



Agence pour l'Évaluation de  
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

## Résultats de la consultation sur les perspectives méthodologiques Première partie : volet PARTIES PRENANTES

Angeline AUBERT, Margherita ROMENGO et Joëlle SALLET  
pour le GT Perspectives méthodologiques  
Février 2017

### Introduction

Le présent rapport présente la première partie des résultats de la consultation en ligne réalisée par l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement supérieur (AEQES) sur les perspectives méthodologiques en matière d'évaluation de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). Il traite des réponses apportées au questionnaire anonyme adressé à différentes parties prenantes du secteur de l'enseignement supérieur (étudiants, personnels enseignants, personnels administratifs et techniques, coordinateurs qualité). Le rapport suivant rendra compte des résultats d'un second questionnaire, adressé aux institutions.

Depuis 2008, l'AEQES procède à l'évaluation des programmes de bacheliers et de masters de la FWB en suivant un plan décennal<sup>1</sup>. En 2018-2019, l'ensemble de ces programmes auront été évalués une première fois. Cependant, certains éléments comme les masters de spécialisation, les formations de troisième cycle, la formation continue, etc. ne sont pas repris dans le dispositif d'évaluation actuel. L'AEQES n'évalue pas non plus les autres missions des établissements d'enseignement supérieur que sont la recherche et les services à la collectivité.

Par les contacts réguliers et diversifiés (enquêtes, discussions, groupes de travail, journées d'études, conférences) avec d'autres agences qualité, avec les établissements d'enseignement supérieur et avec les instances représentatives des différentes parties prenantes, l'AEQES a recueilli l'expression de besoins spécifiques ou nouveaux, en phase avec les développements du système éducatif en FWB et en Europe.

Par ailleurs, l'évaluation de l'AEQES menée par l'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) en 2016<sup>2</sup> et une veille régulière quant aux pratiques d'assurance qualité de l'enseignement supérieur en Europe<sup>3</sup>, ont amené le Comité de gestion de l'AEQES à s'interroger sur l'opportunité de faire évoluer sa méthodologie d'évaluation. Les tendances actuelles dans le contexte européen vont en effet vers un accroissement de l'autonomie et de la responsabilité des établissements : on pratique l'évaluation de type institutionnelle, qui vise la politique institutionnelle d'assurance qualité, les systèmes internes de gestion de la qualité et la culture qualité, en utilisant des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

---

<sup>1</sup> Les brevets d'enseignement supérieur ont été ajoutés au champ d'évaluation de l'Agence à partir du plan décennal 2016-2026.

<sup>2</sup> Le rapport d'évaluation de l'AEQES par l'ENQA est disponible en ligne (en anglais) : [http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2017/03/External-Review-Report-AEQES\\_FINAL.pdf](http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2017/03/External-Review-Report-AEQES_FINAL.pdf).

<sup>3</sup> Notamment par le biais d'une participation active de l'AEQES à l'*European Quality Assurance Forum* (EQAF).

Les missions décrétales de l'AEQES<sup>4</sup> et son expertise en matière d'évaluation externe la placent en position d'initier et organiser un processus de consultation sur les perspectives méthodologiques en matière d'évaluation de l'enseignement supérieur en FWB.

En amont de cette démarche de consultation, un groupe de travail de l'AEQES – à savoir, le GT Perspectives méthodologiques – a réalisé une étude sur les méthodologies pratiquées dans différents pays européens et a élaboré, sur cette base, quatre scénarios possibles pour la FWB. Cette étude et ces quatre scénarios sont présentés dans un rapport intermédiaire qui a été publié en juin 2016<sup>5</sup>.

Une fois ce travail prospectif réalisé, l'AEQES a souhaité collecter les avis des acteurs de terrain à travers deux questionnaires en ligne :

- un **questionnaire institutionnel** adressé aux **autorités académiques** des établissements d'enseignement supérieur en FWB ;
- un **questionnaire anonyme** adressé à différentes **parties prenantes** du secteur (étudiants, personnels enseignants, personnels administratifs et techniques, coordinateurs qualité).

Ces deux questionnaires visent principalement à :

- collecter de l'information sur la manière dont les acteurs perçoivent les scénarios identifiés dans le rapport intermédiaire ;
- récolter les interrogations que ces scénarios soulèvent ;
- récolter des idées pour élaborer d'autres pistes de développement, le cas échéant.

La phase de consultation inclura une phase d'approfondissement dans laquelle les différentes instances représentatives seront rencontrées également. *In fine*, le rôle de l'AEQES sera d'instruire la question et de transmettre des propositions au législateur, qui décidera des développements les plus adéquats.

## Méthodologie

Le volet « parties prenantes » de l'enquête en ligne, diffusée par invitation le 1<sup>er</sup> décembre 2016<sup>6</sup>, a visé à assurer une participation représentative des différents types d'établissements d'enseignement supérieur (universités, hautes écoles, écoles de promotion sociale, écoles des arts), des secteurs d'études (sciences humaines, sciences et techniques, santé, arts) et des parties prenantes rencontrées. Pour ce faire, il a été décidé de contacter toutes les parties prenantes « internes » rencontrées lors des évaluations initiales ou de suivi qui se sont déroulées entre septembre 2013 et avril 2016, soit les étudiants, les enseignants, les personnels administratifs, les coordinateurs qualité institutionnels, les coordonnateurs qualité au niveau des programmes et les autorités académiques directement concernées par ces évaluations. L'échantillon reprend dès lors une majorité d'enseignants et d'étudiants, qui sont rencontrés à deux reprises lors de chaque visite d'évaluation.

L'envoi de l'enquête a été précédé de deux séances d'information : la première séance s'est tenue à Mons (dans les murs de la Haute Ecole Provinciale de Hainaut – Condorcet) le mardi 22 novembre 2016, la seconde à Bruxelles (au Ministère de la FWB) le lundi 28 novembre 2016.

---

<sup>4</sup> Décret du 22 février 2008 portant diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française

<sup>5</sup> AEQES - GT Perspectives, Rapport intermédiaire, mai 2016. En ligne :

[http://www.aeges.be/documents/Rapport%20interm%C3%A9diaire%20Perspectives\\_20160707.pdf](http://www.aeges.be/documents/Rapport%20interm%C3%A9diaire%20Perspectives_20160707.pdf)

<sup>6</sup> Le questionnaire adressé aux parties prenantes était ouvert du 1<sup>er</sup> au 20 décembre 2016 ; un rappel a été envoyé le 14 décembre.

Le questionnaire anonyme adressé aux parties prenantes a été élaboré – comme le questionnaire institutionnel adressé aux autorités académiques<sup>7</sup> – par le GT Perspectives méthodologiques sur la base du rapport intermédiaire mentionné plus haut<sup>8</sup>. Il a été envoyé à 5677 personnes. Celles-ci se répartissent sur 69 établissements : 6 universités, 20 hautes écoles, 39 établissements de promotion sociale, 4 écoles supérieures des arts. Mille questionnaires ont été complétés, ce qui correspond à un taux de réponse de 17,6%.

Les deux graphiques ci-dessous montrent la répartition des répondants en termes de fonction et de forme d'enseignement supérieur :

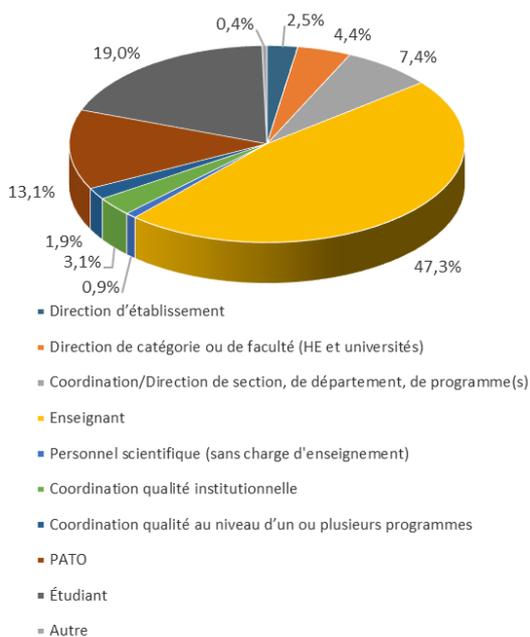


Fig. 1 : Répartition des répondants selon leur fonction actuelle (n = 1000)

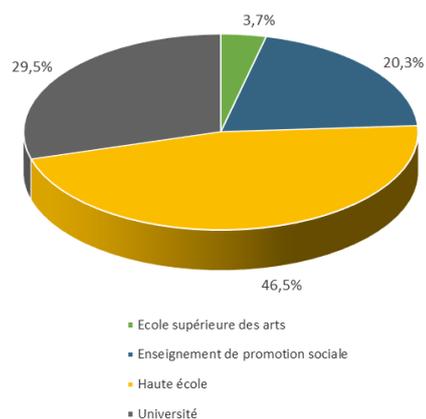


Fig. 2 : Répartition des répondants selon la forme d'ES (n = 1000)

La part de réponses émanant des enseignants et des étudiants est un point fort pour l'enquête (sans préjuger d'un taux de réponse moindre pour les autres catégories de personnes qui étaient moins représentées dans l'échantillon initial).

