

La gestion de la qualité



Sommaire

**Le guide pour la gestion
de la qualité dans l'enseignement
de promotion sociale**

**La boîte à outils
du processus *Direction***

**La boîte à outils
du processus *Éducation***

**La boîte à outils
du processus *Support***

**La boîte à outils
du processus *Évaluation
et mesure de la qualité***

Le glossaire

La bibliographie et la sitographie

Divers

1
2
3
4
5
6
7
8

Préface

Afin de favoriser l'intégration d'une démarche qualité dans tous les établissements d'enseignement de promotion sociale, qu'ils relèvent du niveau de l'enseignement secondaire ou supérieur, un «guide pour la gestion de la qualité» a été élaboré par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale.

Sachant que la qualité est un concept complexe, dynamique, relatif et multidimensionnel, le guide tente, dans un premier temps, de définir ce concept et de le contextualiser. Afin de lui conférer une portée fonctionnelle, il se présente, dans un second temps, comme une boîte à outils en relation avec les quatre processus majeurs identifiés dans le système de gestion d'un établissement: direction, éducation, support, évaluation de la qualité. Il propose un ensemble d'outils qui permettra à chaque établissement de développer et de maintenir un système de gestion de la qualité visant à améliorer ses résultats et ses performances. Progressivement, au fil de leur conception, d'autres outils s'ajouteront et enrichiront le guide.

Les outils ne revêtent aucun caractère contraignant. Ils peuvent être utilisés tels qu'ils sont présentés pour mettre en place une procédure, analyser un mode de fonctionnement, mesurer les perceptions, réguler des pratiques. Ils peuvent aussi être adaptés par chaque établissement. S'ils s'appuient en effet sur des références légales et réglementaires communes, ils laissent par ailleurs la place à la créativité et à l'instauration d'une «culture qualité» spécifique. Le manuel sera, dès lors, étoffé par les principes, les idées, le bon sens et l'expérience des personnes qui sont au cœur de la démarche au sein de leur établissement.

Dans ce cadre, l'implication de tous les acteurs s'impose. Les équipes dirigeante, éducative, technique, administrative, les étudiants et les divers partenaires ont un rôle à jouer dans la démarche qualité. Celle-ci suscite un état d'esprit commun et une dynamique participative. C'est pourquoi le guide est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre les différentes parties prenantes sur l'évaluation et l'amélioration continue des actions d'enseignement et de formation dispensées par les établissements et de ses aspects organisationnels. Il vise à l'ancrage d'une dynamique qualité qui intègre une pratique réflexive sur les forces, les faiblesses, les risques et les opportunités de l'établissement.

J'espère que ce guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale rencontrera vos attentes.

Jean-Pierre HUBIN,
Administrateur général
de l'Enseignement et de la Recherche scientifique

1. Le guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale

Le guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale

Le guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale¹

1. «La qualité», un besoin universel

De manière générale, la qualité relève d'un besoin universel. Tous, nous la recherchons. C'est un concept fédérateur. Elle est partout et concerne tout le monde.

Si la qualité reste aussi une notion subjective, abstraite, sujette à interprétation, liée aux valeurs, aux croyances et à des intérêts particuliers, son approche doit donc être négociée et définie.

La qualité se retrouve notamment dans:

- la recherche du progrès, de l'amélioration;
- l'écoute de l'autre et la prise en compte des besoins des partenaires;
- l'anticipation et l'exploitation d'innovations pertinentes dans un monde en évolution;
- la réussite d'une réalisation collective.

Le monde de l'enseignement doit s'adapter, évoluer, changer. Pour y parvenir, la qualité nécessitera l'adhésion, la participation et l'implication de tous ses acteurs.

2. Le contexte européen de la qualité

En juin 1999, les ministres européens de l'enseignement supérieur signaient la déclaration de Bologne s'engageant dans une nouvelle organisation de l'enseignement supérieur qui visait à une reconnaissance mutuelle des formations dans l'espace européen.

Dans le cadre de ce **processus de Bologne** et dans le prolongement de la conférence de Berlin de septembre 2003, les ministres de l'éducation de quarante-cinq pays, réunis à Bergen les 19 et 20 mai 2005, ont adopté les références et les lignes directrices pour la gestion de la qualité*² dans l'espace européen de l'enseignement supérieur.

Faisant suite aux priorités et aux stratégies fixées par le **processus de Copenhague**, le communiqué des ministres européens de l'éducation et de la formation professionnelle, des partenaires sociaux européens et de la Commission européenne, réunis à **Helsinki** le 5 décembre 2006, prévoit de promouvoir un espace européen d'éducation et de formation professionnelle dans lequel les qualifications et les compétences acquises dans un pays seraient reconnues dans toute l'Europe.

Pour ce faire, le processus met en place une stratégie destinée à accroître la transparence et la qualité des compétences et qualifications acquises, et à faciliter la mobilité des apprenants.

Dans ce contexte d'harmonisation européenne, le développement d'une culture d'évaluation de la qualité* est devenu incontournable.

¹ Approuvé par le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale, le 25 septembre 2008.

² Chaque expression ou mot doté d'un astérisque trouve sa définition dans le glossaire.

3. La qualité et l'enseignement de promotion sociale

La formalisation de la recherche de la qualité* passe par une «**démarche qualité***» qui parfois suscite des interrogations légitimes dans un secteur d'activités comme l'enseignement (par exemple, la pertinence du transfert de normes en provenance du monde industriel vers le monde éducatif, la nécessité d'un contrôle externe, etc.).

Pour garantir aux étudiants un apport de compétences qui leur assurent un épanouissement humain, social, professionnel, culturel et économique, il faut privilégier la qualité* dans l'enseignement par la mise en place d'une démarche qualité* qui intègre une pratique réflexive sur les forces, faiblesses, opportunités et risques de l'établissement; celle-ci vise une politique d'amélioration continue*.

Dans ce cadre, l'adhésion de tous les acteurs s'impose; les équipes dirigeante, éducative, technique, administrative, les étudiants et les divers partenaires ont un rôle à jouer. Il s'agit là d'un état d'esprit commun qui favorise une évaluation continue nécessaire à la régulation des pratiques pédagogiques et organisationnelles. Les bonnes pratiques seront mises en évidence et confortées, les faiblesses seront corrigées et des plans d'action seront mis en œuvre.

L'ancrage de cette dynamique qualité s'étend donc à tous les niveaux (secondaire et supérieur) de l'enseignement de promotion sociale et aspects de fonctionnement (prestations, gestion, mesures...) d'un établissement.

4. La culture qualité spécifique à l'enseignement de promotion sociale

Le décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organise l'enseignement de promotion sociale qui s'inscrit dans le cadre de la formation et de l'enseignement tout au long de la vie. Il garantit au citoyen, par un système modulaire et par la reconnaissance des acquis (formels*, informels* et non formels*), la prise en compte de son parcours individuel.

Les principales finalités de l'enseignement de promotion sociale sont de:

- 1° concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- 2° répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

Ainsi, la culture qualité de l'enseignement de promotion sociale se décline au travers de grands principes tels que:

- une dynamique de formation tout au long de la vie s'adressant à des publics diversifiés et aux parcours différents;
- l'ouverture aux autres et aux changements;
- un parcours d'études souple et personnalisé grâce à la modularisation;
- la reconnaissance de toutes les capacités acquises;
- l'orientation et la guidance;
- la remédiation;
- les programmes officiels exprimés en termes de capacités;
- la citoyenneté active;
- la capitalisation, source de mobilité des étudiants;
- l'expertise actualisée des chargés de cours;

- la formation en cours de carrière des personnels;
- l'ouverture aux nouvelles technologies;
- la mise en place de partenariats;
- etc.

En se basant sur ces grands principes et en cohérence avec les projets éducatifs existants, les établissements définiront leurs objectifs qualité*.

5. Les concepteurs du guide qualité

Le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale a chargé un groupe de travail de doter les établissements d'enseignement de promotion sociale d'outils permettant d'initier et de développer des démarches qualité* selon un même canevas.

Ce guide pour la gestion de la qualité* dans les établissements d'enseignement de promotion sociale présente un ensemble de concepts et de méthodes permettant à chaque établissement de développer et de maintenir en son sein un système de gestion de la qualité*. Mais, pour que la démarche atteigne son meilleur niveau, ce manuel ne suffit pas à lui seul. Il doit être enrichi, étoffé par les principes, les idées, le bon sens et l'expérience des personnes qui sont au cœur de la démarche au sein de leur établissement et adapté en fonction des spécificités de chaque institution.

Le **système de gestion de la qualité*** couvre l'ensemble des prestations de l'établissement et, si un centre de validation lui est associé, les épreuves de validation.

Le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale est responsable de l'élaboration, de la procédure d'approbation, des modifications et de la distribution du présent guide qualité.

6. Les objectifs du guide qualité

Le guide qualité se présente comme une boîte à outils. Il peut aider les établissements d'enseignement de promotion sociale à intégrer un système de gestion de la qualité* visant à améliorer leurs résultats et leurs performances. Il repose sur l'idée que l'amélioration de la qualité* dans l'enseignement de promotion sociale est liée au fonctionnement de l'institution. Toutefois, il faut savoir que la qualité* de l'enseignement se mesure aussi par les résultats obtenus en regard des finalités de l'enseignement de promotion sociale (taux d'insertion socioprofessionnelle...).

Le guide est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre différentes parties prenantes* de l'enseignement de promotion sociale sur l'amélioration des actions d'enseignement et de formation dispensées par les établissements et sur l'amélioration des aspects organisationnels.

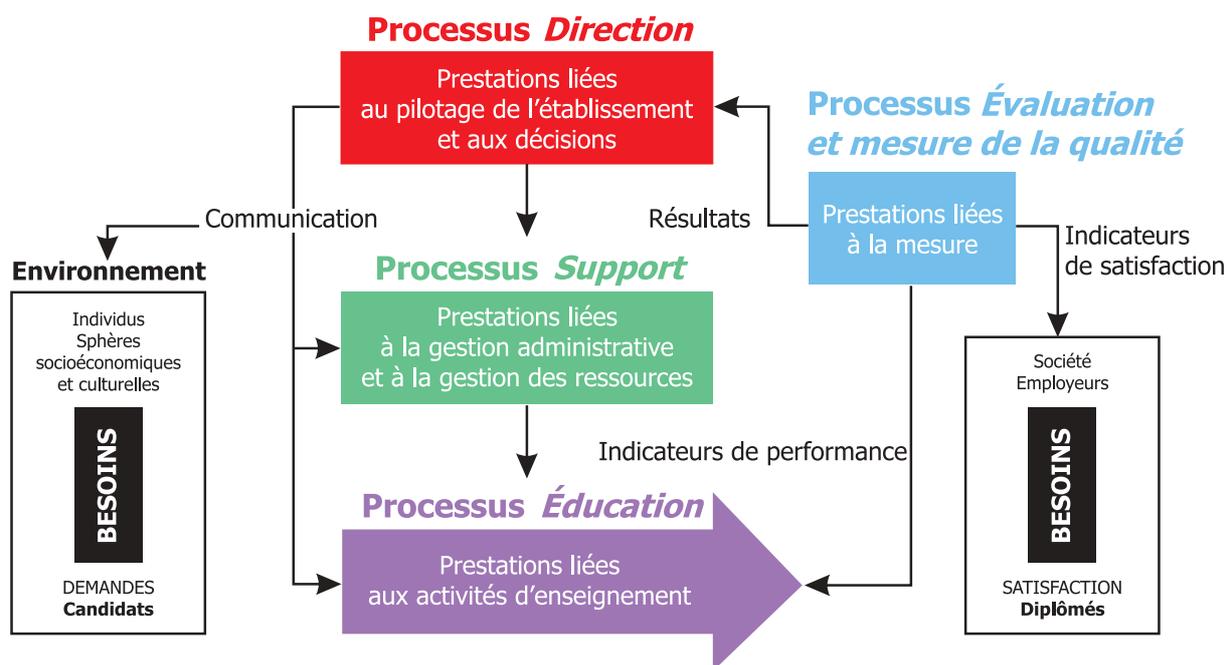
7. La présentation du guide qualité

Le guide propose des outils en relation avec les quatre **processus*** majeurs identifiés dans le système de gestion de tout établissement. Ceux-ci couvrent l'ensemble des activités et des services* prestés. Ce guide est destiné à tous les acteurs de terrain de l'institution scolaire (personnels directeur, enseignant, administratif...) concernés qui souhaitent y recourir pour implanter, développer leur démarche qualité.

L'approche par «processus*» relève d'une démarche transversale qui décloisonne les activités et rompt avec une structure traditionnelle verticale. La mise en œuvre de cette approche implique une identification, une description et une analyse des processus* de la gestion d'un établissement en vue de son optimisation.

Tous les outils et toutes les procédures* proposés dans ce guide ont été conçus sur base des références légales et des dispositions réglementaires *communes* à l'organisation des établissements de l'enseignement de promotion sociale. Ce choix a pour conséquence que les modes de fonctionnement particuliers aux établissements des différents réseaux ne sont pas pris en compte dans ce guide. Cependant, chaque établissement peut l'enrichir ou le personnaliser en fonction de ses spécificités.

Cartographie des processus



Les quatre processus* étroitement corrélés sont:

Le processus Direction (Gestion): il contribue à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs dans l'institution.

Exemples:

La gouvernance, le projet d'établissement, les stratégies de mise en œuvre du projet, la revue des actions préventives et correctives, les communications interne et externe (publicité, salons, journées portes ouvertes, classes ouvertes, site web, journées d'accueil, supports d'informations...)

Le processus Support (Soutien administratif et technique): il contribue au bon déroulement du processus Éducation en mettant les ressources nécessaires à disposition.

Exemples:

- La gestion des ressources matérielles (budget, choix et répartition des moyens, locaux, équipements...)
- La gestion des ressources humaines (engagement du personnel: sélection, maintien et développement des compétences...)
- Le soutien administratif et organisationnel de l'établissement (sources de financement, dotation, ouverture, admission aux subventions, gestion des dossiers, organisation des cours...)

Le processus Éducation (Réalisation): il contribue à la réalisation des objectifs par la mise en œuvre des activités associées aux prestations de l'enseignement.

Exemples:

Information, inscription, organisation des unités de formation, stage, épreuve intégrée, recours...

Le processus Évaluation et mesure de la qualité*: il contribue à la mesure et au recueil des données utiles pour l'analyse de la satisfaction et des performances.

Exemples:

Choix des indicateurs*, collecte de données, analyse, satisfaction et performance, autoévaluation, audit externe (AEQES*)...

Pour le pilotage de chaque processus*, des outils de planification, d'évaluation* de la qualité* et de suivi sont proposés pour que l'établissement puisse atteindre **ses missions et ses objectifs**. Avec l'appui de ces outils, chaque établissement pourra procéder, par l'appel à la créativité, à la mise en place d'un **dispositif d'amélioration continue**³:

a) Réaliser un état des lieux, une photo de l'institution, en vue de mener, à partir des objectifs déterminés, une réflexion conduisant à identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les risques de l'organisation.

b) Analyser les résultats obtenus.

c) Élaborer un plan d'action, développer une stratégie et des objectifs prioritaires s'appuyant sur le bilan et la vision de la direction:

- consolider les points forts:
formaliser les procédures efficaces,*
pérenniser les bonnes pratiques;
- améliorer les points faibles:
simplifier les procédures,*
rechercher des solutions,
rechercher des moyens,
anticiper les conséquences d'une action envisagée;
- préparer les actions:
retenir les actions pertinentes,
décliner des actions en objectifs,
hiérarchiser les actions et fixer les priorités,
prévoir les ressources et les moyens,
désigner les responsables des actions,
établir un calendrier et fixer des délais;
- définir des indicateurs* pertinents:
adopter des outils et méthodes de mesure, des questionnaires de satisfaction,
choisir des indicateurs simples, précis, mesurables;*

d) Mettre en œuvre les actions, les projets:

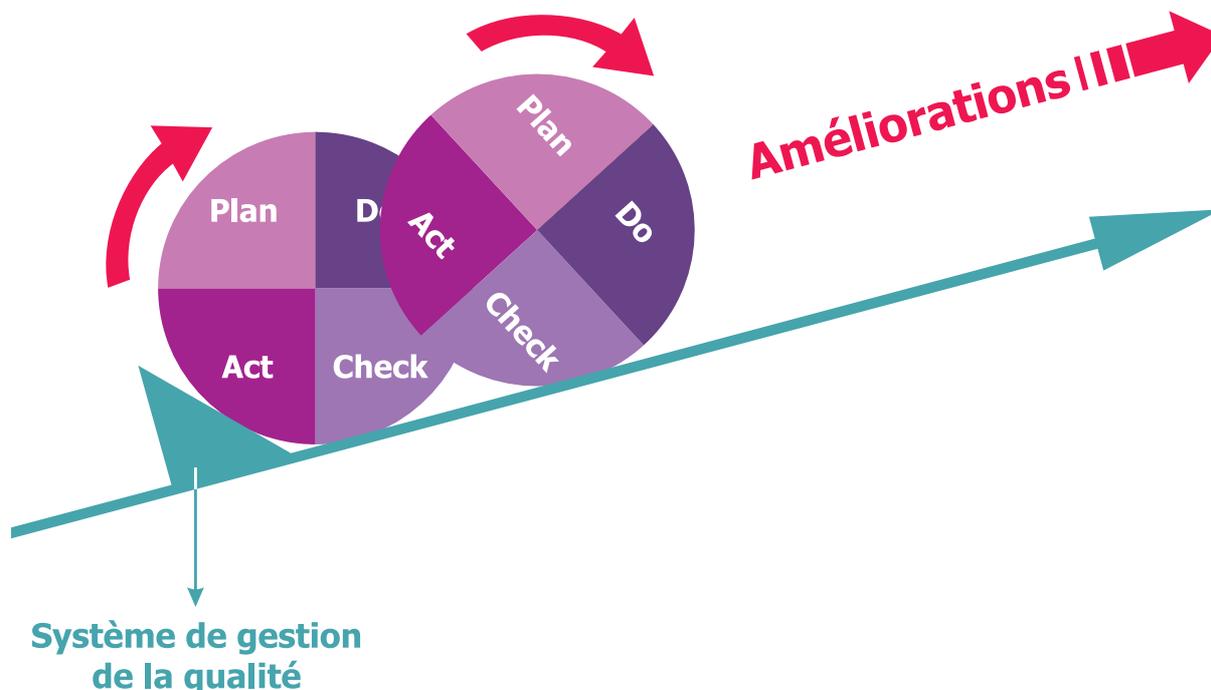
- motiver et sensibiliser tous les acteurs;
- informer des actions;
- réaliser les actions définies dans son plan;
- procéder à la gestion documentaire;
- utiliser des outils et des moyens.

³ Les étapes présentées ci-dessous s'inspirent du guide *Comment mettre en place une démarche qualité? La qualité: tous acteurs, tous bénéficiaires...* – Mouvement wallon pour la qualité, pp. 7-11.

e) **Évaluer les actions.**

f) **Établir un bilan** en mettant en évidence les forces, faiblesses, opportunités et risques.

g) **Assurer le suivi.** Le système de gestion de la qualité repose sur le principe de l'amélioration continue*, représentée par un cycle d'actions correctives et préventives, appelé «roue de Deming»⁴.



La roue symbolique de Deming est divisée en quatre secteurs représentant chacun une étape de la concrétisation d'un projet:

PLAN (P): Planifier ce que l'on va réaliser, définir les objectifs, la façon dont ils seront atteints.

DO (D): Développer, mettre en œuvre.

CHECK (C): Contrôler, vérifier que les objectifs visés sont atteints. Sinon mesurer l'écart, comprendre ce qui s'est passé.

ACT (A): Améliorer, prendre les mesures correctives pour arriver au résultat et s'assurer que cet acquis demeurera stable.

Sous la roue, la cale représente le système de gestion de la qualité qui traduit les avancées acquises et qui stabilise le niveau de qualité atteint.

⁴ William Edwards Deming: ingénieur américain qui a développé et enrichi une méthode de management. Son enseignement est basé sur les statistiques qu'il applique à tous les domaines de l'activité économique.

2. La boîte à outils du processus *Direction*

La boîte à outils du processus *Direction*

En cours de réalisation.

3. La boîte à outils du processus *Éducation*

1. Les objectifs

Les outils du processus *Éducation* relatifs aux prestations administratives en support des prestations d'enseignement ont pour objectifs d'aider:

- les nouveaux arrivants (personnels directeur, enseignant, administratif) à prendre connaissance des activités des différentes procédures* du processus *Éducation* conformément aux dispositions réglementaires, et ce en vue de les mettre en œuvre de façon autonome;
- les personnels directeur, enseignant, administratif à analyser le mode de fonctionnement de l'institution afin de vérifier le déroulement des procédures* mises en place au sein d'un établissement. Ils pourront, si cela s'avère nécessaire, envisager des pistes d'amélioration en regard des faiblesses identifiées.

Les outils du processus *Éducation* relatifs à l'accompagnement pédagogique ne sont pas envisagés dans ce guide car ils relèvent de la liberté en matière de méthode pédagogique⁵.

2. Les neuf procédures

Le processus *Éducation* est décrit en procédures* qui détaillent les activités des services* et leurs interactions sous la forme de:

- logigrammes*;
- fiches procédures*.

On compte neuf procédures*:

1. Informer le candidat étudiant.

2. Inscrire l'étudiant.

3. Reconnaître les capacités acquises.

- pour l'admission dans une unité de formation;
- dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section.

4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation (UF).

5. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation stage (UF stage).

6. Assurer les mesures de protection des stagiaires.

7. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation épreuve intégrée (UF épreuve intégrée).

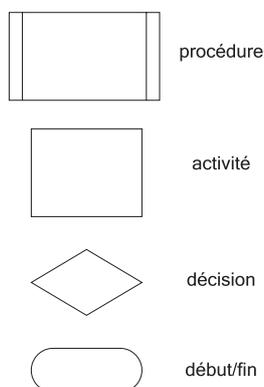
8. Assurer le suivi du recours interne.

9. Informer à propos de la procédure de recours externe.

⁵ Loi modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement du 29 mai 1959 – *Moniteur belge*, 19 juin 1959 – Article 6, § 2.

A. Les **logigrammes*** décrivent la succession d'actions que les acteurs concernés mettent en œuvre pour mener à bien la procédure* conformément aux dispositions réglementaires. Ils aident à visualiser rapidement la procédure*, la chronologie des étapes, les catégories de personnel concernées, les documents et les règlements qui sous-tendent les différentes activités. Ce sont surtout les points critiques et obligatoires qui sont retenus.

Les différentes formes des cases des logigrammes* ont la signification suivante:



Les cases grisées dans certains logigrammes* indiquent que la responsabilité de l'activité n'appartient pas au directeur de l'établissement. Elle est du ressort d'une autre instance précisée dans la colonne «acteurs».

La colonne «acteurs» reprend les catégories de personnel responsable de la tâche à effectuer; toutefois ces dernières peuvent ne pas correspondre à la répartition des tâches choisie par l'établissement.

La colonne «documents» reprend les documents de référence et les documents d'enregistrement à produire*, essentiels pour mener à bien les étapes de la procédure*.

