusieurs niveaux : axe – composante - questions principales .

La démarche-qualité porte sur les résultats ciblés et mesurables que produit la mise en place de telles ou telles activités dans le cadre d'un pilotage stratégique pensé à travers une chaîne de résultats.

Chaque axe prend en considération 3 composantes, pensées comme ses éléments constitutifs, qui structurent sa mise en œuvre. Chaque composante est analysée à travers trois questions d'illustration ouvertes qui exigent des réponses détaillées. Chaque réponse à une question d'illustration ouverte fait l'objet d'une analyse dont le résultat est notifié de 1 (très faible) à 5 (très fort).

Chaque institution et programme de formation doctorale ayant leurs particularités propres, une sélection préalable de ces questions ouvertes doit être réalisée par l'équipe en charge de la mise en place de la démarche-qualité. De même, d'autres questions peuvent compléter l'analyse en vue de l'élaboration d'un rapport de restitution.

En fonction des résultats de ces analyses par indicateur de qualité, un plan d'action doit comprendre les recommandations jugées prioritaires par l'institution et la structure porteuse du programme (ou projet) de formation : renforcement des acquis, mais aussi mesures et actions envisagées pour surmonter les difficultés dans le cadre du pilotage du programme (projet) de formation centré sur les résultats

*Intervenant

La démarche qualité dans l'enseignement supérieur et la recherche scientifique

Rabia Khelif*^{1,2,3}

¹Université Badji Mokhtar – Algérie

²LMI – Algérie

³Commission d'Implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (CIAQES) –
MESRS, Algérie

Résumé

Ce travail vise à contribuer au progrès et à l'amélioration continue des pratiques scientifiques par le développement de démarches qualité dans le domaine de l'enseignement et la recherche scientifique. Nous proposons une approche méthodologique que les acteurs de l'enseignement pourront adapter à leur propre contexte. Résolument pédagogique, il permet à tous les acteurs de clarifier les enjeux et les approches possibles de la qualité au supérieur. Les recommandations présentées représentent une position consensuelle sur le développement des démarches qualité dans l'enseignement à mettre en œuvre concrètement sur le terrain. Le travail comprend trois parties principales présentant le diagnostic de la situation actuelle (cas de l'Algérie), le "pourquoi" et le "comment" des démarches qualité en enseignement. La partie " *diagnostic* " présente un état des lieux en prenant le cas de groupes du Système LMD dans trois universités. La partie " *pourquoi* " présente les enjeux généraux de la qualité dans l'enseignement. La partie " *comment* " propose de construire un cadre de cohérence permettant à chaque acteur de l'enseignement de réfléchir sur ses "manières de faire professionnelles" et de choisir lui-même les dispositifs appropriés pour les améliorer. Des principes (pragmatisme, pédagogie et intégration) fondant l'approche qualité sont discutés. Pour les entités de recherche, il s'agit de développer trois principaux processus à savoir : (1) Définition de l'objectif initial, (2) Réalisation de la recherche et (3) Valorisation des résultats. L'approche proposée consiste donc à "co-produire" la qualité, les savoirs et savoir-faire associés, par l'ensemble des parties prenantes dans le cadre d'un processus d'amélioration progressif et continu.

*Intervenant

Jalons pour le lancement d'un processus d'assurance qualité à l'Université Saint-Joseph de Beyrouth

Nada Moghaizel-Nasr^{*1}, Rima Mawad^{*†1}, and Ursula El Hage^{*‡1}

¹Université Saint Joseph de Beyrouth (USJ) – Rectorat de l'USJ Rue de Damas, BP 17-5208 - Mar Mikhaël Beyrouth - 1104 2020 Liban - See more at: <http://www.usj.edu.lb/>, Liban

Résumé

La communication s'inscrit dans l'Axe 2. Elle présente la démarche mise en œuvre à l'Université Saint-Joseph de Beyrouth, pour y déclencher un processus d'assurance qualité. Elle traite des points suivants:

- **Chantier pédagogique préparatoire au processus.** Un exemple concret illustrera la stratégie et les outils adoptés pour développer la culture des *résultats d'apprentissage* auprès des enseignants. Cette culture traduit les standards de qualité dans le domaine académique des ESG. Elle favorise la pertinence et la cohérence d'un programme. La formation des enseignants a porté sur l'explicitation des résultats d'apprentissage attendus d'une matière jusqu'à l'évaluation des acquis des étudiants, en passant par les méthodes d'enseignement.
- **Lancement institutionnel du processus d'assurance qualité.** Cette étape semble souvent problématique pour les institutions qui souhaitent mettre en œuvre un processus d'assurance qualité. Cette partie traitera de la conception d'une feuille de route triennale jusqu'à la mise en place d'un dispositif opérationnel.
- **Démarches et outils techniques de mise en œuvre :** Dans cette partie sera présenté l'aspect technique de l'implémentation : rédaction d'un référentiel qualité; transformation du référentiel en questionnaires (questions fermées et ouvertes adressées aux institutions et à l'organisation centrale) ; conception d'un processus de collecte de données ; conception d'un outil numérique pérenne pour le recueil et le traitement de données ; lancement de l'autoévaluation et accompagnement des institutions.
- **Communication et mobilisation de la communauté universitaire.** Vu que seule une approche participative permet au processus d'être un levier d'amélioration pour l'institution, les démarches de mobilisation seront présentées, plus spécifiquement les rencontres organisées en atelier de travail pour les enseignants.
- **Quelques apprentissages** tirés de cette expérience seront enfin partagés.

*Intervenant

†Auteur correspondant: rima.moawad@usj.edu.lb

‡Auteur correspondant: ursula.hage@usj.edu.lb

Instauration d'une démarche Qualité ISO 9001 en Institut de Formation en Soins Infirmiers

Jean-Denis Aubry*¹

¹IFSI CH Blois (IFSI-IFAS BLOIS) – ARS CENTRE, Université François Rabelais - Tours – IFSI-IFAS
du Centre Hospitalier de Blois Mail Pierre Charlot - BP 16 41016 Cedex, France

Résumé

L'instauration d'une démarche Qualité ISO 9001 a pour objectif essentiel d'aider à la quête d'amélioration des services rendus aux apprenants. Dans un souci permanent de maintenir un niveau d'apprentissage qualitatif, les organismes de formation tendent de parfaire leur paradigme de pédagogie différenciée et professionnalisante autour de l'accompagnement des projets individuels des apprenants.

Les collaborateurs, pluridisciplinaires au sein de l'Institut de Formation (formateurs, ingénieur TICE, documentaliste...), sont les pierres angulaires de la mise en œuvre de la démarche Qualité. L'IFSI et les apprenants sont ensemble les acteurs centraux du process de certification. L'interdépendance qui lie formateurs et formés révèle les nécessaires coopérations qui s'opèrent dans la prestation de formation délivrée. Avoir le souci de la satisfaction des apprenants et parties intéressées consiste à tendre vers une qualité de service en formation qui permet de répondre à leurs attentes.

En ce sens des actions et temps dédiés sont mis en place pour favoriser et asseoir cette volonté :

- questionnaires de satisfaction, participation aux Conseils Pédagogique et technique, Conseil de Vie Etudiante, rencontres entre Direction et délégués de promotion...
- rencontres avec les acteurs de formation : tuteurs intervenant dans la formation clinique, intervenants externes, suivis pédagogiques individualisés, regroupements durant les stages, remédiation et coaching...

Cette démarche qualité vient apporter un soutien facilitateur de la progression dans les organisations, étant à la fois levier de changement et outil de management du projet pédagogique. Au regard des attendus du référentiel ISO 9001, cette disposition permet l'évaluation systématique de la part des étudiants et formateurs, avec la volonté de co-construire l'amélioration continue de la formation délivrée. A l'ère des mutations sociétales et de l'attente de qualité de la part du " client " au bénéfice d'un service de formation, les organismes doivent tendre vers l'efficacité de leurs ingénieries et organisations.

*Intervenant

Les démarches et outils d'introduction de l'assurance qualité à l'Université Virtuelle de Tunis

Béchir Allouch*¹

¹Université Virtuelle de Tunis (UVT) – 13 Rue Ibn Nadim, 1073 Montplaisir, Tunis, Tunisie

Résumé

L'Université Virtuelle de Tunis (UVT) a été créée en 2002 dans le cadre d'une stratégie visant, entre autres objectifs, à rénover les méthodes pédagogiques et les pratiques des enseignants universitaires en Tunisie par l'usage des TIC. L'UVT est une université innovante de référence en Tunisie y compris dans les démarches relatives à l'évaluation, à l'assurance qualité, au renforcement de l'autonomie et à la planification stratégique.

Cette communication a pour objectif de présenter les démarches adoptées à l'UVT en vue du développement de la culture de la qualité et l'instauration d'un système d'assurance qualité. L'accent sera mis sur l'aspect pédagogique caractérisant l'approche et les outils adoptés dans le projet de l'UVT : l'absence d'une culture de la qualité au niveau du personnel (y compris les responsables) de l'université et la faible motivation pour l'engagement spontané dans des démarches perçues comme contraignantes, comme la démarche qualité, sont contournées par une approche basée sur l'implication progressive du personnel dans plusieurs projets ciblés (premières évaluations interne et externe de l'université ; instauration d'un système de management de la qualité dans un master ; objectif d'accréditation internationale) et l'exploitation progressive de divers outils appuyant la démarche qualité (établissement d'un premier référentiel d'évaluation institutionnelle de l'UVT, adoption du référentiel ISO 9001:2015 dans un projet mené par les étudiants pour engager le personnel dans l'amélioration du management d'un master,...).

L'introduction du changement au niveau du personnel de l'université, l'appropriation de la démarche et des outils adoptés dans le cadre des projets pilotes mis en place et le respect du rythme d'apprentissage sont privilégiés dans cette première étape par l'UVT au détriment de la rapidité de l'instauration du système d'assurance qualité ou du recours à des experts externes à l'université.

*Intervenant

De l'usage des outils d'analyse de risques comme outil de diagnostic et d'aide à la décision pour les managers

Thierry Bontems*^{†1} and Sabine Goulin*^{‡2}

¹Politiques publiques, ACTion politique, TErritoires (PACTE) – CNRS : UMR5194, Institut d'Études Politiques de Grenoble, Université Grenoble Alpes – IEP - BP 48 38040 Grenoble cedex 9, France

²Délégation à l'Aide au Pilotage Et à la Qualité (DAPEQ) – Université de Lorraine – 34 Cours Léopold - 54000 NANCY, France

Résumé

Souvent complexe et chronophage, les méthodes d'analyse de risques ne sont utilisés que par des experts du domaine ou sous utilisés. La norme ISO31000 propose une méthodologie simple et efficace pour appréhender l'analyse de risque dans sa globalité. Nous vous proposons de découvrir cette méthode et de la mettre en œuvre sur un cas simple afin d'en comprendre la philosophie et les usages que l'on peut en faire.

OBJECTIFS

Comprendre les spécificités du management des risques et leur mise en œuvre dans un organisme de recherche et/ou d'enseignement supérieur.

- Être capable d'utiliser des outils simple et efficace pour mener une analyse de risque
- Aborder le vocabulaire et les concepts fondamentaux autour de la notion de risque
 - o Analyse de risque
 - o Estimation du risque
 - o Evaluation du risque
 - o Appréciation du risque
- Appréhender les principales notions de l'ISO 31000
- Utiliser l'analyse de risque comme outil d'aide à la décision

PARTICIPANTS

Toute personne de la recherche et de l'enseignement supérieur souhaitant apprendre et mettre en œuvre les principes et les enjeux du management du risque.

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cet atelier.

METHODE PEDAGOGIQUE

Introduction au concept d'analyse des risques

Description de la méthodologie proposée

Mise en pratique sur un cas simple pour assimiler la méthodologie.

La volonté sera mise sur le fait qu'à l'issue de l'atelier les participants doivent être capables de pouvoir mettre en œuvre la méthode proposée

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: thierry.bontems@umrpacte.fr

[‡]Auteur correspondant: sabine.goulin@univ-lorraine.fr

Rédiger un syllabus de cours et l'adapter aux participants et aux enseignants

Gaëlle Dessard-Choupay^{*1}, Catherine Huneault^{†2}, Philippe Haerberli^{*‡2}, David Bandon^{§3}, and Pierre Chopard^{¶1}

¹Service Qualité des soins (Hôpitaux universitaires de Genève) – Chemin Thury 3 1206 Genève, Suisse

²Université de Genève (Pôle de soutien à l'enseignement et à l'apprentissage) – Suisse

³Direction des systèmes d'information (Hôpitaux universitaires de Genève) – Suisse

Résumé

Un plan de cours, ou syllabus, est plus qu'un planning horaire avec le nom des intervenants. C'est un outil de communication essentiel pour les apprenants et les enseignants. Construit selon un fil rouge, qui traduit les intentions pédagogiques en activités pédagogiques, il apporte une cohérence et donne du sens au cours.

Dans le programme de formation continue universitaire Qualité et sécurité des soins des universités de Genève et Lausanne, un module de gestion de projet a été transformé en classe inversée. La première étape a été de construire le syllabus en mettant en application les enseignements d'une formation dispensée par les conseillers pédagogiques du pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage de l'Université de Genève ainsi qu'un document émis par le Centre d'études et de formation en enseignement supérieur de l'Université de Montréal.

L'atelier propose de présenter la démarche utilisée et de placer les participants en situation de construire un syllabus.

Les objectifs principaux pour les participants à l'atelier sont de :

- Comprendre la valeur ajoutée d'un syllabus élaboré selon des bonnes pratiques
- Structurer sa pensée par rapport à son propre enseignement
- Tester les outils proposés
- S'approprier une méthodologie reproductible
- Renforcer la cohérence pédagogique de son enseignement

L'atelier serait organisé en quatre phases :

Convaincre de la finalité d'un syllabus de cours : envoi en amont, d'un simple planning puis d'un syllabus de l'atelier aux personnes inscrites sollicitation des participants via un outil padlet débiter l'atelier par un tour de table

*Intervenant

†Auteur correspondant: catherine.huneault@hcuge.ch

‡Auteur correspondant: philippe.haerberli@unige.ch

§Auteur correspondant: david.bandon@hcuge.ch

¶Auteur correspondant: pierre.chopard@unige.ch

- Identifier les objectifs d'apprentissage, les contenus à traiter et proposer des modalités pédagogiques en les liant au moyen d'une carte conceptuelle avec une activité " think-pare-share "
- Esquisser un syllabus de son cours à partir d'un document structuré
- Faire une synthèse de l'atelier : par un tour de table en fixant les notions via un diaporama.

