

Évaluations institutionnelles pilotes : résultats de l'enquête auprès des participants aux entretiens

Un questionnaire d'évaluation a été envoyé aux personnes ayant participé aux 17 visites organisées par l'AEQES entre novembre 2019 et avril 2021, dans le cadre de la phase pilote de l'évaluation institutionnelle. Les résultats ont été collectés entre décembre 2019 et le 4 juin 2021, les participants étant invités à y répondre dans les jours qui ont suivis la visite.

Les résultats de cette enquête sont repris ci-dessous, dans les sections suivantes :

 Répartition des répondants selon la forme d'ES. Le comité d'évaluation. La restitution en fin de visite. 	
3. La restitution en fin de visite	3
	9
4. La perception de l'impact de l'évaluation	12
5. Les suggestions à l'AEQES	15
6. Annexe : questionnaire vierge	19

Ils feront l'objet d'une discussion avec les établissements inclus dans la phase pilote le 28 octobre 2021 et seront également publiés sur le site de co-construction (aeqes-coconstruction.be).

Pour information, les résultats préliminaires de cette enquête, sur base des réponses des huit premiers établissements ont fait l'objet d'une présentation aux établissements inclus dans la phase pilote en janvier 2021, ont été publiés sur le site de co-construction de l'AEQES et y sont maintenant remplacés par les présents résultats.

Par ailleurs, les résultats des trois enquêtes institutionnelles envoyées respectivement (i) aux établissement s, (ii) aux personnes invitées à participer aux différentes évaluations et (iii) aux expert·e·s et président·e·s, seront pris en compte lors de l'analyse et du bilan de la phase pilote en vue du développement des futures évaluations institutionnelles en Fédération Wallonie-Bruxelles.



1. Répartition des répondants selon la forme d'ES

Sur les 1432 personnes qui ont reçu le questionnaire, 529 ont répondu à l'enquête, soit 36,9 %, et sur les 529 répondants, les résultats se répartissent comme suit, selon les trois formes d'enseignement : 223 répondants viennent d'universités, 266 de hautes écoles, 29 d'enseignement de promotion sociale et 11 d'écoles supérieures des arts.

Les deux graphiques ci-dessous montre la **répartition des répondants selon la forme d'ES** et la **représentativité des réponses selon la forme d'ES**.

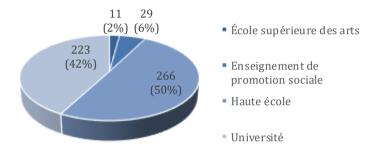


FIGURE 1: NOMBRE (ET POURCENTAGE) DE RÉPONDANTS ISSUS DES DIFFÉRENTS TYPES D'ENSEIGNEMENT (N=529)

Parmi les répondants, 50 % ont participé aux évaluations des 8 hautes écoles (qui sont donc les mieux représentées), 42 % ont participé aux évaluations des 6 universités, 6 % aux évaluations des 2 écoles de promotion sociales et 2 % à l'évaluation de l'école supérieure des arts participant à la phase pilote.

Les taux de réponses des personnes sollicitées pour l'enquête sont de plus de 30 % quel que soit le type d'établissements au sein desquels les répondants ont participé à l'évaluation institutionnelle, avec un taux de réponse grimpant même jusqu'à 39 % pour les hautes écoles.

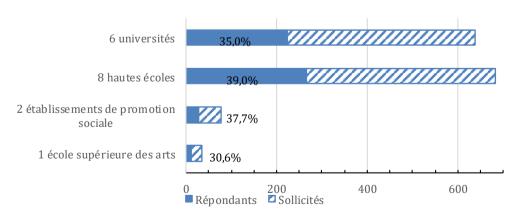


Figure 2 : Nombre de personnes sollicitées pour l'enquête, nombre de répondants et taux de réponse (en %) pour chaque type D'ÉTABLISSEMENT

Il a ensuite été demandé la **fonction au sein de l'établissement** au moment de la visite (plusieurs réponses étaient possibles). Il est à noter que quelques répondants n'ont pas répondu à cette question.



Au sein de l'École supérieure des arts, les répondants exercent les fonctions suivantes :

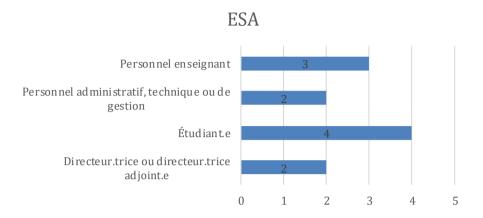


FIGURE 3 : LA FONCTION DES RÉPONDANTS POUR LES ESA

Au sein de l'enseignement de promotion sociale, les répondants exercent les fonctions suivantes :

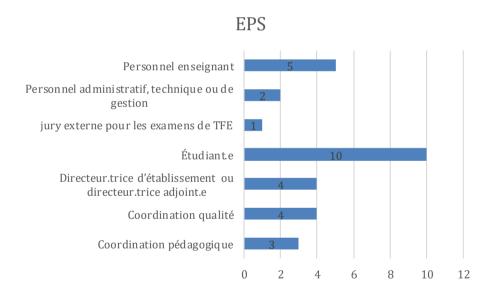


FIGURE 4 : LA FONCTION DES RÉPONDANTS POUR L'EPS



Au sein des hautes écoles, les répondants exercent les fonctions suivantes :