La colonne «règlements» de chaque logigramme* fait apparaître les références légales et la réglementation de base. Ces dernières sont détaillées dans la fiche procédure inhérente au logigramme*.

B. La **fiche procédure** vient en complément de son ou ses logigrammes* et fournit des informations supplémentaires. Chaque fiche procédure:

- précise le responsable;
- définit la procédure* et ses objectifs;
- présente les activités qui la sous-tendent;
- situe les procédures* en amont et en aval;
- cite les documents de référence et d'enregistrement à produire;
- suggère des indicateurs* de satisfaction et de performance.

On retrouve donc dans chaque fiche procédure:

- la définition;
- les activités;
- l'objectif;
- les procédures* en amont et en aval;
- les documents de référence;
- les documents d'enregistrement à produire*;
- les indicateurs* de satisfaction et de performance.

La **définition** vise à décrire l'objet de la procédure*.

Les **activités** reprennent globalement les étapes de la procédure*.

Les **objectifs** précisent les actions que l'établissement devrait atteindre en appliquant la procédure*. Ceux-ci peuvent être mesurés à l'aide d'indicateurs* de satisfaction et de performance.

Les **procédures* en amont et en aval** permettent de situer la procédure* dans le processus*.

Les **documents de référence** sont des documents supports qui représentent les ressources nécessaires à la réalisation de la procédure*.

Les **documents d'enregistrement** à produire sont les preuves tangibles de la réalisation d'une activité. Ce sont des documents probatoires qui permettent de démontrer qu'un acte, un événement, un fait a bien été effectué et d'en garder la trace. Ils sont générés par l'établissement et peuvent être réclamés par les services administratifs de l'enseignement de promotion sociale (vérification, inspection, commission de recours...).

Les **indicateurs*** repris dans les fiches «procédure» servent à mesurer la maîtrise d'un processus* ou les résultats atteints en fonction des objectifs fixés par l'établissement. Ces indicateurs* sont proposés à titre d'exemple car, selon ses besoins, chaque établissement peut en rechercher d'autres.

- Les **indicateurs* de satisfaction** (qualité externe) relèvent de la dimension «service* délivré à l'étudiant ou au partenaire». L'établissement évalue la perception de son organisation par les usagers pour garantir les finalités de l'enseignement (notion d'efficacité*).
- Les **indicateurs* de performance** (qualité interne) concernent la dimension «professionnelle» requise par l'Administration pour répondre aux exigences légales. Ils visent à mesurer de façon opérationnelle les résultats des actions mises en place pour contrôler, comprendre, anticiper et améliorer son fonctionnement et sa performance. L'établissement met en place une organisation de son travail formalisée et connue de tous pour garantir la maîtrise de ses activités (notion de conformité).

En vis-à-vis de chaque indicateur*, on retrouve les références aux indicateurs* de l'Agence pour l'Évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur – AEQES⁶. Dans le cas où un établissement est concerné par un exercice d'évaluation de la qualité requis par l'AEQES* pour des cursus correspondants, les références aux indicateurs* de l'AEQES* ont pour but de prévoir la simplification du travail du coordonnateur qualité. Les numéros repris dans la colonne «indicateurs* AEQES*» des fiches procédures correspondent à ceux fixés dans la liste de référence des indicateurs* de l'AEQES⁷.

Pour satisfaire aux finalités définies par le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, les établissements apprécieront le niveau de qualité atteint par rapport à leurs objectifs selon deux dimensions: la satisfaction et la performance. La satisfaction constitue pour l'établissement une obligation de résultats (y compris les moyens consacrés) envers les bénéficiaires* et la performance concerne une obligation de moyens en fonction des réglementations et du cadre octroyé.

⁶ Le décret du 14 novembre 2002, abrogé par le décret du 22 février 2008 portant sur 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, répond aux impératifs internationaux pour l'évaluation des cursus correspondants de l'enseignement de promotion sociale. (www.aeqes.be)

⁷ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française établissant la liste de référence des indicateurs en application de l'article 11 du décret du 22 février 2008 portant sur 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 du 11 avril 2008 – *Moniteur belge*, 29 avril 2008.

Le niveau de qualité* résultera des améliorations fournies par l'établissement pour atteindre des objectifs fixés, au regard des politiques, des stratégies et des procédures* qualité mises en œuvre, sous-tendus par des critères et indicateurs* de qualité (cf. *La roue de Deming*, page 6).

La gestion du système documentaire de ce guide est décrite dans les fiches procédures et se fait sous la responsabilité du conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale.

3. Fiches procédures et logigrammes

3.1. Informer le candidat étudiant

3.2. Inscrire l'étudiant

3.3. Reconnaître les capacités acquises:

- a) pour l'admission dans une unité de formation
- b) dans le cadre de la sanction des études
d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section

3.4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation

3.5. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation stage

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires

3.7. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation épreuve intégrée

3.8. Assurer le suivi d'un recours interne

3.9. Informer à propos de la procédure d'un recours externe

Fiche procédure

3.1. Informer le candidat étudiant

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les étapes visant à informer et à orienter un candidat qui formule une demande de renseignements relative à une formation.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- accueil du candidat;
- analyse de la demande;
- transmission d'informations.

Objectif: transmettre une information adaptée à la demande de renseignements d'un candidat.

Procédure en amont: publicité (laissée à l'initiative de l'établissement).

Procédure en aval: procédure «Inscrire l'étudiant».

Documents de référence: dossiers pédagogiques, organigramme des formations, règlement d'ordre intérieur (ROI), réglementations stage/épreuve intégrée (EI), modalités de reconnaissance des capacités acquises (RCA), montants des droits d'inscription.

Documents enregistrés à produire: brochures d'information relatives aux formations, horaires.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accessibilité du secrétariat	3.11
Mise à disposition des informations utiles concernant l'inscription (brochure...)	2.1.2 – 2.3.1 – 2.3.3
Temps d'attente pour être reçu	3.11
Personnalisation de l'accueil	3.11
Conditions matérielles de l'accueil	3.11
Adéquation entre le renseignement et la demande	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations relatives à l'exactitude des informations transmises	2.1.2
Durée du traitement adaptée à la demande	–
...	...

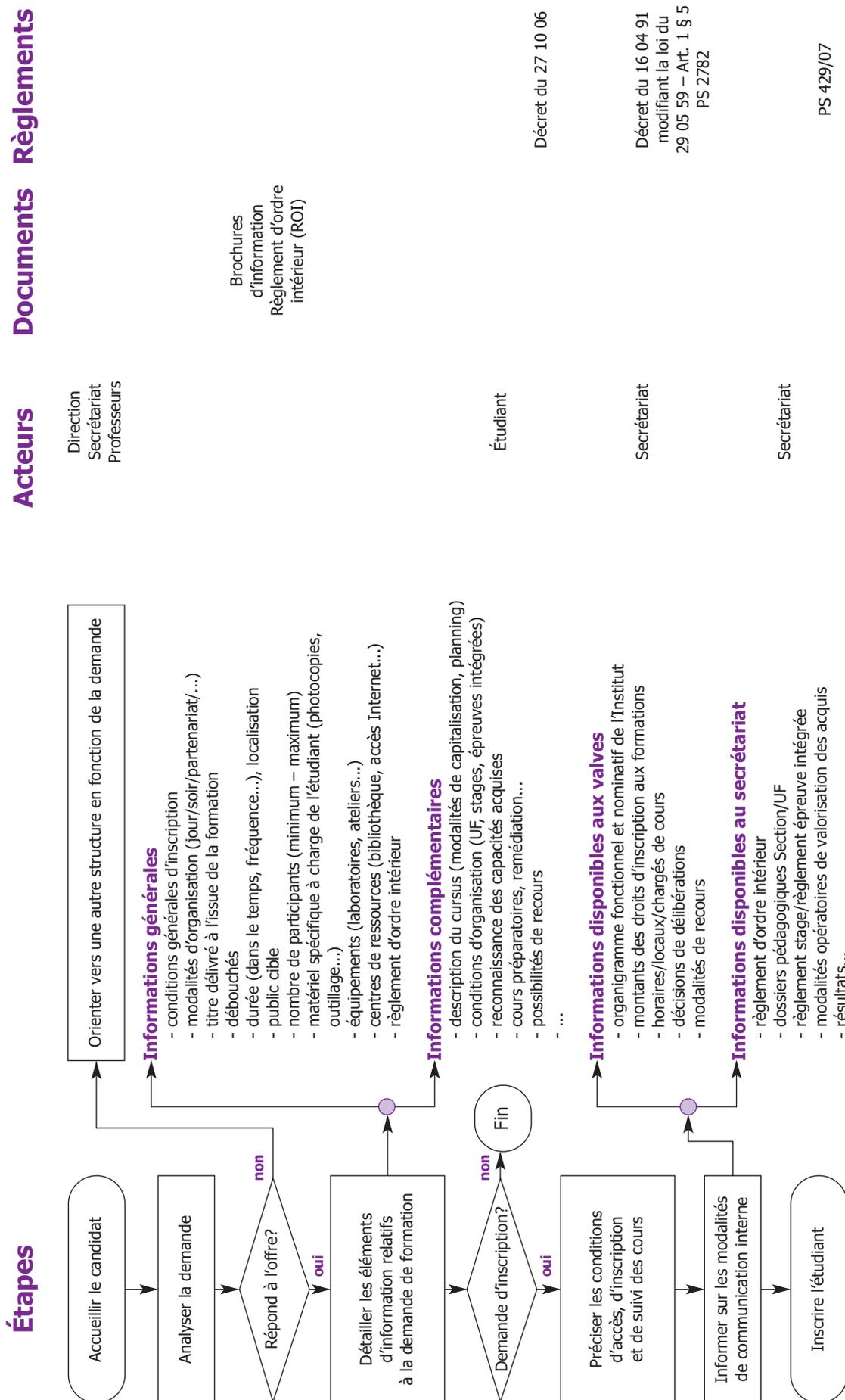
Gestion qualité du document: informer le candidat étudiant	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 modifiant la loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement en ce qui concerne l'enseignement de promotion sociale – Article 1^{er} § 5
- Décret du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Décret du 30 avril 2009 portant exécution du protocole d'accord du 20 juin 2008 conclu pour la période 2009-2010 avec les organisations syndicales représentatives du secteur de l'enseignement – Article 36 – *Moniteur belge* du 30 juin 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004, abrogeant celui du 8 juillet 1993, fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS (n°2782): dispositions applicables à partir de l'année scolaire 2009-2010 en matière de droit d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 429/07 (n°2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci
- PS 379bis/01 (n°106): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994 – Rectificatif
- PS 379/01 (n°76): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 251/92: sur l'obligation scolaire à temps partiel

Logigramme 3.1. Informer le candidat étudiant



Fiche procédure: 3.2. Inscrire l'étudiant

Outils du processus *Éducation*
Date d'approbation: 25 septembre 2008
Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure vise à recueillir les informations auprès de l'étudiant, à les vérifier et à constituer le dossier d'inscription conformément aux dispositions réglementaires.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- constitution du dossier:
 - vérification des capacités préalables,
 - vérification de la nationalité de l'étudiant,
 - vérification de la perception d'un droit d'inscription;
- signature comme preuve de prise de connaissance du ROI;
- inscription.

Objectif: garantir une inscription complète, recevable, personnalisée et effectuée dans le cadre du 1/10 de l'UF.

Procédures en amont: procédure «Informer l'étudiant», procédure «reconnaître les capacités acquises».

Procédure en aval: procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF».

Documents de référence: titre de l'étudiant (attestations, diplômes, certificats, preuve de l'expérience professionnelle pour les professions réglementées), carte d'identité, passeport, visa, titre de séjour, attestations des organismes, carte Forem, preuves d'exonération du droit d'inscription [Service public wallon de l'emploi et de la formation (Forem), Centre public d'action sociale (CPAS), Agence wallonne pour l'intégration de la personne handicapée (AWIPH), attestation de fréquentation scolaire, obligation publique...], ROI.

Documents enregistrés à produire: fiche d'inscription, procès-verbal (PV) d'admission à l'unité de formation (UF), preuve de paiement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté et précision de la transmission des informations relatives aux éléments constitutifs d'un dossier d'inscription	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations liées à l'inexactitude des informations transmises	2.1.2
Délai de constitution d'un dossier complet	–
Nombre de dossiers complets	–

3.2

Statistiques sur les caractéristiques du public: <ul style="list-style-type: none">- 1^{ère} génération ou répétant- demandeur d'emploi, travailleur...- origine socioéconomique...- avec ou sans titre	3.2 – 3.3
...	...

Recommandation:

Afin de prémunir l'établissement en cas de recours, il est recommandé de veiller à ce que les étudiants marquent la prise de connaissance du ROI par une signature.

Gestion qualité du document: inscrire l'étudiant	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret portant suppression de l'obligation de produire des copies certifiées conformes de documents du 5 mai 2006 – *Moniteur belge* du 21 juin 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS (n°2782): dispositions applicables à partir de l'année scolaire 2009-2010 en matière de droit d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 429/07 (n°2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci

3.2

- PS 419/05 (n°1324): étudiants étrangers non ressortissants d'un état membre de l'Espace économique européen – Complément aux conditions d'inscription dans l'EPS
- PS 414/05 (n°1227): complément aux cas d'exemption du droit d'inscription
- PS 403/03 (n°513): réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors CEE
- PS 400/02 (n°404): modalités d'exemption du droit d'inscription des membres du personnel des établissements d'enseignement s'inscrivant dans les formations de l'enseignement de promotion sociale (voir PS 359/99)
- PS 394/02 (n°348): réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors CEE
- PS 387/01 (n°216): complément aux cas d'exemption de droit d'inscription de l'enseignement de promotion sociale
- PS 379bis/01 (n°106): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994 – Rectificatif
- PS 379/01 (n°76): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994
- PS 359/99: modalités d'exemption du droit d'inscription des membres du personnel des établissements d'enseignement s'inscrivant dans les formations de l'enseignement de promotion sociale
- PS 311/94: complément à la circulaire PS 262/92 du 7 décembre 1992
- PS 304/94: durée de validité des justificatifs en matière d'exemption du DI – Durée de validité des titres de séjour
- PS 300/94: instructions administratives relatives à la constitution et à la tenue des dossiers et des fiches élèves et étudiants de l'enseignement de promotion sociale à partir de l'année scolaire 1994/95
- PS 299/94: complément à la circulaire du 15 décembre 1992 relative au calcul des droits d'inscription spécifiques pour ressortissants étrangers
Complément à la circulaire 295/94 relative aux droits d'inscription
- PS 295/94: dispositions applicables à partir de l'année scolaire 1994-1995 en matière de droit d'inscription occupationnel et de droit d'inscription constaté
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 282/94: complément à la circulaire PS 244/92 du 30 juin 1992 relative aux droits d'inscription
- PS 277/93: exemption du droit d'inscription – Complément à la circulaire PS 244/92 du 30 juin 1992
- PS 262/92: demandeurs d'emploi qui suivent des cours dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 251/92: sur l'obligation scolaire à temps partiel
- PS 244/92: droit d'inscription à partir du 1^{er} septembre 1992 – Modalités pratiques
- PS 210/90: dispense du DI – Attestation de chômage C.63
- PS 207/90: contrôle de la régularité des inscriptions et de l'identité des étudiants
- PS 202/90: droit d'inscription – Dispositions applicables à partir du 1^{er} septembre 1990

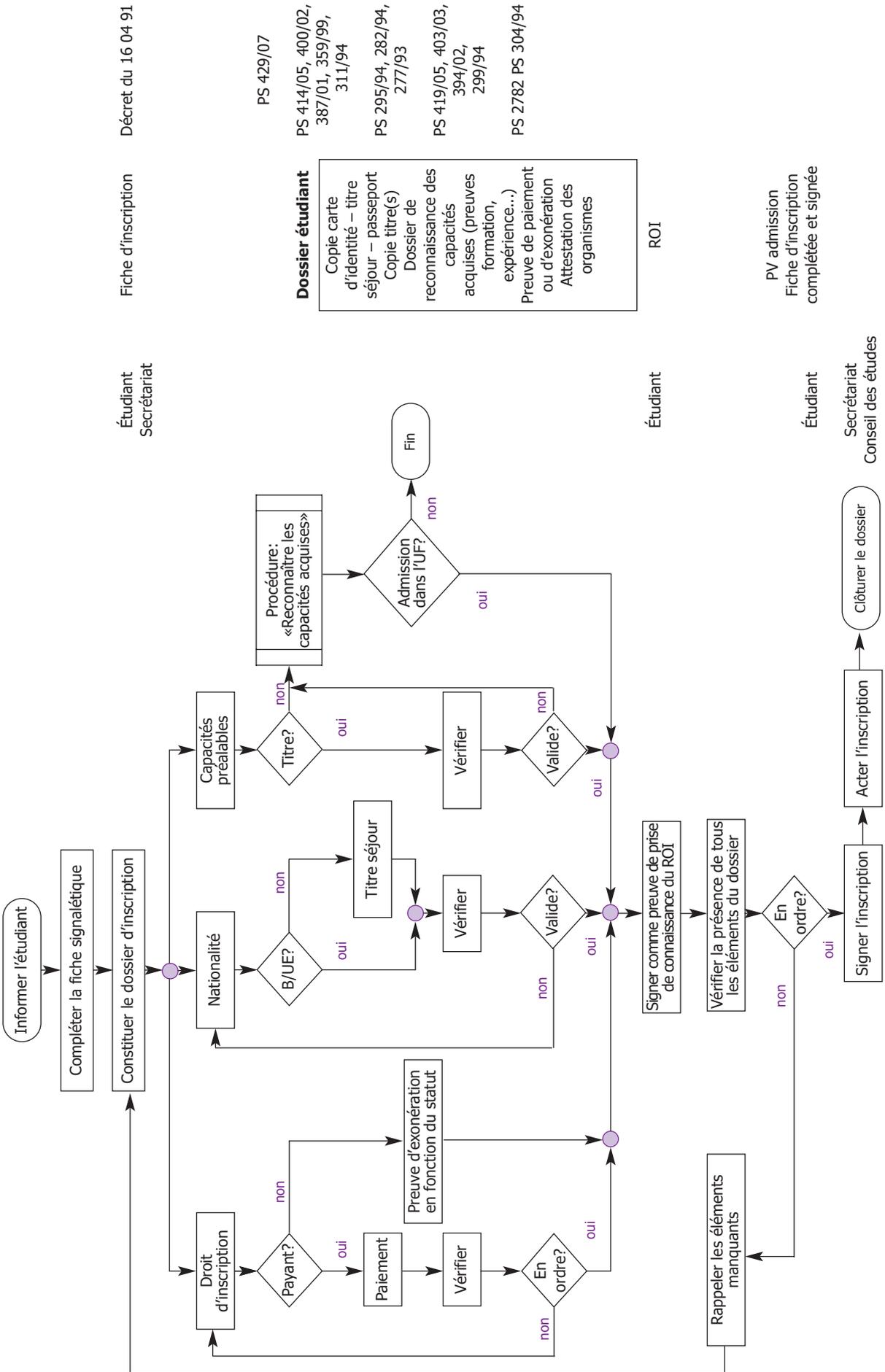
3.2

Logigramme 3.2. Inscrire l'étudiant

Étapes

Acteurs

Documents Règlements



Étudiant Secrétariat	Fiche d'inscription	Décret du 16 04 91
	Dossier étudiant Copie carte d'identité – titre séjour – passeport Copie titre(s) Dossier de reconnaissance des capacités acquises (preuves formation, expérience...) Preuve de paiement ou d'exonération Attestation des organismes	PS 429/07 PS 414/05, 400/02, 387/01, 359/99, 311/94 PS 295/94, 282/94, 277/93 PS 419/05, 403/03, 394/02, 299/94 PS 2782 PS 304/94

Étudiant	ROI

Étudiant	Secrétariat Conseil des études

Étudiant	Secrétariat Conseil des études

Étudiant	Secrétariat Conseil des études

Fiche procédure**3.3. Reconnaître les capacités acquises**Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure vise à décrire les modalités de reconnaissance des capacités acquises du candidat pour l'admission ou la sanction dans des unités de formation.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- vérification des capacités acquises par le conseil des études;
- analyse du contenu des documents et/ou des résultats des tests/épreuves;
- décision du conseil des études.

Objectifs:

- admettre un étudiant dans une UF sur base d'une reconnaissance de ses acquis, conformément à la réglementation;
- exempter l'étudiant de l'inscription dans une UF ou plusieurs UF composant une section conformément à la réglementation;
- dispenser l'étudiant d'une partie des activités d'enseignement constitutives d'une UF;
- reconnaître les acquis couvrant les capacités équivalentes ou supérieures aux capacités:
 - préalables requises du dossier pédagogique de l'UF concernée dans le cas d'une admission,
 - terminales du dossier pédagogique de l'UF concernée dans le cas de la sanction d'une UF;
- organiser des tests/épreuves conformément aux capacités préalables requises ou aux capacités terminales du dossier pédagogique;
- communiquer à l'étudiant les résultats des tests/épreuves dans les délais.

Procédure en aval et en amont: procédure «Inscrire l'étudiant».

Documents de référence: dossier pédagogique de l'UF concernée, copie du ou des titre(s) d'études, titres de compétence, documents délivrés par des centres ou organismes de formation reconnus, documents justifiant d'une expérience professionnelle, programmes de formation, résultats des tests/épreuves, éléments d'apprentissage personnel.

Documents enregistrés à produire: PV d'admission de l'UF, PV de délibération de l'UF, motivation des décisions de refus ou de dispenses d'activités d'enseignement constitutives d'une UF, attestation de réussite de l'UF sur base de la reconnaissance des capacités acquises (au moment de l'inscription à l'EI).

3.3

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accès à l'information sur la procédure	2.1.2
Clarté et compréhension de la procédure	2.1.2
Facilité de l'organisation de la démarche	–
Information sur la décision	2.3.5
Appréciation de la décision par l'étudiant	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Taux ou nombre total / UF d'étudiants admis dans une UF sur base d'une reconnaissance des capacités acquises	3.3
Taux ou nombre total / UF d'étudiants exemptés	3.3
Nombre d'étudiants sollicitant une demande de reconnaissance d'acquis	3.3
Taux de réussite aux tests d'admission	3.5
Taux de réussite aux tests de reconnaissance des capacités acquises	3.5
Délai du traitement des modalités de reconnaissance	–
...	...