En termes de participation au processus d'évaluation, les réponses se répartissent comme suit :

<sup>7</sup> Le questionnaire institutionnel fait l'objet d'un rapport séparé.

<sup>8</sup> Le questionnaire adressé aux parties prenantes est repris en annexe 2.

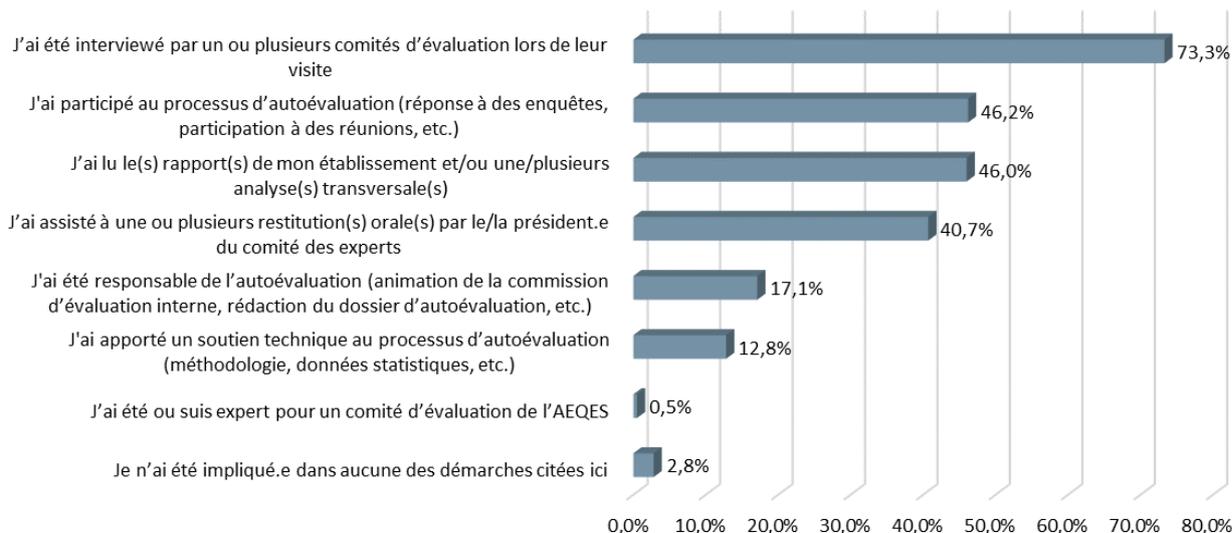


Fig. 3 : Répartition des répondants selon leur rôle dans le processus d'évaluation (plusieurs réponses possibles) (n = 1000)

Le graphique montre que les répondants ont, pour une bonne part d'entre eux, pris une part active au processus d'évaluation.

## Résultats

La présentation des résultats suit la structure globale du questionnaire. Elle reprend :

- 1 un retour sur l'expérience des évaluations AEQES
- 2 les avis sur les scénarios et leurs variantes
  - 2.1 avis général sur l'approche programmatique et l'approche institutionnelle
  - 2.2 avantages et inconvénients des scénarios et de leurs variantes
- 3 les avis sur d'autres paramètres clés.

### 1 Retour sur l'expérience des évaluations AEQES

Les questions 4 à 7<sup>9</sup> visent à récolter de l'information sur le vécu des évaluations par les parties prenantes, en termes d'impact et de charge de travail.

[Q4 : 934 répondants & Q5 : 933 répondants] Le retour d'expérience est majoritairement positif, qu'il s'agisse du niveau collectif de l'entité évaluée ou d'un retour à titre personnel.

<sup>9</sup> Voir l'annexe 2.

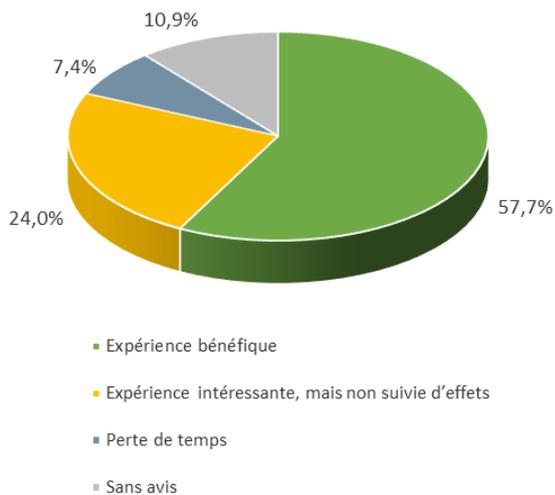


Fig. 4 : Perception de l'intérêt de l'évaluation pour l'entité (n = 934)

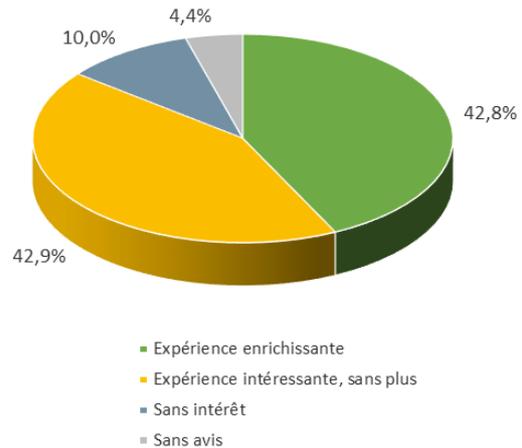


Fig. 5 : Intérêt de l'évaluation à titre personnel (n = 933)

Près de 60% des répondants estiment en effet que l'évaluation externe a été bénéfique pour leur entité, en ce qu'elle a suscité de nouvelles dynamiques, des remises en questions, mis à jour des pistes d'action. 24% estiment que l'évaluation externe a été intéressante, mais non suivie d'effets. Seuls 7,4% des répondants estiment qu'il s'est agi d'une perte de temps pour leur entité (10% estiment, à titre personnel, que l'expérience est sans intérêt).

[Q6 : 932 répondants] Concernant la charge de travail, 38,5% des répondants estiment que l'évaluation externe a entraîné un surcroît de travail.

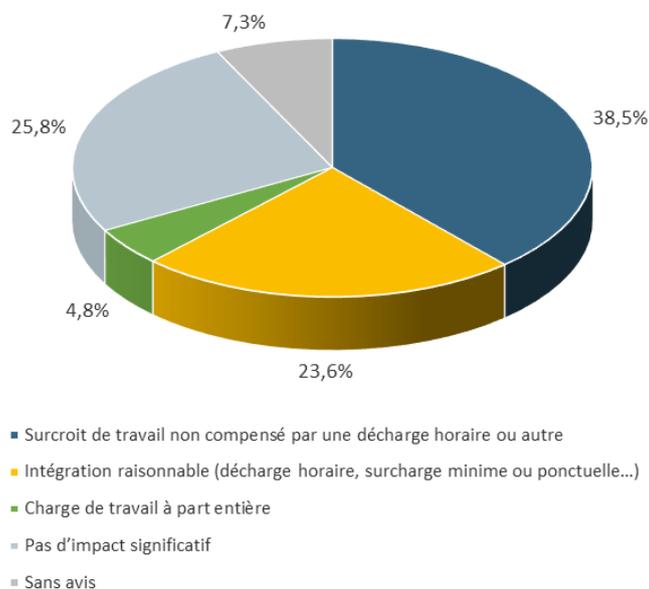


Fig. 6 : Répartition des perceptions de la charge de travail (n = 932)

Par ailleurs, des commentaires sur la surcharge de travail reviennent tout au long du questionnaire.

Comme le montre le tableau ci-dessous, la perception d'un surcroit de travail n'influence toutefois pas négativement l'appréciation positive de l'expérience :

	Surcroit de travail	Intégration raisonnable	Charge de travail à part entière	Pas d'impact significatif	Sans avis	Total général
Expérience bénéfique	22,6%	17,3%	3,7%	10,4%	3,7%	57,6%
Expérience intéressante, mais non suivie d'effets	9,2%	4,1%	0,8%	8,7%	1,3%	24,1%
Perte de temps	4,7%	0,9%	0,2%	1,5%	0,1%	7,4%
Sans avis	1,8%	1,4%	0,2%	5,2%	2,3%	10,9%
Total général	38,4%	23,7%	4,8%	25,8%	7,3%	100,0%

Tableau 1 : Tableau croisé des perceptions sur l'expérience de l'évaluation et la charge de travail (n = 932)

[Q7 : 167 commentaires] Ces premières questions ont suscité de nombreux commentaires.