Proposition d'une approche Qualité de la didactique des sciences et techniques dans les établissements de l'enseignement supérieur au Maroc

Zinab Aalaoui*†¹

¹Equipe de Recherche appliquée sur les Polymères – Ecole Nationale Supérieure d'Electricité et de Mécanique- Casablanca, Maroc

Résumé

Actuellement, les établissements de l'enseignement supérieur doivent produire des compétences dotées de qualifications nouvelles qui permettront aux jeunes diplômés d'accéder à un monde de plus en plus complexe. La mondialisation, l'objectif de la massification et la diversification peuvent être des incubateurs vers la baisse de la qualité de la formation. Dans une démarche d'amélioration continue, l'enseignement des sciences et techniques devra conquérir ces différentes variables contextuelles.

Cependant, le modèle pédagogique traditionnel séparant les fonctions des deux principaux acteurs de la classe, enseignant, élément émetteur d'informations et étudiant récepteur passif, ne satisfait plus, désormais, les exigences de la voie de développement.

Ceci conduit inévitablement à repenser l'école en profondeur et à mettre en place d'autres approches pédagogiques orientées vers le savoir-faire plutôt que vers l'accumulation du savoir.

Etant donné la complexité d'analyser et d'uniformiser les pratiques enseignantes ainsi que du rôle stratégique du professeur pour le pilotage du processus d'apprentissage, nous avons adopté une méthodologie normative basée sur le concept de l'approche processus dont l'application servira à l'orientation de la formation en sciences et techniques vers l'acquisition des compétences transverses qui permettront à l'apprenant de mieux s'adapter aux besoins du marché de l'emploi.

Toutefois, nous allons adopter une démarche technique basée sur l'exploitation des outils qualité pour concevoir, dans l'objectif visé plus haut, un modèle innovant, performant et efficace.

Nous nous proposons dans notre étude d'identifier dans quelle mesure les principes qualité de l'amélioration continue constituent-ils des éléments mobilisateurs du processus de la formation en sciences et techniques.

*Intervenant

†Auteur correspondant: zinab.aalaoui@gmail.com

Contexte institutionnel et qualité de l'évaluation de l'enseignement par les étudiants

Maria Beatriz Bettencourt*¹ and Maria De Lourdes Sá Earp*^{†1}

¹Fundação Cesgranrio – Brésil

Résumé

La communication prend pour point de départ une recherche concernant le partage des responsabilités dans les processus d'évaluation de qualité dans dix établissements d'enseignement supérieur (EES) de l'Etat du Rio de Janeiro, ayant pour but de comprendre les différentes formes d'appropriation locale de ces processus et leurs effets sur les pratiques et la culture d'auto-régulation des institutions. Le choix des sites a obéi au critère de réunir un ensemble équilibré et diversifié d' EES, sans prétendre à l'échantillonnage représentatif. L'instrument privilégié a été l'interview aux étudiants sur les outils de recueil de données et la démarche participative adoptée par l'institution. En analysant les différentes modalités de partage entre étudiants et enseignants (Younès, 2015) dans le processus d'Evaluation de l'Enseignement (EE), l'étude a constaté l'absence de deux très importants moments de partage: celui du partage en amont, concernant la construction des critères de qualité de l'enseignement; et, aussi, celui du partage en aval des points de vue entre étudiants et enseignants. Par contre, nous avons repéré, dans une université, un partage de la responsabilité dans tout le processus avec les étudiants d'une discipline de méthodologie de recherche qui assurent la planification de l'application des questionnaires, le traitement des données et même les rapports relatifs à chaque discipline; par contre, ils ne participent pas à la définition des critères de qualité. Dans plusieurs cas, la participation des étudiants n'est pas activement recherchée, ni prise en compte. Les conclusions concernent les relations entre les contextes institutionnels et certains résultats de l'EE qui peut être mieux utilisée dans l'amélioration de l'enseignement. Les discours des étudiants pointent des chemins pour mettre en marche un réel changement.

*Intervenant

†Auteur correspondant: malusaearp@gmail.com

De l'usage des outils d'analyse de risques comme outil de diagnostic et d'aide à la décision

Thierry Bontems*^{†1} and Sabine Goulin*^{‡2}

¹Politiques publiques, ACTion politique, TERRitoires (PACTE) – CNRS : UMR5194, Institut d'Études Politiques de Grenoble, Université Grenoble Alpes – IEP - BP 48 38040 Grenoble cedex 9, France

²Délégation à l'Aide au Pilotage Et à la Qualité (DAPEQ) – Université de Lorraine – 34 Cours Léopold - 54000 NANCY, France

Résumé

Souvent complexe et chronophage, les méthodes d'analyse de risques ne sont utilisés que par des experts du domaine ou sous utilisés. La norme ISO31000 proposé une méthodologie simple et efficace pour appréhender l'analyse de risque dans sa globalité. Nous vous proposons de découvrir cette méthode et de la mettre en œuvre sur un cas simple afin d'en comprendre la philosophie et les usages que l'on peut en faire.

OBJECTIFS DU POSTER

Illustrer de manière simple les fondamentaux du processus de gestion des risques selon l'ISO 31000 ainsi que la méthodologie que nous vous proposons de décliner en atelier autour " de l'usage des outils d'analyse de risques comme outil de diagnostic et d'aide à la décision pour les managers " et le retour d'expérience que je propose de vous présenter en plénière " L'analyse des risques comme outil d'amélioration de la qualité des montages de projets scientifiques et outil d'assurance pour les parties prenantes "

Ces trois présentations s'articulant autour de cette thématique du risque comme clef d'entrée dans la qualité et l'amélioration continue

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: thierry.bontems@umrpacte.fr

[‡]Auteur correspondant: sabine.goulin@univ-lorraine.fr

Présentation du CDPU Centre de Didactique et Pédagogie Universitaire

Aida Haouala*¹

¹Responsable Qualité à l'Institut Supérieur de l'Education et de la Formation Continue (ISEFC) – Tunisie

Résumé

Dans le but d'échanger et de partager les pratiques autour de la qualité dans les institutions d'enseignement supérieur, on se propose, à travers ce poster de publier l'expérience et le témoignage de l'Institut Supérieur de l'Education et de Formation Continue (Tunisie), dans la certification ISO 29990, du Centre de Didactique et Pédagogie Universitaires (CDPU) qui a pour mission d'améliorer les compétences pédagogiques et didactiques des enseignants universitaires, de développer les recherches en matière de didactique et de pédagogie universitaires et de participer à l'effort national en matière de réforme de l'enseignement supérieur. La politique du CDPU repose sur l'application et l'amélioration continue d'un Système de Management de la Qualité conformément au référentiel international ISO 29990 (2010).

Suivant le modèle fourni par la norme internationale relative aux exigences de base pour fournisseur de Service d'Apprentissage (FSA), le CDPU a su :

Déterminer les besoins et objectifs d'apprentissage des universitaires nouvellement recrutés en matière de pédagogie et de didactique;

Adapter le contenu et le processus d'apprentissage aux besoins prédéfinis;

Concevoir et communiquer l'étendu et le résultat du service de l'apprentissage aux parties prenantes;

S'assurer de la compréhension, la disponibilité et l'accessibilité des ressources d'apprentissage;

Evaluer le transfert d'apprentissage.

Pour ce faire le CDPU a pu :

Définir un plan d'affaire incluant la stratégie adoptée et les objectifs du centre, ainsi qu'une description des structures de management, des processus clés et de la politique qualité du FSA;

Etablir des fiches de fonction pour décrire les compétences clés requises par les postes;

Etablir des procédures de revue de direction, gestion ressources humaines, gestion financière, matériels et communication;

Mettre en place des dispositifs pour le retour d'information des parties prenantes.

*Intervenant

Les démarches participatives dans la construction de la culture Qualité : analyse d'expériences avec des outils d'évaluation interne et externe

Béatrice Loir*^{1,2}

¹Haute Ecole en Hainaut (HEH) – Belgique

²Coordination Qualité/Service Qualité (HEH) – Belgique

Résumé

La participation aux évaluations interne et externe organisées par l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) est engagée depuis près de 10 ans. Ces actions ont défini des priorités, favorisé l'esprit d'équipe et sensibilisé à la qualité au sein de *notre Institution, la Haute Ecole en Hainaut (HEH, Belgique)*.

En complément de l'approche méthodologique pour l'évaluation des cursus avec le référentiel d'évaluation AEQES, nous avons investi et utilisé l'outil de management " Cadre d'autoévaluation des Fonctions publiques " (CAF).

La direction, la coordination qualité, les membres du personnel et les étudiants participent activement à la démarche qualité: *la responsabilisation des acteurs et le sentiment d'appartenance à l'institution* ont été renforcés. Les parties intéressés et prenantes (diplômés, collaborateurs externes, représentants du monde professionnel, ...) ont été impliqués.

Les démarches participatives associées à ces outils reposent sur la constitution de commissions internes et /ou de groupes de travail, *qui ont servi de bases au développement de la culture Qualité*. Nous analysons nos expériences de terrain, en particulier au niveau du management de l'institution, de la gestion et *de l'engagement* pour une évolution constante.

Comment motiver et maintenir la mobilisation des acteurs de l'institution? Comment évoluer vers la consolidation de l'engagement et renforcer la participation de chacun? Nous présentons plusieurs pistes d'action et outils, notamment :

- *l'élaboration d'une Charte Qualité et l'organisation de la diffusion de cet outil auprès des personnels et étudiants*

- *les initiatives pour l'appropriation de la Charte Qualité (tableau de bord), les fiches de cursus (UE/AA)*

- *la constitution de dossiers de suivi de type portfolio, recommandés par l'AEQES*

- *l'évolution de la Commission Qualité, du Service Qualité*

*Intervenant

- *le développement des outils de communication*

Le partage des responsabilités de la démarche qualité est indispensable pour *la rencontre de l'objectif commun : la culture Qualité au sein de la Haute Ecole.*

Retour d'expérience d'un projet d'appui à la qualité d'une institution universitaire tunisienne (I.S.C.A.E) Université de la mannouba

Mourad Mannai*¹

¹institut supérieur de comptabilité et d'administration des entreprises (ISCAE) – Université of
Mannouba, Tunisie

Résumé

Etant actuellement secrétaire général d'une institution d'enseignement supérieur, j'ai vécu l'expérience de la mise en place d'un programme d'appui à la qualité dans mon ex-poste (l'institut supérieur de la comptabilité et d'administration des entreprises) relevant de l'Université de la Mannouba en Tunisie, et permettez moi de vous présenter notre expérience d'un projet d'appui à qualité d'une institution dans laquelle j'étais le responsable financier et administratif de ce projet.

Suite à un appel à candidature pour bénéficier d'un financement auprès du Ministère de l'enseignement supérieur tunisien, l'ISCAE a pu avoir un accord pour une somme de 300 milles dinars tunisiens, et ce pour la mise en place d'un projet de qualité au sein de l'institut et les réalisations de certaines actions.

Parmi ces actions :

- la réalisation d'une enquête auprès des ressortissants de l'institut ; pour voir le taux d'employabilité et l'insertion professionnelle des diplômés de cette institution.

- acquisition du matériel d'enseignement "modernes" (des PC et des vidéoprojecteurs fixés dans les salles d'enseignement)

- la réalisation de plusieurs formations : Une pour l'étudiant des classes terminales sur les techniques de recherche d'emploi,

et une 2ième formation pour les enseignants sur la psychopédagogie et une 3ième pour le staff administratif qui a porté sur le thème : la qualité dans l'administration.

- l'organisation d'un colloque national et international pour échange d'expérience.

Ce programme d'appui à la qualité était une convention entre l'I.S.C.A.E, l'Université et le Ministère, et l'exécution de toutes ces actions ne doit pas dépasser les 36 mois à partir de la date de la signature; et je vais vous présenter lors d'un atelier : ce qu'on a réalisé comme valeur ajoutée suite à ce programme et les actions qui ont été abandonnées, les insuffisances et les causes.

*Intervenant

L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur du Sénégal: l'exemple de l'Université Alioune Diop de Bambey

Alassane Sy*¹

¹Université Alioune Diop de Bambey (UADB) – Université Alioune Diop de Bambey, BP 30 Bambey
Sénégal, Sénégal

Résumé

L'exposé porte sur la mise en place d'un système d'assurance qualité au Sénégal. Il sera question d'exposé sur l'expérience du Sénégal dans un cadre général et celle de l'Université Alioune Diop de Bambey en particulier: notamment, le bilan, les bonnes pratiques et les perspectives de l'UADB en terme d'assurance qualité.

*Intervenant

Evaluation des perceptions de la qualité d'enseignement, par les enseignants et par les étudiants en master, dans les filières SHS de l'Université de Bouira, dans le cadre de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur

Zouina Hallouane*¹

¹Université Akli Mohend Oulhadj Bouira Algérie (AMO) – Université Akli Mohend Oulhadj Rue Drissi Yahia CP 10000 Bouira Algérie, Algérie

Résumé

**Auteur : Zouina HALLOUANE, E-mail : Zouina.halouane@yahoo.fr
Mohamed CHIBANE et Mourad TAFER**

La finalité des formations, dans l'enseignement supérieur surtout après l'adoption de la nouvelle réforme, accorde une importance majeure à la bonne qualité. En objectivons une amélioration continue dans le cadre de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur il est important de connaître les facteurs qui contribuent à la réussite afin de pouvoir les renforcer et ceux qui accentuent l'échec afin de les éviter. Nous voulons savoir quels sont les facteurs qui entravent la réalisation et les objectifs des formations offertes par notre faculté ? Les interactions relationnelles, la qualité des contenus des cours et l'implication des étudiants et enseignants sont des facteurs majeurs qui réalisent les objectifs des formations offertes par notre Université. Une étude statistique est réalisée sur 200 étudiantes et étudiants en fin d'année de première année master de l'année universitaire 2014/2015. Et 50 questionnaires remplis par des enseignantes et enseignants qui exercent dans la même faculté.

Nous avons utilisé deux questionnaires dont la validité, la fiabilité et la fidélité ont été effectuées par différentes procédures auxquelles ont participé les membres de la cellule assurance qualité de notre Université. Ces outils sont : 1- Questionnaire d'Appréciation des Performances Educatives dans l'Enseignement Supérieur (Formule étudiant). 2- Questionnaire d'Appréciation des Performances Educatives dans l'Enseignement Supérieur (Formule enseignant).

Notre démarche objective l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur dans nos établissements et mettre en place des dispositifs qui puissent apporter des solutions aux problèmes qui existent, dans la perspective des cycles continus des quatre étapes de la roue de Deming.

Mots clé : Evaluation, questionnaire, formation, assurance qualité, enseignement supérieur.