Gestion qualité du document: reconnaître les capacités acquises	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

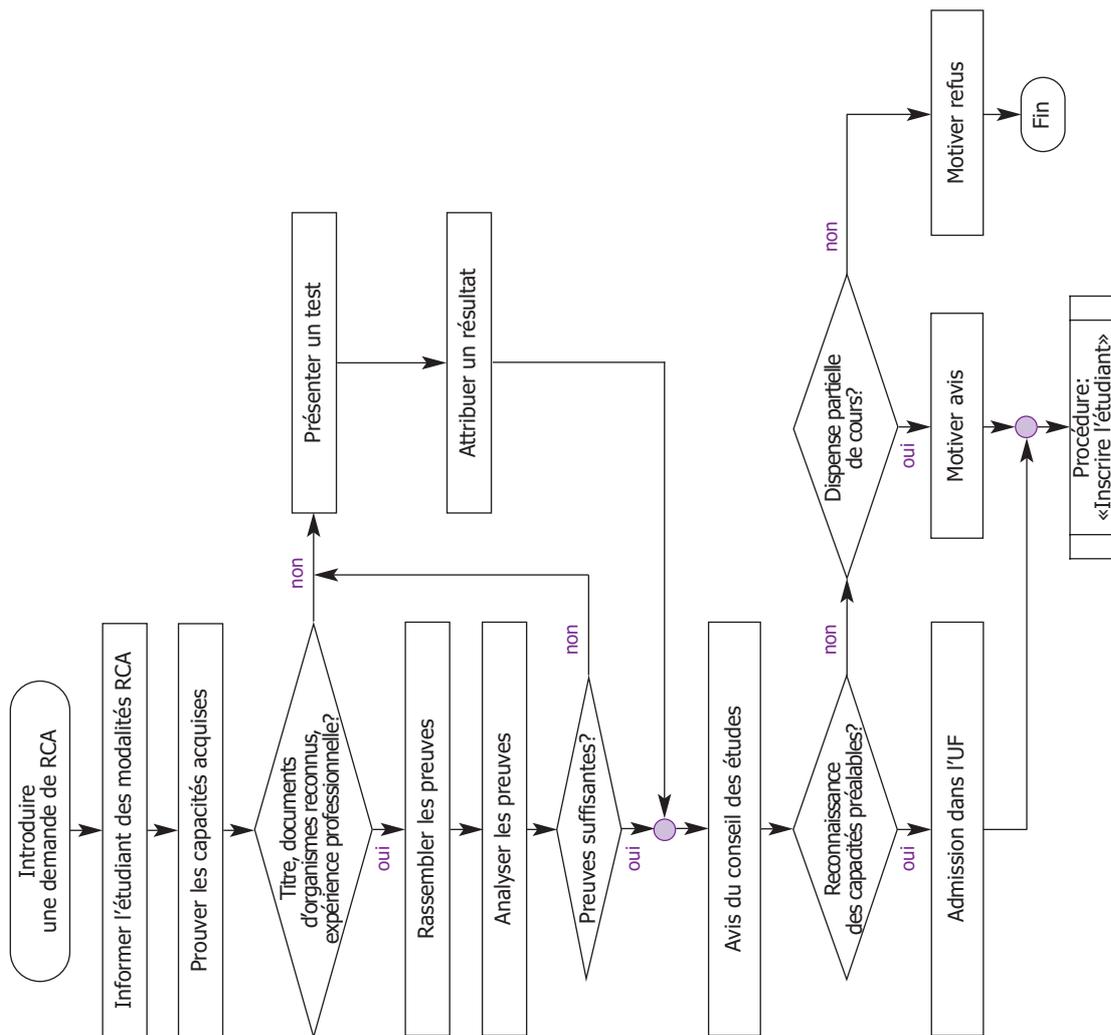
- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006 (article 8)
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

3.3

- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 – Article 2
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004, abrogeant celui du 8 juillet 1993, fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1 – Article 7
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 – Article 7
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale - Article 7
- PS 429/07 (n° 2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci
- PS 224/91: dispenses de cours et d'examens. Procédure applicable à partir de l'année scolaire 1991-1992

Logigramme 3.3. Reconnaître les capacités acquises (RCA) a) pour l'admission dans une unité de formation

Étapes



Acteurs Documents Règlements

Étudiant		
Secrétariat Professeur	ROI Art. 8 Décret du 16 04 91 AGCF 20 07 93 AGCF 22 06 1999 AGCF 27 05 2009 PS 429/07	
Étudiant		
Secrétariat UF Guidance Professeur	Copie titre(s) Dossier dispense (preuves: formation, expérience...) Fiche d'évaluation	
Conseil des études	Dossier pédagogique UF	

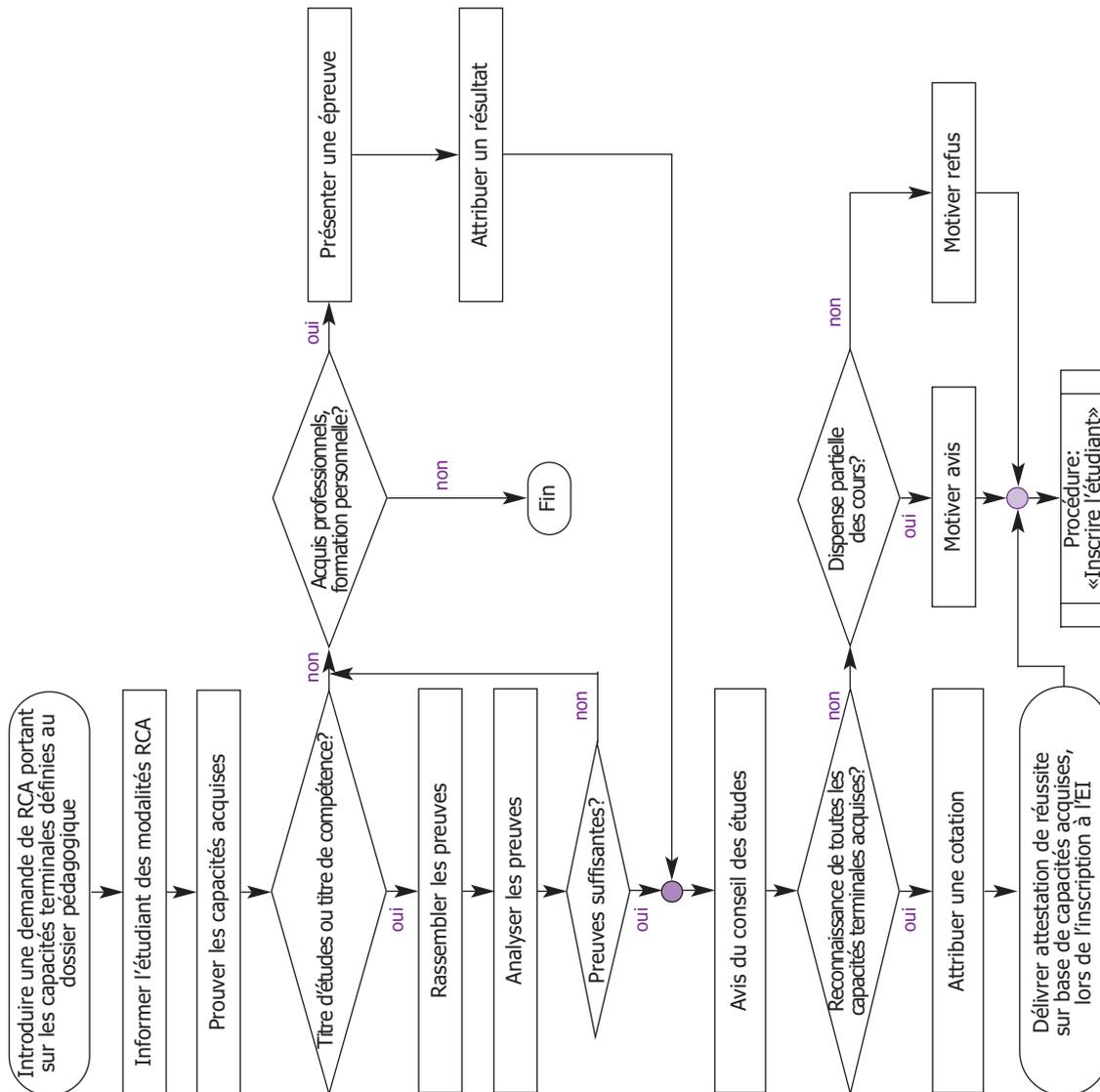
PV d'admission, de délibération de l'UF
Motivation des décisions de refus ou de dispenses
Attestation de réussite de l'UF sur base de RCA

Logigramme

3.3. Reconnaître les capacités acquises (RCA)

b) dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs UF composant une section

Étapes



Acteurs Documents Règlements

Étudiant
Dossier pédagogique UF:
capacités terminales

Secrétariat
Professeurs

ROI
Art. 8 Décret du 16.04.91
AGCF 20.07.93
AGCF 22.06.99
AGCF 27.05.09
PS 429/07

Étudiant

Copie titre(s)
Dossier dispense
(preuves formation,
expérience...)
Fiche d'évaluation

Secrétariat
UF Guidance
Professeurs

Conseil des études
Dossier pédagogique UF:
capacités terminales

PV de délibération de
l'UF sur base de RCA
Motivation des
décisions de refus ou
de dispenses
Attestation de réussite
de l'UF sur base
de RCA

3.3

Fiche procédure**3.4. Organiser et mettre en œuvre une UF**Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les étapes que l'institution et les enseignants prennent en charge pour la mise en œuvre d'une UF dans le cadre d'une formation.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- planification des horaires de cours;
- inscription de l'étudiant;
- mise en place des activités d'enseignement;
- organisation des évaluations;
- sanctions et délibérations;
- délivrance des attestations de réussite;
- motivation des refus.

Objectifs:

- planifier les horaires de cours en respectant l'organigramme de la section;
- communiquer de façon claire les horaires de cours aux étudiants;
- informer les étudiants de l'organisation et des objectifs des cours ainsi que des évaluations en début de formation;
- organiser les activités d'enseignement selon une approche pédagogique adaptée au public et au programme;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédures en amont: procédures «Inscrire un étudiant», «Reconnaître les capacités acquises».

Procédures en aval: arrêt ou procédures «Organiser et mettre en œuvre une UF stage», «Assurer le suivi du recours interne».

Documents de référence: dossiers pédagogiques, ROI, règlement de délibération, travaux, épreuves, cotes.

Documents enregistrés à produire: horaire, PV d'admission, liste de présences, PV de délibération, attestation de réussite, motivation de refus, document reprenant les modalités d'ajournement.

3.4

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accessibilité, clarté et précision de la communication de l'horaire, des objectifs des cours et des évaluations	2.1.2 – 2.3.3
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation des cours	2.1.2 – 2.3.3
Appréciation des contenus des programmes de cours	2.2.9
Adéquation de l'approche pédagogique des cours par rapport au public	2.2.4
Pertinence des méthodes et des types d'évaluation par rapport au public	2.2.5
Fréquence des évaluations	2.2.5
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Adéquation de l'horaire par rapport au document A	–
Respect du tableau de capitalisation des UF	2.2.3
Articulations des programmes des cours en termes de connaissances de base, de connaissances spécialisées et de compétences transférables	2.2.3
Pertinence, adéquation de l'évaluation par rapport aux capacités terminales	2.2.5
Nombre/taux de réussites à l'issue de l'UF	3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF	3.3
Délai d'affichage des résultats	2.2.4
Nombre/taux d'abandons	3.5
...	...

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre une UF	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

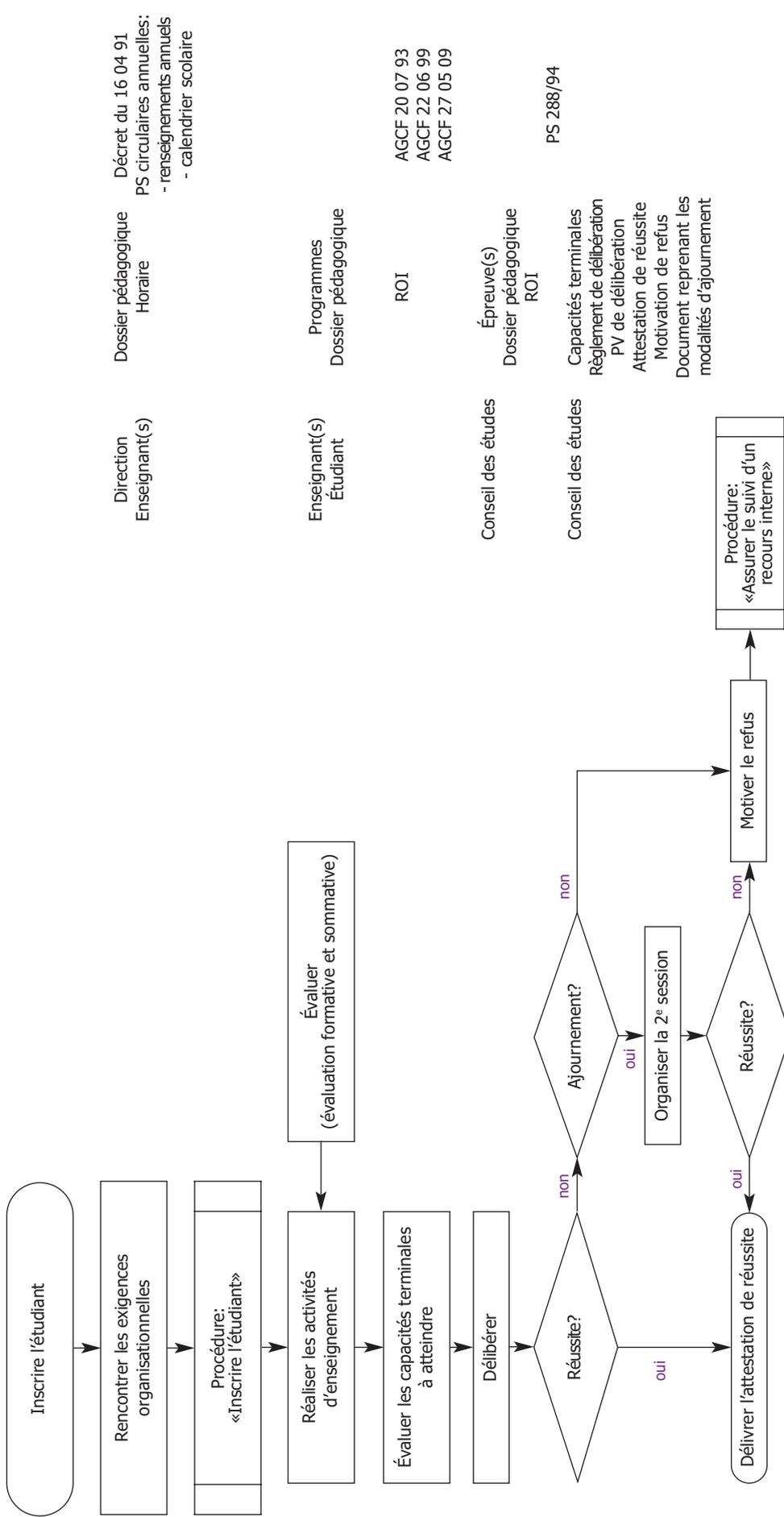
Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 fixant les normes et les conditions de dédoublements et de regroupements dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS annuelles:
 - Renseignements annuels: instructions pour l'année scolaire
 - Calendrier scolaire et gestion de la dotation de périodes
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

Logigramme 3.4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation

Acteurs Documents Règlements

Étapes



Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les conditions et les modalités de réalisation d'un stage.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- information sur l'organisation et les modalités de réalisation du stage;
- recherche d'un lieu de stage;
- vérification de l'application de la législation du bien-être au travail (santé des stagiaires) – cf. procédure «assurer les mesures de protection des stagiaires»;
- signature de la convention et de l'horaire par les différents intervenants;
- réalisation du stage;
- encadrement du stage;
- évaluation du stage;
- sanctions et délibérations;
- délivrance des attestations de réussite;
- motivation de refus.

Objectifs:

- donner à l'étudiant toutes les informations réglementaires et pratiques sur les stages;
- donner à l'employeur toutes les informations quant à l'organisation et aux objectifs des stages;
- élaborer une convention qui tient compte des droits et devoirs de toutes les parties;
- vérifier que toutes les conditions et tous les documents indispensables pour effectuer le stage sont remplis par l'étudiant et par l'employeur;
- permettre à l'étudiant d'effectuer son stage dans le cadre d'un contrat clair (objectifs, grille d'évaluation...) et dans des conditions optimales d'apprentissage et de sécurité;
- assurer l'encadrement du stage, en collaboration avec une personne relais sur le lieu de stage;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédures en amont: procédures «Assurer les mesures de protection des stagiaires», «Organiser et mettre en œuvre une UF».

Procédures en aval: arrêt ou procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF EI».

Documents de référence: dossier pédagogique, ROI stage, convention de stage, réglementations professionnelles, grille d'évaluation.

Documents enregistrés à produire: PV d'admission, liste de présences, PV de délibération, attestation de réussite, motivation de refus, document reprenant les modalités d'ajournement.

3.5

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à l'étudiant quant aux modalités pratiques du stage, de ses objectifs et de l'évaluation	2.1.2
Apport des contacts entre l'étudiant et la personne relais sur le lieu de stage	2.2.7
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation du stage	2.1.2 – 2.3.3
Appréciation des contenus des programmes de stage	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Référence à une grille d'évaluation de stage	2.2.7
Pertinence des activités en stage	2.2.7
Efficacité de l'encadrement des stages	2.2.7
Nombre/taux de stages non aboutis pour des raisons de non-respect du règlement du stage	–
Nombre/taux de réclamations transmises par l'employeur ou par l'institution dans le cadre de la collaboration et de leur traitement	2.2.2
Nombre/taux d'abandons à l'UF stage	–
Nombre/taux de réussites à l'UF stage	3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF stage	3.3
Nombre/taux d'étudiants engagés sur leur lieu de stage	–
Pertinence, adéquation de l'évaluation par rapport aux capacités terminales	2.3.5
Délai d'affichage des résultats	2.2.4
...	...

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre un stage	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1:
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

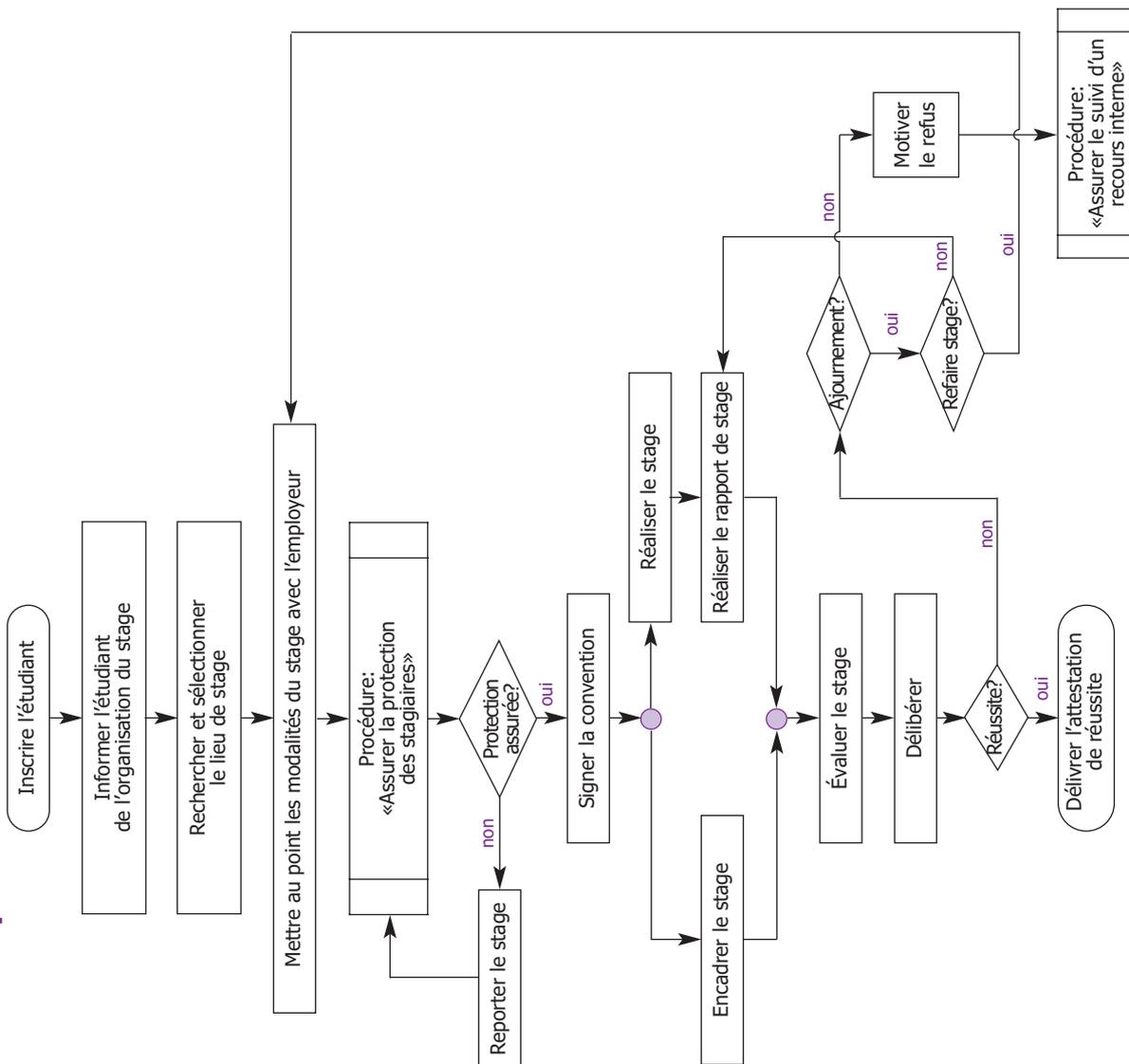
Logigramme

3.5. Organiser et mettre en œuvre une UF stage

Acteurs Documents Règlements

Étudiant Chargé de l'encadrement	Dossier pédagogique ROI stage Convention de stage type Fiche d'analyse de risques	Décret du 16 04 91
Étudiant Directeur ou son délégué	Réglementations professionnelles éventuelles	AGCF du 20 07 93 ROI
Étudiant Chargé de l'encadrement Employeur	Convention de stage Fiche d'analyse de risques	
Secrétariat Étudiant Chargé de l'encadrement	Dossier médical Convention Horaire de stage	AGCF du 20 07 93
Employeur Étudiant Directeur ou son délégué		PS 288/94
Chargé de l'encadrement Maître de stage	Carnet de stage éventuel Rapport de stage Grille d'évaluation	
Conseil des études	Règlement de délibération PV de délibération Attestation de réussite Motivation de refus Document reprenant les modalités d'ajournement (rapport de stage ou carnet de stage)	

Étapes



Fiche procédure

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsables: directeur de l'établissement, employeur et médecin du travail.

Définition: cette procédure décrit les actions que l'institution scolaire, l'employeur et l'étudiant doivent suivre pour que les mesures de protection des stagiaires soient assurées conformément à la législation en vigueur.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- collecte des fiches d'analyse de risques établies et signées par l'employeur;
- demande au médecin du travail d'analyser l'opportunité d'un examen médical préalable;
- convocation du stagiaire auprès de la médecine du travail (MDT);
- suivi de l'avis du médecin;
- classement des documents dans le dossier individuel du stagiaire.

Objectif: s'assurer que les mesures de protection des stagiaires sont prises par l'employeur conformément à la législation.

Procédure en aval: procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF stage».

Documents de référence: fiche d'analyse de risques, formulaire d'évaluation de santé, convention de stage.

Documents enregistrés à produire: liste des étudiants pour lesquels les mesures de protection ont été assurées, dossier médical.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Appréciation de l'organisation de la procédure	–
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de fiches d'analyse de risques retournées et signées par rapport au nombre de stagiaires	2.2.7
Nombre/taux de dossiers traités dans les délais	–
Nombre/taux de rappels pour convocation des stagiaires	2.2.7
Nombre/taux de dossiers médicaux complets par rapport au nombre d'étudiants inscrits	2.2.7

3.6

Nombre/taux de réclamations des employeurs par rapport aux mesures de protection des stagiaires	2.2.7
Nombre/taux d'examens pris en charge par la médecine du travail de l'établissement et de l'employeur	2.2.7
...	...