65 commentaires portent sur la quantité de travail suscitée par les évaluations AEQES, considérée comme « conséquente », « chronophage », voire « énorme », notamment en raison d'un manque de moyens humains ou financiers, de la concomitance avec d'autres changements profonds (vu le critère d'actualité qui a prévalu lors de la composition de l'échantillon, la mise en œuvre du décret paysage a coïncidé avec l'évaluation AEQES pour les personnes sondées). Dans quelques cas, la charge de travail est jugée disproportionnée par rapport à l'impact : une évaluation non suivie d'effets en interne est perçue comme une perte de temps. La charge de travail est toutefois jugée par d'autres « acceptable », « raisonnable » ou « supportable », comme lourde mais à la hauteur des effets engendrés, ou encore comme faisant partie du métier d'enseignant.

Indépendamment des considérations sur la charge de travail, 72 commentaires portent sur l'impact des évaluations AEQES. Certains soulignent les éléments positifs suscités par l'évaluation (prise de recul, nouvelles dynamiques, révision du programme, prise en compte du devenir des diplômés). A *contrario*, l'absence d'impact est également soulignée par plusieurs répondants qui identifient des causes diverses : manque d'intérêt de la direction, manque de moyens (notamment « humains » : dans certains contextes, si une charge de travail est dégagée pour préparer l'évaluation AEQES, ce n'est plus le cas pour assurer son suivi). Quelques répondants pointent également la qualité de l'évaluation externe comme raison à son faible impact (rapports trop généralistes dans le cas de l'évaluation de *clusters*, par exemple)<sup>10</sup>.

Ces commentaires émanent majoritairement des personnes exerçant une charge d'enseignement, une fonction de coordination de programmes (direction de département ou de section) et des étudiants.

Ils témoignent de ce que la question des moyens octroyés à la qualité, mais aussi celle de la perception de la qualité comme faisant partie ou non du « métier » (notamment d'enseignant) sont toujours d'actualité.

<sup>10</sup> L'AEQES s'est déjà souciée de la question de l'impact des évaluations, en l'abordant notamment à travers une recherche-action sur la question des freins et des leviers à la mise en place d'une démarche qualité (AEQES, *Recherche-action : les acteurs de l'évaluation analysent sa mise en œuvre. Rapport de synthèse des analyses en groupe*, mai 2015. En ligne : [http://www.aeqes.be/rapports\\_details.cfm?documents\\_id=400](http://www.aeqes.be/rapports_details.cfm?documents_id=400)).

## 2 Avis sur les scénarios et leurs variantes

Les questions 8 à 17 portent sur la méthodologie de l'AEQES. Les questions 8 à 12 concernent l'approche programmatique et sa variante, l'approche par domaine, ainsi que leurs avantages et inconvénients respectifs. Les questions 13 à 17 concernent l'approche institutionnelle (globale) et sa variante, l'approche institutionnelle avec des évaluations d'un échantillon de programmes par l'AEQES, ainsi que leurs avantages et inconvénients respectifs. Pour rappel, ces quatre « scénarios » ont été élaborés et leurs avantages et inconvénients identifiés par le GT Perspectives dans le rapport intermédiaire mentionné plus haut.

Pour cette série de questions, le nombre de personnes « sans avis » augmente assez fortement, notamment quand il s'agit de donner un avantage et un inconvénient des approches envisagées. Cela peut s'expliquer par le degré de technicité des questions.

### 2.1 Avis général sur l'approche programmatique et l'approche institutionnelle

L'approche programmatique est globalement celle que pratique l'Agence pour le moment. Selon cette approche, l'Agence continuerait à prendre en charge l'évaluation des programmes d'études selon un calendrier préétabli. L'approche institutionnelle consisterait à évaluer, dans chaque établissement d'enseignement supérieur et au regard de ses objectifs et de son profil, le fonctionnement du système qualité interne et de la gouvernance. Une telle évaluation se focaliserait sur les procédures que l'établissement a mises en place pour gérer et développer la qualité de son offre de formation et de ses activités.

[Q8 : 744 répondants & Q13 : 663 répondants] Les parties prenantes ne se sont pas prononcées en faveur de l'une ou l'autre approche : les graphiques ci-dessous montrent que tant l'approche programmatique que l'approche institutionnelle sont majoritairement perçues comme appropriées.

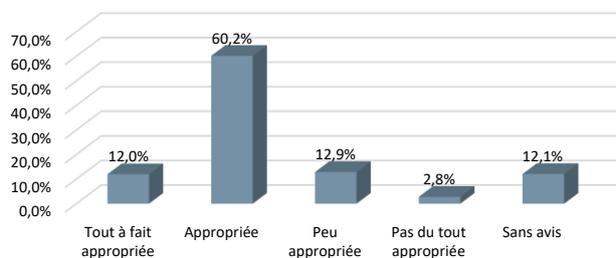


Fig. 7 : Perception de l'approche programmatique par les parties prenantes (n = 744)

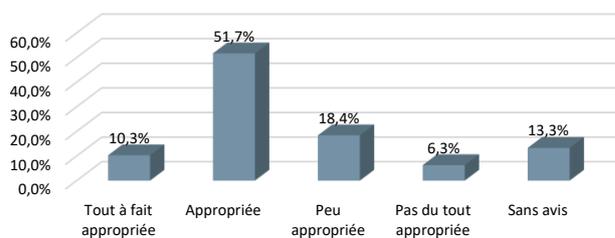


Fig. 8 : Perception de l'approche institutionnelle par les parties prenantes (n = 663)

Ainsi, l'approbation de l'approche programmatique est de 72,2 %, celle de l'approche institutionnelle est de 62%. Ces résultats ne permettent pas d'inférer qu'une méthode est meilleure que l'autre.

Le croisement des réponses présenté dans le tableau 2 ci-dessous, montre que, en excluant la catégorie « sans avis » :

- 59,2 % des répondants pensent que les deux approches sont appropriées ;
- 24,5 % marquent une préférence pour l'approche programme (ils la qualifient d'appropriée ou de tout à fait appropriée et qualifient l'approche institutionnelle de peu appropriée, voire pas du tout appropriée) ;
- 11,7 % marquent une préférence pour l'approche institutionnelle ;
- 4,6 % trouvent les deux approches peu, voire pas du tout, appropriées et se positionnent probablement contre l'évaluation, peu importe l'approche.

		Approche programmatique			
		Avis positif	Avis négatif	Sans avis	TOTAL (lignes)
Approche institutionnelle	Avis positif	323	64	24	411
	Avis négatif	134	25	5	164
	Sans avis	31	16	41	88
	TOTAL (colonnes)	488	105	70	663

Tableau 2 : Tableau croisé des perceptions sur l'approche programme et l'approche institutionnelle (n = 663)

Les variables relatives aux répondants identifiées, notamment la fonction dans l'établissement et la forme d'enseignement, n'ont pas d'impact significatif sur ces tendances.

## 2.2 Avantages et inconvénients des différentes approches

Pour chacune des deux approches susmentionnées, il a été demandé aux parties prenantes de pointer les avantages et les inconvénients majeurs (à sélectionner dans une liste préétablie, basée sur le rapport intermédiaire, p. 22-35). Les parties prenantes avaient aussi la possibilité d'en relever d'autres *via* une catégorie « autre ».

Dans l'ensemble, les réponses des parties prenantes confortent le travail de prospection du GT Perspectives méthodologiques.

### 2.2.1 L'approche programmatique

[Q9 : 727 répondants & Q10 : 715 répondants] Pour ce qui est de l'approche programmatique, les réponses des parties prenantes permettent de classer les avantages et les inconvénients comme suit :

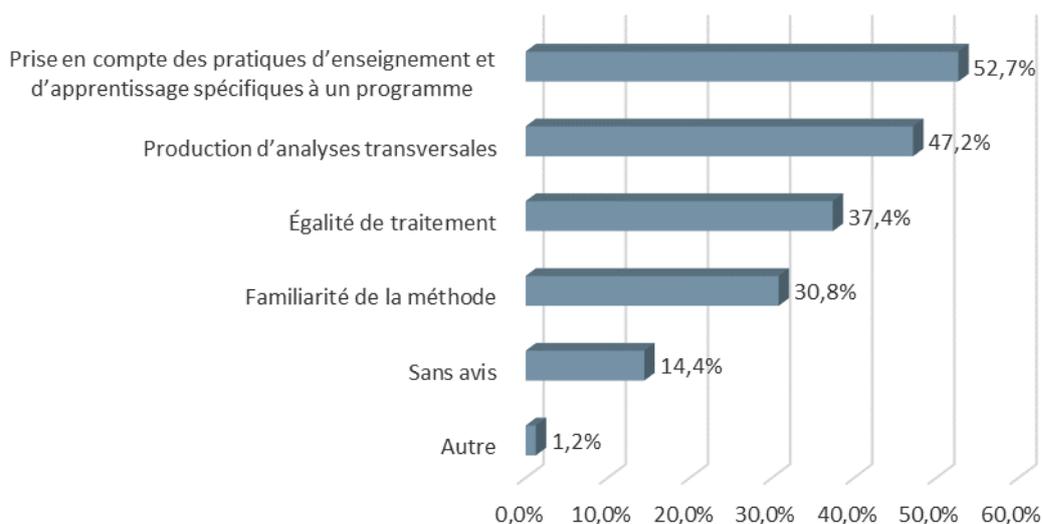


Fig. 9 : Avantages de l'approche programmatique (n = 727)