*Intervenant

L'analyse transversale des informations générées par l'évaluation périodique des programmes d'études : un outil d'amélioration des pratiques organisationnelles

Isabelle Clerc^{*†1} and Hélène Johnson^{*1}

¹Université Laval [Québec] – 2320, rue des Bibliothèques, Québec G1V 0A6, Canada

Résumé

Pour s'assurer de la qualité et de la pertinence de ses programmes de formation, l'Université Laval (Québec, Canada) impose un processus d'évaluation systématique et rigoureux qui implique à la fois les directions de programme, de département et de faculté. Chaque évaluation repose sur les éléments suivants : rapport d'autoévaluation, consultations auprès des enseignants, des étudiants, des diplômés, des employeurs, ainsi que rapport d'experts externes. L'ensemble de ces documents fait l'objet d'un rapport synthèse réalisé par un Comité institutionnel d'évaluation des programmes (CIEP). Chaque rapport synthèse met en lumière les forces d'un programme ou d'un ensemble de programmes et les points à améliorer, qui sont présentés sous forme de recommandations ou de suggestions selon l'importance à leur accorder. Les membres du CIEP ont estimé utile de prendre du recul en réalisant une analyse transversale du contenu des rapports synthèses produits au fil des ans afin de faire part de façon plus globale des fruits de leurs constats et de leurs réflexions. La communication décrit comment l'analyse transversale d'une soixantaine de rapports d'évaluation périodique a été réalisée par le CIEP. Elle souligne également l'intérêt de réaliser une autre forme d'analyse transversale à partir du regroupement thématique des résultats des sondages en ligne menés dans le cadre des évaluations périodiques de programmes. Ces méta-analyses permettent une seconde utilisation des données disponibles tout en donnant l'occasion de mettre en évidence des forces de l'établissement et d'esquisser des pistes de solutions pour répondre à des problèmes récurrents et communs à l'ensemble des facultés. Des exemples de propositions qui ont été dégagées de ce type d'exercice sont présentés pour démontrer l'utilité des analyses transversales pour l'amélioration continue des pratiques organisationnelles.

*Intervenant

†Auteur correspondant: Isabelle.Clerc@lli.ulaval.ca

Un outil d'aide au pilotage des programmes d'études à l'UCL : les indicateurs d'organisation des programmes d'études en lien avec les enquêtes de perception de la qualité par les étudiants

Linda Tempels*¹ and Jean-Marc Braibant*¹

¹Université Catholique de Louvain (UCL) – Place de l'Université 1 - 1348 Louvain-La-Neuve, Belgique

Résumé

L'intervention porte sur la présentation d'un travail exploratoire réalisé entre 2009 et 2014 à l'Université catholique de Louvain (UCL).

L'objectif est de disposer d'un outil d'aide au pilotage des programmes d'études à usage des responsables institutionnels et facultaires.

Cet outil combine, via une analyse de corrélation, des indicateurs caractérisant l'organisation des programmes d'études (a) et les résultats d'enquêtes sur la perception de la qualité des programmes par les étudiants(b). À notre connaissance le croisement de ces deux types de données est inédit dans les pays francophones.

(a) Les indicateurs portent sur la taille des amphithéâtres, la diversité des choix des étudiants, les caractéristiques des horaires de l'étudiant.

Le choix des indicateurs se base sur :

- Le respect des critères de pertinence, fiabilité, précision, faisabilité, comparabilité, convivialité ;
- Le résultat d'une analyse en composantes principales.

(b) Les enquêtes auprès des étudiants portent sur la perception de la qualité des programmes d'études, la cohérence des enseignements qui les composent, les liens avec les acquis d'apprentissage, les ressources mises en œuvre.

Le choix des dimensions de l'enquête se base sur :

- Le respect des critères de qualité de l'enseignement définis à l'UCL ;
- Leur lien avec la qualité des apprentissages dans la littérature (e.a Ramsden, 2002).

Le résultat montre que la perception de la qualité par les étudiants est en concordance avec les indicateurs retenus, ce qui conforte leur validité respective à la lumière d'autres études (e.a. Lizzio et coll., 2002, Bedard et Viau, 2001).

L'outil se présente sous forme d'une cartographie des programmes d'études destinée à orienter les responsables institutionnels et facultaires dans les ajustements à opérer pour améliorer la qualité de l'apprentissage des étudiants.

*Intervenant

Les données statistiques institutionnelles au service de l'évaluation périodique des programmes

Chantale Tremblay*¹, Isabelle Moreau*^{†1}, and Julie Palardy¹

¹Université de Sherbrooke – Canada

Résumé

Les universités du Québec doivent réaliser l'évaluation périodique de leurs programmes qui mènent à un grade une fois à tous les dix ans. La réalisation de ce processus a pour but d'améliorer la qualité et d'accroître la pertinence des programmes universitaires en plus d'en assurer leur développement.

L'utilisation de données valides et fiables est indissociable à la réalisation de l'évaluation périodique des programmes. À l'Université de Sherbrooke, un fichier de données a donc été conçu à cet effet. Ce fichier permet de fournir aux comités d'évaluation de programmes des données fiables concernant plusieurs enjeux et préoccupations liés à l'évaluation périodique, soit :

- a) l'évolution des admissions dans le temps;
- b) l'évolution et la répartition des nouveaux inscrits et des inscrits en ce qui a trait au régime d'études, au régime d'inscription, à la provenance géographique, à la provenance institutionnelle, au genre, à l'âge, à la moyenne cumulative et aux activités à option;
- c) la durée des études;
- d) la persévérance aux études;
- e) le taux de diplomation.

Dans ce fichier, il nous est également possible d'isoler les variables que nous souhaitons traiter en plus d'ajouter des variables filtres si cela est nécessaire. La simplicité d'utilisation de ce fichier permet une exploitation efficiente des données par les comités d'évaluation.

Notre présentation s'adresse particulièrement aux professionnels œuvrant à l'évaluation de programmes de formation. Ils pourront voir comment des données de suivi sur la clientèle étudiante peuvent apporter rapidement une multitude d'informations quant à la santé des programmes de formation ainsi qu'à leurs points de vigilance lorsque celles-ci sont bien organisées dans un fichier intelligent.

*Intervenant

†Auteur correspondant: isabelle.moreau2@usherbrooke.ca

Un instrument cartographique au service d'une évaluation descriptive des activités de recherche

Jean-François Perret^{*†1}, Thomas Kadelbach^{*‡1}, Joanna Domingos^{§1}, and Dilek Harmanci^{¶1}

¹Université de Neuchâtel – Suisse

Résumé

Le but de cette communication est de présenter la démarche d'évaluation que nous avons développée dans le cadre du programme " Performances de la recherche en sciences humaines et sociales ", programme de coopération et d'innovation lancé dès 2008 par la Conférence Universitaire Suisse (CUS).

Notre démarche d'évaluation a pour objectif de mettre en valeur les contributions et les projets scientifiques des unités de recherche en sciences humaines et sociales. Nous nous sommes attachés à objectiver la fécondité des activités de recherche pour en montrer la portée, au fil des ans, sur différents plans. Comment rendre visible le déploiement d'activités scientifiques diverses dont le rayonnement peut être local, régional ou international? Sur quelles données objectives prendre appui ?

Dans la perspective d'une " bibliométrie descriptive " contextualisée, nous avons fait le choix méthodologique d'observer tous les documents que produit une unité de recherche (livre, article, projet de recherche, rapport, communication, exposé, document de travail, etc.) et de repérer les indices concernant notamment : les thématiques abordées ; les réseaux de recherche ; les partenariats établis ; les types de publication et de communication ; les langues de publication ; les lieux de publication ; les destinataires visés ; les sources de financement ; etc. A l'aide de ces descripteurs, les données considérées sont indexées de manière à pouvoir en visualiser, sous une forme cartographique, les principales caractéristiques. Différentes facettes des activités d'une unité de recherche sont ainsi mises en évidence.

Les expériences pilotes menées avec quelques instituts confirment l'intérêt que suscite la démarche auprès des chercheurs. Pour illustrer l'apport de l'instrument, nous présenterons quelques exemples de visualisations cartographiques obtenues. En conclusion, nous aborderons les défis spécifiques liés à la mise en œuvre d'une telle évaluation qui se veut non seulement descriptive, mais aussi interprétative et collaborative.

*Intervenant

†Auteur correspondant: jean-francois.perret@unine.ch

‡Auteur correspondant: thomas.kadelbach@unine.ch

§Auteur correspondant: joanna.domingos@unine.ch

¶Auteur correspondant: dilek.harmanci@unine.ch

Concept d'évaluation de la recherche dans une haute école spécialisée suisse

Vincent Moser*¹

¹Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale - HES-SO (SWITZERLAND) – Suisse

Résumé

Dans le cadre d'un travail de certification du CAS Forschungsmanagement de l'Université de Berne, nous avons développé un concept d'évaluation des activités de recherche appliquée et développement (Ra&D) d'une haute école spécialisée publique suisse. Nous faisons, d'une part, l'hypothèse que l'institution a choisi de mettre en place un système qualité basé sur l'évaluation et, d'autre part, celle d'une grande diversité de disciplines scientifiques, cultures professionnelles et structures organisationnelles de ses composantes (domaines, hautes écoles, départements).

La démarche d'évaluation globale de la mission Ra&D de l'institution doit s'appliquer à l'ensemble des organes impliqués. On s'intéresse cependant, ici, en priorité à l'évaluation des entités qui mènent effectivement des activités de recherche (laboratoires, instituts, unités et groupes de recherche) et non pas aux organes de direction et de coordination.

Prenant en compte l'environnement de l'entité, les structures en place et la production de la recherche, une quinzaine de dimensions ont été identifiées qui peuvent être regroupées en six catégories : production scientifique, dimension éthique de l'activité, démarche stratégique, processus de gestion, intégration à des processus d'innovation avec des partenaires externes, retombées sur les autres missions académiques (enseignement, relève).

L'objectif de la démarche qualité étant de permettre une amélioration de ses prestations et de son fonctionnement, l'entité a la liberté d'appliquer, pour chacune des dimensions retenues, la méthode d'évaluation qui lui paraît la plus pertinente. Néanmoins, un cadre méthodologique commun rend obligatoires la présence d'une étape d'auto-évaluation, l'intervention d'un regard externe, la comparaison avec d'autres entités similaires (benchmarking) ainsi qu'une approche réflexive amenant à des actions d'amélioration ou d'évolution.

Pour une institution tertiaire orientée vers la pratique, construite par l'agrégation d'écoles existantes, un défi réside dans l'intégration de systèmes qualité déjà en place, notamment ceux orientés vers la conformité à des normes. Le dispositif devra également intégrer les contraintes liées à l'accréditation institutionnelle.

*Intervenant

Evaluer en sciences sociales et humaines (SSH)

Alexander Hasgall*^{1,2}

¹Université de Genève (UNIGE) – Sciences II Service Recherche Quai Ernest-Ansermet 30 1211 Genève
4, Suisse

²Swissuniversities – Effingerstrasse 15 3001 Berne, Suisse

Résumé

La Suisse, pays plurilingue et fédéral, accorde un haut degré d'autonomie aux universités et favorise traditionnellement la diversité dans son système d'éducation supérieur. Un système d'évaluation sur le plan national, impératif et sur un modèle imposé, risquerait d'avoir un impact contre-productif sur les conditions de base dans lesquelles est menée la recherche et de contrecarrer le bon fonctionnement de la coopération entre les universités. Afin de garantir des évaluations qui tiennent compte des particularités du système suisse, ce contexte structurel doit être pris en considération et doit servir d'outil pour la prise de décisions stratégiques des universités.

Une approche axée sur la diversité de la recherche et des procédures d'évaluation répond parfaitement aux besoins des SSH étant donné que les évaluations des SSH se caractérisent par une pluralité disciplinaire en ce qui concerne par exemple la langue et les formes de publication ou les modes de citation. C'est pourquoi la Conférence des recteurs des universités suisses a lancé deux programmes de recherche dans l'objectif de trouver des instruments pour rendre mieux visible la recherche dans les SSH.

La présente communication mettra en exergue les avantages d'une approche de la qualité qui ne se limite pas à des critères uniformes mais qui prend en compte la diversité de la recherche. Les différentes méthodes et procédures qui permettent de mieux "visibiliser" la diversité de la recherche en SSH seront également présentées. En fin de compte, nous aborderons la question d'une meilleure intégration des différents acteurs universitaires dans l'évaluation de la recherche ainsi que la possibilité de transposer un tel modèle à d'autres contextes nationaux.

*Intervenant

L'évaluation de la recherche en droit : une analyse empirique en Suisse

Karin Byland*^{†1} and Andreas Lienhard¹

¹Université de Berne – Suisse

Résumé

La nouvelle législation fédérale sur les hautes écoles oblige depuis 2015 les universités à contrôler périodiquement la qualité de la recherche. La recherche en droit n'échappe pas à ces développements.

La recherche juridique a été traditionnellement évaluée au sein des différents ordres juridiques nationaux, selon des méthodes plutôt qualitatives que bibliométriques, en dehors de toute compétition internationale. Subissant l'influence des sciences dites exactes, les juristes sont désormais poussés à suivre le modèle évaluatif de ces dernières. Or une telle évolution ne va pas de soi. Même si la science juridique s'est fortement internationalisée et européanisée depuis lors, le cadre national et régional du droit interne constitue un frein puissant à une concurrence entre chercheurs à l'extérieur des frontières nationales. La question se pose dès lors de savoir si la recherche juridique dispose de procédures et de critères d'évaluation de la qualité de ses prestations qui tiennent suffisamment compte de ses particularités.

Afin d'examiner les potentialités et les enjeux de l'évaluation de la recherche en droit ainsi que les méthodes possibles d'identification de critères de qualité, la présente communication s'appuie sur une analyse des règles en vigueur, une enquête auprès des acteurs impliqués (professeurs de droit, éditeurs de revues scientifiques, avocats) ainsi qu'une comparaison internationale.