Gestion qualité du document: assurer les mesures de protection des stagiaires	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Loi du 4 août 1996 (*Moniteur belge* du 19 septembre 1996) relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail
- Arrêté royal du 13 juin 2007 modifiant l'arrêté royal du 25 octobre 1971 étendant le champ d'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents de travail – *Moniteur belge* du 25 juin 2007
- Arrêté royal du 1^{er} juillet 2006 pris en exécution de l'article 6, 8^o des lois relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles, coordonnées le 3 juin 1970 – *Moniteur belge* du 14 juillet 2006
- Arrêté royal du 2 juin 2006 modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 17 juillet 2006
- Arrêté royal du 30 septembre 2005 modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 13 octobre 2005
- Arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 04 octobre 2004
- Arrêté royal du 28 mai 2003 modifiant l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail – *Moniteur belge* du 12 juin 2003
- Arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs – *Moniteur belge* du 16 juin 2003
- Arrêté royal du 3 mai 1999 relatif au travail des jeunes – *Moniteur belge* du 03 juin 1999
- Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail – *Moniteur belge* du 31 mars 1998
- Circulaire ministérielle du 22 décembre 2005 relative à l'organisation de la surveillance de santé des stagiaires visés à l'article 2, 1^o, de l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 3 janvier 2006

3.6

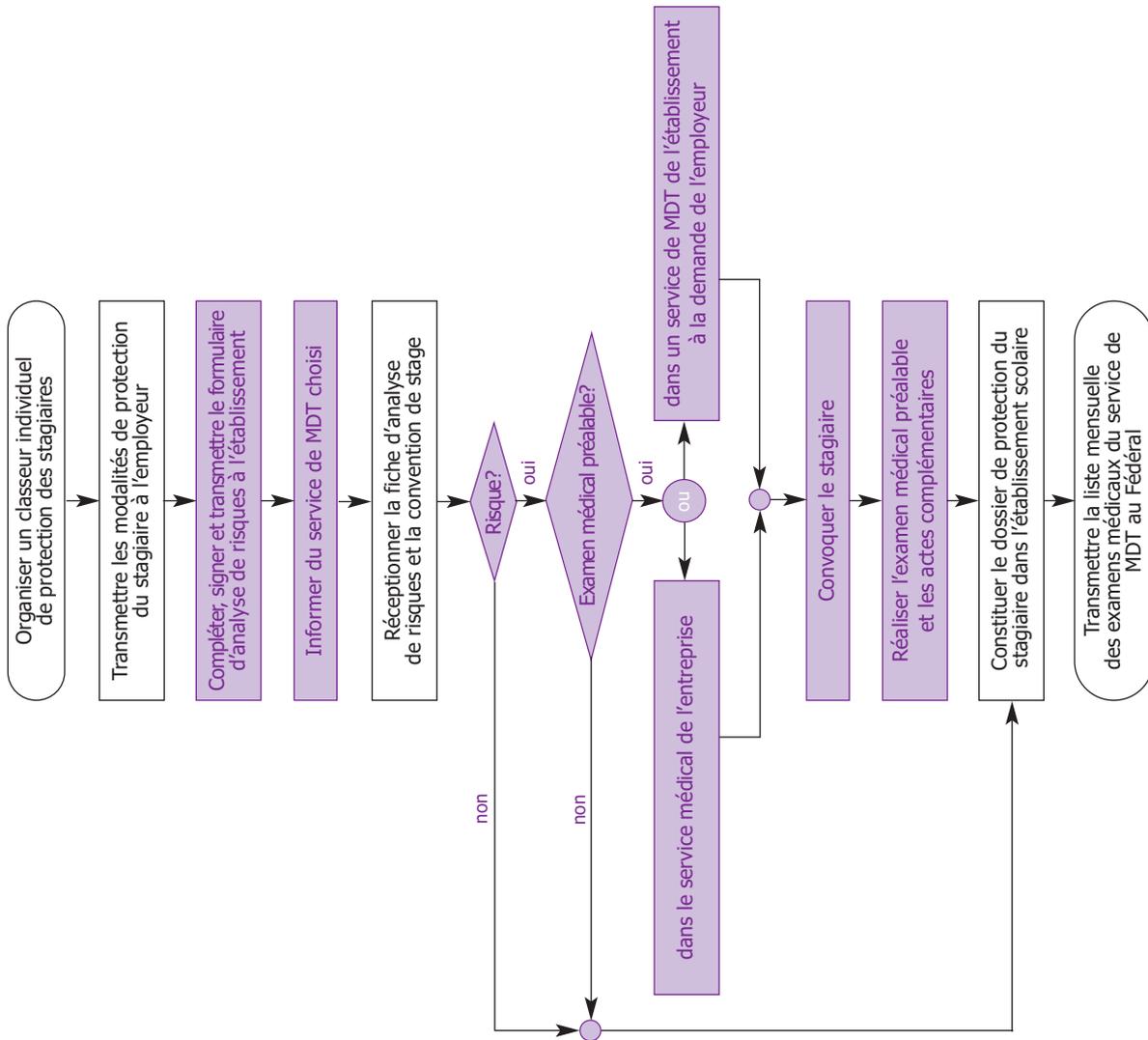
- Circulaire 2227 du 12 mars 2008: données à communiquer par les établissements d'enseignement pour l'intervention du Fonds des maladies professionnelles¹ dans le coût de l'examen médical préalable des stagiaires – Arrêté royal du 1^{er} juillet 2006 pris en exécution de l'article 6, 8^o des lois relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles, coordonnées le 3 juin 1970 – *Moniteur belge* du 14 juillet 2006
- Circulaire 1256 Communauté française du 13 octobre 2005: arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – modifications des mécanismes d'examen médical préalable
- Circulaire 1037 Communauté française du 4 janvier 2005: arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – charge du suivi médical des stagiaires

¹ Fonds des maladies professionnelles: procédure et mode d'envoi des données:
www.fmp-fbz.fgov.be/index.htm
www.fmp-fbz.fgov.be/stagiairs_fr01.htm

Logigramme

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires

Étapes



Acteurs Documents Règlements

Directeur ou son délégué	Fiches types d'analyse de risques du Ministère de l'emploi et du travail	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Secrétariat ou responsable du stage	Convention	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Employeur ou médecin conseiller du travail de l'entreprise	Fiche d'analyse de risques signée	Circ. CFWB 1256 du 13 10 05 Circ. CFWB 2227 du 12 03 08
Secrétariat ou responsable du stage	Convention Fiche d'analyse de risques	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Service médical de l'entreprise ou de l'établissement scolaire	Convention Fiche d'analyse de risques	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Service médical de l'entreprise ou de l'établissement scolaire, Secrétariat ou responsable du stage	Convocation	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Médecin du travail	Formulaire d'évaluation de santé	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Étudiant stagiaire Secrétariat	Copie de la convention de stage Fiche d'analyse de risques Formulaire d'évaluation de santé	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037
Secrétariat	Formulaire d'évaluation de santé	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037

Fiche procédure

3.6. Organiser et mettre en œuvre une UF épreuve intégrée

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les conditions de participation et les étapes du déroulement de l'UF épreuve intégrée (EI) .

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- inscription à l'UF EI;
- information des étudiants sur l'organisation de l'EI;
- encadrement de l'EI;
- inscription à l'épreuve;
- analyse de la recevabilité de l'inscription à l'EI;
- réception du travail;
- présentation et défense orale de l'épreuve;
- sanction de l'UF EI et délibération.

Objectifs:

- donner à l'étudiant des consignes claires et précises quant au déroulement de l'UF EI;
- distinguer l'UF EI et l'épreuve proprement dite;
- mettre en œuvre l'encadrement prévu dans le dossier pédagogique;
- adapter l'encadrement à l'évolution du travail de l'étudiant;
- vérifier la recevabilité de l'inscription à l'épreuve;
- mettre en œuvre les démarches nécessaires à la présentation de l'EI conformément aux dispositions réglementaires;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédure en amont: procédure «inscrire l'étudiant».

Procédures en aval: arrêt ou procédure «assurer le suivi du recours interne».

Documents de référence: fiche d'inscription à l'UF EI et à l'EI, récapitulatif des attestations de réussite, ROI, ROI de l'EI (règlement de délibération), contrat (mémento) de l'EI, dossier pédagogique, grille d'évaluation.

Documents enregistrés à produire: PV d'admission à l'UF, PV de délibération à l'UF, attestation de réussite de l'UF, PV de délibération de la section, liste de diplômables, motivation de refus, document portant sur les modalités d'ajournement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à l'étudiant quant aux modalités pratiques de l'EI, de ses objectifs et de l'évaluation	2.1.2
Apport des contacts entre l'étudiant et le chargé de cours de l'EI	2.2.7
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation de l'EI	2.1.2 – 2.3.3
Apport de la réalisation d'un travail de fin d'études et de sa défense	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre/taux de fiches d'inscription non recevables à l'épreuve	2.3.4
Existence d'une grille d'évaluation de l'épreuve	2.2.7
Nombre de jurys valablement constitués	2.2.2
Nombre/taux d'étudiants inscrits à l'UF qui ne présentent pas l'épreuve	2.3.4 – 2.3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF	3.3
Nombre/taux de répétants à l'épreuve	3.3
Nombre/taux de réussites à l'UF EI	3.5
Nombre/taux de diplômés	3.7
Nombre/taux de recours interne	2.3.5
...	...

Recommandations

- Il sera laissé à la liberté des établissements de déterminer si le ROI et le ROI de l'EI sont des documents séparés ou si le premier inclut le second.
- Il est vivement conseillé d'organiser des séances collectives, en début d'UF, pour donner les consignes et, en fin d'UF, pour prévoir des séances à blanc pour préparer la défense. Les séances individuelles sont organisées pour répondre aux besoins spécifiques de chaque étudiant.
- Quant à la recevabilité de l'inscription à l'EI, elle est évidemment conditionnée par la détention de toutes les attestations de réussite, par le suivi régulier des cours et parfois par des critères pédagogiques pour autant que ceux-ci aient été préalablement communiqués dans le cadre d'un contrat.

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre une UF épreuve intégrée	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

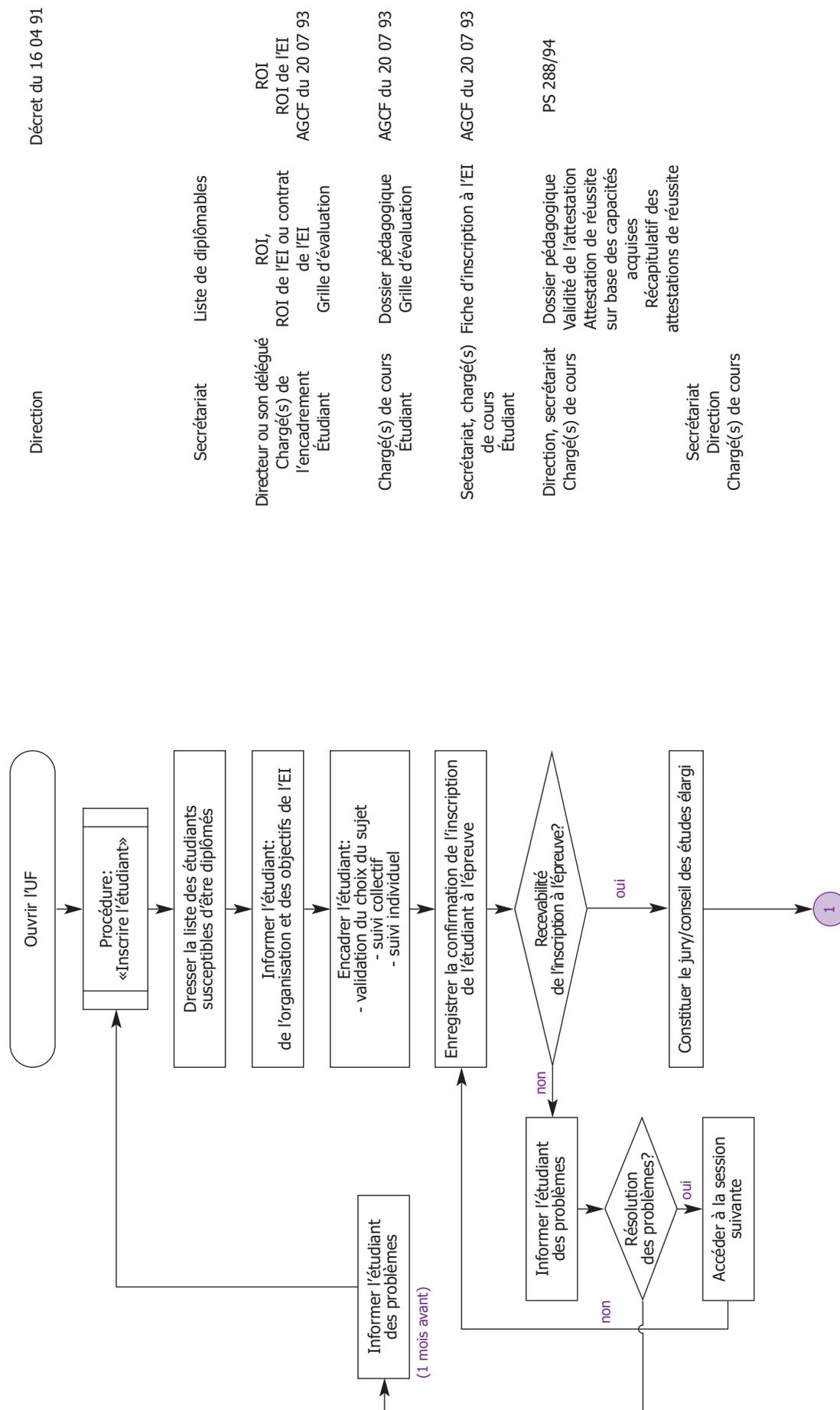
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1:
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

3.7. Organiser et mettre en oeuvre une UF épreuve intégrée

Étapes



Direction Décret du 16 04 91

Secrétariat Liste de diplômables

Directeur ou son délégué ROI, ROI de l'EI ou contrat de l'encadrement de l'EI

Étudiant Grille d'évaluation

ROI ROI de l'EI AGCF du 20 07 93

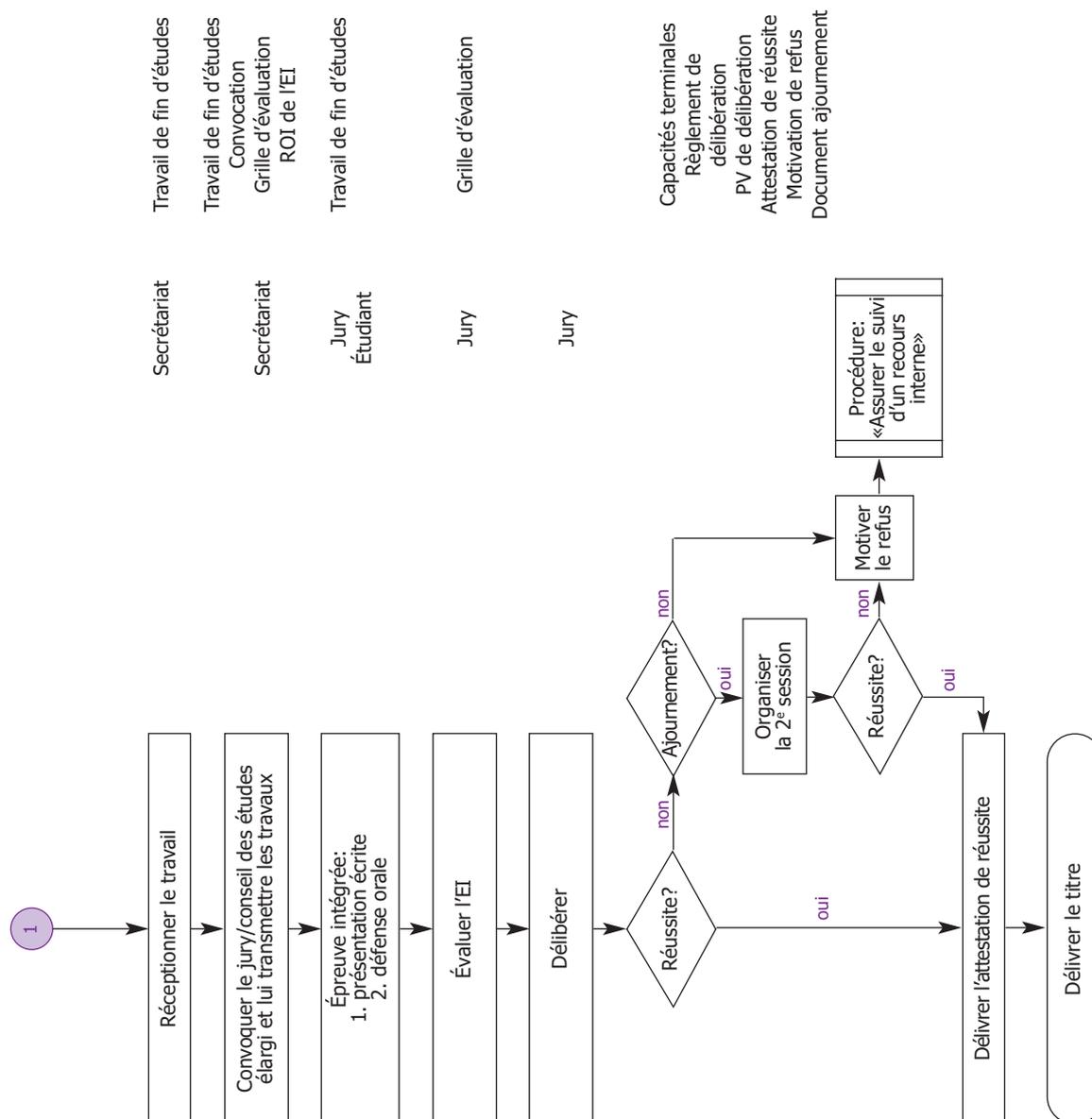
Chargé(s) de cours Étudiant Dossier pédagogique Grille d'évaluation AGCF du 20 07 93

Secrétariat, chargé(s) de cours Étudiant Fiche d'inscription à l'EI AGCF du 20 07 93

Direction, secrétariat Chargé(s) de cours Dossier pédagogique Validité de l'attestation Attestation de réussite sur base des capacités acquises Récapitulatif des attestations de réussite PS 288/94

Secrétariat Direction Chargé(s) de cours

3.7



Secrétariat

Travail de fin d'études

Secrétariat

Travail de fin d'études
Convocation
Grille d'évaluation
ROI de l'EI

Jury
Étudiant

Travail de fin d'études

Jury

Grille d'évaluation

Jury

Capacités terminales
Règlement de délibération
PV de délibération
Attestation de réussite
Motivation de refus
Document ajournement

Procédure:
«Assurer le suivi d'un recours interne»

Délivrer l'attestation de réussite

Délivrer le titre

Fiche procédure

3.8. Assurer le suivi d'un recours interne

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les étapes nécessaires au traitement d'un recours interne suite à une décision de refus portant sur une UF déterminante ou sur une UF EI.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- réception de la réclamation non formelle et son traitement;
- dépôt d'une plainte écrite;
- recevabilité;
- traitement;
- suivi.

Objectifs:

- assurer le traitement et le suivi du recours interne conformément à la législation;
- offrir à l'étudiant un traitement objectif et transparent de son recours.

Procédures en amont: procédures «Organiser et mettre en œuvre une UF», «Organiser et mettre en œuvre une UF stage», «Organiser et mettre en œuvre une UF EI».

Procédure en aval: procédure «Informer à propos de la procédure du recours externe».

Documents de référence: lettre de recours, PV de traitement de la plainte, PV d'audition de l'étudiant, motivation de refus de l'UF concernée.

Documents enregistrés à produire: décision motivée de l'établissement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accueil personnalisé de la plainte ou de la réclamation	2.3.5
Précision des informations communiquées à l'étudiant concernant la procédure	2.3.3 – 2.1.2
Précision et clarté des motivations de la décision	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations non formelles qui ont permis de ne pas aboutir au dépôt d'une plainte écrite	2.1.2
Nature des irrégularités à la base du recours	2.3.5
Nombre de recours internes déposés par section	2.3.5
Nombre de recours internes n'ayant pas débouché sur un recours externe	2.1.2
...	...

Recommandations: recours interne

- **Le délai** pour entamer un recours commence le lendemain de la publication des résultats.
- **L'étape du traitement de la réclamation** qui est non formelle est vivement conseillée. Dans les faits, elle a lieu fréquemment car l'étudiant sollicite des explications sur ses résultats. Elle permet de résoudre un certain nombre de situations (méconnaissance par l'étudiant des règles de délibération ou de la procédure de recours...). Elle est parfois prise en charge par les professeurs, les membres du secrétariat ou le personnel directeur.
- **Lors du traitement de la réclamation non formelle**, il est judicieux d'attirer l'attention de l'étudiant sur le délai à respecter pour que la plainte écrite déposée soit recevable (outre les autres conditions de recevabilité rappelées ci-dessous), car l'étudiant pourrait argumenter en faveur de la recevabilité de son recours sur le fait que l'établissement ne lui a pas communiqué ce délai de recours (et ce d'autant plus que les délais peuvent être très courts). Il faut cependant veiller à ne pas révéler d'éléments qui pourraient être utilisés par l'étudiant pour argumenter son recours.
- **4 critères** sont à prendre en considération pour analyser la recevabilité de la plainte:
 1. S'agit-il d'une UF déterminante de régime 1 ou EI / épreuve finale de régime 2?
 2. S'agit-il d'une décision de refus?
 3. Y a-t-il irrégularité (violation d'une règle)?
 4. Le délai de dépôt de la plainte est-il respecté? (L'étudiant a 4 jours pour déposer sa plainte écrite: dépôt école ou poste [cachet de la poste faisant foi].)

Dans le cas où une seule des réponses à ces questions est négative, la plainte est irrecevable. La procédure conduit à en informer l'étudiant par un écrit motivé.
- À l'étape «traitement de l'objet de la plainte avec ou sans le conseil des études», il est utile d'informer le conseil des études de la décision prise si celle-ci a été décidée sans réunir le conseil des études.
- Dans l'envoi qui est fait à l'étudiant suite au traitement de la plainte, il est recommandé de transmettre, outre la décision motivée prise suite au recours interne et la motivation de la décision de refus à la base du recours:
 1. la possibilité de recours externe ainsi que l'instance compétente (Commission de recours pour l'enseignement de promotion sociale + adresse);
 2. les formes: recours écrit adressé à l'Administration, auquel sont jointes la motivation du refus à la base du recours et la décision prise suite au recours interne, expédié par recommandé postal et transmis également en copie au chef d'établissement avec la preuve de cet envoi;
 3. le délai à respecter: expédition dans les 7 jours calendrier qui suivent **l'envoi** de la décision sur recours interne.
- Le logigramme présenté concerne essentiellement les formations de régime 1. Mais, cette procédure s'applique aussi à l'épreuve finale de régime 2 tant que celui-ci subsiste.
- Quand un étudiant souhaite introduire un recours pour une décision qui n'est pas concernée par la procédure de recours, un traitement informel peut toujours avoir lieu. Mais l'étudiant peut aussi déposer une plainte au Conseil d'État ou au tribunal civil.