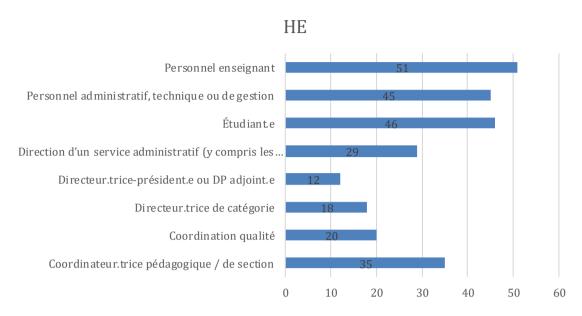


FIGURE 5 : LA FONCTION DES RÉPONDANTS POUR LES HE

Au sein des universités, les répondants exercent les fonctions suivantes :

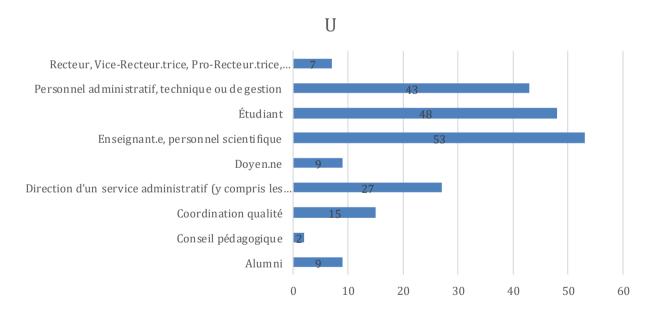


FIGURE 6 : LA FONCTION DES RÉPONDANTS POUR LES UNIVERSITÉS



2. Le comité d'évaluation

Les répondants étaient invités à indiquer leur degré d'accord (tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord, pas du tout d'accord, sans avis) avec un certain nombre d'affirmations relatives à la visite du comité d'évaluation.

La plupart des affirmations recueillent une (grande) majorité d'avis positifs :

Le comité a fait preuve d'une écoute de qualité : 305 sont tout à fait d'accord, 196 marquent leur accord, 20 leur désaccord, 4 ne sont pas du tout d'accord et 4 sont sans avis ;

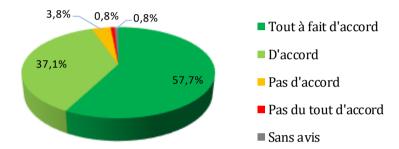


FIGURE 7 : DEGRÉ DE SATISFACTION DE L'ÉCOUTE DU COMITÉ D'EXPERTS (N=529)

Le comité a abordé des thèmes pertinents : 251 sont tout à fait d'accord, 238 répondants marquent leur accord, 26 leur désaccord, 7 ne sont pas du tout d'accord et 6 sont sans avis ;

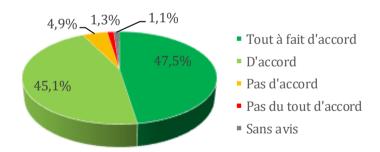


FIGURE 8 : DEBRÉ DE SATISFACTION SUR LA PERTINENCE DES THÈMES ABORDÉS PAR LE COMITÉ D'EXPERTS (N=528)

Le comité (ou la personne représentant l'AEQES) a expliqué l'objectif de l'entretien et du processus d'évaluation : 348 sont tout à fait d'accord, 151 répondants marquent leur accord, 17 leur désaccord, 3 ne sont pas du tout d'accord et 10 sont sans avis ;



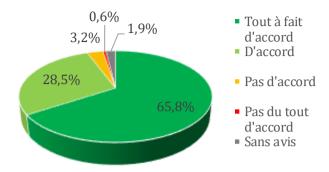


FIGURE 9 : DEBRÉ DE SATISFACTION SUR LES EXPLICATIONS DU COMITÉ SUR L'OBJECTIF ET LE PROCESSUS DE L'ÉVALUATION (N=529)

Le comité (ou, a minima, un membre du comité) semblait bien informé des enjeux de l'assurance qualité à l'échelle européenne et internationale : 239 sont tout à fait d'accord, 193 répondants marquent leur accord, 15 leur désaccord, 3 ne sont pas du tout d'accord et 78 sont sans avis ;

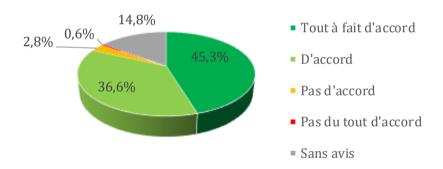


FIGURE 10 : DEBRÉ DE SATISFACTION SUR LES CONNAISSANCES DU COMITÉ À PROPOS DES ENJEUX DE L'ASSURANCE QUALITÉ À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE (N=528)

Le comité (ou, a minima, un membre du comité) semblait bien informé des enjeux de l'enseignement supérieur à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles : 165 sont tout à fait d'accord, 254 répondants marquent leur accord, 52 leur désaccord, 7 ne sont pas du tout d'accord et 49 sont sans avis ;

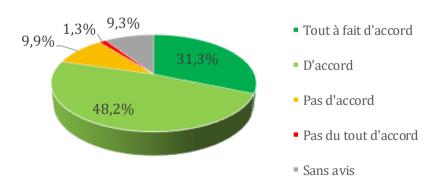


FIGURE 11 : DEBRÉ DE SATISFACTION SUR LES CONNAISSANCES DU COMITÉ À PROPOS DES ENJEUX DE L'ASSURANCE QUALITÉ À L'ÉCHELLE DE LA FWB (N=527)