Démontrant l'existence d'une pratique d'évaluation de la recherche bien établie chez les juristes, l'étude conclut à l'insuffisance de transposer tels quels les critères et procédures d'évaluation développés dans le cadre d'autres disciplines scientifiques, en particulier les méthodes bibliométriques.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: karin.byland@rw.unibe.ch

Des outils qualité en faveur d' un programme de réformes des enseignements

Amina Chahed*¹

¹ENSV – Ecole Nationale Supérieure Vétérinaire d'Alger, Algérie

Résumé

L'Ecole Nationale Supérieure Vétérinaire d'Alger qui est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique en Algérie, a adopté une démarche qualité structurante au service de son projet d'établissement. L'objectif est de présenter les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet et distinguer ceux pour la planification du système assurance qualité et mettre en œuvre le processus d'auto évaluation. Un diagnostic stratégique via une analyse SWOT a été élaboré. Quatre outils utilisés : (1) consiste en une description du référentiel national d'assurance qualité (RNAQES), (2) expose les objectifs et la stratégie de l'établissement en matière d'enseignement et de recherche et témoigne de l'engagement de la direction, (3) une fiche ressources identifiant les compétences des membres de la cellule qualité composée d'enseignants, d'étudiants, de personnel administratif et technique et (4) concerne les plans d'actions répartis par groupe de travail et par domaine du RNAQES. L'évaluation reste l'outil majeur du pilotage. Des questionnaires, que nous présenterons, sont distribués à toutes les parties intéressées et ont permis de dégager des indicateurs pertinents pour le suivi et les pistes d'amélioration. Les premiers questionnaires de 30 questions ont concerné le secteur socioéconomique, une priorité exprimée par la tutelle avec un objectif de refonte des programmes d'enseignement vétérinaire. Un autre questionnaire a été préparé pour les étudiants. Un croisé des réponses a permis de déduire les attentes des deux parties. Ceci a permis de dresser un plan d'actions pour l'ensemble des domaines étudiés. Ce travail rentre dans le cadre d'une politique qualité au niveau national.

*Intervenant

L'évaluation des enseignements par les étudiants : Quels usages des résultats ?

Nathalie Schmit*^{†1}, Sandrine Canter*^{‡1}, Miguel Quaremme*^{§1}, and Frédéric Robert*^{¶1}

¹Université Libre de Bruxelles [Bruxelles] (ULB) – Avenue Franklin Roosevelt 50 - 1050 Bruxelles, Belgique

Résumé

L'Université libre de Bruxelles a réformé récemment son dispositif d'*évaluation des enseignements par les étudiants* (EEE). L'ensemble des facultés utilise, depuis 2015, une nouvelle enquête en ligne harmonisée suivant une procédure dont l'objectif premier est l'amélioration de la qualité des enseignements.

Le nouvel outil ainsi créé (constitué de l'enquête, la procédure et l'application informatique qui sous-tend l'ensemble) est centré sur le dispositif d'enseignement comme unité fondamentale à évaluer, et ce, suivant différentes dimensions (organisation, déroulement, examens, prestations des enseignants).

L'harmonisation du processus d'EEE amène aujourd'hui l'émergence de nouvelles perspectives et questions issues d'acteurs divers. D'une part, des questions provenant de plusieurs enseignants ou facultés, telles que " *Comment traiter les résultats de certaines questions qui ne sont pas de la seule responsabilité de l'enseignant ?* " ou " *Certains résultats ne devraient-ils pas être discutés en commission de programme ?* ", marquent la volonté d'exploiter l'outil pour nourrir d'autres réflexions comme la création ou l'adaptation de programmes d'études. D'autre part, un souhait de communiquer des résultats globaux afin de donner un retour aux autorités, mais également aux étudiants, se fait sentir.

Ces usages potentiels des résultats de l'EEE, au-delà de l'objectif initial envisagé, amènent toutefois autant de questions voire de tensions. Par exemple, une agrégation des résultats par programme fait surgir la question de la confidentialité des évaluations de chaque enseignant. La transmission d'informations synthétiques aux autorités, voire au public, pose par ailleurs la question des usages biaisés de cette information ou des effets secondaires néfastes de son usage. Enfin, il n'existe pas actuellement, de commission spécifique quant à l'analyse et/ou l'utilisation transversale de ces données.

En conclusion, bien que le besoin d'analyser transversalement les informations issues de l'EEE existe à présent, une série de tensions et de limites apparaissent. Celles-ci seront développées dans le cadre de cette communication.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: nathalie.schmit@ulb.ac.be

[‡]Auteur correspondant: scanter@ulb.ac.be

[§]Auteur correspondant: Miguel.Quaremme@ulb.ac.be

[¶]Auteur correspondant: frrobert@ulb.ac.be

Entre formation, pilotage et contrôle, place de l'évaluation des enseignements par les étudiants dans la qualité des enseignements à UniDistance

Jean-Michel Jullien^{*†1} and Damien Carron^{*‡1}

¹EDUDL+ UniDistance – UniDistance, Uberlandstrasse,12 CH-3900 Brig, Suisse

Résumé

En prenant appui sur le dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), pensé comme un équilibre subtil entre contrôle institutionnel et démarche d'amélioration continue des enseignements, cette communication propose une description des outils et processus déployés à UniDistance pour impliquer l'ensemble des acteurs dans l'émergence d'une culture de la qualité des enseignements.

L'EEE est une des composantes de la démarche d'amélioration continue des enseignements. Cette évaluation exploite les données du progiciel de gestion intégré (ERP) de l'institution (informations de scolarité et ressources humaines) pour distribuer un questionnaire standardisé à l'ensemble des étudiants. L'utilisation des données d'ERP permet de réduire le temps consacré à la mise en place des campagnes d'évaluation, de systématiser la diffusion des enquêtes, de relancer sélectivement les étudiants, de garantir l'anonymat des répondants et d'assurer la traçabilité.

Les items du questionnaire étudiant ont été sélectionnés en lien avec la stratégie e-learning de l'institution et sont formulés comme autant d'axes de développement professionnel des équipes enseignantes. Le processus semestriel invite les équipes enseignantes à prendre connaissance des avis des étudiants et à produire un feedback à l'attention du doyen. Un mécanisme d'alertes paramétrables permet de générer des indicateurs. Ces indicateurs, rassemblés par faculté dans un tableau de bord doyen et globalement dans un tableau de bord direction, orientent la vigilance des responsables de l'institution.

La charte exposant les buts et valeurs portés par l'EEE ainsi que les premiers résultats (45% de répondant étudiants, 70% d'équipes enseignantes ont rendu un feedback à leur doyen) semblent confirmer l'adhésion à la démarche d'évaluation des enseignements.

Le choix semestriel des items du questionnaire générant des alertes ainsi que le choix des seuils de déclenchement d'alertes construisent les indicateurs qui sont au service d'une politique douce et progressive du développement professionnel des personnels enseignants et de la qualité des enseignements.

*Intervenant

†Auteur correspondant: jean-michel.jullien@unidistance.ch

‡Auteur correspondant: damien.carron@fernuni.ch

La parole aux étudiants : évaluer un cours, un atelier ou un cursus de l'Université de Genève au moyen de focus groups

Philippe Haeberli*^{†1}, Catherine Huneault^{‡1}, and Jörg Balsiger*¹

¹Université de Genève – Suisse

Résumé

La politique qualité de l'Université de Genève (UNIGE, Suisse) prévoit l'évaluation systématique des enseignements et programmes de formation. Des enquêtes par questionnaires sont ainsi menées auprès des principaux acteurs concernés, à savoir les étudiants (le cas échéant, les diplômés). Ces questionnaires comprennent des questions fermées portant sur différentes dimensions de la formation et des questions ouvertes amenant des commentaires libres.

Cette méthode apporte des réponses et des pistes de développement pour les enseignants et équipes enseignantes. Toutefois, les enseignements qui enregistrent moins de 5 étudiants ne sont pas évalués par questionnaires, pour des raisons de représentativité et de fiabilité des données. Par ailleurs, il arrive qu'un approfondissement soit souhaité, qu'il s'agisse de mieux comprendre les résultats d'une enquête par questionnaire, ou encore de cibler des sujets additionnels en lien avec la formation.

Depuis 2014 une méthode complémentaire est proposée par le Pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage de l'UNIGE. Des entretiens de groupe (*focus group*) peuvent être menés auprès d'étudiants à propos d'un enseignement ou d'un programme. Cette méthode personnalisée, qui vise à accroître la crédibilité et l'utilité de la démarche qualité, permet de sonder ce que les personnes pensent sur un sujet spécifique, mais aussi de comprendre pourquoi et quel raisonnement elles ont suivi (Liamputtong, 2011).

Cette communication sera l'occasion de décrire comment cette méthodologie a été utilisée pour l'évaluation de trois unités de formations de différente nature, soit un enseignement (3 ECTS), un atelier (10 ECTS) et un master (90 ECTS). L'accent sera mis sur les étapes suivies pour organiser les *focus groups*, leur déroulement, les rôles occupés par les enseignants et conseillers pédagogiques impliqués et leur retour vis-à-vis de cette méthode.

Des recommandations visant à optimiser l'utilité du *focus group* pour l'évaluation de la formation dispensée à l'UNIGE seront proposées.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: Philippe.Haeberli@unige.ch

[‡]Auteur correspondant: Catherine.Huneault@unige.ch

Comment renforcer une culture qualité commune dans une institution fortement décentralisée ?

Patrice Hof^{f*1}

¹Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – Rue de la Jeunesse 1 2800 Delémont, Suisse

Résumé

Dans cet atelier, nous explorerons les contextes et motifs qui justifient la prise en compte de la diversité académique et organisationnelle d'une institution d'enseignement supérieur dans la mise en place de son système d'assurance qualité. Seront questionnées en particulier l'adéquation du système à la réalité et à la culture institutionnelle, ainsi que les manières de favoriser le développement d'une culture qualité fondée sur l'adhésion plutôt que sur l'acceptation, et de stimuler la participation de toute la communauté à la démarche qualité. Nous veillerons également à inscrire ces questionnements dans la préoccupation permanente de garantir l'adéquation des démarches locales et globales aux objectifs et moyens de l'institution.

Le 2e volet de l'atelier permettra d'explorer des pistes pragmatiques et opérationnelles, avec pour point de départ l'exemple d'un outil concret mis en place par la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) : le reporting qualité. Avec cet instrument, la HES-SO, institution fortement décentralisée et diversifiée, développe un système d'assurance qualité qui valorise des démarches qualité spécifiques aux différentes composantes tout en cherchant à garantir la meilleure compatibilité possible entre ces différentes démarches.

Programme de l'atelier

Les enjeux de la diversité en matière de qualité de l'enseignement supérieur (Exposé, 15min.)

Comment les institutions d'enseignement supérieur gèrent-elles la diversité des pratiques ? (Echange d'expérience, 30min)

Un outil mis en place par la HES-SO : le reporting qualité (Exposé, 15min.)

Leviers et obstacles dans l'opérationnalisation d'une démarche qualité respectant la diversité des pratiques (Discussion, élaboration d'un catalogue de solutions, 30min.)

A l'issue de l'atelier, les participant-e-s :

- sont capables d'identifier et de comprendre les enjeux liés à la prise en compte de la diversité des pratiques dans un système d'assurance qualité unique ;
- ont exploré des pistes concrètes et opérationnalisables ;
- sont capables d'opérationnaliser au sein de leur institution une démarche qualité respectueuse de la diversité académique et organisationnelle.

*Intervenant

L'organisation apprenante: une réponse possible à la quête de sens en assurance qualité

Isabelle Morin*^{†1,2,3}

¹Collège Ahuntsic – Canada

²Université de Sherbrooke – Canada

³Expert évaluateur (CEEC) – Canada

Résumé

La démarche d'assurance qualité en enseignement supérieur collégial au Québec procède d'une obligation légale en fonction de laquelle chaque établissement depuis 2013 doit effectuer une autoévaluation de son système d'assurance qualité (SAQ) et en témoigner lors d'un audit. La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) est l'organisme public et indépendant créé en 1993, en lien avec le renouveau pédagogique collégial, responsable des opérations. Le cadre de référence de la CEEC repose sur les quatre composantes suivantes: les programmes d'études, l'évaluation des apprentissages, la planification de la réussite et la planification stratégique. Ainsi, même en considérant que la dernière composante peut relever davantage de la haute direction, les trois autres reposent sur plusieurs acteurs du milieu dont les principaux demeurent les *profs*. La quête de sens est induite par l'absence ou le peu de collaboration des *profs* à la démarche SAQ pour de multiples raisons et ce, pour la majorité des Collèges- le phénomène existe aussi dans les Universités-au Québec. Force est de constater que dans quelques collèges où les *profs* collaborent, la démarche s'avère définitivement plus riche et plus porteuse pour l'organisation. Ainsi, même si l'exercice peut demeurer administratif et s'effectuer sans les *profs*, comment susciter leur collaboration et l'adhésion des acteurs du milieu pour donner plus de sens au SAQ?

L'organisation apprenante (P.Senge, Éd 2006) propose une piste de réponse intéressante et s'organise autour de cinq disciplines dont la cinquième est la pensée systémique. Cet atelier vise la découverte des disciplines comme outils de gestion pour le pilotage d'un SAQ en quête de sens. Un atelier construit autour du développement d'une organisation apprenante au terme duquel le participant pourra apprécier l'outil de gestion proposé et déterminer s'il s'avère pertinent ou non pour répondre à la quête de sens dans leur démarche SAQ au sein de leur organisation.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: isabelle.morin@collegeahuntsic.qc.ca

CAPACITES ORGANISATIONNELLES & PILOTAGE QUALITE D'UNE INSTITUTION UNIVERSITAIRE : LE ROADMAPPING

Aida Haouala*¹

¹l'Institut Supérieur de l'Education et de la Formation Continue – Tunisie

Résumé

CAPACITES ORGANISATIONNELLES & PILOTAGE QUALITE D'UNE INSTITUTION UNIVERSITAIRE :
ETUDE DE L'APPROCHE DU ROADMAPPING

Les institutions de l'enseignement supérieur sont des structures dynamiques, qui doivent se recomposer régulièrement en fonction de l'environnement et principalement du marché de l'emploi. De ce fait, l'implantation d'un système management qualité et son déploiement dans ce type d'institution nécessitent une adaptation continue de ses outils de pilotage pour qu'ils approprient les problèmes de la maîtrise du savoir agir suivant la dotation de l'organisation, ou la maîtrise, selon St-Amant et Renard(2004), des capacités organisationnelles. " Le déploiement, la combinaison et la coordination de ressources, compétences et de connaissances à travers différents flux de valeur pour mettre en œuvre des objectifs stratégiques "St-Amant et Renard(2004), ont été modélisés par la méthode de roadmapping. Appliquée au départ à l'administration électronique canadienne par Gille St Amant, la méthode de roadmapping a permis de montrer la progression des leviers d'action pour atteindre un niveau de capacité organisationnelle.