3.8

Gestion qualité du document: assurer le suivi d'un recours interne	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

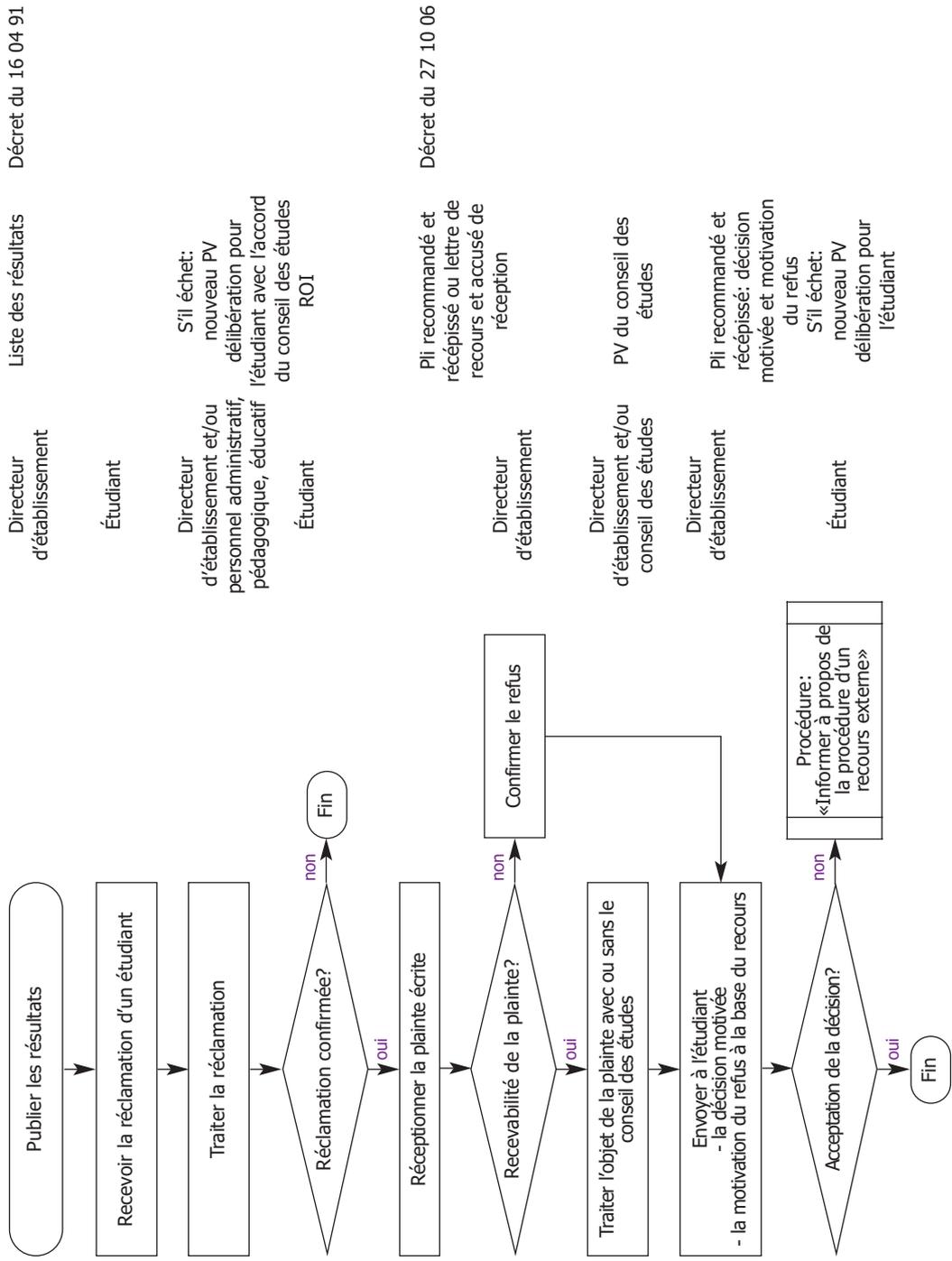
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du Parlement de la Communauté française du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale – *Moniteur belge* du 19 décembre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

Logigramme 3.8. Assurer le suivi d'un recours interne

Étapes



Acteurs

Directeur d'établissement
Étudiant
Directeur d'établissement et/ou personnel administratif, pédagogique, éducatif
Étudiant
Directeur d'établissement
Directeur d'établissement et/ou conseil des études
Directeur d'établissement
Étudiant

Documents

Liste des résultats
S'il échet: nouveau PV délibérant pour l'étudiant avec l'accord du conseil des études ROI

Règlements

Décret du 16 04 91
Décret du 27 10 06

Max. J + 7 (calendrier)
Hors congés scolaires

Fiche procédure

3.9. Informer à propos de la
procédure d'un recours externe

Outils du processus Éducation

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: commission de recours.

Définition: la procédure décrit les étapes de la procédure du recours externe relevant de l'Administration.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- introduction du recours externe auprès de l'Administration;
- transmission du recours;
- activité de la commission de recours;
- suivi auprès de l'étudiant et de l'institution scolaire.

Objectif: informer le personnel enseignant et auxiliaire d'éducation des modalités générales du traitement du recours externe.

Procédure en amont: procédure «Assurer le suivi: recours interne».

Procédures en aval: arrêt ou procédure «Inscrire un étudiant».

Documents de référence: copie du pli recommandé, récépissé ou accusé de réception du recours interne, lettre recommandée de la commission de recours notifiant la décision.

Documents enregistrés à produire: néant.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à propos du recours externe	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de recours externes déposés à l'Administration	2.3.5
Nombre d'annulations de décision de refus par la commission de recours	2.3.5
Nombre de transformations de décision de refus en réussite par la commission de recours	2.3.5
Nombre de décisions du conseil des études confirmées par la commission de recours	2.3.5
Nature des irrégularités relevées par la commission de recours	2.3.5
...	...

Recommandations: recours externe

- Il faut attirer l'attention de l'étudiant sur le délai des 7 jours pour introduire un recours externe. En effet, il s'agit de **7 jours calendrier après l'expédition, par l'établissement**, du recommandé de la décision prise suite au recours interne (à savoir donc le lendemain de l'expédition, date de la poste faisant foi). Ce n'est donc pas nécessairement à partir du moment où l'élève reçoit le recommandé que le décompte doit se faire.
- Lorsque l'Administration reçoit un recours externe d'un étudiant, celle-ci analyse, avant sa transmission au président de la commission de recours, si les documents constitutifs du dossier sont présents:
 - la motivation du refus de l'UF;
 - la décision prise par l'établissement suite au recours interne (ou le récépissé postal de l'introduction ou l'accusé de réception du recours interne introduit par l'étudiant);
 - la copie du recours interne (pas obligatoire mais souhaitable).

Dans le cas contraire, elle contacte l'étudiant pour lui signaler que certains documents sont manquants et qu'il peut les transmettre à l'Administration. S'il ne souhaite pas les transmettre, l'Administration continue la procédure.

Une fois constitué, le dossier est alors transmis au président de la commission de recours.

- La commission de recours a 30 jours calendrier hors congés scolaires pour statuer et communiquer sa décision motivée à l'élève et au chef d'établissement. Le décompte commence au moment où la commission de recours est saisie du recours.
- Avant de se prononcer sur une décision, la commission de recours analyse la recevabilité du recours en vérifiant les points suivants:
 - Le recours a-t-il été introduit dans les délais, à savoir au maximum 7 jours après l'envoi de la décision relative au recours interne?
 - Le recours externe porte-t-il bien sur une unité déterminante ou sur une épreuve intégrée (ou, pour le régime 2, sur l'épreuve finale)?
 - L'élève a-t-il joint copie de:
 - la motivation de refus de l'UF,
 - la décision prise par l'établissement suite au recours interne (ou le récépissé postal de l'introduction ou l'accusé de réception du recours interne introduit par l'étudiant)?
 - Le recours externe est-il motivé?

Si la commission ne dispose pas de tous ces éléments, elle peut solliciter des informations complémentaires auprès de l'établissement. L'élève en est d'ailleurs informé.

La pertinence des motivations est ensuite analysée.

Deux décisions peuvent être prises par la commission de recours:

- le maintien de la décision;
 - la modification de la décision qui peut prendre deux formes:
 - l'annulation de la décision suite à une irrégularité, l'Institution doit alors reprendre une décision,
 ou
 - la modification de la décision.
- La procédure de recours externe ne traite que des **cas individuels**.

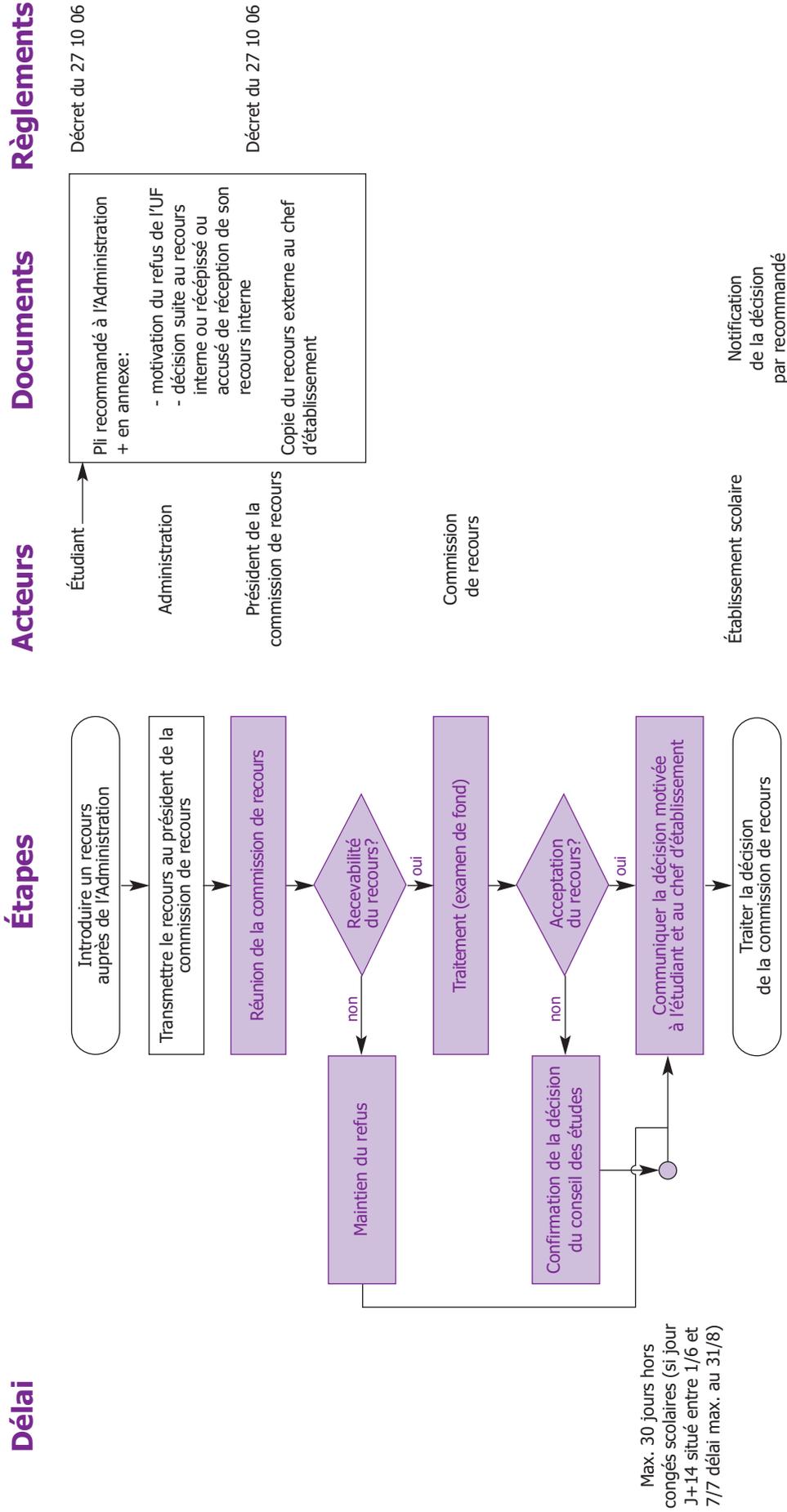
Gestion qualité du document: informer à propos de la procédure du recours externe	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du Parlement de la Communauté française du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale – *Moniteur belge* du 19 décembre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

Logigramme 3.9. Informer à propos de la procédure d'un recours externe



Max. 30 jours hors congés scolaires (si jour J+14 situé entre 1/6 et 7/7 délai max. au 31/8)

4. La boîte à outils du processus *Support*

La boîte à outils du processus *Support*

En cours de réalisation.

**5. La boîte
à outils du
processus
Évaluation
et mesure
de la qualité**

La boîte à outils du processus Évaluation et mesure de la qualité

Table des matières

Préambule	3
1. Évaluation interne de la qualité	3
2. Description des outils d'évaluation interne de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale	4
2.1. Outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale pour identifier ses forces et faiblesses	4
2.1.1. Définition	4
2.1.2. Objectifs	4
2.1.3. Présentation	4
2.1.4. Conseils d'utilisation	5
2.1.5. Procédure et grille de cotation	5
2.1.6. Diagnostic de synthèse du niveau de qualité de l'établissement	8
2.1.7. Identification des forces et faiblesses	8
2.2. Identification des opportunités et risques	10
2.3. Tableau des Forces – Faiblesses – Opportunités – Risques (FFOR)	11
3. Outils d'évaluation interne de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale	11
3.1. Outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale	11
3.2. Grille de cotation de l'outil diagnostique	24
3.3. Diagnostic de synthèse	24
3.4. Tableau des Forces – Faiblesses – Opportunités – Risques (FFOR)	24
4. Description des outils d'amélioration continue	25
4.1. Recherche des actions d'amélioration	25
4.2. Priorisation des actions	27
4.3. Fiche d'action et plan de suivi	28
5. Outils d'amélioration continue de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale	32
5.1. Tableau des actions d'amélioration	32
5.2. Grille de priorisation des actions	32
5.3. Fiche d'action et plan de suivi	33

6. Description des outils de mesure de la satisfaction des parties prenantes	36
6.1. Enquête	36
6.1.1. Définition et caractéristiques	36
6.1.2. Objectifs, avantages et inconvénients	37
6.1.3. Public cible, population accessible et taille de l'échantillon	37
6.2. Modalités de recueil des données	38
6.2.1. Questionnaire	38
6.2.2. Entretien face à face	39
6.2.3. Entretien de groupe	40
6.3. Fiche procédure des enquêtes de satisfaction des parties prenantes	41
6.4. Logigramme des enquêtes de satisfaction des parties prenantes	43
7. Outils du recueil des données de la satisfaction des parties prenantes	47
7.1. Questionnaires pour les enquêtes	49
7.2. Supports pour les entretiens	83

La boîte à outils du processus Évaluation et mesure de la qualité

Préambule

L'ensemble des outils présentés au sein de cette boîte sont classés dans le processus *Évaluation*. Ils trouveraient tout autant leur place dans le processus *Direction*. Les deux processus sont étroitement liés dans la réalité, le premier étant le support de l'autre. Ce sont des raisons de présentation qui justifient ce découpage.

Les résultats de l'évaluation interne et leur analyse ne constituent pas une fin en soi. Ils sont un support pour orienter les responsables dans la gestion et le pilotage des établissements.

Ces outils appartiennent donc également au processus *Direction*.

1. Évaluation interne de la qualité

Pour rappel, le système de gestion de la qualité repose sur le principe de l'amélioration continue*, représenté par un cycle d'actions préventives et correctives, en quatre temps (Plan, Do, Check, Act), appelé «roue de Deming» (page 6 du *Guide*). Dans ce cadre, les établissements sont appelés à mettre en œuvre un processus d'évaluation de la qualité de leurs activités en vue de prendre des décisions (processus *Direction*).

Pour ce faire, ils peuvent recourir à des outils leur permettant de procéder au recueil des données. Nous distinguons deux catégories d'outils, ceux qui portent:

- sur l'évaluation de la satisfaction des parties prenantes (qualité perçue);
Exemples: les questionnaires, les entretiens individuels ou de groupe...
- sur l'évaluation des performances (qualité réalisée).
Exemples: l'outil diagnostique, les systèmes d'évaluation interne (Cadre d'autoévaluation de la Fonction publique «Enseignement-formation», European Frame Quality Management...), les tableaux de bord, etc.

Ce guide présente des outils empiriques conçus pour la gestion de la qualité des établissements de l'enseignement de promotion sociale. Ceux-ci peuvent être adaptés par les personnels selon leurs besoins spécifiques.

2. Description des outils d'évaluation interne de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale

2.1. Outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale pour identifier ses forces et faiblesses

Voir *Chapitre 3.1.*, pages 11 à 23.

2.1.1. Définition

L'outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale présente, sous une forme simple, les bonnes pratiques (critères) qu'un établissement peut développer pour tendre vers la qualité.

2.1.2. Objectifs

L'outil diagnostique permet, en fonction des objectifs stratégiques de l'établissement, d'établir un état des lieux de sa qualité en vue de dégager les facteurs clés relatifs aux forces et faiblesses. Les informations ainsi récoltées pourront servir de base pour identifier des pistes d'amélioration.

C'est un instrument conçu pour susciter le dialogue et la motivation au sein des équipes, au bénéfice de la démarche d'amélioration permanente.

2.1.3. Présentation

L'outil diagnostique énumère pour chaque processus (*Direction, Éducation, Support, Évaluation* – page 4 du *Guide*):

- les critères relatifs aux bonnes pratiques;
- les sous-critères précisant chaque critère;
- des exemples de ressources et d'indicateurs permettant l'appréciation de chaque sous-critère.

Extrait de l'outil diagnostique

1. PROCESSUS DIRECTION	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
1.1. L'établissement présente une vision claire de son cadre institutionnel:	
1.1.1. des finalités de l'EPS	Article 7 du décret du 16 avril 1991
1.1.2. des instances régissant l'EPS	Commission de concertation: articles 15 à 25 du décret du 16 avril 1991 Conseil supérieur: articles 78 à 81 du décret du 16 avril 1991
...	

2.1.4. Conseils d'utilisation

L'outil diagnostique s'accompagne d'une grille de cotation pour laquelle la procédure à suivre est décrite dans le point suivant.

Les critères peuvent être utilisés par la direction pour évaluer la qualité de tout ou partie de son établissement. Tous les critères ne doivent pas nécessairement être appréciés. Leur choix est laissé à l'initiative de chaque établissement qui peut décider d'en intégrer d'autres en fonction de ses spécificités.

La direction peut s'entourer de membres des personnels administratif, éducatif, pédagogique ou technique, voire d'étudiants pour procéder à cette évaluation et aboutir à un diagnostic. Cette option participative présente l'avantage d'impliquer des personnes qui seront probablement des acteurs incontournables de la mise en place des actions d'amélioration.

2.1.5. Procédure et grille de cotation

L'ensemble des opérations de la grille de cotation de l'outil diagnostique, accessible sur un support informatique, est exécuté de façon automatique. Seules les cases où des choix par sous-critères (cote «0 ou 1») doivent être effectués sont à compléter. La grille de cotation est téléchargeable sur www.enseignement.be – partie *systèmes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «qualité» dans *Enseignement de promotion sociale*.

La procédure de cotation permet, par l'utilisation de la grille de cotation de l'outil diagnostique, de positionner l'établissement par rapport à trois niveaux de qualité:

-  - **qualité à développer** (cote obtenue comprise entre 0 et 0,50);
-  - **qualité en bonne voie** (cote obtenue comprise entre 0,51 et 0,80);
-  - **qualité intégrée** (cote obtenue comprise entre 0,81 et 1) – cycle complet du principe d'amélioration continue Roue de Deming, voir p. 6 du *Guide*.

Cette procédure s'applique à chaque critère et sous-critère de chaque processus pour aboutir à un diagnostic de synthèse de la qualité de l'établissement:

- par processus, on procède à la cotation des sous-critères, ce qui permet d'obtenir la cote moyenne de chaque critère;
- sur base des cotes obtenues pour l'ensemble des critères d'un processus, une cote moyenne est calculée, ce qui permet de situer le niveau de qualité atteint pour ce processus;
- le diagnostic de synthèse (*Chapitre 3.3.*, page 24) représente graphiquement le niveau de qualité atteint pour les 4 processus.

Illustration de la grille de cotation de l'outil diagnostique

- Cote par critère

Le **total** est généré automatiquement, il représente le nombre d'occurrences pour chaque niveau d'évolution.

La **cote du critère** est la somme des occurrences divisée par le nombre de sous-critères multiplié par le nombre de niveaux d'évolution (4). Sur l'illustration, $(4+4+3+2)/(4*4) = 0,81$

Critère 1.1. L'établissement présente une vision claire de son cadre institutionnel					
Niveaux d'évolution dans les étapes de la roue de Deming	PLAN	DO	CHECK	ACT	COMMENTAIRES
SOUS CRITÈRES					
1.1.1.	1	1	1	1	
1.1.2.	1	1	1	0	
1.1.3.	1	1	0	0	
1.1.4.	1	1	1	1	
Total	4	4	3	2	
Cote du critère	0,81				

Situation de la cote obtenue pour le critère sur l'échelle de diagnostic

Niveau de qualité atteint du critère 1.1. : 3 ÉTOILES

← DIAGNOSTIC GLOBAL | PROCESSUS DIRECTION | PROCESSUS ÉDUCATION | PROCESSUS SUPPORT | PROCESSUS ÉVALUATION

- Cote du processus

COTE DU PROCESSUS DIRECTION - Moyenne des cotes de ses critères		
CRITÈRE	COTE	COMMENTAIRES
1.1.	1,00	
1.2.	0,57	
1.3.	0,00	
1.4.	1,00	
1.5.	1,00	
Cote du processus	0,71	

Situation de la cote obtenue pour le processus sur l'échelle de diagnostic

Niveau de qualité atteint du processus DIRECTION : 2 ÉTOILES

Utilisation de la grille de cotation de l'outil diagnostique

PAR PROCESSUS, utiliser le document «grille de cotation» (document téléchargeable sur www.enseignement.be – partie niveaux et types d'enseignement, onglet «qualité» dans Enseignement de promotion sociale).

- Coter **chaque sous-critère** en attribuant:
 - le chiffre 1, dans le cas où l'étape de la roue de Deming (Plan, Do, Check, Act) a été réalisée;
 - le chiffre 0, dans le cas où l'étape n'est pas réalisée.

Niveaux d'évolution dans les étapes de la roue de Deming

Plan, Do, Check, Act (voir page 6 du *Guide*)

Plan: action planifiée

Do: action développée, mise en œuvre

Check: action contrôlée, vérification de l'atteinte des objectifs

Act: action réajustée, mesures correctives

- Insérer des commentaires relatifs à chaque sous-critère, chaque fois que cela est pertinent pour:
 - justifier la cotation;
 - illustrer le sous-critère;
 - pointer les sous-critères pour lesquels une action est à mener de façon prioritaire;
 - ...
- Prendre connaissance de la cote de chaque critère représentée graphiquement sur l'échelle de diagnostic et du niveau de qualité atteint (nombre d'étoiles).