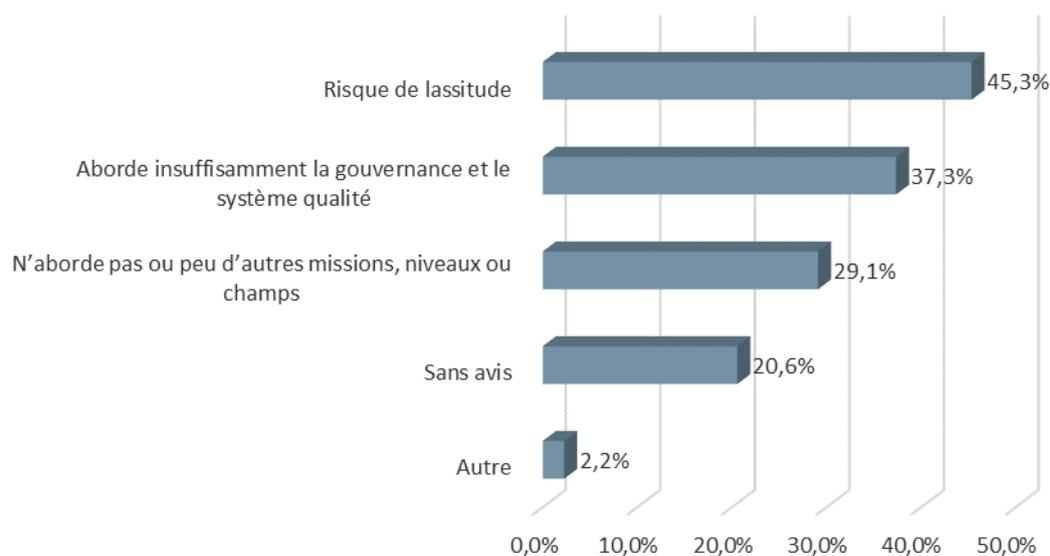


Fig. 10 : Inconvénients de l'approche programmatique (n = 715)

Dans la catégorie « autre », les parties prenantes pointent également, comme avantages de l'approche programmatique, la création d'un historique d'évaluation selon une méthodologie constante dans le temps, la possibilité pour les institutions de capitaliser sur l'évaluation d'un programme en utilisant les leviers d'amélioration dans les autres programmes, le fait que l'évaluation d'un programme mobilise l'équipe, et la dynamisation des échanges entre les établissements proposant un même programme. Bien que ceci ne soit pas nécessairement spécifique aux évaluations de programmes, certains mentionnent également le caractère indépendant, obligatoire et extérieur des évaluations comme des avantages.

Toutefois la familiarité du processus d'évaluation se trouve nuancée dans un commentaire : le rythme actuel des évaluations (selon un plan décennal) est pointé comme « trop lent » pour que les équipes en place au niveau des programmes puissent réellement se sentir « familières » du processus.

Concernant les inconvénients, les parties prenantes soulignent également la problématique du regroupement de cursus par *cluster*, la durée trop brève de la visite et des entretiens avec les comités d'experts, le fait que le calendrier soit imposé (ce qui est considéré comme pouvant avoir un effet contreproductif), et le fait que les évaluations de programmes abordent insuffisamment les contraintes supra-institutionnelles (notamment les PO et les politiques).

L'inconvénient le plus retenu (risque de lassitude) est aussi le plus nuancé : certaines personnes précisent que la répétition permet une prise de conscience d'une évolution positive au fil du temps ; ou encore qu'avec un cycle de 10 ans, le risque de lassitude est modéré.

[Q11 : 719 répondants] Dans son rapport intermédiaire, le GT Perspectives a identifié deux variantes possibles de l'approche programmatique : le *statu quo* (l'Agence continue à évaluer des programmes ou groupes de programmes selon le plan décennal) et une approche programmatique par domaine. Cette seconde variante regrouperait systématiquement les programmes selon les 26 domaines définis par le décret Paysage<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> L'annexe 2 du rapport intermédiaire présente les modifications que cette variante apporterait par rapport au fonctionnement actuel. En ligne : [http://www.aeges.be/documents/Rapport%20interm%C3%A9diaire%20Perspectives\\_20160707\\_annexe2.pdf](http://www.aeges.be/documents/Rapport%20interm%C3%A9diaire%20Perspectives_20160707_annexe2.pdf)

Concernant la perception de ces variantes, les réponses des parties prenantes permettent de constater l'ordre suivant parmi les items proposés (plusieurs réponses étaient possibles) :

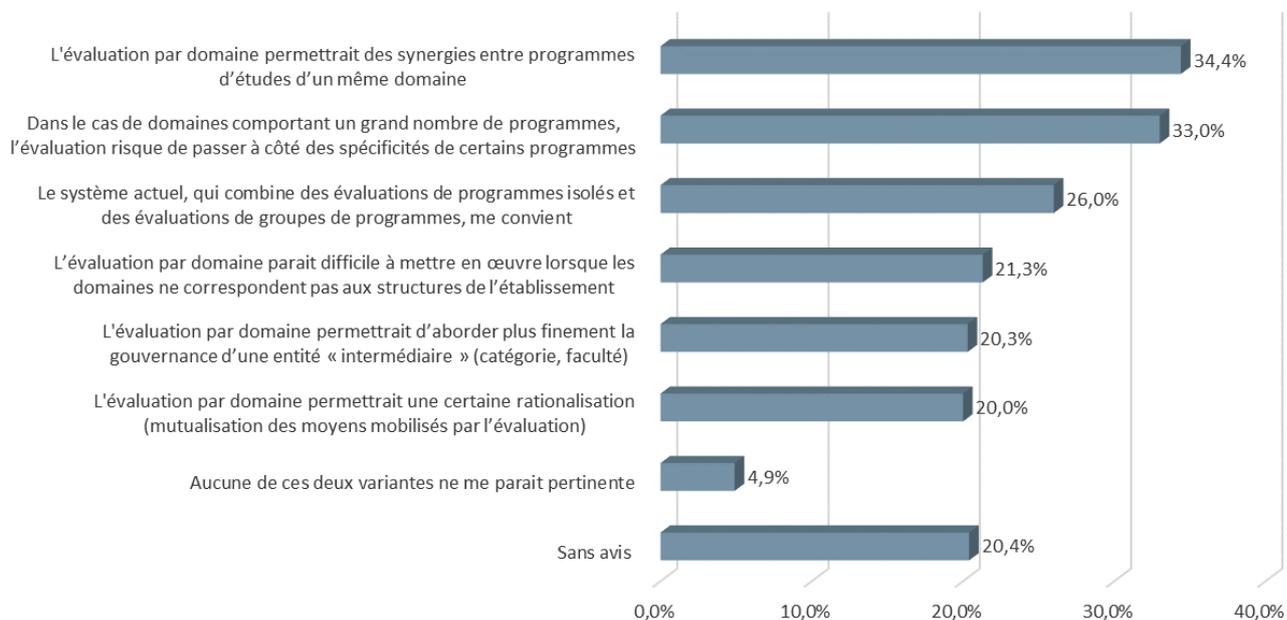


Fig. 11 : Perception de la variante à l'approche programmatique (n = 719)

Elles identifient des avantages et des inconvénients tant à l'approche actuelle qu'à la variante par domaine.

[Q12 : 50 commentaires] Au niveau des commentaires généraux, certaines personnes reviennent sur la variante par domaine, le plus souvent de manière négative. D'autres estiment qu'il faudrait laisser le choix aux institutions dans la définition du périmètre des *clusters*, « *adapter la division de l'évaluation à l'organisation réelle de chaque institution [...], tenir compte des synergies effectives* ». D'autres enfin se prononcent en faveur d'une évaluation globale de l'institution, des entités qui la composent et des différents programmes organisés, avançant que « *ces types d'évaluation sont complémentaires et nécessaires* ».