Cet article se force à étudier la problématique : comment les capacités organisationnelles favorisent elles le pilotage qualité d'un établissement universitaire ? d'abord en délimitant la notion de capacités organisationnelles en tant que outil de pilotage, puis à mettre en application l'approche de roadmapping en partant d'un cas d'étude dans l'Institut Supérieur de l'Education et de la Formation Continue, un établissement public d'enseignement supérieur de Tunisie. Cet institut a mission : l'éducation, la veille pédagogique et la formation tout au long de la vie pour différents profils capables d'évoluer dans l'environnement actuel du pays. Il a pour vision d'assurer des formations et des services de qualité conformes aux exigences internationales, pour ce faire, il s'est engagé depuis 2015 à mettre en place un système management qualité dans l'objectif d'assurer l'excellence au niveau de la formation et de la recherche.

Aida Haouala ep BenSaid
Responsable Management Qualité à l'ISEFC Tunis

*Intervenant

Le tableau de bord stratégique— un outil puissant pour le pilotage d'une Haute Ecole

François Roduit*¹ and Serge Imboden*^{†2}

¹HES-SO Valais-Wallis – rte du Rawil 47 1950 Sion, Suisse

²HES-SO Valais-Wallis – Techno-pôle 3 3960 Sierre, Suisse

Résumé

Jongler entre la maîtrise du budget, les stratégies, les plans de mesures, la gestion de projets, la relation client et la qualité exigée par ce dernier n'est pas chose facile.

Le tableau de bord stratégique de la direction, comparable au cockpit d'un avion, permet de concentrer les actions sur les objectifs essentiels, de gérer les risques majeurs et d'opérationnaliser la stratégie de la Haute Ecole.

Par l'exemple concret de la HES-SO Valais-Wallis (Haute école spécialisée), nous vous ferons découvrir les liens et imbrications entre le management stratégique, le balanced scorecard, la gestion de la qualité, le controlling et la gestion de projets.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: serge.imboden@hevs.ch

Les tableaux de bord : dispositif de soutien au pilotage Transparence de l'information, qualité des données et Aide à la décision

Sabine Goulin*¹

¹Université de Lorraine (UL) – Université de Lorraine – 34 cours Leopold 54000 NANCY, France

Résumé

Au sein des établissements d'enseignement supérieur, l'accès à l'information quantitative, sa qualité et son partage font l'objet de réflexions constantes. L'objectif de cette communication est de vous présenter l'outil et la démarche mise en place à l'Université de Lorraine. Il a été décidé dès 2012 de développer un outil de pilotage et de mettre à disposition, de l'ensemble des personnes en responsabilité politique et administrative, les données opérationnelles issues des principales applications de gestion (ressources humaines, finance, formation, charge d'enseignement...). Depuis 2013, Les données sont accessibles à près de 500 utilisateurs en responsabilité et sont mises en ligne sur un site unique, avec des consultations dynamiques et des mises à jour quotidiennes.

Ce projet a été mené selon les exigences explicitées dans le cadre de la démarche qualité en lien avec toutes les parties prenantes, il s'inscrit dans la culture de l'établissement qui prône les valeurs de responsabilisation et de réflexivité, enfin c'est un levier puissant et efficace d'amélioration de la qualité des données.

Le Système d'Information d'Aide à la Décision qui est proposé pour cette communication est un outil de requêtage et de reporting qui permet pour un périmètre donné de :

- Disposer rapidement des éléments essentiels à la connaissance et à la compréhension des diverses situations
- Avoir en accès les données, chiffres clés et caractéristiques d'un domaine
- Aider à la prise de décision
- Garantir l'homogénéité de l'information pour tous
- Avoir accès à l'information à tout moment
- Avoir des droit d'accès sécurisés et paramétrable

Cet outil fait consensus sur les données et chiffres fournis et apporte aux acteurs internes de réelles facilités de travail et un gain de temps associé à une qualité des données renforcée. Une enquête menée auprès des utilisateurs a confirmé un niveau de qualité des données et de satisfaction très élevé.

*Intervenant

Comment créer une (r)évolution collective dans une Haute Ecole avec un outil pour et par tous ses membres ?

Helha Cellule Qualité*¹

¹Cellule Qualité (HELHa) – Chaussée de Binche, 159 7000 Mons, Belgique

Résumé

La HELHa a une position préminente en Fédération Wallonie-Bruxelles. Sept axes stratégiques soutiennent sa vision "d'être un acteur de référence" d'ici 2020.

Pour aider les 25 départements de notre Haute Ecole à atteindre cette vision, la Cellule Qualité institutionnelle a créé un **outil de diagnostic et de pilotage**. Les attentes par rapport à cet outil étaient de proposer aux sections et départements une manière de travailler à la réalisation du plan stratégique de la HELHa tout en respectant leur liberté d'initiative, évitant ainsi d'être une énième couche de " lasagne administrative " indigeste. Il fallait donc un outil qui **intègre** les différents aspects déjà présents et qui fixe les balises pour atteindre tous ensemble **l'objectif commun**.

Pour y arriver, la Cellule Qualité a décidé de prendre les avis et recommandations exprimés par les experts lors de leurs visites dans notre établissement comme une expression des **attentes externes**. Les **attentes internes** ont, quant à elles, été intégrées, grâce à une consultation des départements afin de connaître leurs projets potentiels ou en cours sur l'un ou l'autre des axes du plan stratégique.

La Cellule Qualité a alors créé un outil, nommé " **IPSCA** ", basé sur le modèle EFQM-TRIS et intégrant les nouvelles ESG.

Cette approche n'a rien de traditionnel car à différents moments : lors de la réflexion, de la création, de l'approbation ou même de l'utilisation de cet outil, **tous** les acteurs qui composent notre communauté éducative (étudiants, enseignants, direction, conseil d'administration) furent **impliqués**. C'est là une **véritable force** !

De plus, loin d'un modèle de management éclairé guidant les foules, l'approche choisie par la HELHa est un parfait exemple de démocratie interne et de culture de participation qui fonctionnent. **Une (r)évolution collective en marche, donc.**

*Intervenant

Démarche de réingénierie pédagogique en formation continue

Gaelle Dessard-Choupay*¹ and Pierre Chopard^{†1}

¹Service Qualité des soins (Hôpitaux universitaires de Genève) – Chemin Thury 3 1206 Genève, Suisse

Résumé

Créé en 2003 en Suisse romande, le certificat universitaire de formation continue (CAS) en Qualité des soins s'adressait à tous les professionnels de la santé, quel que soit leur rôle et la complexité des projets qualité auxquels ils participaient.

En 2013, les évaluations montrent que les participants appartiennent à deux publics-cible dont les besoins diffèrent. Un projet de réingénierie pédagogique est initié par la commission pédagogique du CAS. Le Service de formation continue de l'Université de Genève y est fortement associé pour respecter les bonnes pratiques.

En 2014, un nouveau curriculum de formation continue universitaire en Qualité et sécurité des soins est donné. Il repose sur un CAS en six mois pour les collaborateurs de première ligne et un DAS en un an pour les cadres et enseignants/chercheurs du domaine de la santé.

Cette démarche a permis d'introduire un fil rouge dans des enseignements plus homogènes et ciblés ainsi qu'une pédagogie par projet avec tutorat.

Les facteurs de réussite du projet peuvent être identifiés aussi bien dans la stratégie de mise en œuvre que dans l'intégration de nouveaux outils et concepts, dont alignement des objectifs d'apprentissage avec les besoins professionnels spécifiques, revue de la littérature sur les programmes existant dans le domaine, démarche de benchmarking d'un programme leader, mise en place d'une gestion de projet, désignation d'une coordinatrice pédagogique, développement de connaissances en formation continue et partenariat avec les experts.

Depuis 2015, la commission implémente un management par les processus et dispose d'une plateforme collaborative pour échanger. Les évaluations des participants ont contribué à transformer un module en classe inversée et à enrichir les informations dans les syllabus de cours, tout en les différenciant pour les participants et les enseignants.

La communication présentera la démarche d'ingénierie en mettant le focus sur l'utilisation de ces outils et concepts.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: pierre.chopard@unige.ch

Démarche qualité pour le développement interuniversitaire de cours en ligne dans un contexte international

Céline Farley*¹ and Yves Coppieters†²

¹École de santé publique de l'Université de Montréal (ESPUM) – 7101, avenue du Parc 3e étage, bureau 3014-8 Montréal (Québec) H3N 1X9, Canada

²École de santé publique de l'Université libre de Belgique (ESP/ULB) – 1070 Anderlecht, Belgique, Belgique

Résumé

Les nouveaux besoins de la santé publique exigent des universités l'actualisation de leurs programmes de formation. Les méthodes d'apprentissage innovantes et les technologies numériques sont désormais indispensables à la qualité des formations. Afin de répondre à ces défis, l'École de santé publique de l'Université de Montréal, l'École de santé publique de l'Université libre de Bruxelles et la Faculté de médecine de Nice Sophia Antipolis mettent en commun leurs compétences pour l'élaboration de deux cours en ligne : *Politiques publiques en santé et Initiation aux méthodes qualitatives en santé publique*. Ces formations répondent à des besoins identifiés à partir des référentiels de compétences en santé publique. Le choix du e-learning selon une approche par compétences dans une perspective constructiviste et ceci, en collaboration avec des partenaires internationaux sont une combinaison d'éléments qui contribuent au caractère innovant du projet. Penser à un système d'apprentissage performant et s'engager dans une démarche qualité est le premier objectif fixé par l'équipe. Un cahier des charges a été réalisé. Régulièrement, les membres participent à des réunions de travail coordonnées par le gestionnaire de projet et sont accompagnés tout au long du projet par un expert en technologie éducative à travers le processus de design pédagogique rigoureux (analyse, conception, développement, médiatisation, implantation et évaluation) mis en place et disposent d'outils standardisés. Pour répondre aux différents styles d'apprentissage et afin de permettre aux apprenants de construire leurs propres connaissances, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage sont variées et tiennent compte de la réalité et de l'environnement de chacune des universités. Cette initiative permet grâce la vision partagée des collaborateurs et la mise en commun de leurs compétences, de développer plus efficacement l'enseignement en ligne pour les programmes universitaires de santé publique en intégrant des pratiques innovantes en pédagogie universitaire ayant une répercussion sur la qualité des formations et sur l'apprentissage.

*Intervenant

†Auteur correspondant: yves.coppieters@ulb.ac.be

Scénarisation des cours hybride et à distance comme outil de la démarche qualité - Cas de la faculté des Lettres et des Sciences humaines d'Oujda au Maroc -

Sabrine Jmad*¹ and Mehdi Kaddouri¹

¹Laboratoire Culture, Usages Numériques, Éducation Et Langage (CUNEL) (CUNEL) – Maroc

Résumé

On parle d'un dispositif articulante à des degrés divers des sessions de formation en hybride et à distance, soutenues par un environnement médiatisé (techno-pédagogique). Dans ce cadre, il est indispensable de se servir d'un scénario pédagogique car la production des contenus n'est pas suffisante pour provoquer des apprentissages.

En formation en ligne, le scénario pédagogique est la planification précise de déroulement d'un cours. Apprendre requiert une stratégie. Le cours apparaît comme le produit ; il doit être accompagné d'un mode d'emploi (le scénario). En fait, la scénarisation tient compte des possibilités de l'environnement numérique qui sera affecté à la formation.

La présente recherche rend compte d'une expérience entreprise à la faculté des Lettres et Sciences humaines d'Oujda au Maroc, en matière d'enseignement-apprentissage hybride et à distance.

Cette communication présente une expérience de scénarisation et de conception de trois cours qui portent sur :

1- les théories d'apprentissage; 2- introduction à la didactique; 3- outils de recherche et gestion de l'information.

Les cours en ligne ont été mis sur la plateforme Moodle pour le distanciel, et sur la plateforme Claroline pour l'hybride au bénéfice de 64 étudiants.

Cette expérience est évaluée à travers un questionnaire qui permet de mesurer le taux de satisfaction des apprenants aussi bien par rapport à l'apprentissage qu'ils ont eu, que par rapport aux relations entre les formateurs et les formés. Ce qui singularise notre expérience, c'est tout à la fois le mélange qu'elle opère entre l'approche sociodidactique et l'approche informative qui offrent aux étudiants la possibilité d'apprendre en lien avec leur contexte.

Dans cette communication, nous essayerons de :

- analyser les enjeux de la formation à distance pour gagner le pari de la qualité
- mettre en évidence les fondements d'une formation à distance contextualisée.

Mots clés : scénarisation, hybridation, apprentissage, contextualisation didactique.

*Intervenant

Systeme d'assurance qualite et formation continue à l'Université de Genève

Ahidoba De Franchi Mandscheff*[†]

¹Centre pour la formation continue et à distance, Université de Genève (CFCD) – 24, rue Général-Dufour 1211 Genève 4, Suisse

Résumé

La formation continue à l'Université de Genève, c'est aujourd'hui 318 programmes, 66'000 heures d'enseignement et 10'220 participants.

Avec l'augmentation du volume d'activité, la crise financière qui pèse sur les entreprises et le portemonnaie des particuliers, la pression du marché de la formation et les demandes de vérification des politiques, assurer la qualité et montrer qu'on le fait est devenu une activité fondamentale pour la formation continue universitaire.

La présente présentation a pour objectif de témoigner du dispositif existant à l'Université de Genève en matière d'assurance qualité pour la formation continue. Le dispositif en place est sciemment construit sous la forme d'un panachage de mesures de manière à répondre à des objectifs très variés comme par exemple assurer la pertinence de l'offre pour la société, les citoyens et le monde professionnel, attirer des publics internationaux, répondre à des exigences étatiques, diffuser la notion de culture qualité, assurer une amélioration continue des programmes.

Un des outils utilisés à l'Université de Genève a été créé au niveau national, dans le cadre de l'association suisse de formation continue-Swissuni, en collaboration avec l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité-AAQ. Il s'agit de recommandations pour le développement qualité des programmes de formation continue universitaire qui contiennent un système de lecture du cycle qualité d'un programme de formation, allant de l'analyse des besoins à l'analyse de l'impact. Cet outil a plusieurs fonctions : il permet la sensibilisation à la notion d'assurance qualité, il peut également servir de guide à la planification pour les porteurs de projets de formation continue, ou encore d'outil stratégique pour les directeurs de programmes et des directeurs de centres formation continue pour l'élaboration d'un système d'assurance qualité.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: Ahidoba.DeFranchi@unige.ch

Evaluation conjointe pour une formation pluridisciplinaire : un double challenge

Agnès Peeters*[†] and Karin Van Loon*¹

¹Institut Supérieur Industriel de Bruxelles (ISIB) – 150, rue Royale 1000 Bruxelles, Belgique

Résumé

La fédération Wallonie-Bruxelles s'est inscrite dans un programme d'évaluation de son enseignement supérieur, via l'AEQES (Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur). Ainsi, depuis quelques années toutes les formations supérieures (bacheliers et masters) sont auditées, à tour de rôle, à travers toute la Belgique francophone. En 2014-2016, ce fût le tour du cursus d'ingénieur industriel.