Les résultats des opérations sont automatiquement générés à partir de la grille de cotation.

- Prendre connaissance:
 - de la cote du processus (moyenne des cotes de ses critères);
 - de sa représentation graphique sur l'échelle de diagnostic;
 - du niveau de qualité atteint (nombre d'étoiles).

Les résultats des opérations sont automatiquement générés à partir de la grille de cotation.

- Procéder de la sorte pour chacun des quatre processus.

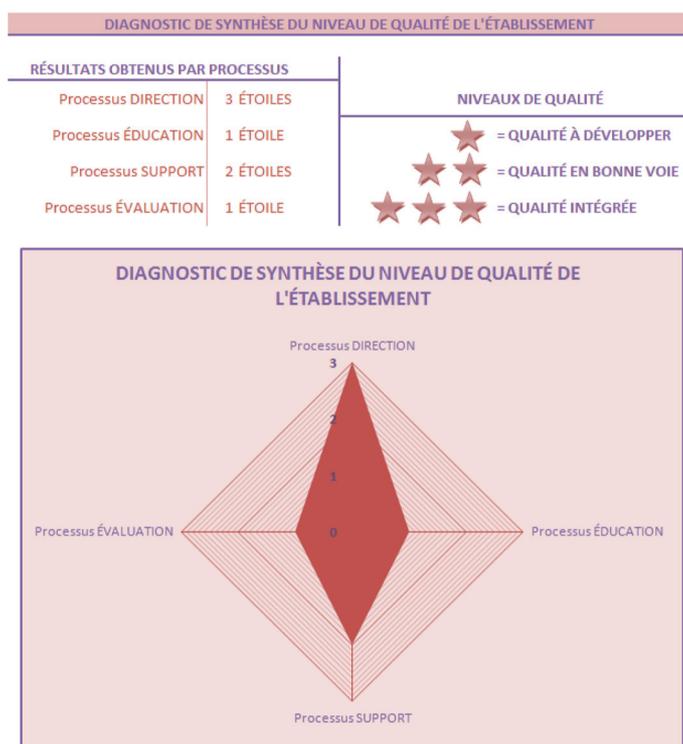
2.1.6. Diagnostic de synthèse du niveau de qualité de l'enseignement

Voir *Chapitre 3.3.*, page 24.

Sur base des résultats obtenus (niveaux de qualité atteints) des 4 processus, une représentation graphique permet de visualiser le niveau de qualité atteint par l'établissement.

Le diagnostic de synthèse sera généré automatiquement à partir du document «grille de cotation de l'outil diagnostique», dans l'onglet «diagnostic global».

Illustration du diagnostic de synthèse de l'outil diagnostique



La lecture de ce graphique permet de constater que la démarche qualité de l'établissement est bien intégrée dans le processus *Direction*, en bonne voie dans le processus *Support* mais devrait être développée dans les processus *Éducation* et *Évaluation*.

2.1.7. Identification des forces et faiblesses

Les données obtenues par l'utilisation de l'outil diagnostique peuvent être exploitées pour identifier les forces et les faiblesses de l'établissement.

Les cotes obtenues, pour chaque critère de l'outil diagnostique, peuvent être converties en termes de forces si elles atteignent 0,81 (3 étoiles) et de faiblesses si elles sont inférieures ou égales à 0,50 (1 étoile).

- Les **forces** sont les bonnes pratiques et/ou les atouts significatifs de l'établissement.
- Les **faiblesses** sont les aspects de l'établissement pour lesquels des améliorations sont nécessaires.

Il s'agit donc des facteurs positifs et négatifs **internes** sur lesquels l'établissement peut ou pourrait avoir prise.

En voici une représentation schématique.

Interne	
Positif	Forces 1. Reconnaissance des acquis avec UF guidance 2. Expertise des professionnels de terrain engagés comme chargés de cours 3. ...
	Faiblesses 1. Manque de matériel spécialisé 2. Difficulté de trouver des moments communs de réunion 3. ...
	Négatif

Figure: Illustration de forces et faiblesses

Ces forces et faiblesses identifiées grâce à l'outil diagnostique **peuvent** être enrichies en répondant à diverses questions types portant sur les éléments internes de l'établissement.

Voici quelques exemples de questions permettant d'identifier les forces et les faiblesses.

FORCES

- Quelles sont les bonnes pratiques reconnues par tous?
- Quelles sont les ressources matérielles spécifiques qui apportent une plus-value à la formation des étudiants et/ou au développement des personnels (bibliothèque, salle informatique, logiciels, matériel didactique...)?
- En quoi la composition de vos équipes pédagogiques ou administratives constitue-t-elle un atout pour votre établissement/un cursus (expertise, formation continuée, titres pédagogiques...)?
- Quelles procédures spécifiques, démarches significatives sous-tendent l'organisation et le fonctionnement de l'établissement (inscription, organisation des UF, horaire, diffusion de l'information...)?
- Quels outils, dispositifs avez-vous élaborés pour améliorer l'organisation des cours (mémento de l'épreuve intégrée, des stages, grilles d'évaluation, structure de coordination pédagogique...)?
- Quelles pratiques mettez-vous en place pour promouvoir les chances de réussite des étudiants (guidance, remédiation, tutorat, délégués de classe...)?
- Quels sont les projets initiés ou réalisés par les étudiants avec leurs professeurs (colloques, visites, activités transversales...)?
- Quels partenariats avez-vous développés et quels avantages en tirez-vous (autres institutions d'enseignement, entreprises et organismes publics ou privés, échanges nationaux et internationaux...)?
- Qu'avez-vous mis en œuvre pour gérer et assurer la démarche qualité de l'établissement (commission d'évaluation interne, coordination qualité, charte qualité, méthodologie et outils...)?
- ...

FAIBLESSES

- Que pourriez-vous améliorer au niveau:
 - des ressources matérielles;
 - du recrutement et du développement des personnels;
 - de l'organisation des activités des personnels;
 - de l'information des étudiants;
 - du suivi et de l'encadrement des étudiants;
 - de l'évaluation des compétences des étudiants;
 - des relations extérieures;
 - de la gestion de la qualité;
 - de la communication interne;
 - ...

au sein de l'établissement ou des cursus?

2.2. Identification des opportunités et risques

Après le relevé des facteurs positifs et négatifs internes à l'établissement, il peut être utile de détecter les facteurs **externes** à l'établissement susceptibles d'exercer une influence sur son fonctionnement et son développement. Ces facteurs externes sont les opportunités et les risques.

- Les **opportunités** correspondent à des ressources, à des tendances et/ou à des éléments contextuels favorables qui, identifiés, ouvrent de nouvelles perspectives de développement.
- Les **risques** désignent des entraves, des contraintes, des tendances et/ou des éléments contextuels qui, en l'absence d'une réponse stratégique appropriée, peuvent influencer défavorablement le développement de l'établissement.

Ceux-ci sont liés:

- au micro-environnement (différentes parties prenantes, à savoir les employeurs, les concurrents, le pouvoir organisateur, les partenaires...);
Exemple d'opportunité: proximité d'une bibliothèque.
Exemple de risque: désaffection de certains métiers en raison de leur pénibilité.
- au macro-environnement (contextes politique, économique, social, culturel, législatif, technologique, démographique...).
Exemple d'opportunité: métier en pénurie.
Exemple de risque: extinction d'un domaine d'activité.

Il s'agit donc des facteurs positifs et négatifs **externes** sur lesquels l'établissement n'a pas ou peu de prise mais dont il doit tenir compte pour mener des actions.

Ces opportunités et risques peuvent être identifiés au départ de questions types portant sur les éléments du contexte.

Voici quelques exemples de questions permettant de les identifier.

- Quels sont les aspects politiques ou légaux qui ont une influence positive ou négative sur l'organisation de l'établissement/du cursus (par exemple, exigences du pouvoir organisateur en matière de règlement d'ordre intérieur, dispositions légales concernant le statut des enseignants, procédure d'habilitation, nouvelles mesures décrétales...)?

- Quels sont les éléments du contexte socioéconomique qui exercent une influence positive ou négative sur l'organisation de l'établissement/du cursus (par exemple, métiers en pénurie, enveloppe budgétaire, situation socioéconomique de la région, taux de chômage, caractère rural ou urbain de la région, localisation de l'établissement, création d'un pôle de développement économique...)?
- Quelles sont les tendances sociodémographiques qui exercent une influence positive ou négative sur l'organisation de l'établissement/du cursus (âge, diversité culturelle, niveau d'éducation de la population...)?
- Quelles sont les évolutions technologiques, scientifiques, culturelles... qui exercent une influence positive ou négative sur l'organisation de l'établissement/du cursus (technologie de l'information et de la communication, avancées scientifiques, accès à la formation tout au long de la vie...)?
- ...

En voici une représentation schématique.

		Externe	
Positif	Opportunités	Risques	Négatif
	1. Partenariat avec un autre établissement 2. Ouverture d'un centre de compétences à proximité d'un établissement organisant des formations techniques 3. ...	1. Fermeture d'une grande entreprise environnante dont l'activité était liée à un cursus 2. Ouverture, dans un établissement proche, d'une formation identique à celle organisée par l'établissement 3. ...	

Figure: Illustration d'opportunités et de risques

2.3. Tableau des Forces – Faiblesses – Opportunités – Risques (FFOR)

Voir *Chapitre 3.4.*, page 24.

Les forces, faiblesses, opportunités et risques identifiés peuvent être présentés de manière synthétique dans un tableau FFOR, dénommé originellement «analyse SWOT» (*Strength Weakness Opportunity Threat*).

3. Outils d'évaluation interne de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale

3.1. Outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale

Cet outil est téléchargeable sur www.enseignement.be – partie *systèmes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «qualité» dans *Enseignement de promotion sociale*.

**L'OUTIL DIAGNOSTIQUE DE LA QUALITÉ D'UN ÉTABLISSEMENT
DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

1. Processus *Direction*

Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
1.1. L'établissement présente une vision claire de son cadre institutionnel:	
1.1.1. des finalités de l'EPS	Article 7 du décret du 16 avril 1991
1.1.2. des instances régissant l'EPS	Commission de concertation: articles 15 à 25 du décret du 16 avril 1991 Conseil supérieur: articles 78 à 81 du décret du 16 avril 1991
1.1.3. des missions, de la vision, des valeurs qui lui sont propres	Projet éducatif du pouvoir organisateur, projet d'établissement, code de bonne conduite...
1.1.4. des domaines et des offres de formation qu'il propose en rapport avec l'environnement socioéconomique de la région	Présentation des sections et UF organisées par secteur dans l'établissement (brochures, dépliants, sites internet, affiches...)
1.2. L'établissement a défini une stratégie organisationnelle:	
1.2.1. par le développement d'une vision claire en matière de valeurs à promouvoir, transmise par les membres du personnel	Respect des valeurs par les membres du personnel dans le contact avec les parties prenantes
1.2.2. par la définition d'objectifs prioritaires en fonction des attentes et besoins des parties prenantes (personnels directeur, enseignant, administratif, éducatif, étudiants, diplômés, employeurs...)	Plan d'objectifs à atteindre à court, moyen et long terme Rapport d'activités (commission administrative...)
1.2.3. par la traduction des objectifs en plan d'actions ou en activités pour les différents services (enseignement, administration, technique...)	Définition claire des rôles et tâches de chacun (organigramme de fonctions) Lettre de mission pour les fonctions de sélection
1.2.4. par la mise en œuvre des différentes activités administratives, pédagogiques, logistiques, techniques... de l'établissement de manière structurée	Procédures, outils ou ressources (logigrammes, fiches procédures, notes internes ou de service, avis, logiciel de gestion d'établissement, circulaires, directives...) Planification du calendrier des UF des différents cursus à organiser
1.2.5. par la mise en œuvre d'une démarche qualité	Coordonnateur qualité, groupe qualité, actions qualité, évaluation, suivi
1.2.6. par la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration préventives et correctives	Rapport d'activité et de suivi des décisions et actions du groupe qualité
1.2.7. par le recours à des mécanismes participatifs et concertés	Conseil de participation des étudiants, conseil des études (suivi pédagogique), travail en équipe, groupe de projets...

1.3. La direction connaît ses responsabilités et manifeste son engagement pour son établissement:	
1.3.1. par l'exécution des missions et des tâches qui lui sont assignées	Lettre de mission, dispositif d'évaluation décrétable de la direction
1.3.2. par la promotion de l'image et de la visibilité de l'établissement	Publicité, participation et/ou organisation de manifestations, salons, logos, charte graphique...
1.3.3. par la création et le maintien d'une communication interne des informations	Farde professeurs, farde ou carnet d'équipe, affichage d'avis dans les salles de détente, courrier, mail, réunion d'équipe... Communication des résultats du processus d'évaluation de la qualité (actions d'amélioration mises en place)
1.3.4. par l'accueil et l'encadrement des personnels, y compris ceux nouvellement engagés	Notes d'information à l'attention du nouvel engagé (organisation interne...), bibliothèque, salle de détente, accès internet, séances d'accueil, accès aisé aux informations...
1.3.5. par le développement d'un climat de travail promouvant une culture d'ouverture, de dialogue, d'échange de connaissances	Pour les personnels et les étudiants: - échange de bonnes pratiques, de comptes rendus de conférences ou de formation, de références, de notes de cours, campus numérique... - environnement de travail (accès, accueil, disponibilité, propreté...) - espace de convivialité (salle étudiants/professeurs...) - délégués de classe
1.3.6. par le soutien et la valorisation des initiatives et des engagements des personnes	Remerciements (oraux, écrits...) Présentation de projets ou d'initiatives par voie de presse, d'affichage, d'avis, de séances d'information, site Web... avec mise en avant des acteurs
1.3.7. par la prise de positions et/ou de décisions permettant la résolution des problèmes et des conflits	Entretien, écoute, voire confrontation des parties prenantes, décision
1.3.8. par le respect du règlement de travail et des normes de sécurité	Diffusion du règlement général du travail et accusé de réception Procès-verbaux des exercices d'incendie Affiliation à la médecine du travail Plan d'amélioration et de la sécurité du bien-être au travail
1.4. L'établissement développe son champ d'activités par une politique de partenariats:	
1.4.1. en interne, entre les différents services (personnel, comptabilité...)	Rencontres interpersonnelles pour mettre en place des modes opératoires entre services tenant compte des contraintes et obligations de chacun

1.4.2. avec les parties prenantes de l'institution (étudiants, employeurs, entreprises, autres établissements d'enseignement, secteur public...)	Conventions mises en place (nombre et types) Exemples: convention de stage, conventions (Forem, Actiris, Bruxelles Formation, fonds structurels, entreprises...) Développement de filières de formation porteuses et innovantes
1.4.3. avec des organismes de recherche	Collaboration à des programmes de recherche et de développement (entreprises, université, département de recherche privée, partenariat public/privé, pôles de compétitivité...) Activités de stage et sujets des épreuves intégrées Journée scientifique organisée par l'établissement Participation à des concours, des appels à projets...
1.5. L'établissement est un acteur du développement durable de sa région:	
1.5.1. par des activités citoyennes	Ouverture au public: conférences, mess, commerce équitable... Développement des commerces locaux (photocopies, sandwicherie...) Ouverture au tissu associatif Mobilité: transports en commun, voirie... Participation au plan de cohésion sociale de la ville
1.5.2. par une gestion de l'impact de ses activités sur l'environnement	Consommation d'énergie (régulation chauffage et électricité, choix de matériaux à caractère écologique...) Tri et élimination des déchets Contrôle des nuisances avec l'environnement local (bruits des ateliers, sonneries, alarmes, pollution...) Sensibilisation du personnel technique Respect du code du bien-être au travail
1.5.3. par des activités économiques, sociales, culturelles	Vision proactive, stratégique comme facteur de développement

2. Processus Éducation	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
2.1. L'établissement planifie une offre de formation pertinente en tenant compte:	
2.1.1. des besoins et des demandes des différentes parties prenantes internes (pouvoirs organisateurs, enseignants, étudiants...) et externes (partenaires, employeurs, environnement socioéconomique, culturel...)	Réunion de concertation (entreprises, services publics, pouvoirs organisateurs, enseignants, étudiants...) Commissions sous-régionales
2.1.2. des offres de formation déjà existantes sur la région	Consultation avec les acteurs intéressés (commissions sous-régionales, commissions sous-régionales de l'emploi, comité sub-régional de l'emploi, autres directions d'établissement, différents pouvoirs organisateurs, enseignement de plein exercice, autres opérateurs de formation...)
2.1.3. des ressources et moyens actuels, prévisionnels/disponibles à court et à moyen terme (financiers, matériels, humains...)	Moyens et ressources disponibles (tableau des postes budgétaires, inventaire des équipements, tableau des attributions, profil des chargés de cours...)
2.2. L'établissement assure une information claire, correcte, précise et personnalisée au candidat sur:	
2.2.1. l'organisation des études	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Informer le candidat étudiant» <i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Inscrire l'étudiant»
2.2.2. les engagements et obligations individuels attendus	Signature de divers documents (fiche d'inscription, contrat de stage...), participation aux cours, travaux, charge effective de travail...
2.2.3. les équipements et services	Équipements à disposition (laboratoires, classes de technique, centre de documentation, accès Internet...) et individuels (photocopies, équipement spécifique...) Service social
2.3. L'établissement organise l'admission de l'étudiant à l'UF conformément aux dispositions réglementaires:	
2.3.1. par la vérification des capacités préalables requises de l'apprenant à l'UF ou du titre pouvant en tenir lieu	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Inscrire l'étudiant»
2.3.2. par la constitution du dossier complet d'inscription	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Inscrire l'étudiant»

2.4. L'établissement promeut un dispositif de reconnaissance des capacités acquises:

2.4.1. pour l'admission dans une UF	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Reconnaître les capacités acquises pour l'admission dans une unité de formation» Unités de formation pour l'enseignement secondaire inférieur, l'enseignement secondaire supérieur, l'enseignement supérieur: Orientation/guidance: gestion d'un processus de reconnaissance des capacités acquises ROI
2.4.2. pour la sanction d'une ou de plusieurs UF d'une section	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Reconnaître les capacités acquises dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section» Unités de formation pour l'enseignement secondaire inférieur, l'enseignement secondaire supérieur, l'enseignement supérieur: Orientation/guidance: gestion d'un processus de reconnaissance des capacités acquises ROI
2.4.3. pour la dispense d'une partie des activités d'enseignement	

2.5. L'établissement assure le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement, y compris les stages et les épreuves intégrées:

2.5.1. par la mise à disposition, la prise de connaissance du dossier pédagogique	Possession du dossier pédagogique par le chargé de cours <i>Guide qualité:</i> logigrammes et fiches procédures «Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée»
2.5.2. par le respect du programme fixé dans le dossier pédagogique en intégrant les évolutions techniques, scientifiques...	Plan des activités menées Évaluation des activités pédagogiques
2.5.3. par le développement d'une approche pédagogique qui facilite l'apprentissage et adaptée à un public adulte	Contrat (organisation du cours, stage, EI...), mémento, carnet de stage, encadrement individuel et collectif (stage et EI), présentation aux étudiants des objectifs et des modalités d'évaluation...
2.5.4. par l'utilisation de supports et de ressources appropriés	Notes de cours, matériel didactique, ressources matérielles et technologiques...
2.5.5. par la participation aux différentes réunions du Conseil des études	Réunion de suivi pédagogique du Conseil des études
2.5.6. par un dispositif d'évaluation en adéquation avec le seuil de réussite des capacités terminales	Grille d'évaluation
2.5.7. par le respect des consignes garantissant la protection, la sécurité et l'hygiène des personnes	Dossier médical, règles de sécurité et d'hygiène <i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Assurer les mesures de protection des stagiaires»

2.5.8. par le respect des consignes garantissant la protection des équipements et du matériel	ROI labo, sécurité...
2.6. L'établissement organise, de manière transparente, la sanction des activités d'enseignement:	
2.6.1. par la délibération de chaque unité de formation	Convocation, préparation des documents (feuille de saisie de points, tableau de délibération...) Évaluation(s) de l'acquisition des capacités terminales <i>Guide qualité:</i> logigrammes et fiches procédures «Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée»
2.6.2. par la justification des décisions de sanction	Justification et motivation par rapport à toutes les capacités terminales, attestations de réussite, certificats, brevets et diplômes, documents d'ajournement, motivation de refus <i>Guide qualité:</i> logigrammes et fiches procédures «Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée»
2.6.3. par l'affichage/la publication des résultats	<i>Guide qualité:</i> logigrammes et fiches procédures «Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée»
2.6.4. par le suivi des recours internes	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Assurer le suivi d'un recours interne»
2.6.5. par une information sur la procédure de recours externe	<i>Guide qualité:</i> logigramme et fiche procédure «Informer à propos de la procédure du recours externe»

3. Processus Support	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
3.1. L'établissement mène une gestion de la dotation périodes pour la bonne réalisation de ses objectifs:	
3.1.1. par l'utilisation complète de sa dotation organique et sans dépassement	Calcul des périodes utilisées (logiciel...) Liaison avec le système informatique de l'administration Dépêche d'utilisation des périodes transmise par l'Administration
3.1.2. par l'analyse de l'évolution de sa dotation	Taux d'évolution
3.1.3. par l'analyse de l'évolution des périodes-élèves pondérées (PEP) et de son encadrement	Taux d'évolution
3.1.4. par l'utilisation de sources de financement et de partenariat complémentaires	Nombre de périodes d'interventions extérieures recherchées (conventions...)
3.2. L'établissement assure, avec précision et dans les délais, une gestion administrative informatisée:	
3.2.1. des documents administratifs liés à son organisation	Voir les réglementations Par exemple Document 6bis: calendrier général, horaire du personnel non enseignant Conversion de périodes en emplois d'encadrement (ou vice-versa) Demande d'ouverture (8bis ou 8ter simplifié) d'une UF ou d'une section Demande d'admission aux subventions pour toute UF ou section non encore admise aux subventions ou en convention Ouverture des différentes UF (doc A) Document d'utilisation de la dotation (doc 2): comptage des étudiants (1/10 et 5/10), répartition des périodes de l'UF par année civile, dédoublement, part supplémentaire... Documents de répartition des attributions (doc 3): répartition des périodes de l'UF entre les enseignants (chargés de cours et experts) avec indication des codes liés au statut, aux conventions... Horaires de chaque UF Liste des étudiants susceptibles d'être diplômés, brevetés ou certifiés Registre des droits d'inscription Registre des étrangers