L'affirmation qui recueille le moins d'avis positifs est la suivante : Le comité était composé avec diversité (géographique, de genre, d'âge...) ; 218 sont tout à fait d'accord, 171 répondants marquent leur accord, 85 leur désaccord, 29 ne sont pas du tout d'accord et 25 sont sans avis ;

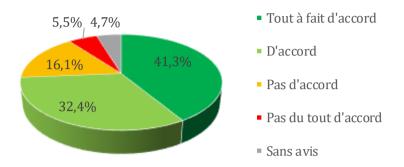


FIGURE 12 : DEBRÉ DE SATISFACTION SUR LA DIVERSITÉ DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ (GÉOGRAPHIE, GENRE, ÂGE...) N=528

Les répondants étaient ensuite invités à cocher différents champs de compétences qu'ils estimaient globalement couverts par le comité d'évaluation (plusieurs choix étaient possibles) :

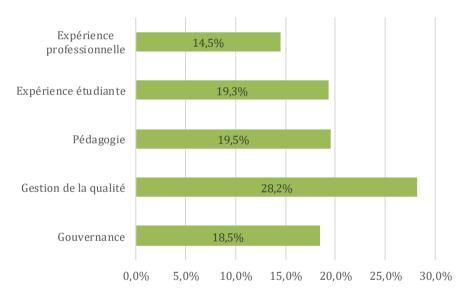


FIGURE 13: ESTIMATIONS DES CHAMPS DE COMPÉTENCES COUVERTS PAR LE COMITÉ N=528



Pour finir, les répondants avaient l'occasion de rédiger un commentaire libre et 65 d'entre eux se sont exprimés. En voici guelques-uns pour exemple qui abordent différents thèmes :

Temps de parole limité

Trop de participants en même temps avec une gestion des échanges, où le premier à s'exprimer à la parole et peut la garder sans limites, n'offre pas un environnement de qualité pour les entretiens. La conduite de réunion est totalement à repenser pour offrir un réel espace d'échanges et de partages dans un équilibre nécessaire à l'expression de tous.

Je pense qu'il pourrait être intéressant de prendre plus de temps lors de entretiens (Je suis évidemment conscient que cela n'est pas simple) et s'intéressé plus sur la vie quotidienne au sein de l'école. Activité organisée (sport, soirée, évènement culturel,...).

Trop peu de temps pour trop de thèmes : impossible d'aller au fond des choses, on survole

Je déplore le fait que nous n'ayons eu que très peu de temps pour répondre. Il y avait beaucoup de questions sur des sujets importants, que nous n'avons malheureusement pu traiter que rapidement et superficiellement. Ces entretiens m'ont donc semblé peu utiles, et j'en ai été frustrée.

Très difficile de répondre tant les échanges ont été courts. J'ai le sentiment d'un survol au sein duquel le Comité tente de comprendre les éléments de base de notre institution. Le manque de temps ne permet de traiter aucune question avec profondeur.

J'ai ressenti la difficulté du Comité à percevoir le champ d'action de mon service. Je pense que ceci est dû au fait que cela n'est pas clairement défini par l'institution elle-même.

Dans les domaines précis tels que l'AESS, CAPAES et formation doctorale, le comité d'experts n'était pas au courant des spécificités de la FWB. Par conséquent les questions étaient trop généralistes. Par ailleurs, certaines demandes de réunion thématiques des balises n'étaient pas comprises par les experts. Par ailleurs, les modifications de "dernière minute" de planning (ajout d'une rencontre avec des étudiants, basculer les rencontres avec les autorités du matin à l'après-midi) sont des éléments extrêmement complexes à gérer et ce même si ceux-ci sont communiqués deux ou trois semaines avant la visite. Les agendas des autorités sont des agendas complexes. Enfin il serait intéressant que le planning soit validé en avance afin de laisser plus que 12 jours ouvrables pour composer les panels à l'établissement.

Au vu du parcours des experts, les compétences globales devaient sans doute couvrir ces champs. Il faut simplement être conscient qu'une institution n'est pas l'autre et que son évaluation doit être faite avec conscience du contexte dans lequel il évolue. Notre pilotage en interne et l'organisation très professionnelle mise en place a permis de baliser les champs utiles.

L'absence de femme dans le comité est regrettable

J'ai été déçue par le pourcentage faible de femmes dans les experts (1 personne sur 10).

1 seule femme dans le comité, le reste étaient uniquement des hommes.

Une piste d'amélioration pour varier la composition du comité serait de convier des femmes (la seule présente ne faisait pas partie du comité stricto sensu, et était uniquement là pour prendre note).



Les membres venaient de plusieurs lieux pertinents avec des domaines d'études différents. Je trouve cela intéressant pour les analyses.

Impression très positive par rapport au comité, questions très pertinentes

Qualité et très bonne complémentarité des membres du Jury

La diversité d'approche des membres du comité était perceptible

L'exercice est intéressant

Questions très pertinentes

3. La restitution en fin de visite

Sur les 529 répondants, 237 personnes (soit 44,8%) ont assisté en fin de visite à la restitution par le président du comité d'évaluation. Ces dernières étaient invitées à indiquer le degré d'accord (tout à fait d'accord, pas d'accord, pas du tout d'accord, sans avis) avec trois affirmations relatives à la restitution.

Les avis sont globalement très positifs, en particulier sur la clarté des propos (8 désaccords et 2 pas du tout d'accord) et l'approche formative (5 désaccords et 2 pas du tout d'accord).