L'Institut Supérieur Industriel de Bruxelles (ISIB) a donc dû se soumettre à cette évaluation de la qualité des études d'ingénieurs industriels qu'il propose. Parallèlement à cela, l'ISIB a choisi de s'inscrire, dans une démarche d'accréditation par la CTI (Commission des Titres d'Ingénieur). Ce choix a été partagé par une majorité des instituts industriels. Vu que l'ISIB se prêtait pour la première fois à ce genre d'exercices, tout restait à inventer...

Tout restait à inventer mais en tenant compte d'un certain nombre de contraintes et de difficultés spécifiques. La première de ces difficultés est due à cette évaluation conjointe. En effet, l'AEQES et la CTI ont choisi d'élaborer un référentiel commun afin que les instituts n'aient à rédiger qu'un seul dossier d'autoévaluation. Cependant, les points de vue, attentes et objectifs de ces deux organismes ne sont pas toujours les mêmes.

La deuxième difficulté résidait dans le cursus même que propose l'ISIB. En effet, le début du bachelier en sciences industrielles est le même pour tous les étudiants puis, rapidement, chacun choisit une orientation et se spécialise dans un domaine particulier. L'ISIB proposant 6 orientations, les réalités vécues par les étudiants et le cadre de travail des enseignants peuvent varier fortement de l'une à l'autre. Ces différences devaient évidemment apparaître dans le dossier d'autoévaluation mais ce dossier devait pourtant être accepté par tous.

La communication proposée ici a pour objectif d'expliquer comment l'ISIB s'est organisé pour faire face à ce double challenge.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: peeters@isib.be

Le Comité d'agrément pour les programmes de formation à l'enseignement (CAPFE) et sa vision de la qualité de la formation initiale des enseignants dans les universités au Québec : dimensions et indicateurs

Valérie Djédjé*¹

¹Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) – 445 boulevard de l'Université Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5E4, Canada

Résumé

Depuis de longues années, la qualité de l'école est au centre des préoccupations des acteurs de l'éducation au Québec. Le Rapport Parent (1963), le Rapport Corbo (1994), le Rapport Inchauspé (1995), les États généraux sur l'éducation (1996) et le Rapport du Groupe de travail sur la réforme du curriculum: " Réaffirmer l'école. Prendre le virage du succès " (1997) ont proposé des réformes. Comme résultante, en 1994, la formation à l'enseignement devient professionnalisante (4 ans + 700 h de stage). Né de ce changement majeur de paradigme, le Comité d'agrément des programmes de formation à l'enseignement (CAPFE) est devenu un organisme officiel en vertu de la Loi sur l'instruction publique (LIP), modifiée le 19 décembre 1997. Ce comité a pour mission de conseiller le ministre de l'Éducation du Québec sur toute question relative à l'agrément des programmes de formation à l'enseignement aux ordres d'enseignement préscolaire, primaire et secondaire dans les universités au Québec (Gouvernement du Québec, 2011). Il s'assure que ces universités développent des programmes (autant dans leurs contenus que dans leurs mises en œuvre) qui puissent en quelque sorte " garantir " la qualité de l'enseignant ainsi formé, sa capacité à agir efficacement dans la classe et dans l'école de la " réforme " curriculaire. Son mandat et sa démarche visent à inspirer des façons de faire qui puissent porter fruits dans le soutien à la qualité des programmes universitaires en formation des maîtres (Corbo, 2013). Pour ce faire, le CAPFE a défini des dimensions et élaboré des indicateurs qui sont présentés dans cette communication.

*Intervenant

Des outils au service de l'assurance qualité : cas de l'université Badji Mokhtar, Algérie

Rabia Khelif*¹

¹KHELIF Rabia – Université Badji Mokhtar, BP12, Annaba, Algérie

Résumé

Le développement d'une culture qualité à l'université est au cœur des préoccupations managériales en Algérie. La démarche nécessite d'accroître la transparence des procédures et leur uniformisation. Elle réclame aussi l'implication conjointe et collaborative des différents acteurs institutionnels. Dans ce travail, nous présentons les résultats d'un diagnostic et l'expérience de l'université d'Annaba (UBMA) en matière d'outils pour l'implémentation de l'assurance qualité. Une organisation des cellules et des groupes qualité dans les facultés et les départements a été mise en place. Une campagne de sensibilisation à l'assurance qualité, a été menée. Bien que le programme LMD soit très utile et constitue en soi-même une nouveauté recherchée pour des enseignements par objectifs, l'approche pédagogique est restée médiocre. Ainsi, l'UBMA a lancé un programme de formation qui vise à doter les enseignants nouvellement recrutés de savoir-faire nouveaux, de savoir-faire faire et de savoir-être. Afin d'améliorer le processus éducationnel, un syllabus unifié, une évaluation des enseignements par les étudiants, une visite des pairs et une coordination avant examens sont mis en application. Des procédures qualité sont décrites et des aspects organisationnels sont proposés en vue d'une mise en place. Pour s'initier à l'action d'auto-évaluation selon le référentiel national, prévue fin 2016, un audit qualité interne au niveau de tous les départements, les facultés et les vices rectorat a été mené. Des guides d'évaluation de l'accueil des nouveaux bacheliers, des activités de début de semestre, pendant le semestre et de fin de semestre, sont initiés. Nous proposons également une conception du système documentaire d'un tel audit. Une procédure d'audit qualité interne a été documentée. Au niveau de chaque département, des groupes Modules /Examination, Tutorat, Projet de Fin d'Etude/Stage et Scientifique/Bibliothèque sont créés avec une élaboration de leurs procédures et fiches de postes. Enfin, des outils exigés au corps enseignant pour sa promotion sont proposés.

*Intervenant

Et si nous développons un référentiel de compétences pour les experts évaluateurs ?

Caty Duykaerts^{*1}, Denis Berthiaume^{*†2}, and Audrey Van Ouytsel^{*‡3}

¹DUYKAERTS (AEQES) – 44, bld Léopold II - 1080 Bruxelles, Belgique

²BERTHIAUME (Hes-SO) – Suisse, Suisse

³VAN OUYTSEL (AEQES) – 44 bld Léopold II 1080 Bruxelles, Belgique

Résumé

Contexte

Dans le cadre de la mise en place de démarche qualité dans l'enseignement supérieur, nombreuses sont les agences ou les institutions d'enseignement supérieur qui font appel à des experts externes pour l'évaluation, que celle-ci soit formative ou sommative. Chaque agence ou institution a développé une liste plus ou moins détaillée des critères pour sélectionner ces experts, faisant notamment référence à certaines compétences. Ces dernières peuvent être génériques ou spécifiques selon le profil de l'expert (par ex. expert disciplinaire, de la profession, de l'éducation, de la qualité, ou expert étudiant). Il nous paraîtrait intéressant de procéder à l'identification de compétences clé, communes aux divers profils d'experts et aussi spécifiques à chacun, pour faciliter le travail de recrutement dans le cadre de démarches qualité.

Objectifs énonçant les apports du point de vue des participant-e-s

A la fin de l'atelier, les participant-e-s devraient être en mesure de :

Décrire et illustrer diverses compétences requises d'un-e expert évaluateur

Préciser les compétences propres à chaque profil d'expert évaluateur

Identifier les compétences nécessaires à l'évaluation au sein de son agence/institution

Construire les réunions de préparation pour les experts en vue de consolider les compétences attendues

Description des activités/méthodes prévues

Dans un premier temps, une brève présentation des divers profils d'expert permettra aux participants de s'entendre sur les compétences génériques des experts évaluateurs. Dans un second temps, un travail en sous-groupe permettra aux participants d'identifier des compétences spécifiques propres à chaque profil d'expert évaluateur, à partir de leur expérience. Une mise

*Intervenant

†Auteur correspondant: denis.berthiaume@hes-so.ch

‡Auteur correspondant: audrey.vanouytsel@aeqes.be

en commun permettra d'identifier les compétences génériques et spécifiques aux divers profils d'experts, donnant naissance à une première version de référentiel de compétences pour l'expert évaluateur dans l'enseignement supérieur. En conclusion, nous discuterons des façons d'utiliser ce référentiel dans l'accompagnement des experts.

De l'auto-évaluation à l'évaluation externe dans une perspective d'amélioration continue.

Sophie Amez-Droz*^{†1}, Marie Anne Broyon*^{‡1}, and Antoine Mudry*^{§1}

¹Haute Ecole Pédagogique du Valais (HEP-VS) – Av. du Simplon 13 1890 St-Maurice, Suisse

Résumé

Lors de l'implémentation de la notion d'assurance qualité dans notre institution, nous avons commencé par porter un accent particulier sur l'évaluation de l'enseignement en débutant, comme dans la plupart des institutions du tertiaire, par l'évaluation des cours par les étudiants (Bernard, 2011 ; Romainville, 2009). Puis, pour avoir la possibilité de croiser les regards sur ce même objet, nous avons ensuite implémenté la supervision entre pairs (Broyon & Andenmatten, 2008). En parallèle, nous avons entrepris de mettre en place une évaluation du cursus de formation par les étudiants en fin de formation, une pratique fréquemment utilisée par les institutions (Hurteau, 2009). Puis, nous avons complété cette phase d'évaluation interne par des évaluations externes menées auprès d'enseignants novices dans le cadre de l'Observatoire Romand de l'Insertion. Au niveau cantonal, nous interrogeons également tous les acteurs de l'insertion (directions, enseignants débutants et inspecteurs) sur les compétences présentes chez le diplômé après une année d'insertion. Enfin, dans le cadre de la mise place d'EFQM dans notre institution, nous avons pratiqué une auto-évaluation des domaines prioritaires de l'institution qui a débouché sur la mise en place de projets auxquels participent tous les personnels de la HEP-VS.

L'atelier retour d'expérience à la HEP-VS s'articulera autour de trois présentations en lien avec la démarche décrite ci-dessus : l'évaluation interne des cours par des tiers (étudiants, pairs), l'évaluation externe de la formation par les acteurs concernés et l'auto-évaluation au sein de l'institution. Dans la perspective de l'accréditation LEHE qui prendra place ces prochaines années dans les Hautes Écoles Suisses, la question qui se pose de manière cruciale actuellement, est de savoir comment fédérer tous ces éléments avec des objectifs et des indicateurs dans une perspective d'amélioration continue. En conclusion, nous tenterons de répondre à cette question en effectuant une analyse de notre démarche à un niveau plus macro.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: sophie.amez-droz@hepvs.ch

[‡]Auteur correspondant: marie-anne.broyon@hepvs.ch

[§]Auteur correspondant: Antoine.Mudry@hepvs.ch

Création d'un " service " de soutien à l'enseignement et l'apprentissage au sein d'une haute école pédagogique

Hervé Barras*¹ and Antoine Mudry^{†1}

¹Haute Ecole Pédagogique du Valais – Suisse

Résumé

La haute école pédagogique du Valais (HEPVS) forme les futurs enseignants des degrés primaires et secondaires. La création de la HEPVS est récente mais elle a développé en parallèle des dispositifs de formation une pratique de l'évaluation de l'enseignement basée sur le développement des enseignants (Broyon & Andenmatten, 2008; Centra, 1993). L'implémentation récente de la démarche EFQM a permis de clarifier des besoins en matière de développement professionnel des enseignants par la déclinaison d'un objectif permettant la création d'un soutien à l'enseignement et l'apprentissage (SEA).

Les centres de soutien à l'enseignement se sont développés au début des années 2000 dans les hautes écoles de Suisse romande à l'exception de la Chaire de Pédagogie et de Didactique de l'EPFL trente ans auparavant (Rege Colet, 2008, p. 630). Nous les retrouvons généralement comme une ressource non académique offrant des services de soutien, d'évaluation et de formations en matière d'enseignement supérieur. Sur cette base, nous avons développé le SEA dans le contexte de la HEPVS. Les objectifs poursuivis sont de promouvoir et de développer la qualité de l'enseignement en favorisant la réflexion sur l'enseignement, d'échanger et de communiquer sur les bonnes pratiques et les innovations en matière d'enseignement. Cela place le SEA dans la démarche du Sot1 (Bélanger, 2010). La particularité du SEA vient entre autre par le fait que les outils sont pensés et développés pour les enseignants du supérieur mais ils sont aussi offerts au large public que sont les étudiants, les directions et les enseignants du primaire et du secondaire.

Cette communication proposera bilan de la démarche à l'aide des évaluations et des statistiques du conseil pédagogique. Elle dressera un portrait des activités offertes en pointant à la fois les succès et les améliorations futures tant de manière quantitative que qualitative.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: Antoine.Mudry@hepvs.ch

L'Observatoire de la vie étudiante (OVE), un outil pour la démarche de qualité à l'Université de Genève (UNIGE)

Piera Dell'ambrogio*†¹

¹observatoire de la vie étudiante UNIGE – Suisse

Résumé

À l'UNIGE, la Division de la Formation et des Étudiants (DIFE) agit pour " *soutenir la qualité de la formation académique et le développement de conditions propices à la réussite et à l'épanouissement de l'étudiant*".

Créé en 2005, et rattaché à cette structure, l'OVE a une double mission : la production de données sur les conditions de vie et d'études à l'UNIGE et l'aide à la décision, la validation et la mise en application en matière de politiques étudiantes.

Dans notre communication, nous montrerons comment le travail de l'OVE permet de :

- repérer les attentes des étudiants,
- suivre les actions de la DIFE et en évaluer bénéfices et réalisation,
- étudier l'importance du développement de *soft skills* dans la trajectoire académique et personnelle des étudiantEs,
- étayer les politiques étudiantes.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur des résultats empiriques obtenus :

- via l'enquête longitudinale auprès des étudiantEs,
- en reliant nos données à la base de données étudiant (administrative et académique),
- via les enquêtes de qualité auprès des pôles de la DIFE.

Les conditions de vie et d'études déterminent aussi bien le bien-être de l'étudiant que sa réussite académique. Nous le montrerons par le biais de résultats empiriques multiples et variés. Mais la réussite n'est pas totalement déterminée. Les facteurs sur lesquels on peut agir pour améliorer les chances de réussir, font partie des compétences de la DIFE: outre les conditions de vie et d'études, le "métier d'étudiant" et celui d'enseignant. Des domaines qu'on considère parfois comme inertes mais pour lesquels on observe des évolutions sur le long terme. Grâce, entre autres, au travail réfléchi des diverses équipes de la DIFE.