<p>3.2.2. des dossiers individuels des personnels enseignant et non enseignant</p>	<p>Voir les réglementations Par exemple Déclarations DIMONA et suivi Fiche signalétique d'immatriculation d'entrée en fonction ou de modification; déclaration de cumul; extrait de casier judiciaire datant de moins de 6 mois (modèle 2 uniquement); extrait d'acte de naissance; copie des titres de capacité (diplômes, certificats...); «PROM S12»: demande d'avance – notification des attributions... Compléments au dossier: dérogation de titre du groupe B: enseignement secondaire (avec demande d'avis préalable si nécessaire); demande de valorisation de l'expérience utile; dérogation de nationalité; dérogation au régime linguistique; dérogation de l'enseignement supérieur; déclaration sur l'honneur pour le précompte professionnel...; déclaration de cumul; «PROM S12»: demande d'avance – notification des attributions; contrat d'emploi conclu entre l'expert et le chef d'établissement ou le représentant du PO; document signé par le chef d'établissement certifiant que l'expert répond bien au profil défini; extrait de casier judiciaire datant de moins de 6 mois (modèle 2 uniquement); relevé des prestations mensuelles des experts; dérogation de nationalité, dérogation au régime linguistique...</p>
<p>3.2.3. des procédures relatives aux aspects statutaires des personnels enseignant et non enseignant</p>	<p>Voir les réglementations Par exemple Mises en disponibilité, réaffectations, remises au travail ou pertes partielles de charge, temporaires prioritaires, nominations, changements d'affectation, congés, absences, mesures disciplinaires, pensions...</p>
<p>3.2.4. des documents délivrés à la demande des étudiants ou des personnels enseignant et non enseignant</p>	<p>Attestations trimestrielles CEP, convention de formation CPAS, allocations familiales... Attestations de service, C4...</p>
<p>3.2.5. des éléments constitutifs des dossiers étudiants</p>	<p><i>Guide qualité</i>: logigrammes et fiches procédures «Inscrire l'étudiant»</p>
<p>3.2.6. des documents liés à l'organisation des UF</p>	<p>Listes de présences des différentes activités d'enseignement, PV admission, PV délibération du Conseil des études, horaire...</p>
<p>3.2.7. des titres d'études</p>	<p>Attestations, diplômes, brevets, certificats, suppléments au diplôme</p>

3.3. L'établissement élabore une politique efficiente des équipements et/ou bâtiments en tenant compte:	
3.3.1. du budget octroyé	Répartition des achats, gestion des travaux
3.3.2. d'un plan prévisionnel et du plan stratégique de l'établissement	Plan à court, moyen et long terme
3.3.3. des besoins et demandes des parties prenantes	Récolte des besoins et demandes (fiche à compléter...)
3.3.4. des priorités et des objectifs de l'institution	Recherche des équipements et/ou de l'infrastructure les plus adéquats
3.3.5. des évolutions technologiques	Recherche des avancées technologiques dans les domaines concernés (adaptation des équipements, modernisation des infrastructures...)
3.4. L'établissement exploite et gère les ressources matérielles efficacement:	
3.4.1. par la détermination de l'occupation des locaux, laboratoires, ateliers en fonction des types de cours et du nombre d'étudiants	Tableau d'occupation des locaux en fonction des jours et heures de la semaine pour les différentes UF organisées
3.4.2. par la détermination et la mise en place au sein des classes du matériel didactique et des équipements matériels adéquats, fonctionnels et adaptés au dossier pédagogique	Plan d'équipement et de maintenance des équipements
3.4.3. par la mise en conformité des règles de sécurité et d'hygiène ainsi que par le respect de la réglementation relative au bien-être au travail	Analyse de risques (laboratoire, ateliers, local archives...), réglementations du bien-être au travail, rapport de visite de la médecine du travail...
3.4.4. par la mise en place de dispositifs relatifs à l'accessibilité des enseignements, en particulier pour les personnes à mobilité réduite (heures d'ouverture, situation de l'établissement, parking...)	Aménagements de l'accessibilité (signalisations, panneaux d'orientation, affichage...)
3.4.5. par l'intégration d'une politique de gestion des déchets et d'élimination sans danger des produits toxiques	Poubelles permettant les tris des déchets, évacuation spécifique des déchets toxiques, recyclage du papier, politique d'économie des consommables...
3.5. L'établissement, en relation et sous la responsabilité du pouvoir organisateur, gère les ressources humaines avec rigueur et pertinence:	
3.5.1. par la définition des fonctions, compétences et responsabilités de chacun	Profil de fonctions
3.5.2. par l'application d'une procédure de recrutement et de sélection dans le cadre statutaire fixé ou la législation en vigueur	Appel aux candidats

3.5.3. par la désignation des personnels administratifs, enseignants et experts en fonction des titres et/ou des compétences attendues, du statut et des délais imposés	Procédure de désignation
3.5.4. par l'évaluation transparente des différentes activités des personnels	Remise aux personnels de la grille d'évaluation des activités, rapport et entretien professionnel d'évaluation
3.5.5. par l'actualisation, la réorientation, le développement et la promotion des compétences techniques, disciplinaires, pédagogiques des chargés de cours et des autres personnels	Portefeuille de compétences Plan de formation des personnels Suivi de formation continue
3.6. L'établissement gère le classement et l'archivage des documents de manière structurée:	
3.6.1. selon des critères de classement simples, partagés par toutes les personnes concernées	Endroits, codes de rangement (critères d'entrée, thématiques...)
3.6.2. selon les règles de protection des documents	Accès des documents: respect de la vie privée
3.6.3. selon les règles légales de conservation des documents	<p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004 fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci dans l'enseignement de promotion sociale</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 du 20 juillet 1993 (MB du 22 09 1993) – Article 43, §§ 1^{er} et 2</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 du 20 juillet 1993 (MB du 22 09 1993) – Article 42, §§ 1^{er} et 2</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1 du 22 juin 1999 (MB du 20 08 1999) – Article 42, §§ 1^{er} et 2</p> <p>Circulaire PS 288/94: Enseignement de promotion sociale de régime 1 – Fiches «Sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 (Chapitre 2.6. Documents officiels – 2.6.1. Des procès-verbaux et documents à conserver) – Fiches «Sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 (Chapitre 3.6. Documents officiels – 3.6.1. Des procès-verbaux et documents à conserver)</p>

4. Processus Évaluation	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
4.1. L'établissement met en place un dispositif d'évaluation interne structurel, opérationnel, adapté à ses spécificités en:	
4.1.1. utilisant des moyens et outils visant le pilotage du dispositif d'évaluation interne	<i>Guide qualité</i> : outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale; Tableau Forces-Faiblesses – Risques – Opportunités; Fiche d'action... Réunions: commission d'évaluation interne...
4.1.2. identifiant et planifiant les modalités de réalisation du dispositif	Qui? Quoi? Quand? Comment? Convocation, ordre du jour, PV, suivi des décisions Système informatisé de support (questionnaires de satisfaction et traitement des résultats par un logiciel informatique...)
4.2. L'établissement récolte, mesure des données sur:	
4.2.1. la satisfaction des parties prenantes	Questionnaires de satisfaction des personnels, des étudiants, des diplômés, des anciens diplômés, des employeurs portant sur les enseignements, les programmes, le fonctionnement et l'image globale de l'établissement Taux d'absentéisme (étudiants et personnels) Plaintes
4.2.2. le produit de son enseignement	Taux de réussite aux UF Diplômés (nombre, âge, sexe, origine socioéconomique...) Abandon et échec (taux, questionnaire/entretien de suivi sur les causes...) Taux de recours
4.2.3. les résultats de son enseignement	Analyse de l'insertion socioprofessionnelle des étudiants, des diplômés Analyse de la satisfaction globale des étudiants (épanouissement lié à l'insertion sociale, au sentiment de valorisation personnelle...) Analyse de la satisfaction des employeurs
4.2.4. les caractéristiques du public	Statistiques étudiants: âge, sexe, lieu de domicile, mode transport, origine géographique, socio-économique, statut social, professionnel... Engagement: degré de motivation, investissement (suivi des cours, charge de travail à domicile...)
4.2.5. les caractéristiques des personnels	Statistiques: proportion enseignants/experts, définitifs/temporaires, âge, sexe, titres, formation continue (enseignement-métier), expérience professionnelle...

4.3. L'établissement dégage ses forces, faiblesses, risques et opportunités par le traitement des données récoltées

Guide qualité: outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale; Tableau Forces-Faiblesses – Risques – Opportunités; Fiche d'action...
Rapports de visite de l'Inspection
Rapport final de synthèse – Rapport transversal de l'évaluation de cursus émanant de l'Agence

3.2. Grille de cotation de l'outil diagnostique

Cet outil est téléchargeable sur le site www.enseignement.be – partie *systemes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «*qualité*» dans *Enseignement de promotion sociale*.

3.3. Diagnostic de synthèse

Cet outil est téléchargeable sur le site www.enseignement.be – partie *systemes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «*qualité*» dans *Enseignement de promotion sociale*.

3.4. Tableau des Forces – Faiblesses – Opportunités – Risques (FFOR)

Cet outil est téléchargeable sur le site www.enseignement.be – partie *systemes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «*qualité*» dans *Enseignement de promotion sociale*.

TABLEAU DES FORCES – FAIBLESSES – OPPORTUNITÉS - RISQUES			
Date :			
Interne			
Positif	FORCES 1. 2. 3.	FAIBLESSES 1. 2. 3.	Négatif
	OPPORTUNITÉS 1. 2. 3.	RISQUES 1. 2. 3.	
Externe			

4. Description des outils d'amélioration continue

Les outils présentés dans cette partie sont directement liés aux principes de la roue de Deming (page 6 du *Guide*): Plan – Do – Check – Act. Faisant suite à l'état des lieux de l'établissement, ils visent la planification, la mise en œuvre, l'évaluation et l'ajustement des actions.

4.1. Recherche des actions d'amélioration

Le relevé des forces, faiblesses, opportunités et risques significatifs de l'établissement fournit des éléments objectifs sur lesquels les parties prenantes peuvent s'appuyer pour rechercher et planifier les actions d'amélioration à mener. Cette étape s'inscrit dans la première phase (planification) de la dynamique d'amélioration continue.

Au regard des objectifs stratégiques de l'établissement, des actions d'amélioration peuvent être identifiées en se posant des questions types.

Tableau des actions d'amélioration

		Interne			
Positif	<p>Quelles actions mener pour maintenir ou développer les forces?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organiser des séances de remise à niveau en... 2. Maintenir un niveau étroit de collaboration avec les différents partenaires 3. ... 	<p>Quelles actions mener pour remédier aux faiblesses?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Collaborer avec un centre de compétences 2. Développer des modes alternatifs d'échange, de communication comme les forums ou les courriels 3. ... 	Négatif		
	<p>Quelles actions mener pour tirer parti des opportunités?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Engager des experts venant d'un autre établissement 2. Développer un partenariat avec ce centre de compétences pour pouvoir disposer d'une infrastructure technologique de pointe et de l'expertise des formateurs 3. ... 	<p>Quelles actions mener pour faire face aux risques?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Collaborer avec des entreprises du secteur géographiquement plus éloignées 2. Différencier l'offre par des contacts avec l'établissement concerné; par exemple: organiser des horaires de cours différents 3. ... 			
		Externe			

Figure: Illustration d'actions d'amélioration

En vue d’approfondir la réflexion sur des actions à mener, d’autres questions, croisant les forces, faiblesses, opportunités et risques peuvent être utilisées, voici quelques exemples:

	Interne	Forces	Faiblesses
Externe		En quoi les forces permettent-elles de maîtriser les faiblesses?	
		<p>Force: possibilité de réaliser les stages sur le lieu de travail.</p> <p>Faiblesse: longueur de la formation.</p> <p>ACTION: mettre en avant la possibilité de réaliser les stages sur le lieu de travail pour atténuer la lourdeur de la formation.</p>	
Opportunités	<p>Opportunité: présence et disponibilité de partenaires dans l’environnement de l’établissement.</p>	<p>Comment utiliser les forces pour tirer parti des opportunités?</p> <p>Force: double casquette (théorique et pratique) de certains membres de l’équipe enseignante.</p> <p>Opportunité: organisation de l’enseignement supérieur par compétences.</p> <p>ACTION: mettre a profit le profil complet des enseignants pour permettre de développer le travail par compétence avec les étudiants.</p>	<p>Comment corriger les faiblesses en tirant parti des opportunités?</p> <p>Faiblesse: peu de transversalité entre les cours.</p> <p>Opportunité: la démarche d’évaluation de la Qualité.</p> <p>ACTION: mettre en place une démarche qualité va permettre de générer des moments de rencontre qui pourront augmenter la mise en pratique de la transversalité (coordination, collaboration...).</p>
		<p>En quoi les opportunités permettent-elles de minimiser les risques?</p> <p>Risque: désir de réagir très promptement aux moindres faiblesses détectées.</p>	<p>Comment utiliser les forces pour réduire les risques?</p> <p>Force: supervision régulière des étudiants en stage.</p> <p>Risque: inadéquation entre la formation et les attentes du terrain.</p> <p>ACTION: maintenir une présence régulière des superviseurs de stage pour favoriser les échanges avec le terrain et prendre ainsi leurs attentes en considération.</p>
Risques	<p>ACTION: développer une bonne collaboration avec des partenaires peut freiner un engagement dans l’action trop rapide et engendrer des idées plus réfléchies.</p>		

4.2. Priorisation des actions

Parmi l'ensemble des pistes d'actions d'amélioration dégagées, une priorisation est à opérer. Chaque établissement peut identifier des critères (exemples: moyens disponibles, domaine d'amélioration prioritaire...) en fonction de ses objectifs.

Une sélection de trois critères peut servir de référence pour déterminer le degré de priorité des actions à retenir et à planifier.

Impact: ampleur des retombées de l'action d'amélioration sur les parties prenantes (étudiants, personnels enseignant et administratif, partenaires, direction, futurs employeurs, collectivité) et sur l'établissement et/ou le cursus.

L'impact peut être coté de 1 (impact le plus faible) à 6 (impact le plus large)

Facilité de mise en œuvre: niveau de faisabilité (compétences disponibles en interne), disponibilité des ressources (internes, à coût raisonnable) et rapidité d'exécution (6 à 9 mois).

La facilité de mise en œuvre peut être cotée de 1 (facilité moindre) à 6 (facilité importante)

Pondération FFOR: poids variable attribué aux actions relevant d'une force, d'une opportunité, d'une faiblesse ou d'un risque.

La priorité est accordée aux actions permettant de remédier aux faiblesses ou de diminuer les risques plutôt qu'aux actions visant à maintenir ou à développer des forces. Il est aussi pertinent de tirer parti des opportunités qui se présentent et d'intégrer les bénéfices qu'elles occasionnent dans l'établissement. Dans cette optique, la valeur accordée à une action relevant d'une force sera égale à 1, d'une opportunité à 2 et d'une faiblesse ou d'un risque à 3.

La pondération FFOR est la suivante: force = 1, opportunité = 2, faiblesse = 3, risque = 3

Formule de priorisation des actions

IMPACT x FACILITÉ DE MISE EN ŒUVRE x PONDÉRATION FFOR

La priorisation des actions se fait lors d'une réunion d'équipe au cours de laquelle les différentes parties prenantes attribuent, pour chaque action, une cote par critère. La cote attribuée à chaque action sera obtenue en réalisant la moyenne des cotes de chaque participant.

En fonction des cotes obtenues pour chaque action, un classement peut être effectué. Celles dont les cotes sont les plus élevées sont mathématiquement prioritaires. Cependant, une discussion sur les résultats obtenus peut affiner le choix des actions à mener.

Illustration à partir de la grille de priorisation

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :
DATE :
GRILLE DE PRIORISATION DES ACTIONS

FFOR	LISTE DES ACTIONS	CRITÈRES DE PRIORISATION			PRODUIT	PRIORITÉ
		Impact moyen - Cotation de 1 à 6	Facilité de mise en œuvre - Cotation de 1 à 6	Pondération FFOR - Cotation automatique		
Force	Maintenir un niveau étroit de collaboration avec les partenaires	4	3	1	12	4
Faiblesse	Développer des modes alternatifs d'échanges, de communication	5	3	3	45	1
Opportunité	Développer un partenariat avec ce centre de compétences	4	5	2	40	2
Risque	Différencier l'offre par des contacts avec l'établissement	4	2	3	24	3

4.3. Fiche d'action et plan de suivi

Les actions prioritaires dégagées sont le plus souvent formulées en termes d'objectifs généraux (exemple: développer des partenariats...). Dès lors, il est utile de les opérationnaliser pour permettre leur mise en œuvre, leur évaluation et leur ajustement.

Cette étape peut être réalisée en complétant une **fiche d'action** (voir *Chapitre 5.3.*, p. 33), pour chaque objectif, qui permet à l'établissement:

- de préciser les actions, les étapes à mener (Quoi faire?);
- d'organiser leur mise en œuvre dans le temps (Comment et quand?);
- d'identifier les personnes impliquées dans leur réalisation (Qui fait quoi?);
- de susciter une évaluation des actions menées et de planifier les ajustements éventuels (Quelle évaluation des actions?);
- de réaliser un bilan régulier du travail accompli (Quel suivi?).

Cette fiche d'action agit donc comme un support facilitant l'application des quatre étapes de la roue de Deming.

Illustration

FICHE D'ACTION 1: «Améliorer la communication interne envers les personnels»			
Année(s) scolaire(s):.....			
PHASE I: Fixer le cadre de l'action			
<ul style="list-style-type: none">• Identifier l'objectif qui sous-tend l'action• Estimer la durée de réalisation• Désigner la personne qui conduira l'action			
Objectif	Faciliter l'accès à l'information pour tous		
Date de début	Septembre 2010		
Échéance finale	Mai 2011		
Nom	M. X		
PHASE II: Déployer l'action			
<ul style="list-style-type: none">• Identifier les étapes, actions spécifiques à mener pour atteindre l'objectif• Identifier les personnes chargées des actions• Fixer une échéance pour chaque étape• Fixer une date de réunion pour le suivi de l'avancement de chaque action			
Action(s) spécifique(s) à mener: étapes	Personne(s) chargée(s) de l'action	Échéances	Dates des réunions de suivi
1. Acquérir et installer un écran d'information dans la salle des professeurs	M. Y et Mme Z	30 novembre 2010	
2. Déterminer les types d'informations à diffuser	M. K	15 octobre 2010	
3. Désigner et former la (les) personne(s) chargée(s) de la diffusion	MM. B et E	15 novembre	
4. ...			

PHASE III: Mener, évaluer et ajuster les actions spécifiques

- Constaté le résultat obtenu de chaque action
- Apprécier, lors des réunions de suivi, l'état d'avancement des actions menées
- Procéder à l'analyse des résultats et prévoir les actions correctives éventuelles à mener

Actions: étapes	Résultat obtenu	Appréciation	Analyse/Commentaires/Actions à mener consécutives à l'état d'avancement
1.	Écran installé dans la salle des professeurs	X Aboutie En cours Pas entamée	...
2.	Liste des types de communication (note de service, professeur absent...)	X Aboutie En cours Pas entamée	...
3.	Personne désignée mais pas d'écolage assuré	Aboutie X En cours Pas entamée	Nouvelle date de formation

PHASE IV: Évaluer l'état de réalisation de l'action pour dresser le plan de suivi annuel

Aboutie
X En cours
Pas entamée

Sur cette base, le **plan de suivi** (voir *Chapitre 5.3*, p. 33) des actions prioritaires retenues peut être complété à échéance variable, une ou plusieurs fois par an. Celui-ci établit le bilan de l'avancement des actions prioritaires planifiées pour une année scolaire. Il met en évidence, pour chaque action, le responsable, la date de début et de fin de l'action et le processus qui la concerne.

Illustration

PLAN DE SUIVI des actions prioritaires de l'année 20.. – 20..					
Réalisé en date du					
Les actions prioritaires retenues	Responsable (cf. fiches d'action)	Date de début et de fin	Processus concerné	Bilan de l'année scolaire (AS)	Perspectives pour l'AS suivante
1.		De à	Direction Éducation Support Évaluation	Aboutie En cours Pas entamée	À reprogrammer l'AS suivante À poursuivre À abandonner
2.		De à	Direction Éducation Support Évaluation	Aboutie En cours Pas entamée	À reprogrammer l'AS suivante À poursuivre À abandonner
3. ...					

5. Outils d'amélioration continue de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale

5.1. Tableau des actions d'amélioration

Cet outil est téléchargeable sur le site www.enseignement.be – partie *systèmes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «qualité» dans *Enseignement de promotion sociale*.

TABLEAU DES ACTIONS D'AMÉLIORATION		
Date :		
Interne		
Positif	ACTIONS à mener pour maintenir ou développer les forces 1. 2. 3.	ACTIONS à mener pour remédier aux faiblesses 1. 2. 3.
	ACTIONS à mener pour tirer parti des opportunités 1. 2. 3.	ACTIONS à mener pour faire face aux risques 1. 2. 3.
Externe		
Négatif		

5.2. Grille de priorisation des actions

Cet outil est téléchargeable sur le site www.enseignement.be – partie *systèmes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «qualité» dans *Enseignement de promotion sociale*.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :
DATE :
GRILLE DE PRIORISATION DES ACTIONS

FFOR	LISTE DES ACTIONS	CRITÈRES DE PRIORISATION			PRODUIT	PRIORITÉ
		Impact moyen - Cotation de 1 à 6	Facilité de mise en œuvre - Cotation de 1 à 6	Pondération FFOR - Cotation automatique		
	AJOUTER UNE LIGNE					1
						1

5.3. Fiche d'action et plan de suivi

Ces outils sont téléchargeables sur le site www.enseignement.be – partie *systèmes éducatifs, niveaux et types d'enseignement*, onglet «qualité» dans *Enseignement de promotion sociale*.

FICHE D'ACTION 1: «Intitulé de l'action 1»			
Année(s) scolaire(s):			
PHASE I: Fixer le cadre de l'action			
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'objectif qui sous-tend l'action • Estimer la durée de réalisation • Désigner la personne qui conduira l'action 			
Objectif			
Date de début			
Échéance finale			
Nom			
PHASE II: Déployer l'action			
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les étapes, actions spécifiques à mener pour atteindre l'objectif • Identifier les personnes chargées des actions • Fixer une échéance pour chaque étape • Fixer une date de réunion pour le suivi de l'avancement de chaque action 			
Action(s) spécifique(s) à mener: étapes	Personne(s) chargée(s) de l'action	Échéances	Dates des réunions de suivi
1.			
2.			
3. ...			

PHASE III: Mener, évaluer et ajuster les actions spécifiques

- Constaté le résultat obtenu de chaque action
- Apprécier, lors des réunions de suivi, l'état d'avancement des actions menées
- Procéder à l'analyse des résultats et prévoir les actions correctives éventuelles à mener

Actions: étapes	Résultat obtenu	Appréciation	Analyse/Commentaires/Actions à mener consécutives à l'état d'avancement
1.		Aboutie En cours Pas entamée	
2.		Aboutie En cours Pas entamée	
3.		Aboutie En cours Pas entamée	

PHASE IV: Évaluer l'état de réalisation de l'action pour dresser le plan de suivi annuel

Aboutie
En cours
Pas entamée

PLAN DE SUIVI des actions prioritaires de l'année 20.. – 20..

Réalisé en date du

Les actions prioritaires retenues	Responsable (cf. fiches d'action)	Date de début et de fin	Processus concerné	Bilan de l'année scolaire (AS)	Perspectives pour l'AS suivante
1.		De à	Direction Éducation Support Évaluation	Aboutie En cours Pas entamée	À reprogrammer l'AS suivante À poursuivre À abandonner
2.		De à	Direction Éducation Support Évaluation	Aboutie En cours Pas entamée	À reprogrammer l'AS suivante À poursuivre À abandonner
3.		De à	Direction Éducation Support Évaluation	Aboutie En cours Pas entamée	À reprogrammer l'AS suivante À poursuivre À abandonner
4. ...					