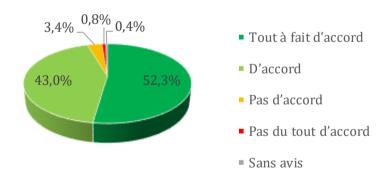


FIGURE 14: DEGRÉ DE SATISFACTION SUR LA CLARTÉ DU PROPOS (N=237)

Les sujets a bordés étaient en a déquation a vec vos préocupations : 82 et 116 des répondants sont respectivement tout à fait d'accord et d'accord avec l'affirmation contre 25 et 6 participants respectivement en désaccord et tout à fait en désaccord avec cette dernière.



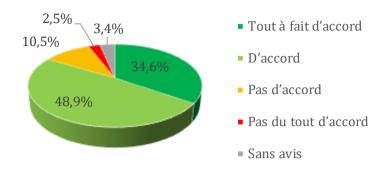


FIGURE 15: DEGRÉ DE SATISFACTION SUR L'ADÉQUATION DES SUJETS ABORDÉS AVEC LES PRÉOCCUPATIONS DES PARTICIPANTS N=237

Le propos était soutenant et l'approche formative: 119 et 106 des répondants sont respectivement tout à fait d'accord et d'accord avec l'affirmation contre 5 et 2 participants respectivement en désaccord et tout à fait en désaccord avec cette dernière.

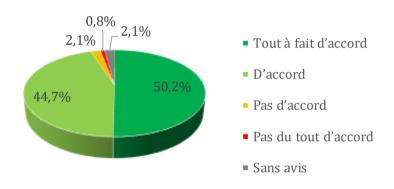


Figure 16 : Degré de satisfaction sur l'approche formative et la soutenance du propos n=237

Les répondants avaient l'occasion de rédiger un commentaire libre à ce sujet et 33 d'entre eux se sont exprimés. Voici quelques exemples :

Les propos étaient clairs mais la structure soutenant le discours était parfois difficile à suivre. Par moment cela donnait l'impression de passer d'un sujet à un autre sans lien direct ou une répétition des mêmes sujets mais abordés du coup légèrement différemment.

Trop peu de précision dans les propos. Nous sentions le manque de temps de concertation entre experts qui aurait permis de pousser plus loin les premiers retours. Le président semblait peu libre de s'exprimer au nom de tous et a dû se limiter à de très (trop) grosses généralités.

Je n'ai pas vraiment perçu de message clé (clair) dans la restitution mais le ton adopté et la posture étaient très bienveillants et valorisants.

Je comprends la nécessité de formuler des propos globaux et "politiquement correct" mais j'avais du mal à bien comprendre ce qui était "acquis" ou "à acquérir" dans notre fonctionnement. Je suppose que la version écrite me permettra d'y voir plus clair.

En tant qu'étudiante je n'ai pas compris l'ensemble de la restitution car il y a des enjeux très spécifiques qui dépassent complètement mon cadre de connaissance et de compétence. Cependant en ce qui concerne les



problématiques étudiantes le comité a restitué de manière très juste notre vision des choses et a bien ciblé les piste d'amélioration

Une échelle comme celle-ci n'invite pas à la nuance ; la restitution a été très diplomatique, énoncée avectrès peu de références à la pédagogie mais davantage dans un esprit entrepreneurial avec des éléments de langage passe-partout, certes imbibés d'inférences "partiellement" pertinentes, sans être très profondes. Tant qu'à faire des swot, autant utiliser, lors de la restitution, cette démarche dans un tableau croisé comportant des domaines: communication, professionnalisation des étudiants etc... 15/20minutes, c'est le temps d'exposé d'un tfe où il faut être concis, précis, clair et déontologique (cf. les critères de nos dossiers pédagogiques)

Pas de réponse à propos de notre accès à l'évaluation en autonomie

Conclusions un peu trop "pilotées" par la direction générale

La restitution était rassurante en fin de journée, mais j'ai ressenti l'heure de passage en commission l'aprèsmidi comme AGRESSIVE, DENIGRANTE, ne permettant ni dialogue ni débat ni apport de nuances. Il est alors facile de pointer des éléments moins performants de notre institution et dont nous sommes par ailleurs bien conscients et pour lesquels nous cherchons constamment des améliorations, dans la limite des moyens dont nous disposons. Au sortir de la réunion, découragement et colère...

Le commentaire était un peu frustrant, car il n'abordait que l'aspect qualité. Exemple : les étudiants pourraient avoir un meilleur accès à l'information (comprendre: à l'information sur la qualité)

Puisque c'est à distance, il n'y avait rien de cérémoniel. Or, cet aspect aide à prendre conscience d'un certain rite de passage que représente la restitution orale. Ce moment a été beaucoup trop court et plat et du coup passe inaperçu. Dommage dans l'optique de développer une culture qualité.

Restitution à distance du président mais connexion parfaite

Réelle bienveillance perçue dans le propos tenu

La restitution de fin de visite était extrêmement intéressante.

Il y a eu des points positifs, et des points négatifs, le tout traité dans la neutralité, visant une objectivité la plus juste possible. Le propos était très enrichissant, et m'a semblé réellement faire le tour de la question de la qualité dans notre établissement.

L'intervention des experts aura de belles retombées sur l'évaluation des programmes et le recentrage du plan stratégique sur les apprentissages. La restitution a par contre jeté le doute en termes de gouvernance sur la manière de faire évoluer le plan stratégique.



4. La perception de l'impact de l'évaluation

Les répondants étaient invités à indiquer le degré d'accord (tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord, pas du tout d'accord, sans avis) avec plusieurs affirmations relatives aux retombées de la participation de leur établissement à l'évaluation pilote.