*Intervenant

†Auteur correspondant: piera.dellambrogio@unige.ch

Les outils du management de la qualité comme communication et preuves tangibles de la culture qualité

Bruno Curvale*¹

¹Centre international d'études pédagogiques (CIEP) – Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche – 1 avenue Léon-Journault 92318 Sèvres cedex, France

Résumé

La culture de la qualité dans les institutions de l'enseignement supérieur s'organise idéalement dans le cadre d'une politique soutenue par les acteurs de l'institution. Elle se traduit en actions avec l'appui d'outils à tous les niveaux de fonctionnement de l'institution : de la recherche de cohérence dans la gouvernance de l'institution jusqu'au management de l'ensemble des processus qui concourent à l'accomplissement des missions.

La communication se propose d'apporter un regard sur les outils de la qualité en soulignant que, au-delà des finalités qui leurs sont assignés, ces outils sont aussi des objets de l'évaluation externe, que celle-ci soit institutionnalisée et réalisée par des agences ou faite directement par les bénéficiaires, étudiants et employeurs. La version 2015 des Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) est explicite à cet égard.

Le point de vue qui sera développé à partir de l'expérience de l'évaluation externe en contexte international est que les outils du management de la qualité sont, pour l'observateur extérieur, la traduction concrète des conceptions particulières et des consensus qui fondent la spécificité de chacune des institutions de l'enseignement supérieur. Ils sont la partie tangible de la culture qualité des institutions.

Dès lors qu'ils sont considérés comme des preuves sensibles des intentions poursuivies, les outils sont aussi des vecteurs de la communication des institutions. Celle-ci, comme toute communication institutionnelle, devrait être intentionnelle. Mais que cherche l'évaluateur externe quand il analyse la finalité, l'utilité et l'efficacité des outils? A quelles questions souhaite-t-il répondre? Que faut-il lui dire et lui démontrer?

La communication proposée s'attachera à montrer que l'analyse des outils en tant que système de garantie de la qualité et de dispositif organisé au service de la conduite du changement est probablement le cœur des préoccupations partagées des observateurs extérieurs des institutions de l'enseignement supérieur.

*Intervenant

Du parlement au rectorat ou la vision politique de la qualité à l'épreuve du terrain

Geneviève Le Fort*[†]

¹Haute École spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – Suisse

Résumé

La Suisse est passée depuis 2015 à une nouvelle approche d'accréditation institutionnelle pour tous les établissements d'enseignement supérieurs (hautes écoles) avec un focus sur le système d'assurance qualité mis en place par les établissements. L'accréditation institutionnelle est régie par les Directives d'accréditation, lesquelles concrétisent le volet " assurance de la qualité " de la loi sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles LEHE, adoptée par le parlement le 30 septembre 2011 et entrée en vigueur le 1er janvier 2015.

Les élus et élus fédéraux, lors des nombreuses discussions sur le projet de loi au Conseil des Etats (chambre haute représentant les cantons) et au Conseil national (chambre basse représentant la population), partageaient dans l'ensemble la vision en matière d'assurance qualité exprimée dans le texte, à savoir la nécessité de garantir la qualité de l'enseignement, de la recherche et des prestations de services, de protéger l'accès au paysage suisse de l'enseignement supérieur, de simplifier le dispositif par rapport à celui existant précédemment, de garantir une indépendance des décisions d'accréditation et de respecter l'autonomie des établissements. Deux des conditions d'accréditation fixées dans le projet de loi ont toutefois fait l'objet d'intenses discussions avec des visions partisanes totalement opposées : l'égalité des chances hommes-femmes – thème sensible en Suisse – et l'employabilité, sujet toujours au cœur des débats opposant des visions différentes de la finalité de l'enseignement supérieur. Cette présentation examine comment la vision politique en matière d'assurance qualité – et en particulier en matière d'égalité des chances et d'employabilité – se traduit au niveau des instruments d'assurance qualité externe et comment ceux-ci permettent de rendre compte de la réalité du terrain, en particulier du traitement par les établissements de ces deux notions largement débattues par l'Assemblée fédérale.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: genevieve.lefort@hes-so.ch

Evaluation des formations à la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – nouveaux défis

Laurent Dutoit*^{†1} and Sophie Barbaza Simonot*^{‡1}

¹Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale - HES-SO (SWITZERLAND) (HES-SO) – Rue de la Jeunesse 1 2800 Delémont, Suisse

Résumé

L'objectif de cette communication est de montrer l'évolution de l'assurance qualité dans les filières d'études de la HES-SO suite à la mise en place de la nouvelle loi fédérale sur les hautes écoles. Jusqu'en 2014, les hautes écoles spécialisées étaient tenues de faire accréditer leurs filières d'études par la Confédération suisse sur la base d'une évaluation conduite par une agence externe reconnue. Ce processus était donc segmenté et externalisé en grande partie. Dorénavant, les HES devront répondre de la qualité de leur formation par une approche englobante comprise dans l'accréditation institutionnelle, à l'exception des formations concernées par la loi sur les professions de la Santé. Le processus d'évaluation devient donc global et intégré.

Pour la HES-SO, ce processus est effectué sous le pilotage du Rectorat et sera intégré dans le mandat de prestations de nos composantes. Le cycle retenu est mis en place sur une période de 7 ans. Les acteurs clés du processus sont les responsables de domaine dans le cadre de la gestion du portefeuille des filières et les porteurs de filières, c'est-à-dire les personnes responsables de la gestion académique et organisationnelle de la filière d'études. Afin de développer ses nouveaux rôles, le rectorat met en place des formations et un appui spécifique des dicastères Enseignement et Qualité. Ce travail de référencement, d'autoévaluation de vérification de l'atteinte des standards venait en plus de la vie courante de la filière. Notre défi est d'ancrer le regard critique posé sur la filière d'études dans la vie courante de celle-ci. D'un point de vue contextuel, la HES-SO doit répondre à un défi de taille attendu qu'elle se déploie dans 7 cantons et dans 28 hautes écoles. La construction en réseau de la haute école implique un travail de coordination important afin que l'ensemble des acteurs converge vers une qualité académique harmonisée.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: laurent.dutoit@hes-so.ch

[‡]Auteur correspondant: sophie.barbaza@hes-so.ch

Formaliser le SMQ pour assurer le ” bouclage ” de la démarche Qualité

Angeline Aubert*^{†1} and Barbara Pesenti*^{‡1}

¹Université de Mons - Faculté Polytechnique - Cellule Qualité Accompagnement Pédagogie Polytech –
Rue de Houdain 9 7000 MONS, Belgique

Résumé

La Faculté Polytechnique de l'Université de Mons (Polytech Mons) possède une culture de l'évaluation bien ancrée, qui s'appuie depuis plus de 15 ans sur une large palette d'outils éprouvés de collecte d'information : collecte d'indicateurs internes (réussite, recrutement, internationalisation,...), enquêtes de satisfaction et focus groups intégrant étudiants, diplômés et employeurs, suivi de l'employabilité des diplômés, rankings, etc. Depuis 2012, la volonté institutionnelle est d'évoluer d'une habitude de l'évaluation ” prise de mesures ” vers le développement d'une véritable culture Qualité intégrée. Deux axes de travail sont en cours.

Le premier concerne l'élaboration d'une stratégie de développement, opérationnalisée en plan d'actions. La communication se propose d'exposer la méthodologie participative employée pour favoriser l'adhésion et l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre du plan d'actions. En particulier, on présentera l'intégration du plan d'actions dans le pilotage facultaire et son monitoring au moyen du système d'information.

Le deuxième axe vise le développement de boucles de rétroaction systématiques et effectives. Ainsi, la formalisation du système facultaire de management de la Qualité (SMQ) est l'opportunité de revisiter les procédures déjà mises en œuvre et, le cas échéant, de les compléter. Il s'agit alors d'assurer tant des rétroactions concrètes qu'un feed-back aux parties prenantes ; les deux indispensables à la prise de conscience, par les parties prenantes, de la pertinence et l'efficacité de la démarche qualité.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: Angeline.AUBERT@umons.ac.be

[‡]Auteur correspondant: barbara.pesenti@umons.ac.be

Autoévaluation: outil pour l'appréciation de la performance des composantes de l'Université Ibn Tofail- Kénitra (Maroc)

Rym Bejjaoui*[†]

¹Université Ibn Tofail (UIT) – Campus universitaire BP 242, Kénitra 14000, Maroc

Résumé

L'Université Ibn Tofail (UIT), s'est engagée depuis plusieurs années dans un processus d'amélioration continue des services rendus à toutes ses composantes: étudiants, enseignants, administratifs, partenaires...

Ainsi, elle a participé à divers projets européens qui avaient pour objectifs: renforcement des compétences en évaluation institutionnelle, mise en place de structures qualité, élaboration d'outils méthodologiques...

Depuis janvier 2014, l'UIT s'est fortement impliqué dans le projet Tempus RECET. La participation à ce projet a permis à l'université non seulement de former des personnes ressources très sensibilisées à la démarche globale d'assurance qualité mais également de se doter d'un référentiel d'autoévaluation qui reflète l'ensemble des activités menées par les établissements d'enseignement supérieur marocain. Forte de ces acquis très importants, l'UIT a entamé une opération d'autoévaluation de tous ses établissements. Ce processus est actuellement en phase d'exécution. Les rapports seront finalisés durant le mois de mai 2016, et l'exploitation de leurs résultats est prévue pour le mois de juin 2016.

Cette opération, en plus de l'intérêt qu'elle revêt pour la mise en application du référentiel Tempus RECET et sa confrontation à la réalité des processus de gestion des activités de formation, de recherche et de partenariat, va indéniablement permettre à l'université de mettre l'accent sur ses forces mais également ses faiblesses. Ces dernières seront reprises dans les plans d'actions annuels afin de pouvoir mettre en œuvre les mesures correctives adéquates. L'appréciation des degrés d'atteintes des objectifs fixés dans ces plans d'actions sera ainsi une autre occasion pour mesurer l'impact et l'efficacité de l'opération d'autoévaluation et de là l'ancrage effectif de la démarche d'assurance qualité.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: rymbejjaoui@yahoo.fr

Évaluation de la qualité de l'encadrement lors de stage hospitalier en soins pharmaceutiques— Outils facultaires

Marc Perreault*†¹ and Johanne Vinet¹

¹Faculté de Pharmacie [Montréal] – 2940 chemin de Polytechnique, H3T 1J4 Montréal, Canada

Résumé

Les stages en soins pharmaceutiques du Doctorat en pharmacie (Pharm.D.) et de la Maîtrise en Pharmacothérapie avancée (M.Sc.) de l'Université de Montréal s'effectuent en large partie en milieu hospitalier. Il est essentiel de s'assurer de la qualité de l'encadrement de ces stages, considérant que les maîtres de stage responsables de la formation clinique des stagiaires sont des pharmaciens cliniciens. Ainsi la Faculté de Pharmacie a mis sur pied un comité d'agrément facultaire visant à agréer tout stage de soins pharmaceutiques offert en établissement de santé. Ce comité a élaboré des normes de qualité dont les objectifs visent à s'assurer, entre autres, que le maître de stage soit un modèle de pratique, qu'il assure un encadrement requis pour le niveau du stagiaire et que l'environnement du stage soit propice à son intégration et à son développement professionnel. Au-delà de ces normes, nous avons développé plusieurs autres outils dont les grilles d'auto-évaluation, et le rapport d'agrément. Cette grille d'auto-évaluation est complétée par le maître de stage et porte sur des normes d'agrément en lien avec le service pharmaceutique offert (structure organisationnelle et les soins pharmaceutiques dispensés), avec l'encadrement et avec les activités d'enseignement présentes au sein du stage. Outre cette grille d'auto-évaluation, le milieu souhaitant se faire agréer pour recevoir des stagiaires recevra une visite facultaire afin de valider la grille d'auto-évaluation, de rencontrer les maîtres de stage et les membres de l'équipe interdisciplinaire. Par la suite, un rapport écrit portant sur les points forts du stage et ceux à améliorer est remis au milieu; des recommandations précises sont également émises afin de rendre l'expérience du stagiaire la plus bénéfique possible

*Intervenant

†Auteur correspondant: marc.perreault@umontreal.ca

Plateformes collaboratives : des outils au service de la gestion de la qualité

Agnès Binet*¹

¹Observatoire des étudiants de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (ODE) – Université de Pau et des Pays de l'Adour [UPPA] – UPPA - ODE Présidence - Av. de l'Université BP 576 64012 Pau cedex France, France

Résumé

L'observatoire des étudiants (ODE) de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA) s'apparente à une direction d'appui à l'évaluation et à la qualité, au service de la communauté universitaire. L'accompagnement dans la mise en œuvre des démarches qualité consiste notamment à développer des applications de gestion. Citons l'application de gestion des fiches qualité d'une des écoles d'ingénieurs de l'UPPA (traçant les non-conformités et dysfonctionnements identifiés lors des revues de processus, audits...), ou l'application de gestion des projets déposés par les formations dans le cadre de leur démarche qualité.

Dans ce cadre, l'ODE a aussi conçu un outil web de gestion des évaluations des stages par les tuteurs d'entreprise et les stagiaires. L'un des objectifs était que les formations disposent d'indicateurs statistiques, requis par le Ministère, tout en gardant la maîtrise opérationnelle de la gestion de ces évaluations.

Les principaux avantages de l'outil sont :

- une base de données dynamique des évaluations des stages,
- une alerte e-mail automatiquement adressée au responsable de formation, dès qu'une nouvelle fiche d'évaluation est enregistrée par un tuteur d'entreprise ou un étudiant stagiaire,
- un e-mail d'accusé de saisie et de remerciement, automatiquement adressé au tuteur d'entreprise suite à son enregistrement d'une fiche d'évaluation, avec la possibilité d'imprimer cette fiche,
- la disponibilité en français, en anglais et en espagnol du questionnaire d'évaluation par les tuteurs d'entreprise,
- l'édition automatique de tableaux statistiques, et la possibilité de les imprimer,
- l'édition automatique du tableau des stagiaires et des notes attribuées par les tuteurs d'entreprise.

Une attention toute particulière a été accordée à l'acceptation de l'outil par ses utilisateurs. Cela a requis, en amont, l'organisation d'échanges avec les responsables des formations et des structures auxquelles elles sont rattachées, puis, en aval, un suivi personnalisé de l'utilisation de l'outil.

*Intervenant

Évaluation de la qualité des lieux de stage : comment créer un outil au service de la satisfaction de tous les clients ?

Fabienne Vanderoost*†¹

¹Haute Ecole Léonard de Vinci – Belgique

Résumé

Introduction

Le stage est un dispositif incontournable de la formation des étudiants en bac professionnalisant en offrant des situations d'apprentissage contextualisé. Garantir la qualité de l'encadrement des étudiants s'avère donc indispensable. Les professionnels acceptant cette mission ont besoin d'être soutenus et reconnus.