### 2.2.2 L'approche institutionnelle

[Q14 : 637 répondants & Q15 : 607 répondants] Concernant l'approche institutionnelle, les réponses des parties prenantes permettent de classer les avantages et les inconvénients comme suit :

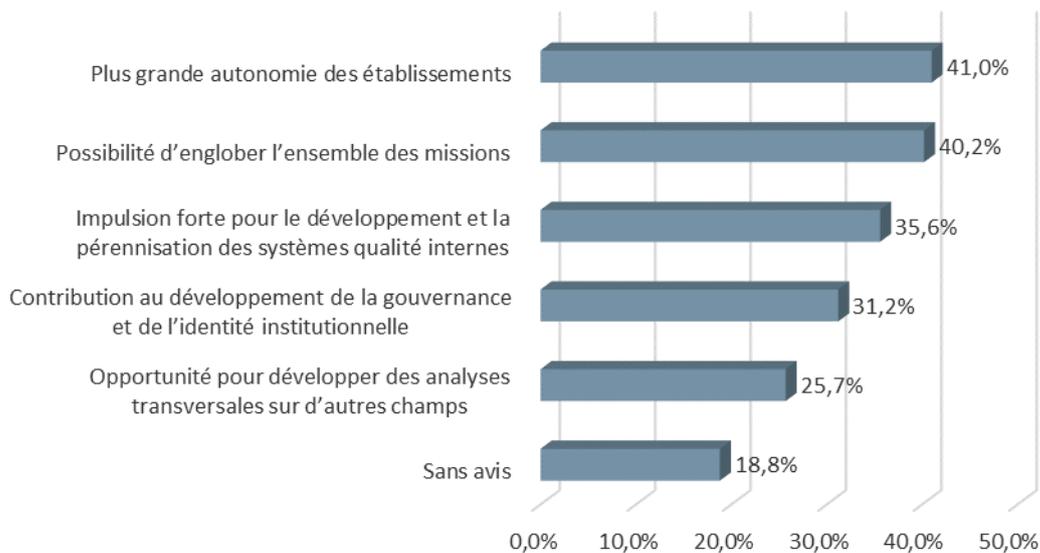


Fig. 12 : Avantages de l'approche institutionnelle (n = 600)

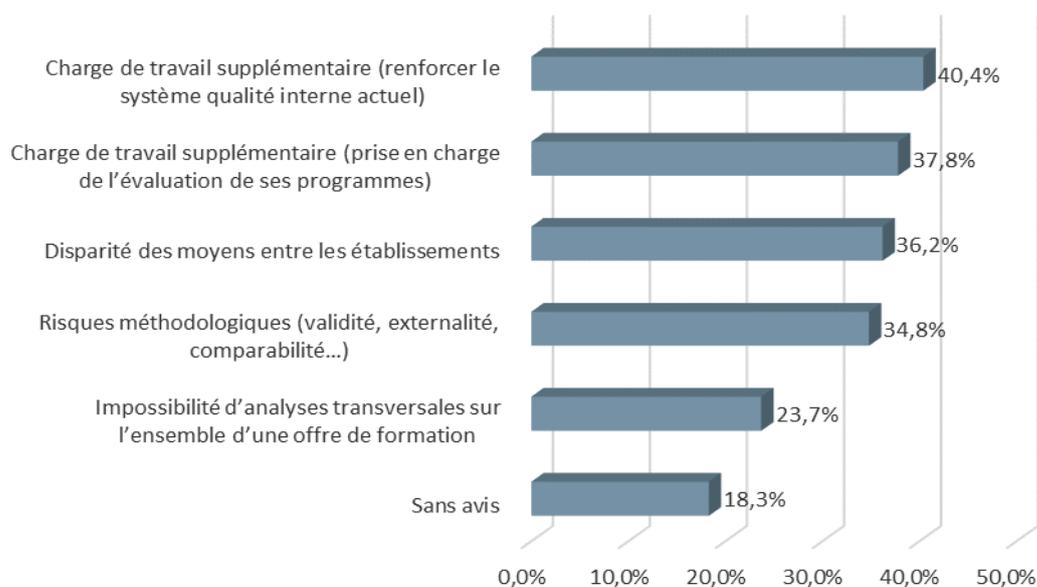


Fig. 13 : Inconvénients de l'approche institutionnelle (n = 607)

Dans la catégorie « autre », pour les avantages de l'approche institutionnelle, les parties prenantes pointent une meilleure articulation de la démarche qualité entre le niveau programme et le niveau institutionnel, c'est-à-dire notamment davantage d'« opportunités d'échanger et de co-construire » au sein des établissements. Pour ce qui est des inconvénients, l'accent est mis sur la question des moyens financiers et humains nécessaires pour la mise en œuvre d'une telle méthode d'évaluation, ainsi que sur le risque d'une diminution de l'attention portée aux programmes qui pourrait entraîner une diminution de l'implication des enseignants dans la démarche.

[Q16 : 614 répondants] La variante de l'approche programmatique identifiée par le GT Perspectives méthodologiques consisterait à ne pas transférer intégralement l'évaluation des programmes aux établissements, mais à combiner évaluation institutionnelle et évaluation programmatique, avec des

évaluations d'un échantillon de programmes par l'AEQES, le reste étant réalisé par l'établissement. Concernant cette variante, l'avis des parties prenantes se répartit comme suit :

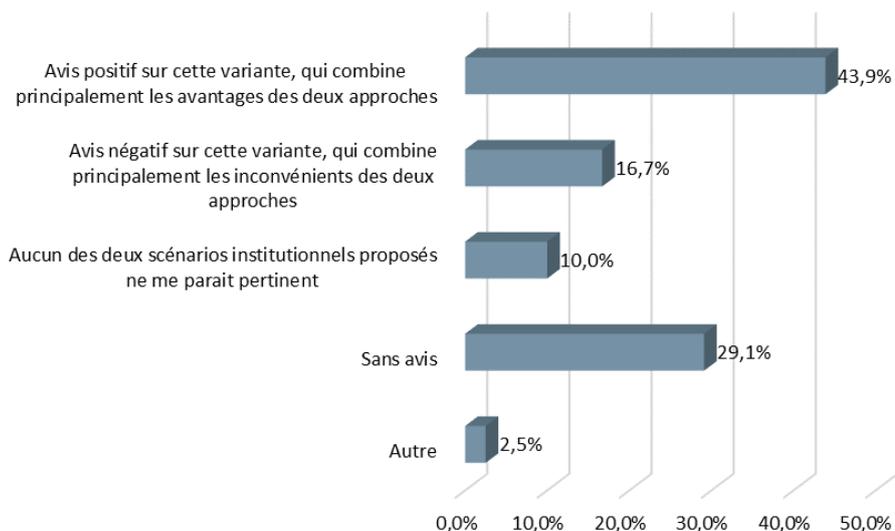


Fig. 14 : Perception de la variante à l'approche institutionnelle (n = 614)

Dans la catégorie « autre », les répondants interrogent les modalités de collaboration entre l'AEQES et les établissements pour ce qui est des évaluations de programmes.

[Q17 : 48 commentaires] Les commentaires reviennent également sur les modalités pratiques de l'approche institutionnelle : la question des moyens est encore une fois prégnante, de même que celle de l'échantillonnage (à propos de la variante). L'approche institutionnelle est également perçue comme laissant une plus grande autonomie aux établissements. Certains commentaires interrogent l'externalité d'évaluations de programmes qui seraient mises en œuvre par les établissements eux-mêmes (avec le risque « *d'internaliser la méthodologie AEQES* » au sein de chaque établissement).

Un commentaire suggère d'alléger l'évaluation programmatique tout en maintenant son caractère systématique, en adoptant le format des évaluations de suivi<sup>12</sup> une fois que les programmes ont été évalués de manière complète une première fois.

[Q18 : 60 commentaires] Aucun scénario alternatif n'a été proposé en réponse à la question 18, qui laissait aux répondants la possibilité de proposer un autre scénario d'évaluation : la question a été perçue par de nombreux répondants comme étant trop technique. Les commentaires reviennent sur des points abordés à d'autres endroits : les moyens financiers et humains, l'autonomie des établissements, l'externalité des évaluations.

### 3 Avis sur d'autres paramètres clés

Au-delà des propositions de scénarios, le questionnaire revient sur la question des rapports résultant de l'évaluation externe et sur la question de la différenciation (faut-il une même méthodologie pour tout l'enseignement supérieur ?).

<sup>12</sup> Les évaluations de suivi ont lieu cinq ans après les évaluations initiales. Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, voir le *Guide à destination des établissements*. En ligne : <http://www.aeqes.be/documents/20160412Guideadestinationdesetablissements.pdf>.

[Q19 : 646 répondants] Concernant les rapports externes, plus de la moitié des parties prenantes estiment que les rapports d'évaluation des experts mandatés par l'AEQES doivent porter autant sur les établissements que sur les programmes ; près d'un quart estiment que les rapports de l'AEQES doivent continuer à porter en priorité sur les programmes. Ceci témoigne d'un souhait assez large que la responsabilité de l'évaluation externe des programmes reste assurée par l'AEQES.