L'affirmation recueillant le plus d'avis positifs concernent les retombées sur :

le développement / l'amélioration de la gestion de la qualité au niveau institutionnel, au service de la qualité de l'enseignement : 168 sont tout à fait d'accord, 285 répondants marquent leur accord, 33 leur désaccord, 5 ne sont pas du tout d'accord et 33 sont sans avis ;

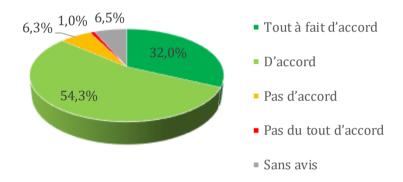


FIGURE 17 : DEGRÉ DE SATISFACTION DES RETOMBÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA GESTION DE LA QUALITÉ AU NIVEAU INSTITUTIONNEL N=525

Les affirmations suivantes récoltent un nombre important d'avis négatifs ou sans avis :

L'articulation entre le système qualité institutionnel et les dynamiques qualité au niveau des programmes (des démarches plus intégrées, voire une simplification) : 89 sont tout à fait d'accord, 288 répondants marquent leur accord, 55 leur désaccord, 11 ne sont pas du tout d'accord et 82 sont sans avis ;

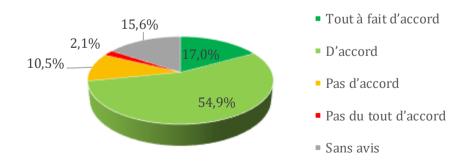


FIGURE 18 : DEGRÉ DE SATISFACTION DES RETOMBÉES SUR L'ARTICULATION ENTRE LE SYSTÈME QUALITÉ INSTITUTIONNEL ET LES DYNAMIQUES QUALITÉ N=525



Deux autres affirmations recueillent, néanmoins plus de 20% d'avis négatifs. Elles concernent les retombées sur :

• la connaissance de l'établissement par ses acteurs et vice versa : 91 sont tout à fait d'accord, 246 répondants marquent leur accord, 106 leur désaccord, 19 ne sont pas du tout d'accord et 62 sont sans avis ;

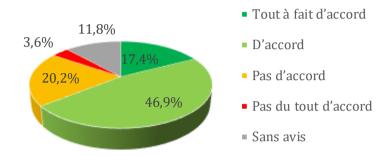


FIGURE 19 : DEGRÉ DE SATISFACTION À PROPOS DES RETOMBÉES SUR LA CONNAISSANCE DE L'ÉTABLISSEMENT PAR SES ACTEURS ET VICE VERSA

N=524

■ la motivation des équipes (valoriser et donner sens au travail de chacun): 71 sont tout à fait d'accord, 239 répondants marquent leur accord, 119 leur désaccord, 17 ne sont pas du tout d'accord et 79 sont sans avis ;

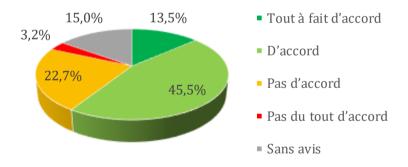


FIGURE 20 : DEGRÉ DE SATISFACTION À PROPOS DES RETOMBÉES SUR LA MOTIVATION DES ÉQUIPES N=525



Enfin, 70 et 174 répondants sont respectivement tout à fait d'accord et d'accord pour dire que la participation de leur établissement à ces évaluations pilotes aura des retombées sur la charge de travail des équipes (plus de travail pour tout le monde, avec une complexification des procédures liées à la gestion de la qualité); 159 et 30 répondants ne sont respectivement pas d'accord et pas du tout d'accord avec cette affirmation alors que 90 répondants sont sans avis.

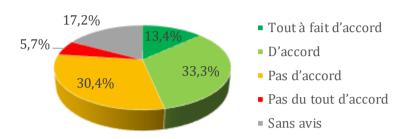


FIGURE 21 : DEGRÉ DE SATISFACTION À PROPOS DES RETOMBÉES SUR LA CHARGE DE TRAVAIL N=523

Le nombre relativement important de personnes « sans avis » indique sans doute l'incertitude qu'ont les participants à (auto-)évaluer l'impact de la participation de l'établissement à l'évaluation pilote.

Les répondants avaient l'occasion de rédiger un commentaire libre et 38 d'entre eux se sont exprimés. La majorité des commentaires évoquent la façon dans les parties prenantes de l'établissement peuvent s'emparer des recommandations et les retombées de cette évaluation.

En voici quelques-uns:

J'ai des difficultés à me prononcer sur les retombées. Qu'en feront les responsables ?

En tant qu'acteur de terrain (enseignant), difficile d'imaginer les retombées à notre niveau, tout dépend de ce que décideront les responsables qualité et la direction

Certes, les acteurs dans l'établissement sont intervenus mais ne faut-il pas renseigner tout le monde par une réunion générale pour mieux sensibiliser ? Il y aura certainement peu de rétention d'informations chez les étudiants.

Comme toute évaluation, qu'elle soit diligentée par l'AEQES ou d'autres organismes de contrôle, la gouvernance sera attentive à avoir une lecture constructive des recommandations en vue de formuler des pistes de perfectionnement de la gestion de la qualité et des services.

Le rapport des experts sera déterminant dans les retombées, notamment la priorisation et l'évolution de nos pratiques.

Pour la plupart de ces points, je l'espère, mais sans certitude. Tout le monde souhaite améliorer et fait des efforts, à son échelle, mais garder la trace et formaliser prend du temps et n'est pas (très) valorisé.