Objectif

Une grille d'évaluation de la qualité des lieux de stage est un outil au service de la gestion de l'attribution des stages, du soutien de l'amélioration de l'encadrement des étudiants sur le terrain et au service de la reconnaissance de l'investissement des professionnels.

Méthode

Sur base dernière version de la norme ISO 9001, les indicateurs d'un " bon lieu de stage " relevés par les maîtres de stage et les étudiants ainsi que les éléments présents dans la littérature ont été croisés et organisés.

Une grille provisoire a été soumise, pour avis à des professionnels encadrant des étudiants en stage, à des étudiants et à des enseignants. La grille définitive est élaborée et proposée sous une version informatique aux étudiants et aux enseignants superviseurs des stages.

Résultat

La méthodologie de création de la grille d'évaluation de la qualité des lieux de stage a permis d'intégrer l'ensemble des parties prenantes (ou clients de notre institut d'enseignement) et de garantir ainsi la pertinence des indicateurs en regard des besoins.

*Intervenant

†Auteur correspondant: fabienne.vanderoost@vinci.be

enseignement en alternance et qualité de la formation professionnalisante

Amal Yalid*^{1,2}

¹BASSIRI – faculté des sciences Ben M'sik université Hassan II casablanca, Maroc

²Talbi Mohamed – Maroc

Résumé

L'entrée en vigueur de la réforme du système d'enseignement et de la formation professionnelle qui ne cesse d'accorder une importance capitale aux démarches de la qualité totale comme vecteur de requalification professionnelle. De ce fait le recours à la formation en alternance donnant plus d'importance aux scénarios pédagogiques professionnalisant. L'adoption des dispositifs de formation d'alternance spécifique selon le nouveau paradigme épistémologique (pratique – théorie- pratique). La conception des contenus de formation à travers des activités d'apprentissage de découverte dans le contexte réel du travail, suivies par des activités de retour réflexif théorique conscientisant. ces situations d'actualisation et de procéduralisation abstraite seront enchaînées par des actions pédagogiques de mise en situation de stage pratique dans les entreprises ou dans les classes virtuelles inversées par le biais de simulation et de jeux de rôles.

La démarche méthodologique de recherche de développement préconisée, se réfère ici à la conciliation entre les activités productives des livrables de formation et les activités de scénarisation de formation en alternance favorisant le développement de la qualité de la formation. L'analyse rétrospective des activités de design pédagogique par alternance se fasse de façon conscientisant et actualisante regroupant deux points importants. l'analyse de l'activité de formation signifiante qui requiert la médiation pédagogique incitant le concepteur de faire recours à une interprétation hypothétique des objets d'études de mise en situation et les activités supports de formation dans le cadre de formation formel. Ensuite la communauté pédagogique (formateur et tuteur en stage) va pouvoir alors confirmer ou infirmer l'impact de la formation en alternance proposée pour l'adapter en fonction du contexte et du parcours de formation.

La planification et la gestion des apprentissages en alternance en respectant les critères d'évaluation et de validation des compétences professionnelles :1°Pertinence ;2°Faisabilité et 3°Cohérence: liens logiques entre les différents éléments de la production du stagiaire.

*Intervenant

Utiliser un référentiel de compétences pour faire évoluer les pratiques d'enseignement à l'Université : un exemple en développement durable

Philippe Haerberli*¹, Jörg Balsiger*^{†1}, and Ian Florin*^{‡1}

¹Université de Genève (UNIGE) – Suisse

Résumé

Dans le cadre des réformes initiées pour promouvoir l'approche par compétences, les référentiels de compétences - descriptifs globaux des compétences attendues des étudiants à la fin d'une formation ou une partie de formation – se sont largement diffusés au sein de l'enseignement supérieur européen en tant qu'outils d'aide à la décision dans un contexte de formation de plus en plus flexible.

Si le pilotage d'un programme se trouve clairement facilité par un tel outil, l'élaboration d'un tel référentiel a moins d'effets sur les pratiques pédagogiques des enseignants qui y participent. L'adhésion des enseignants à la démarche proposée est l'un des facteurs clés pour faire évoluer cet état de fait. Nous considérons que cette adhésion passe par une prise en compte de la spécificité des finalités de la formation académique dans l'élaboration des référentiels.

Notre projet s'appuie sur une démarche *bottom-up*, en trois temps. Le référentiel est d'abord co-construit avec des étudiants dans le cadre d'un cours de Master en sciences de l'environnement (MUSE) à l'Université de Genève. Puis la même démarche participative sera mise en oeuvre dans le certificat en développement durable inscrit en formation continue à l'Université de Genève. L'objectif final est de contribuer à l'élaboration d'un référentiel efficient pédagogiquement pour le MUSE.

Dans cette communication, nous présentons les résultats de la première étape du projet à partir de l'analyse de deux types de données. D'une part, nous avons recueilli la parole des étudiants à travers l'évaluation par questionnaire du cours et des moments de discussion en cours. D'autre part, nous analysons la sélection des compétences clés en durabilité qui ont été mises en avant dans les projets que les étudiants ont réalisés dans le cadre de ce même cours. L'analyse de ces premières données et les retours que nous en aurons, orienteront la suite du projet.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: joerg.balsiger@unige.ch

[‡]Auteur correspondant: ian.florin@unige.ch

Classification des compétences des apprenants à travers les descriptifs des cours des enseignants de l'Université de Lubumbashi

Jacques Kalumba Ngoy*¹

¹Université de Lubumbashi (UNILU) – Building administratif, Route KASAPA, commune de Lubumbashi., République démocratique du Congo

Résumé

Le service d'assurance- qualité de l'Université de Lubumbashi véhicule, depuis plus de trois ans, un descriptif de cours que l'enseignant doit remplir avant de commencer son cours. Une des rubriques concerne les compétences des étudiants. Le professeur y décrit les actes qui traduisent les compétences de l'apprenant à l'issue de son enseignement. Nous avons constaté que, sur un petit échantillon de cinq descriptifs, les compétences étaient soit mal formulées, soit unidimensionnelles (par exemple : les compétences disciplinaires et professionnelles), ceci constitue la motivation pour cette étude. L'enseignant devrait recourir à plusieurs compétences dans son cours (Tardif, 2006). L'étude porte sur 120 descriptifs des cours de la Faculté de Psychologie et des sciences de l'Éducation de l'Université de Lubumbashi. Deux questions constituent le fil conducteur de notre recherche : comment se classent les compétences ? Parmi les compétences formulées, lesquelles émergent ? L'objectif est de classer les compétences des apprenants selon la typologie de Prigent, Bernard et Kozanitis(2009) et de déterminer celles qui sont prépondérantes dans les cours afin d'identifier les forces et les lacunes dans leur formulation. Cette typologie est composée des compétences suivantes : disciplinaires et professionnelles, personnelles et humaines, organisationnelles, relationnelles, réflexives et communicationnelles. Etant donné que les enseignants n'ont pas été formés à la formulation des compétences des étudiants, nous postulons que les compétences disciplinaires et professionnelles sont prépondérantes. Nous recourons à la méthode d'observation et à la technique documentaire et à l'analyse du contenu. Dans le cadre de la Cellule de Pédagogie universitaire, les résultats nous permettront d'identifier les lacunes dans la formulation des compétences afin de planifier une formation pour l'amélioration de la pratique et des compétences des enseignants. L'étude est en cours et prendra fin d'ici juillet 2016.

Bibliographie

Prigent, R., Bernard, H. et Kozanitis, A. (2009). *Enseigner à l'université dans une approche-programme*. Québec : Presses internationales polytechniques.

*Intervenant

Référentiel pour l'amélioration de la qualité d'un enseignement

Nacéra Bensaidane-Mezache*^{†1,2} and Abdelkarim Herzallah*^{2,3}

¹Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique (MESRS) – chemin Mokhtar Doudou 16000 - BENAKNOUN, Algérie

²Commission d'implémentation de l'assurance qualité dans le secteur de l'enseignement supérieur (CIAQES) – Chemin Mokhtar Doudou 16000 - BENAKNOUN, Algérie

³Université de Boumerdès (UMBB) – Avenue de l'indépendance 35000 Boumerdès, Algérie

Résumé

Un enseignement de qualité est un enseignement qui, à la fois, satisfait celui qui le reçoit, l'étudiant, celui qui le dispense, l'enseignant, et qui participe de manière efficace à la redevabilité de l'institution vis-à-vis des parties prenantes. Un référentiel d'évaluation s'avère utile s'il n'est pas indispensable lorsqu'on aborde la thématique de la qualité dans l'enseignement supérieur.

Ce référentiel partira des compétences visées par le métier et des compétences propres à l'enseignant. Ces deux ensembles seront mis à contribution pour recueillir périodiquement des informations auprès des étudiants. L'évaluation des résultats comparés à des critères permettra à l'enseignant de disposer d'un réel tableau de bord qui l'oriente vers ses objectifs d'un enseignement de qualité.

Ainsi le travail sera construit autour des composantes suivantes, qui :

- attestent de la compétence de l'enseignant en termes de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes,
- visent les compétences à acquérir par l'étudiant pour telle ou telle unité d'acquis d'apprentissage,
- permettent de recueillir des informations auprès d'étudiants par le procédé d'enquête questionnaire,
- de créer un compromis entre les éléments précités et des critères d'évaluation.

Ces éléments seront considérés comme des entrées à un logiciel, et feront de telle sorte que se réalise l'objectif visé par le présent article à savoir aider l'enseignant à l'amélioration de ses enseignements. Le même outil fera en sorte qu'il contribue à l'amélioration continue de l'institution. Actuellement le travail est en cours d'élaboration.

Mots-clés: assurance-qualité, amélioration continue, référentiel, compétence, métier, formation, évaluation, critère, indicateur.

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: mezanac12@gmail.com

uoSyllabus : outil en ligne de conception de plan de cours et d'analyse curriculaire

Patrick Milot^{*†1} and Geneviève Gauthier^{*‡1}

¹Université d'Ottawa – Canada

Résumé

Présentation de l'outil en ligne de conception de plan de cours (ou syllabus de cours) de l'Université d'Ottawa *uoSyllabus*, d'études de cas interactives sur la schématisation curriculaire qu'il permet de générer et partage d'expériences de démarches favorisant l'engagement des professeurs dans un processus d'amélioration continue de programme.

uoSyllabus permet aux professeurs de concevoir des plans de cours alignés aux meilleures pratiques en pédagogie universitaire et accessibles pour les étudiants ayant des handicaps visuels. De plus, l'uniformisation dans la présentation des items des plans de cours permet à l'étudiant d'identifier et de trouver rapidement l'information souhaitée. Finalement, *uoSyllabus* est un outil simple d'utilisation, permettant aux nouveaux professeurs de concevoir un plan de cours rapidement en respectant les exigences pédagogiques et institutionnelles.

Un module d'analyse curriculaire intégré à *uoSyllabus* permet de visualiser comment les résultats d'apprentissage (acquis d'apprentissage) sont enseignés et évalués et leur niveau d'atteinte par les étudiants. La conception de ce module d'analyse curriculaire repose sur la primauté des acquis d'apprentissage en assurance de la qualité tel qu'affirmé dans le processus de Bologne (conférence de Londres et de Bergen, notamment). En Ontario aussi (Canada), des descripteurs génériques (semblables aux descripteurs de Dublin) pour chaque cycle (baccalauréat, master et doctorat) ont été introduits dans les processus d'assurance de la qualité.

L'analyse curriculaire d'*uoSyllabus* repose sur le principe de l'alignement curriculaire (Biggs, 2003) entre les résultats d'apprentissage, les stratégies d'enseignement et les méthodes d'évaluation. Le rôle premier de l'éducation étant d'induire chez l'apprenant une transformation (Harvey et Knight, 1996), la qualité d'un programme d'études se mesurera principalement par l'alignement de ses diverses composantes qui rend difficile pour un apprenant de "se sauver sans apprendre". Le module *uoSyllabus* permet de visualiser la force de cet alignement, et ce de manière continue, éliminant les défis de la cueillette de données.

*Intervenant

†Auteur correspondant: Pmilot@uottawa.ca

‡Auteur correspondant: gen.gauthier@uOttawa.ca

Mise en place d'une plateforme qualité au niveau des hautes écoles bruxelloises

Roland Bourgeois^{*†1}, Anne Vigneul^{*‡1}, and Areski Azaz^{*§1}

¹Pôle académique de Bruxelles – Avenue Franklin Roosevelt, 50 1050 - Bruxelles, Belgique

Résumé

La plateforme qualité, que nous avons appelée QUALIRIS, regroupe actuellement quatre hautes écoles de la région bruxelloise, à savoir : la Haute École Francisco Ferrer, la Haute École Ilya Prigogine, la Haute École Lucia de Brouckère et la Haute École Paul-Henri Spaak. Elle a pour ambition à très court terme de regrouper les neuf* Hautes Écoles du Pôle Académique de Bruxelles.

A l'image de l'organisation mise en place au niveau international par le G3, la plateforme a pour objectifs de mutualiser les retours d'expériences et de bonnes pratiques.

Dans chacune de nos institutions, il nous est apparu que les fonctionnements des commissions d'évaluation internes amenaient à des différences notables du traitement de l'information et des résultats.

Au sein de Qualiris, les coordinateurs Qualité des différentes Hautes Écoles, s'accordent à reconnaître la difficulté d'appropriation de certains indicateurs du référentiel AEQES par les commissions d'évaluation interne ainsi que par les équipes pédagogiques, les étudiants, le personnel administratif et le monde professionnel.

L'ambition de la plateforme est de proposer des outils de lecture permettant par un partage de bonnes pratiques, la mise en œuvre d'une démarche qualité plus institutionnelle que catégorielle, toujours basée sur une approche formative non sanctionnante et validée à terme par l'AEQES.

La réflexion identifiera la démarche qui permet d'impliquer toutes les parties prenantes dans un processus qualité permanent qui fait sens pour les acteurs de terrain, et dont un des axes prioritaires sera de veiller au développement des différents canaux de communication intra et extra institutionnelle.

* HE de Bruxelles, HE EPHEC, HE Francisco Ferrer, HE Galilée, HE Groupe ICHEC - ISC Saint-Louis – ISFSC, HE Léonard de Vinci, HE Libre de Bruxelles – Ilya Prigogine, HE Lucia de Brouckère et HE Paul-Henri Spaak.

*Intervenant

†Auteur correspondant: rbourgeois@heldb.be

‡Auteur correspondant: anne.vigneul@he-ferrer.eu

§Auteur correspondant: azaz@he-spaak.be