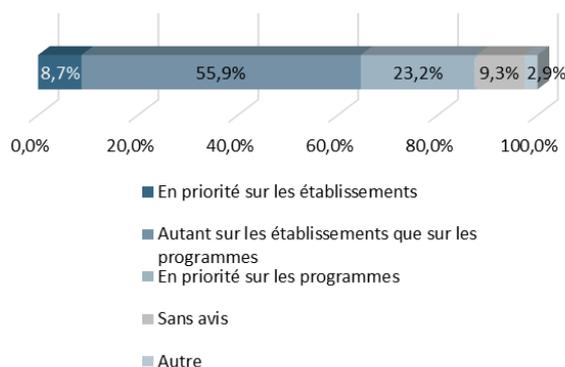


Fig. 15 : Répartition des réponses à la question « sur quoi devraient porter les rapports de l'AEQES ? » (n = 646)

[Q20 & Q21 : 645 répondants] Deux questions portent sur l'opportunité d'adopter des méthodes d'évaluation différenciées et sur les critères potentiels d'une telle différenciation. Les réponses sur la nécessité de conserver une méthodologie identique pour tous les établissements d'enseignement supérieur se répartissent comme suit :

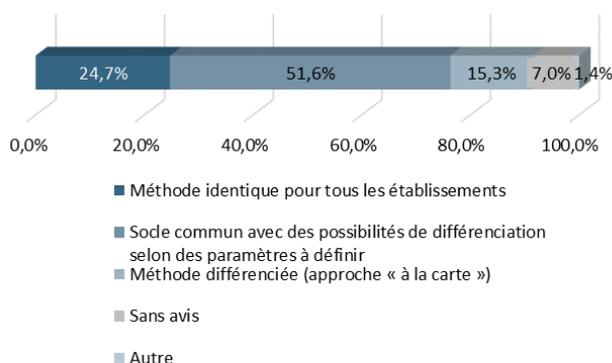


Fig. 16 : Répartition des réponses à la question sur la différenciation de la méthode (n = 645)

Les trois quarts des répondants estiment qu'il faut *a minima* garder un socle commun (voire garder une méthode identique pour tous les établissements pour près d'un quart) ; une proportion quasi identique se positionne en faveur d'une certaine différenciation (voire d'une méthode « à la carte » pour 15 %).

Parmi les critères de différenciation identifiés dans le questionnaire, la forme d'enseignement (EPS, ESA, HE, université) et les ressources dont dispose l'établissement sont les plus plébiscités<sup>13</sup>. Viennent ensuite l'étendue de l'offre de formation, le nombre d'étudiants inscrits, les résultats d'évaluations précédentes et le système qualité interne (existence d'un tel système, degré de maturité, etc.).

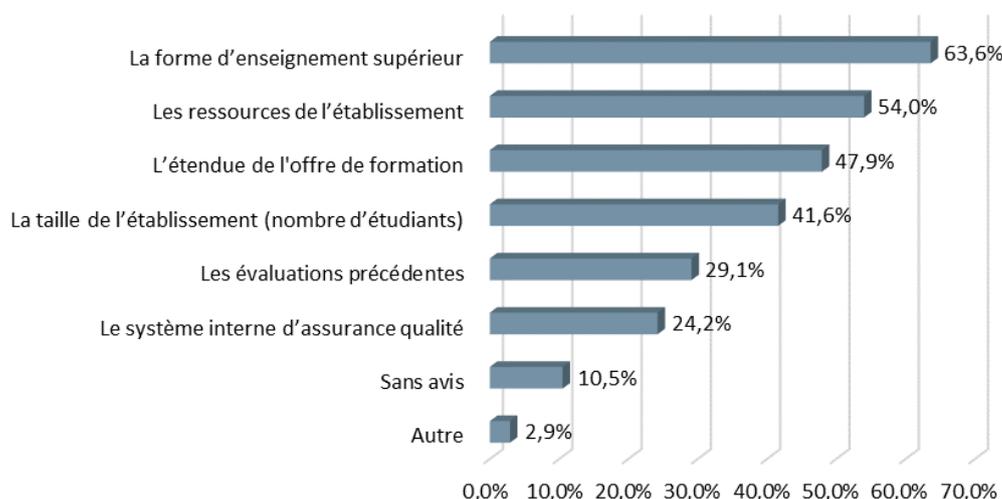


Fig. 17 : Perception des critères de différenciation (n = 645)

Ces réponses des parties prenantes ne rencontrent pas tout à fait les propositions mises en avant par le rapport intermédiaire, qui identifiait avant tout :

- l'existence d'un système IQA et sa maturité
- le degré d'autonomie des EES (cadre fixé pour les programmes, articulation avec le pouvoir organisateur)
- la taille des établissements et la palette de leur offre de formation
- la présence d'un autre type de vérification de conformité (inspection).

[Q23 : 42 commentaires] Dans la zone de commentaire finale, qui vise à collecter des questions ou commentaires supplémentaires, certains répondants reviennent sur la question des moyens nécessaires pour préparer les évaluations, mais aussi pour assurer leur suivi (mise en œuvre du plan d'action). Le manque de suivi réservé aux évaluations est un élément récurrent.

Concernant les méthodologies d'évaluation, certains insistent sur le fait qu'une approche institutionnelle contribuera davantage au développement d'une culture qualité d'établissement ; sur le rôle de l'Agence, qui pourrait « garantir un soutien et un regard extérieur sur la méthodologie de l'évaluation, mais pas sur les programmes à évaluer » ; ou encore sur la nécessité de prendre en compte les spécificités de certaines formes d'ES dans le choix d'une méthodologie d'évaluation. Ces commentaires sont toutefois minoritaires

Enfin, si quelques-uns se plaignent de la longueur ou du format du questionnaire, plusieurs répondants remercient l'AEQES pour la démarche de consultation entreprise.

<sup>13</sup> Ces deux éléments sont également pointés dans les réponses formulées à la question 22, qui laissait aux répondants la possibilité de commenter la question des critères de différenciation.

## Conclusions

Le présent compte rendu permet de mettre en évidence quelques tendances :

- la perception majoritairement positive des évaluations (les commentaires montrent que les perceptions négatives sont aussi liées à des éléments de contexte, comme le décret Paysage, ou internes, comme le manque de moyens) ;
- la convergence des résultats, quelle que soit la forme d'enseignement considérée ;
- la prégnance de la question la charge de travail : celle-ci peut être interprétée de différentes façons (manque de moyens, pas une perception intégrée des démarches qualité...) ;
- le suivi accordé aux évaluations par les autorités concernées est une préoccupation partagée par de nombreux répondants ;
- tant l'approche programmatique que l'approche institutionnelle semblent appropriées aux yeux des mêmes répondants. L'appréciation des avantages et des inconvénients relatifs aux deux approches conforte les résultats des questions génériques sur l'approche programmatique et l'approche institutionnelle, à la nuance près que l'approche domaine ou *cluster* n'est pas perçue, de manière générale, comme étant positive (souhait d'aller au plus près du programme) ; cela peut-être aussi lié au fait que ce format est trop hybride (taille variable des domaines, ambiguïté du champ évalué...).

## Annexe 1 : Présentation de l'échantillon par cursus, forme d'enseignement et secteur

		EPS	ESA	HE	U	Secteur
2015-2016	Marketing / Commerce extérieur (suivi)					SHS
	Soins infirmiers / Sage-femme (suivi)					Santé
	Philosophie, Éthique, Sciences des religions					SHS
	Ingénieurs industriels					S&Tech
	Agronomie (hors Bioingénieurs)					S&Tech
	Psychologie et Sciences de l'éducation					SHS
2014-2015	Sciences physiques, chimiques, géographiques					S&Tech
	Assistant / Secrétariat de direction					SHS
	Musique					Arts
	Traduction / Interprétation					SHS
2013-2014	Langues et littératures					SHS
	Instituteur primaire					SHS
	Sciences économiques et de gestion					SHS
	Audiologie-optique-optométrie					Santé
	Relations publiques					SHS
	Arts appliqués et textile					Arts S&Tech
	Gestion des transports et logistique d'entreprise					SHS

### Abréviations :

EPS	enseignement de promotion sociale
ESA	écoles supérieures des arts
HE	hautes écoles
Univ	universités
SHS	sciences humaines et sociales
S&Tech	sciences et techniques

## Annexe 2 : Questionnaire aux parties prenantes

---

### 1. Dans quelle forme d'enseignement travaillez ou étudiez-vous ?

- École supérieure des arts
- Enseignement de promotion sociale
- Haute école
- Université

### 2. Quelle est actuellement votre fonction principale au sein de votre établissement ? Merci de n'indiquer que votre charge la plus importante.