Si les constats et recommandations peuvent être pertinents, trop souvent, les instances dirigeantes ne font que donner l'illusion à l'extérieur que les choses ont changé et font de la communication pour briller. Les décisions relèvent in fine d'enjeux politiques à tous les étages. Les problèmes sont étouffés, l'institution se protège, mais ne protège pas les "victimes".



De manière générale, l'enseignement universitaire et la recherche scientifique restent sous-financés, de manière structurelle, en Fédération Wallonie-Bruxelles avec une loi de financement totalement dépassée qui obère toute amélioration possible. Tant que ce système obsolète restera inchangé, les perspectives d'amélioration ne resteront que de sympathiques utopies...

J'ai systématiquement coché "sans avis" car je ne sais pas du tout si cette évaluation aura un quelconque effet positif. Les difficultés exprimées lors des entretiens destinés à préparer le rapport final ne transparaissent pas dans le pré-rapport que j'ai pu lire.

Je crains que cet exercice ne révèle des difficultés que notre institution n'est pas prête à résoudre.

La démarche qualité institutionnelle a été initiée largement avant l'évaluation institutionnelle au travers de nombreuses actions en interne. Ce n'est donc qu'une petite partie de la démarche même si la rédaction du rapport et l'organisation de la visite sont extrêmement consommatrice en temps et ont largement empiété sur le temps disponible pour travailler sur les éléments internes. Globalement il est nécessaire d'être attentif à ce que les contraintes externes qui se multiplient et s'intensifient n'empêchent pas les institutions de développer leur démarche interne. En effet si on souhaite maximaliser le bénéfice des moments externes il est nécessaire d'y consacrer du temps. Si ce temps vient à augmenter c'est au détriment des démarches internes puisque le financement des EES en FWB ne suit pas et que pour qu'une démarche interne soit partagée et encrée il faut du temps aux équipes.

La charge de travail dépendra de la suite donnée à la reconnaissance, car si reconnaissance il y a, il y aura amélioration de la cohérence des actions en interne et simplification

5. Les suggestions à l'AEQES

En clôture de l'enquête, les répondants avaient la possibilité d'adresser des suggestions à l'AEQES. Voici les principaux.

J'ai le sentiment, vu la charge importante que ce travail nécessite, qu'on survole l'ensemble. Les problèmes de fond ne sont pas abordés parce que le temps n'est pas pris en compte. Ce sont des journées de travail qui seraient utiles et qui devraient être programmées longtemps à l'avance et non 1 heure partagée entre 10 collèques de sites différents, chaque site ayant ses propres spécificités.

L'ambiance était très détendue, j'ai trouvé cela positif.

Le temps de réponse alloué par question est trop court, me semble-t-il, pour permettre d'expliciter suffisamment chaque point abordé. J'étais parfois déçue de ne pas avoir pu donner mon avis sur certains points ou pas avoir pu le développer comme je l'aurais voulu.

Les temps de discussion avec les experts sont vraiment trop courts. C'est à la fois terriblement frustrant et cela questionne sur la possibilité de se construire un avis éclairé pour le comité d'experts.

Un entretien aussi court avec autant de participants ne permet pas d'aborder la réalité dans sa diversité et sa complexité. Seuls quelques aspects ont pu être abordés et il n'a sans doute pas été aisé pour les évaluateurs de se faire une représentation précise.



Consacrer une durée un peu plus longue à la séance d'évaluation (15min) et mieux gérer, distribuer le temps de parole aux différents participants

Il serait peut-être utile d'assurer à chaque intervenant/chaque projet de l'Université un temps de parole équivalent au sein des 50 minutes de manière à ce que l'entretien puisse refléter, au moins, différentes facettes du travail/des besoins des personnes présentes (sans quoi la focale pourrait être rapidement mise sur les personnes qui ont le plus de facilités "à vendre" leur propre travail ou projet, ce qui peut donner un sentiment d'iniquité à d'autres acteurs). Toutefois, si la volonté des experts était d'interroger certains points/projets très précis, il serait intéressant de communiquer aux interviewés que le débat se centrera sur ces objets et les raisons de ces choix. Merci pour votre écoute.

Il serait intéressant de pouvoir disposer de plus de temps et de recevoir les questions ou du moins les grandes lignes au préalable.

Il a été très frustrant de ne pas disposer des questions des experts avant la rencontre pour préparer notre manière d'y répondre. Les experts n'ont pas eu assez de temps pour poser toutes leurs questions et nous n'avons pas eu assez de temps pour y répondre.

Il nous semble que certains entretiens auraient dû être recoupés davantage avant la restitution orale. Pour le reste, de très beaux échanges

D'un point de vue technique (contexte Covid), utiliser un outil de visioconférence avec demande de parole, pour permettre à tous les participants de pouvoir s'exprimer un minimum

Trop d'intervenants par 'session', c'est vraiment un survol de notre travail au quotidien.

Un meilleur guidage de l'exercice d'autoévaluation, même en cas de phase pilote.

"Donner un cadre, mais laisser la place à l'appropriation des modèles, de certaines données/certains critères plus ou moins pertinentes par les acteurs de terrain pour en faire un outil ""réellement"" utile. Laisser un peu plus de temps et de liberté d'action au terrain, plutôt que de vouloir tout standardiser et ""suivre des modes"" pour redéterminer trop fréquemment les priorités dans la gouvernance. Qui trop embrasse mal étreint."

"Souhait de plus de cadre en ce qui concerne les modalités d'organisation de visite: certaines rencontres n'ont pas semblé pertinentes a posteriori. Information au préalable sur le déroulement des entretiens (cela manquait). Prévoir plus de temps: sentiment de frustration pour beaucoup des personnes rencontrées de ne pas avoir eu assez de temps (en lien avec l'impossibilité de balayer tous les thèmes qu'on souhaitait aborder). Peu de marges pour permettre aux équipes de poser des questions (interrogations unilatérales)."

L'étude est uniquement axée sur le strict pédagogique et la gouvernance. Les domaines du patrimoine et du cadre immobilier, de l'environnement et de l'équipement technique qui me concernent ont bénéficié de 4 minutes chrono d'intérêt. Ridicule et inquiétant alors qu'ils sont fondamentaux pour le développement personnel, social et scolaire des étudiants. De même les marchés publics ont bénéficié de 2 minutes chrono pour la saine gestion budgétaire dans le respect des législations alors que l'enquête revendique comme axe prioritaire la bonne gouvernance.



Je pense qu'il serait judicieux d'avoir les questions à l'avance pour sortir de ce sentiment d'être en train de passer un examen. Surtout, les réponses pourraient être tout de suite plus précises et ciblées. Parfois une question déroute simplement parce qu'elle était inattendue

Réduire le temps entre l'enquête et le résultat de l'évaluation afin que tout ait lieu sur la même année académique rendrait à mon sens le processus plus efficient. Ce ne sont en effet plus forcément les mêmes interlocuteurs qui reçoivent les résultats que ceux qui ont participé à l'évaluation en raison de la durée des mandats et des élections annuelles. Cela fait perdre en efficacité au procédé.

Certains sujets adressés durant la visite semblaient plus adoptés une démarche utilisée par l'HCERES que celle utilisée par l'AEQES: gestion des budgets, procédures pour définir les priorités en terme de maintenance, ou de projets immobiliers... Il semble pertinent pour le futur référentiel lié aux évaluations institutionnelles de clairement définir le périmètre abordé ou le contexte dans lequel certains sujets peuvent être abordés.

J'ai été déçue par le pourcentage faible de femmes dans les experts (1 personne sur 10).

Veiller à une meilleure représentation des femmes dans votre panel!

Invitez des femmes dans vos comités, et si vous faites massivement fasse à un refus de leur part, intéressezvous au pourquoi afin d'y apporter des solutions.

Que les experts soient plus informés quant à la situation de l'enseignement supérieur en FWB (surtout concernant le décret paysage et le décret participation)

La connaissance des fonctionnements de la FODO, FC, AESS et CAPAES en FWB ne semblait pas maitrisée par les experts, ce qui a donné le sentiment aux participants de rester en surface dans les discussions.

Je souhaiterais que les experts connaissent les dossiers et prennent la peine de vraiment écouter les personnes consultées. Cela n'a pas du tout été le cas!

Engager des experts venant de Belgique ou étant bien au courant de la spécificité du système de l'enseignement supérieur en Belgique

Il paraît indispensable de ne pas confier l'évaluation qu'à des Français ou Canadiens qui n'ont par la force des choses qu'une perception très incomplète des réalités belges (qu'il s'agisse du cadre institutionnel ou de la culture scolaire, voire de la culture des différentes disciplines). La présence d'un ou deux experts pairs flamands paraît indispensable au sein de la commission.

Une stratégie numérique est indispensable à l'heure actuelle dans toute institution, et le développement de compétences numériques, tant des étudiants que des enseignants, cadres et administratifs, est un enjeu crucial, or aucune allusion à ce point n'a été faite lors de la restitution orale, et peu de place était faite à ce sujet.

Je ne suis pas du tout convaincu par ce genre d'évaluation externe à laquelle l'institution se prépare de longue date en dépensant énergie et ressources pour se présenter sous le meilleur jour, pour ensuite être soumis à une forme d'examen externe. Il me semble que le processus, plus que le produit ou la méthode, est valorisé, de telle manière que la plus-value substantielle de ces évaluations me laisse songeur. Je me demande vraiment ce que les experts "découvrent" qu'ils ne sauraient pas déjà ou qu'on ne leur aurait pas dit, ou qu'ils ne prétendent découvrir que par comparaison. Cela me semble relever du rite bureaucratique



(à la fois pour l'autorité qui mandate le contrôle, les experts qui contrôlent et l'institution contrôlée) auquel on sacrifie, plutôt que de l'évaluation à proprement parler.

Le rôle d'étudiant dans ce contexte était presque inutile, aucune question pertinente nous ont été posées directement. On nous vend cet entretien comme un moyen d'améliorer la qualité du service reçu et je doute fortement que ce sera le cas puisque nous n'avons pu soulever aucun problème concernant nos formations respectives.

Tant que nous serons en période COVID, l'analyse de l'assurance qualité est secondaire pour la plupart des travailleurs: on essaye d'abord d'assurer la survie du système et l'appui aux étudiants, c'est déjà un exploit. Ainsi, des urgences sanitaires m'ont empêché d'assister à la restitution à mon grand regret - et nous allons ainsi d'urgence en urgence. Il faudra reprendre le travail de fond après la pandémie.

Continuer le boulot bien fait et communiquer des résultats qu'on puisse investiguer :)

Toute démarche qualité a sa pertinence et celle de l'AEQES est cohérente

Merci pour votre implication.

Participer à l'évaluation est toujours une démarche intéressante suscitant remise en question et clarification de nos pratiques quotidiennes.