- Direction au niveau de l'établissement (recteur, directeur.trice-président.e, directeur.trice d'établissement)
- Direction au niveau d'une entité de type faculté ou catégorie (directeur.trice de catégorie, doyen.ne)
- Coordination/Direction de section, de département, de programme(s)
- Personnel ayant une charge d'enseignement (professeur, chargé de cours, maître-assistant, maître de formation pratique, assistant, expert enseignant, professeur invité, etc.)
- Coordination qualité au niveau de l'établissement (« coordinateur institutionnel »)
- Coordination qualité au niveau d'un ou plusieurs programmes, dans le cadre des évaluations AEQES notamment (« coordonnateur »)
- Personnel administratif, ouvrier, technique, ou assurant des missions transversales (bibliothèques, relations internationales, e-Learning...), sans charge d'enseignement
- Étudiant
- Autre (veuillez préciser)

### 3. De quelle manière avez-vous eu l'occasion de participer à un processus d'évaluation de l'AEQES ? (plusieurs réponses possibles)

- En tant que responsable ou co-responsable du processus d'autoévaluation (animation de la commission d'évaluation interne, rédaction du dossier d'autoévaluation, etc.)
- En tant que participant au processus d'autoévaluation (réponse à des enquêtes, participation à des réunions, etc.)
- En tant que soutien au processus d'autoévaluation (méthodologie, données statistiques, etc.)
- J'ai été interviewé par un ou plusieurs comités d'évaluation lors de leur visite.
- J'ai assisté à une ou plusieurs restitution(s) orale(s) par le/la président.e du comité des experts
- J'ai lu le(s) rapport(s) de mon établissement et/ou une/plusieurs analyse(s) transversale(s)
- J'ai été ou suis expert pour un comité d'évaluation de l'AEQES
- Je n'ai été impliqué.e dans aucune des démarches citées ici
- Autre (veuillez préciser)

**4. Selon vous, l'évaluation a-t-elle été bénéfique pour votre entité (programme, département, section...) ?**

- L'expérience a été bénéfique (nouvelles dynamiques, remises en question, pistes d'action...).
- L'expérience a été intéressante, mais non suivie d'effets.
- Cela a représenté une perte de temps pour notre entité.
- Sans avis

**5. Qu'avez-vous retiré de cette expérience, à titre personnel ?**

- Il s'agit d'une expérience enrichissante.
- L'expérience était intéressante, mais sans plus.
- Je n'ai pas vu l'intérêt de l'exercice.
- Sans avis

**6. Par rapport à votre charge de travail habituelle, comment s'est intégrée la charge de travail liée à une évaluation externe ?**

- Surcroît de travail non compensé par une décharge horaire ou autre
- Intégration raisonnable (décharge horaire, surcharge minimale ou ponctuelle...)
- Il s'agit de ma charge de travail à part entière
- Pas d'impact significatif
- Je n'ai pas d'opinion / je n'ai pas estimé cette charge de travail

**7. Je souhaite commenter mes réponses :**

**8. L'approche programmatique est globalement celle que pratique l'Agence pour le moment. Selon cette approche, l'Agence continuerait à prendre en charge l'évaluation des programmes d'études selon un calendrier préétabli. Les programmes continueraient ainsi à être évalués sur une base régulière, selon le référentiel AEQES. Une analyse transversale des programmes pourrait continuer à être réalisée. Cette approche vous paraît :**

- Tout à fait appropriée
- Appropriée
- Peu appropriée
- Pas du tout appropriée
- Sans avis

**9. Selon vous, quels sont les avantages principaux de cette approche ? (plusieurs réponses possibles)**

- La prise en compte des pratiques d'enseignement et d'apprentissage spécifiques à un programme ou un groupe de programmes

- La production d'analyses transversales (lien) sur un programme ou un groupe de programmes
- L'égalité de traitement entre tous les opérateurs proposant un même programme ou groupe de programmes (dans le cas de l'évaluation de clusters)
- La « familiarité » de la méthode (on peut capitaliser sur l'expérience acquise avec les évaluations précédentes)
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**10. Selon vous, quels sont les inconvénients principaux de cette approche ? (plusieurs réponses possibles)**

- Elle n'aborde pas ou peu d'autres missions, niveaux ou champs que le.s programme.s évalué.s (administration centrale de l'établissement, formation continue, formation doctorale, recherche, etc.).
- Elle aborde insuffisamment la gouvernance et le système qualité et ne suscite pas suffisamment une prise en compte holistique de l'établissement.
- Recommencer la même procédure va diminuer progressivement sa plus-value (risque de lassitude, de « copier-coller », etc.)
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**11. Dans son rapport intermédiaire, l'AEQES a identifié deux variantes possibles de l'approche programmatique : le statu quo (l'Agence continue à évaluer des programmes / groupes de programmes selon le plan décennal) et une approche programmatique par domaine. Cette seconde variante regrouperait systématiquement les programmes par domaine (cf. les 26 domaines définis par le décret « Paysage »). Selon le degré de correspondance entre la structure de l'établissement et le domaine (par exemple, 1 domaine = 1 faculté ou 1 catégorie ; ou, au contraire, 1 domaine est réparti sur plusieurs entités), une telle approche pourrait renforcer la prise en compte des aspects « institutionnels » (gouvernance, gestion de la qualité au sein de l'entité considérée). L'annexe 2 du rapport présente les modifications que cette variante apporterait par rapport au fonctionnement actuel. Sélectionnez les propositions avec lesquelles vous êtes le plus en accord / dans lesquelles vous vous reconnaissez le plus. (plusieurs réponses possibles)**

- Le système actuel, qui combine des évaluations de programmes isolés et des évaluations de groupes de programmes (clusters) me convient bien.
- Une évaluation par domaine permettrait des synergies entre programmes d'études d'un même domaine.
- Une évaluation par domaine permettrait d'aborder plus finement la gouvernance d'une entité « intermédiaire » (catégorie, département, faculté...).
- Une évaluation par domaine permettrait une certaine rationalisation, une mutualisation des moyens mobilisés par l'évaluation.
- Dans le cas de domaines comportant un grand nombre de programmes, il y a un risque que l'évaluation passe à côté des spécificités de certains programmes.
- L'évaluation par domaine paraît difficile à mettre en œuvre lorsque les domaines ne correspondent pas aux structures de l'établissement (1 domaine réparti sur plusieurs entités).
- Aucune de ces deux variantes ne me paraît pertinente.
- Sans avis

- Autre (veuillez préciser)

**12. Je souhaite commenter mes réponses / poser une question :**

**13. L'approche institutionnelle consisterait à évaluer, dans chaque établissement d'enseignement supérieur et au regard de ses objectifs et de son profil, le fonctionnement du système qualité interne et de la gouvernance. Une telle évaluation se focaliserait sur les procédures que l'établissement a mises en place pour gérer et développer la qualité de son offre de formation et de ses activités. L'évaluation des programmes, qui reste indispensable, serait alors prise en charge par l'établissement avec un degré d'externalité (experts externes au programme, Agences spécialisées...), seul ou dans le cadre de partenariats. Revoir la capsule vidéo sur l'approche "programme" et l'approche "institutionnelle" (durée 2:58) : Cette approche vous paraît :**

- Tout à fait appropriée
- Appropriée
- Peu appropriée
- Pas du tout appropriée
- Sans avis

**14. Selon vous, quels sont les avantages principaux de cette approche ? (plusieurs réponses possibles)**

- Impulsion forte pour le développement et la pérennisation des systèmes qualité internes
- Possibilité d'englober l'ensemble des missions de l'établissement et des champs d'activité actuellement non couverts (formation continue, recherche, services à la collectivité...)
- Plus grande autonomie des établissements dans leur organisation et les évaluations de programmes
- Contribution au développement de la gouvernance et de l'identité institutionnelle
- Opportunité pour développer des analyses transversales sur d'autres champs (les systèmes qualité, l'articulation recherche-enseignement, l'aide à la réussite...)
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**15. Selon vous, quels sont les inconvénients principaux de cette approche ? (plusieurs réponses possibles)**

- Cela représenterait une charge de travail supplémentaire pour renforcer le système qualité interne actuel (personnels dédiés, mise en place d'outils...).
- Cela représenterait une charge de travail supplémentaire liée à la prise en charge par l'établissement de l'évaluation de ses programmes.
- Une telle approche présente des risques méthodologiques pour les évaluations de programmes : validité, externalité, comparabilité...
- Une telle approche rend impossible la réalisation d'analyses transversales sur

l'ensemble d'une offre de formation en FWB.