J'ai trouvé intéressant que le président du jury vienne de Suisse -> regard transfrontalier

Merci pour tout le travail fourni qui est l'occasion de vrais échanges et d'un regard extérieur toujours très utile pour s'améliorer.



6. Annexe: questionnaire vierge

Évaluations institutionnelles pilotes

Enquête post-visite à destination des participants aux entretiens

1. Introduction

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) procède actuellement aux premières évaluations institutionnelles pilotes en FWB.

Dans ce cadre, l'AEQES adresse un premier questionnaire aux personnes rencontrées lors de la visite d'évaluation, afin de récolter des commentaires et suggestions pour la suite du déploiement méthodologique. Un second questionnaire suivra au terme de la phase pilote. Il portera sur les rapports d'évaluation et l'analyse transversale qui seront rédigés par le comité d'évaluation.

Un questionnaire institutionnel plus exhaustif est également envoyé aux personnes ayant assuré la coordination du processus au sein de chaque établissement.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes à compléter cette première partie d'enquête.

Remarque : L'ensemble de ces questionnaires sont traités de façon à préserver l'anonymat des personnes qui y répondent.

2. Questions d'identification

De quelle forme d'enseignement votre établissement relève-t-il?

U /ESA/EPS / HE

Quelle était votre fonction au sein de l'établissement au moment de la visite ? (plusieurs réponses possibles)

- Université :
 - o Recteur, Vice-Recteur.trice, Pro-Recteur.trice, Conseiller.e du Recteur
 - o Coordination qualité
 - o Doyen.ne
 - O Direction d'un service administratif (y compris les bibliothèques, services d'orientation et d'appui à l'étudiant, etc.)
 - o Enseignant.e, personnel scientifique
 - o Personnel administratif, technique ou de gestion
 - Étudiant.e
 - o Autre
- HE:
 - o Directeur.trice-président.e ou DP adjoint.e
 - o Coordination qualité
 - o Directeur.trice de catégorie
 - o Coordinateur.trice pédagogique / de section
 - O Direction d'un service administratif (y compris les bibliothèques, services d'appui à l'étudiant, etc.)
 - o Personnel enseignant
 - o Personnel administratif, technique ou de gestion



- o Étudiant.e
- o Autre (veuillez préciser)

EPS

- o Directeur.trice d'établissement ou directeur.trice adjoint.e
- o Coordination qualité
- o Coordination pédagogique
- o Personnel enseignant
- o Personnel administratif, technique ou de gestion
- o Étudiant.e
- o Autre

ESA

- o Directeur.trice ou directeur.trice adjoint.e
- o Directeur.trice de domaine
- o Coordination qualité
- O Direction d'un service administratif (y compris les bibliothèques, services d'appui à l'étudiant, etc.)
- o Personnel enseignant
- o Personnel administratif, technique ou de gestion
- o Étudiant.e
- o Autre (veuillez préciser)

3. Visite

- a. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? (matrice Tout à fait d'accord D'accord Pas d'accord Pas du tout d'accord Sans avis)
 - i. Le comité (ou l'AEQES) a expliqué l'objectif de l'entretien et du processus d'évaluation
 - ii. Le comité a abordé des thèmes pertinents
 - iii. Le comité a fait preuve d'une écoute de qualité
 - iv. Le comité d'évaluation était composé avec diversité (géographique, de genre et/ou d'âge)
 - v. Le comité (ou, a minima un membre du comité) semblait bien informé des enjeux de l'enseignement supérieur à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles
 - vi. Le comité (ou, a minima un membre du comité) semblait bien informé des enjeux de l'assurance qualité à l'échelle européenne et internationale
- b. À votre connaissance, les compétences globales du comité d'évaluation couvraient les champs suivants : (plusieurs choix possibles)
 - o gouvernance,
 - o gestion de la qualité,
 - o pédagogie,
 - o expérience étudiante,
 - o expérience professionnelle
 - + zone de commentaire

4. Restitution



- a. Avez-vous assisté à la restitution par le président du comité d'évaluation?
- b. [branchement : @ceux qui ont assisté à la restitution] Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Tout à fait d'accord

D'accord

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

Sans avis

- i. Le propos était clair
- ii. Les sujets développés étaient en adéquation avec vos préoccupations (« fit for purpose »)
- iii. Le propos était soutenant, valorisant et s'inscrivait dans une approche formative
- 5. Perception d'impact : selon vous, la participation de votre établissement à ces évaluations pilotes aura des retombées sur (Tout à fait d'accord D'accord Pas d'accord Pas du tout d'accord Sans avis)
 - a. Le développement / l'amélioration de la gestion de la qualité au niveau institutionnel, au service de la qualité de l'enseignement
 - b. La motivation des équipes (valoriser et donner sens au travail de chacun)
 - c. L'articulation entre le système qualité institutionnel et les dynamiques qualité au niveau des programmes (des démarches plus intégrées, voire une simplification)
 - d. Une meilleure connaissance de l'établissement par ses acteurs et vice versa
 - e. La charge de travail des équipes (plus de travail pour tout le monde, avec une complexification des procédures liées à la gestion de la qualité)

6. Suggestions pour l'AEQES

Souhaitez-vous adresser des suggestions à l'AEQES?

Zone de texte libre

7. Merci d'avoir consacré du temps à compléter ce questionnaire!

Votre participation sera prise en compte dès que vous aurez cliqué sur « Terminer ». Pour plus d'information sur la phase pilote : lien vers le site https://aeqes-coconstruction.be