- Il existe une trop grande disparité des moyens entre les établissements de la FWB pour la mise en œuvre de ce scénario.
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**16. Une variante de l'évaluation institutionnelle serait de ne pas transférer totalement l'évaluation des programmes aux établissements, mais de combiner une évaluation institutionnelle avec des évaluations d'un échantillon de programmes par l'Agence, le reste étant réalisé par l'établissement. Sélectionnez la proposition avec laquelle vous êtes le plus en accord / dans laquelle vous vous reconnaissez le plus. (plusieurs réponses possibles)**

- Avis positif sur cette variante, qui apparaît principalement combiner les avantages des deux approches (évaluation de programmes et évaluation institutionnelle)
- Avis négatif sur cette variante, qui apparaît principalement combiner les inconvénients des deux approches (évaluation de programmes et évaluation institutionnelle)
- Aucun des deux scénarios institutionnels proposés ne me paraît pertinent.
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**17. Je souhaite commenter mes réponses / poser une question :**

**18. À côté des approches présentées ci-avant (approche "programme" et approche "institutionnelle") et de leurs variantes, souhaitez-vous proposer un autre scénario d'évaluation ?**

**19. Selon vous, les rapports de l'AEQES devraient porter :**

- En priorité sur les établissements
- Autant sur les établissements que sur les programmes
- En priorité sur les programmes
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**20. La méthode d'évaluation devrait :**

- Continuer à être la même pour tous les établissements
- Présenter un socle commun avec des possibilités de différenciation selon des paramètres à définir
- Être différenciée (approche « à la carte »)
- Sans avis

- Autre (veuillez préciser)

**21. Si l'Agence adoptait une certaine différenciation de l'évaluation externe, quels seraient les critères à prendre en compte ? (plusieurs réponses possibles)**

- La taille de l'établissement, en termes de nombre d'étudiants
- La taille de l'établissement, en termes d'offre de formation (palette de programmes large, plus réduite, limitée à quelques programmes, etc.)
- La forme d'enseignement supérieur (universités, hautes écoles, établissements d'enseignement de promotion sociale, écoles supérieures des arts)
- Le système interne d'assurance qualité (existence et maturité d'un tel système au niveau institutionnel et/ou programmatique, évaluation des programmes et/ou d'autres activités prise en charge en interne ou pas, etc.)
- Les ressources de l'établissement
- Les informations collectées lors d'évaluations précédentes
- Sans avis
- Autre (veuillez préciser)

**22. Je souhaite commenter mes réponses / poser une question :**

**23. Souhaitez-vous formuler des questions ou des remarques complémentaires ?**

**24. Seriez-vous intéressé.e de participer à un focus group sur le sujet ? Le cas échéant, merci d'indiquer vos coordonnées complètes.**

## Annexe 3 : Ventilation par forme d'enseignement des résultats présentés sous forme de graphiques

### 1. Retour sur l'expérience des évaluations AEQES

Fig. 4 : Perception de l'intérêt de l'évaluation pour l'entité (n = 934)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Expérience bénéfique	134	14	271	120	539
Expérience a été intéressante, mais non suivie d'effets	38	14	105	67	224
Perte de temps	7	1	18	43	69
Sans avis	15	7	38	42	102
<b>Total général</b>	<b>194</b>	<b>36</b>	<b>432</b>	<b>272</b>	<b>934</b>

Fig. 5 : Intérêt de l'évaluation à titre personnel (n = 933)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Expérience enrichissante	109	6	203	81	399
Expérience intéressante, mais sans plus	70	23	176	131	400
Sans intérêt	10	5	32	46	93
Sans avis	5	2	20	14	41
<b>Total général</b>	<b>194</b>	<b>36</b>	<b>431</b>	<b>272</b>	<b>933</b>

Fig. 6 : Répartition des perceptions de la charge de travail (n = 932)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Surcroit de travail non compensé par une décharge horaire ou autre	87	8	160	104	359
Intégration raisonnable (décharge horaire, surcharge minime ou ponctuelle...)	44	9	113	54	220
Charge de travail à part entière	9		22	14	45
Pas d'impact significatif	42	15	99	84	240
Sans avis	12	4	37	15	68
<b>Total général</b>	<b>194</b>	<b>36</b>	<b>431</b>	<b>271</b>	<b>932</b>

### 2. Avis sur les approches et leurs variantes

Fig. 7 : Perception de l'approche programmatique par les parties prenantes (n = 744)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Tout à fait appropriée	29		36	24	89
Appropriée	96	15	205	132	448
Peu appropriée	17	4	43	32	96
Pas du tout appropriée	2	3	5	11	21
Sans avis	15	3	48	24	90
<b>Total général</b>	<b>159</b>	<b>25</b>	<b>337</b>	<b>223</b>	<b>744</b>

Fig. 8 : Perception de l'approche institutionnelle par les parties prenantes (n = 663)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Tout à fait appropriée	18	1	28	21	68
Appropriée	70	13	168	92	343
Peu appropriée	26	5	48	43	122
Pas du tout appropriée	14		9	19	42
Sans avis	11	5	44	28	88
Total général	139	24	297	203	663

Fig. 9 : Avantages de l'approche programmatique (n = 727, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Prise en compte des pratiques d'enseignement et d'apprentissage spécifiques à un programme	92	8	168	115	383
Production d'analyses transversales	64	12	162	105	343
Égalité de traitement	65	9	114	84	272
Familiarité de la méthode	55	5	91	73	224
Sans avis	21	3	50	31	105
Autre	3	1	2	3	9

Fig. 10 : Inconvénients de l'approche programmatique (n = 715, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Risque de lassitude	74	8	136	106	324
Aborde insuffisamment la gouvernance et le système qualité	44	8	130	85	267
N'aborde pas ou peu d'autres missions, niveaux ou champs	27	6	86	89	208
Sans avis	35	5	71	36	147
Autre	1	1	5	9	16

Fig. 11 : Perception de la variante à l'approche programmatique (n = 719, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
L'évaluation par domaine permettrait des synergies entre programmes d'études d'un même domaine	51	9	110	77	247
Dans le cas de domaines comportant un grand nombre de programmes, l'évaluation risque de passer à côté des spécificités de certains programmes	53	9	99	76	237
Le système actuel, qui combine des évaluations de programmes isolés et des évaluations de groupes de programmes, me convient	45	5	76	61	187
L'évaluation par domaine paraît difficile à mettre en œuvre lorsque les domaines ne correspondent pas aux structures de l'établissement	30	2	67	54	153
L'évaluation par domaine permettrait d'aborder	20	7	76	43	146

plus finement la gouvernance d'une entité « intermédiaire » (catégorie, faculté)					
L'évaluation par domaine permettrait une certaine rationalisation (mutualisation des moyens mobilisés par l'évaluation)	36	1	61	46	144
Aucune de ces deux variantes ne me paraît pertinente	4	1	13	17	35
Sans avis	29	7	77	34	147

Fig. 12 : Avantages de l'approche institutionnelle (n = 600, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Plus grande autonomie des établissements	54	10	110	87	261
Possibilité d'englober l'ensemble des missions	50	8	118	80	256
Impulsion forte pour le développement et la pérennisation des systèmes qualité internes	46	4	109	68	227
Contribution au développement de la gouvernance et de l'identité institutionnelle	38	4	95	62	199
Opportunité pour développer des analyses transversales sur d'autres champs	33	6	73	52	164
Sans avis	22	8	49	41	120

Fig. 13 : Inconvénients de l'approche institutionnelle (n = 607, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Charge de travail supplémentaire (renforcer le système qualité interne actuel)	69	7	105	78	259
Charge de travail supplémentaire (prise en charge de l'évaluation de ses programmes)	55	10	93	84	242
Disparité des moyens entre les établissements	59	4	106	63	232
Risques méthodologiques (validité, externalité, comparabilité...)	46	8	94	75	223
Impossibilité d'analyses transversales sur l'ensemble d'une offre de formation	33	3	66	50	152
Sans avis	17	6	59	35	117

Fig. 14 : Perception de la variante à l'approche institutionnelle (n = 614, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Avis positif sur cette variante, qui combine principalement les avantages des deux approches	61	11	137	77	286
Avis négatif sur cette variante, qui combine principalement les inconvénients des deux approches	16	5	40	48	109
Aucun des deux scénarios institutionnels proposés ne me paraît pertinent	21	1	17	26	65
Sans avis	4		6	6	16
Autre	38		96	49	190

### 3. Avis sur d'autres paramètres clés

Fig. 15 : Répartition des réponses à la question « sur quoi devraient porter les rapports de l'AEQES ? » (n = 646)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
En priorité sur les établissements	14	2	22	18	56
Autant sur les établissements que sur les programmes	80	16	191	74	361
En priorité sur les programmes	27	3	46	74	150
Sans avis	11	2	24	23	60
Autre	3	1	6	9	19
Total général	135	24	289	198	646

Fig. 16 : Répartition des réponses à la question sur la différenciation de la méthode (n = 645)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
Méthode identique pour tous les établissements	30	2	76	51	159
Socle commun avec des possibilités de différenciation selon des paramètres à définir	74	10	154	95	333
Méthode différenciée (approche « à la carte »)	25	9	36	29	99
Sans avis	4	1	20	20	45
Autre	2	2	2	3	9
Total général	135	24	288	198	645

Fig. 17 : Perceptions des critères de différenciation (n = 645, plusieurs réponses possibles)

	EPS	ESA	HE	Univ	Total général
La forme d'enseignement supérieur	94	17	175	124	410
Les ressources de l'établissement	78	13	153	104	348
L'étendue de l'offre de formation	62	11	144	92	309
La taille de l'établissement (nombre d'étudiants)	58	9	113	88	268
Les évaluations précédentes	40	8	86	54	188
Le système interne d'assurance qualité	30	4	65	57	156
Sans avis	11	1	31	25	68
Autre	3	2	6	8	19