6. Description des outils de mesure de la satisfaction des parties prenantes

6.1. Enquête

Préambule

Sachant que la qualité implique «l'écoute de l'autre et la prise en compte des besoins des partenaires» (page 1 du *Guide*), il est pertinent, dans le cadre d'un système de gestion de la qualité d'un établissement, d'évaluer:

- la perception de la qualité et le degré de satisfaction exprimés par les parties prenantes;
Exemple: l'organisation de l'encadrement des stages.
- les besoins et les attentes des parties prenantes;
Exemple: la vision que les lieux de stage ont de la collaboration avec l'établissement.

À l'instar des outils d'évaluation interne de la qualité (*Chapitres 2 et 3*), l'évaluation des demandes, besoins et perceptions de la qualité alimente une base d'informations utiles pour:

- formuler, prioriser et sélectionner les objectifs à atteindre et planifier les actions à mener (étape Plan¹);
- mettre en œuvre les actions (étape Do¹);
- améliorer les services prestés par l'établissement (étapes Check et Act¹).

Pour ce faire, l'établissement peut recourir à la méthodologie de l'enquête.

6.1.1. Définition et caractéristiques

Une enquête est une démarche **de recueil, de traitement et d'interprétation de données** (satisfaction, appréciation, avis) sous-tendue par des objectifs.

La mise en place d'une telle démarche implique nécessairement de parcourir une succession d'étapes interdépendantes, à savoir:

- la formulation des objectifs;
- la conception ou l'adaptation d'un outil de recueil de données;
- le recueil des données;
- l'analyse des données;
- leur interprétation.

La spécificité d'une enquête, quelle que soit la modalité de passation retenue, est de recueillir des données grâce au témoignage de répondants. Une telle démarche est donc indiquée pour connaître la satisfaction de ces derniers. Ces données sont de nature subjective: leur interprétation devra, dès lors, être nuancée.

Par contre, si les données recherchées, par exemple des résultats, des performances, peuvent être recueillies autrement que par témoignage, on aura recours à une démarche comme l'observation ou la consultation de bases de données dont l'objectivité peut être plus aisément contrôlée.

¹ Roue de Deming, page 6 du *Guide*.

6.1.2. Objectifs, avantages et inconvénients

Les **objectifs généraux** qui peuvent justifier la réalisation d'une enquête sont multiples. Ils peuvent être associés au sein d'une même enquête.

Voici quelques objectifs:

- **Connaître:** saisir les attentes, besoins, demandes des parties prenantes.
Exemple: de quoi avez-vous besoin comme accompagnement à la réussite des cours à contenu théorique et scientifique?
- **Mesurer:** évaluer les niveaux de satisfaction des parties prenantes.
Exemple: quel est votre degré de satisfaction quant à l'organisation de l'horaire des évaluations?
- **Expliquer:** trouver des réponses à des questions que l'on se pose.
Exemple: pourquoi la bibliothèque est-elle si peu fréquentée?
- **Solliciter:** recueillir des idées, des suggestions d'amélioration.
Exemple: comment organiser la journée portes ouvertes pour qu'elle soit attrayante?
- **Piloter:** utiliser l'information recueillie et interprétée pour identifier «où on en est», mettre en évidence la pertinence d'un objectif, estimer la priorité des actions à mener, se motiver...

Voici un relevé de quelques avantages et inconvénients typiques de l'enquête:

Avantages	Recueil de données qui nécessitent un témoignage (appréciations, perceptions, avis...)
	Standardisation des conditions de recueil des témoignages
	Variété de modalités de recueil des données (questionnaire, entretien face à face ou de groupe...) adaptées à diverses ressources et contraintes
Inconvénients	Production de résultats entachés d'un certain risque d'imprécision (validité, fidélité...)
	Sélection d'objectifs en nombre très limité (au maximum quatre) et restriction de l'exploitation des résultats à ces objectifs
	Nécessité d'une prise de recul par rapport aux résultats pour les interpréter

6.1.3. Public cible, population accessible et taille de l'échantillon

Le public cible, soit les personnes susceptibles d'être sollicitées en tant que répondantes, est sélectionné au départ des objectifs de l'enquête.

Cependant, il convient d'identifier, au sein de ce public, la population des personnes qui pourront effectivement être contactées. Par exemple, dans le cadre d'une enquête de satisfaction auprès des diplômés, seuls pourront éventuellement être sollicités ceux dont les coordonnées sont disponibles et toujours valables.

Dans le cas où la taille de la population accessible est élevée, un échantillon en est extrait aléatoirement. Celui-ci est composé des personnes auxquelles l'enquête est adressée. Afin d'obtenir un nombre satisfaisant de répondants effectifs, la taille de l'échantillon est fixée en tenant compte des inévitables non-réponses.

La taille de cet échantillon influencera le choix de la modalité de recueil des données la plus appropriée aux objectifs.

6.2. Modalités de recueil des données

Les modalités de recueil des données, présentées ci-dessous séparément, peuvent avantageusement être combinées. Des entretiens face à face ou de groupe peuvent servir à approfondir des résultats particulièrement intéressants issus de l'administration d'un questionnaire.

POURQUOI CHOISIR UN QUESTIONNAIRE, UN ENTRETIEN EN FACE À FACE OU UN ENTRETIEN DE GROUPE?		
Critères de sélection		
Le questionnaire permet:	L'entretien en face à face permet:	L'entretien de groupe permet:
- de collecter des données auprès d'un grand nombre de personnes;	- de collecter des données auprès d'un nombre restreint de personnes;	- de collecter des données auprès d'un nombre restreint de personnes représentatives d'un groupe vaste;
- d'analyser et d'interpréter de nombreuses données;	- d'analyser et d'interpréter des données qualitatives en nombre limité;	
- de poser des questions précises dont on est capable de formuler à l'avance la plupart des réponses possibles (questions fermées).	- de poser des questions dont on ne peut prédire toutes les réponses possibles à l'avance (questions ouvertes).	

6.2.1. Questionnaire

Un questionnaire est un outil de recueil de données composé de questions, ouvertes ou fermées, sélectionnées en fonction des objectifs de l'enquête et du niveau souhaité de précision des réponses.

Parce qu'il n'y a pas d'échange direct entre l'enquêteur et le répondant, les questions doivent être formulées avec soin afin d'être aisément compréhensibles et sans équivoque.

Avantages	Offre une certaine garantie d'«objectivité» de l'opération de recueil des données: <ul style="list-style-type: none"> - influence réciproque nulle ou minimale entre l'enquêteur et les répondants pendant la collecte des données - anonymat des répondants
	Permet, grâce aux questions fermées, de disposer de données quantifiables dont l'analyse est rapide (à condition d'utiliser un logiciel informatique)
	Est très peu coûteux en temps de passation par rapport à la quantité de données récoltées

Inconvénients	Peut être éprouvant pour les répondants en raison des imperfections dans la formulation des questions et la longueur du questionnaire et, de ce fait, peut biaiser leurs réponses
	Mobilise beaucoup de ressources (moyens humains et matériels, temps) pour: <ul style="list-style-type: none"> - l'élaboration du questionnaire - l'encodage (s'il est manuel) - l'analyse et l'interprétation des données qualitatives pour les questions ouvertes et des données quantitatives si l'on n'utilise pas d'outil informatique et, <i>a fortiori</i>, si l'on réalise des analyses complexes lors du croisement entre questions
	Peut entraîner un pourcentage important d'absences de réponse
	Exige de mettre en œuvre de très nombreuses actions, de les planifier minutieusement et de réaliser ce plan avec rigueur
	Est un processus dont la durée est relativement longue (au moins 3 mois)
	Demande du temps, des compétences particulières (estimation de la validité des données, analyses statistiques...) pour le traitement et l'interprétation des données

6.2.2. Entretien face à face

Un entretien face à face met en relation un intervieweur et un interviewé, en présentiel ou par téléphone. Il est réalisé à l'aide d'une grille **de prise de notes** comprenant les thèmes à aborder. Ceux-ci peuvent être déclinés sous forme de questions d'ouverture et de sous-thèmes.

Avantages	Permet de focaliser l'entretien sur quelques thématiques choisies tout en offrant l'opportunité à l'interviewé d'approfondir l'un ou l'autre aspect de celles-ci
	Permet d'obtenir un large éventail de réponses, en ce compris des idées nouvelles
	Permet à l'intervieweur de: <ul style="list-style-type: none"> - clarifier les questions qu'il pose - s'assurer qu'il comprend bien les réponses de l'interviewé (reformulation, demande d'éclaircissement...)
Inconvénients	Exige de consacrer un temps important à chaque personne interviewée (durée d'un entretien: entre 30 minutes et 2 heures)
	Peut entacher les données de subjectivité en raison de l'influence, intentionnelle ou non, entre les participants
	Demande du temps, des compétences particulières (analyse qualitative ou de contenu...) pour le traitement et l'interprétation des données
	Réclame un minimum de connaissances techniques et de savoir-faire (écoute, gestion du processus de communication dans ses aspects verbaux et non verbaux...) dans la conduite d'entretiens

6.2.3. Entretien de groupe

Un entretien de groupe met en présence un intervieweur et un petit groupe de personnes représentatives de la population choisie (entre 3 et 12 personnes). Il est réalisé à l'aide d'une grille **de prise de notes** comprenant les thèmes à aborder. Ceux-ci peuvent être déclinés sous forme de questions. Ce type d'entretien est centré à la fois sur les personnes et sur les interactions entre celles-ci.

Avantages	Les trois avantages associés à l'entretien face à face (<i>Chapitre 6.2.2.</i>) s'appliquent aussi à l'entretien de groupe
	Permet d'obtenir, en peu de temps et en sollicitant peu de personnes, des avis représentatifs d'un plus grand groupe
	Permet de susciter des interactions entre les personnes, de récolter des avis collectifs sur les thèmes de l'enquête (les convergences et divergences, par exemple)
	Permet d'analyser et d'interpréter les données dans un temps relativement court si les données sont consignées au fur et à mesure de l'entretien dans un formulaire de prise de notes préparé
Inconvénients	Peut entacher de subjectivité les données en raison de l'influence, intentionnelle ou non, entre les participants ou entre ceux-ci et l'intervieweur
	Exige un minimum de connaissances techniques et de savoir-faire dans l'animation de groupe (écoute, gestion du processus de communication et des conflits dans ses aspects verbaux et non verbaux...)
	Implique que les tâches d'animation et de secrétariat soient assumées par deux personnes différentes

6.3. Fiche procédure des enquêtes de satisfaction des parties prenantes

Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale

Fiche procédure Enquêter auprès des parties prenantes

Outils du processus *Évaluation*
Date d'approbation: 4 juillet 2013
Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure vise à recueillir, à traiter et à interpréter des données relatives à la satisfaction, à l'appréciation et à l'avis de publics cibles (étudiants, diplômés, chargés de cours, personnels administratif, éducatif et technique, lieux de stage).

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée, voir logigramme)

- formulation des objectifs (fiche d'action, voir *Chapitre 4.3.*);
- identification de la population accessible et de la taille de l'échantillon;
- validation du recueil de témoignages;
- sélection de la modalité de recueil des données correspondant au public cible choisi (questionnaire, entretien face à face ou de groupe);
- planification des étapes de l'enquête (fiche d'action);
- recueil des données;
- encodage, traitement et interprétation des données;
- rédaction, validation et communication des conclusions;
- identification des actions d'amélioration.

Objectif: recueillir et évaluer auprès des parties prenantes (étudiants, diplômés, chargés de cours, personnels administratif, éducatif et technique, lieux de stage):

- leur perception de la qualité et leur degré de satisfaction;
- leurs besoins et attentes.

Procédure en amont: outils d'évaluation interne de la qualité d'un établissement d'enseignement de promotion sociale.

Procédure en aval: ajustements en fonction des résultats de l'enquête¹.

Support: fichiers de coordonnées des publics cibles, lettre d'invitation, outils de recueil des données (questionnaires, grilles de prise de notes)...

¹ Roue de Deming, page 6 du *Guide*, étape *Act*.

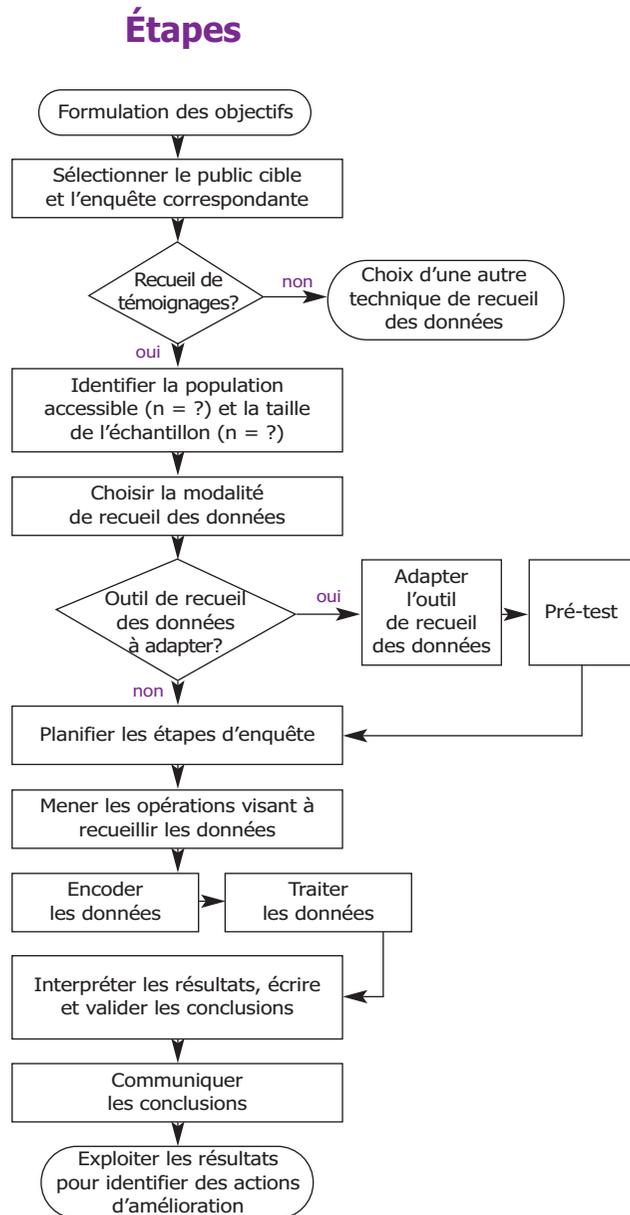
Gestion qualité du document: enquêter auprès des parties prenantes	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, personnels éducatif et enseignant	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 avril 2008 établissant la liste de référence des indicateurs (annexe, indicateur 2.2.8.) en application de l'article 11 du 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
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 13 juin 2013 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 avril 2008 établissant la liste de référence des indicateurs (annexe)

6.4. Logigramme des enquêtes de satisfaction des parties prenantes



Acteurs

Direction
Acteurs de la démarche qualité

Secrétariat et/ou personne(s) chargée(s) de l'enquête

Direction
Acteurs de la démarche qualité
Personne(s) chargée(s) de l'enquête

Personne(s) chargée(s) de l'enquête

Personne(s) chargée(s) de l'enquête
Acteurs de la démarche qualité

Direction
Personne(s) chargée(s) de l'enquête
Acteurs de la démarche qualité

Documents

Fiche d'action

Enquêtes pour:
- étudiants
- personnels
- chargés de cours
- diplômés
- lieux de stage

Coordonnées postales, téléphoniques, électroniques

Questionnaire
Entretien face à face
Entretien de groupe

Fiche d'action: objectifs

Fiche d'action:
- timing
- ressources matérielles et humaines
- types de communication des résultats
- retour vers répondants

Fiche d'action: faits significatifs du recueil des données

Conclusions

Rapports de conclusion:
- pour répondants
- pour parties prenantes

Étapes spécifiques à l'enquête

1. Pour le questionnaire

Recueil des données

- a)** Choisir le ou les support(s) de communication et de passation du questionnaire:
- mode «papier»: courrier ordinaire et version «papier» du questionnaire;
 - mode «fichier attaché à un courriel»: envoi du questionnaire en fichier attaché à un courriel;
 - mode «service de mise en ligne de questionnaires» en accès libre et gratuit sur le World Wide Web (www): par exemple Google Drive;
 - mode «service de mise en ligne de questionnaires» grâce à un logiciel à héberger sur un serveur: par exemple LimeSurvey dont l'usage est gratuit mais nécessite d'assumer les opérations techniques sur un serveur.
- b)** Faire parvenir aux répondants le questionnaire et une invitation à y participer.
- c)** Rappeler les personnes qui n'ont pas encore complété le questionnaire par courrier, par courriel et/ou par téléphone.
- d)** Réceptionner les questionnaires complétés.

Encodage, traitement et interprétation des données

- a)** Encoder et traiter les données:
- Pour les modes «papier» et «fichier attaché à un courriel» exclusivement:
- utiliser les fonctionnalités d'un tableur pour recueillir et traiter les données.
- Pour les modes «service en ligne, en libre accès» et «service mis en ligne par l'établissement»:
- soit télécharger les données stockées sur un serveur dans un tableur et utiliser les fonctionnalités de celui-ci;
 - soit traiter les données selon les modalités proposées par l'outil de service en ligne.
- b)** Interpréter consiste à donner du sens aux résultats des analyses statistiques en:
- traduisant les résultats chiffrés en constats et en les commentant;
 - recherchant leurs causes, voire leurs conséquences possibles;
 - établissant des hypothèses sur ce qui relie certains résultats;
 - dégagant les conclusions principales qui pourraient servir de base à la planification d'actions d'amélioration.

2. Pour l'entretien face à face et de groupe

Recueil des données

L'intervieweur a pour tâches centrales d'écouter son (ses) interlocuteur(s) et de l'(les) aider à expliciter ses (leurs) idées. Il veillera donc à:

utiliser une grille de prise de notes.

Le modèle de grille de prise de notes des entretiens face à face et de groupe (voir Chapitre 7.2.) est structuré en fonction de thèmes pour lesquels des questions ouvertes sont proposées. Des sous-thèmes peuvent inspirer l'intervieweur dans la formulation de questions exploratoires, pour inciter le(s) répondant(s) à développer ses (leurs) interventions.

- a) Introduire la thématique par une question ouverte.
- b) Laisser à chaque interviewé la possibilité de s'exprimer librement par rapport à la thématique.
- c) Aborder les différents sous-thèmes prévus et non abordés spontanément par l'interviewé.
- d) Prendre note au fur et à mesure des réponses.
- e) *A posteriori*, thème par thème:
 - identifier si les réponses peuvent être considérées comme des forces ou des faiblesses;
 - résumer les idées essentielles du (des) répondant(s) dans la colonne «Conclusions, commentaires», pour l'entretien de groupe, mettre en évidence les points de consensus et de divergence;
 - adopter les **attitudes** favorisant l'expression du ou des répondants:
 - s'abstenir de s'exprimer sur le thème de l'entretien;
 - prendre la parole de façon brève pour que le répondant dispose d'un temps de parole suffisant;
 - accueillir chaque prise de parole du répondant sans se positionner en termes d'accord ou de désaccord;
 - accorder la même attention au contenu du message qu'aux expressions verbales (intonations, rythme...) et non verbales (mimiques, regard...) du répondant;
 - situer les prises de parole dans leur cadre de référence (empathie);
 - ...;
 - privilégier l'usage des **styles d'intervention** suivants:

Nom	Description
Le contact	Montrer son attention au répondant par des signes verbaux ou non verbaux <i>Exemples: Oui... D'accord... Hocher la tête...</i>
L'écho	Répéter tout ou partie d'une prise de parole du répondant
La reformulation	Exprimer avec d'autres mots ce que l'interlocuteur dit
La question ouverte	Demander de l'information, pour introduire un thème, en laissant au répondant un espace de liberté maximale <i>Exemples: Pourriez-vous me parler de...? Qu'est-ce que cela représente pour vous...?</i>
La question exploratoire ou improvisée	Demander de l'information afin d'approfondir différents aspects du thème ou sous-thème <i>Exemples: Vous avez parlé de... (expression utilisée par le répondant). Pourriez-vous développer cette idée?</i>

- en plus, pour l'entretien de groupe, l'intervieweur prendra soin de gérer sa dynamique en:
 - veillant à ce qu'une seule personne parle à la fois;
 - sollicitant l'expression des «moins bavards» et en réfrénant celle des «plus loquaces»;
 - s'assurant d'une répartition du temps de parole la plus équitable possible entre les participants;
 - stimulant les interactions entre participants pour favoriser leur prise de parole. Par exemple: répéter en écho l'intervention d'un participant et demander aux autres d'y réagir;
 - modérant les échanges en cas de tensions entre participants;
 - ...

Encodage, traitement et interprétation des données

Sur base des données notées dans le formulaire de prise de notes d'entretien face à face et de groupe, appliquer les étapes clés suivantes, typiques d'une analyse de contenu :

- a)** Identifier les passages clés des réponses qui constituent les différentes idées exprimées et établir une liste de ces passages clés pour chaque thème ou sous-thème.
- b)** Créer une catégorie pour chaque ensemble de passages clés exprimant la même idée.
- c)** Rassembler les passages clés exprimant la même idée et formuler cette idée sous forme d'une proposition.
- d)** Comptabiliser le nombre de passages clés se rapportant à chaque proposition synthétique.
- e)** Ordonner ces propositions en fonction de leur fréquence.
- f)** Interpréter consiste à donner du sens aux opinions, attitudes, sentiments, idées, etc. les plus fréquents issus de l'analyse en:
 - recherchant leurs causes et conséquences;
 - établissant des hypothèses sur ce qui les relie;
 - confrontant, articulant les principales conclusions à d'autres données relevant de la même thématique (les opinions d'autres parties prenantes, les données statistiques «école»...) afin de les valider ou de les invalider;
 - dégageant des conclusions principales qui pourraient servir de base à la planification d'actions d'amélioration.

Il est probable que les enquêtes menées dans le cadre de l'évaluation de la qualité, en raison des réalités de terrain et du caractère empirique des outils, ne puissent respecter les exigences scientifiques nécessaires pour généraliser leurs résultats au-delà de l'échantillon. En conséquence, il est recommandé de formuler les conclusions exclusivement pour l'échantillon et de les utiliser avec prudence pour identifier des actions d'amélioration.

Il est également possible d'apprécier, à plus large échelle, la validité des interprétations issues d'un nombre réduit d'entretiens en les testant par un questionnaire à questions fermées.

7. Outils du recueil des données de la satisfaction des parties prenantes

7.1. Questionnaires pour les enquêtes

7.1.1. Questionnaire pour les étudiants: évaluation des enseignements par unité de formation

7.1.2. Questionnaire pour les étudiants: évaluation des enseignements par cursus

7.1.3. Questionnaire pour les étudiants

7.1.4. Questionnaire pour les diplômés

7.1.5. Questionnaire pour les chargés de cours

7.1.6. Questionnaire pour les personnels administratif, éducatif et technique

7.1.7. Questionnaire pour les lieux de stage

7.2. Supports pour les entretiens

7.2.1. Enquête: grille de prise de notes pour les étudiants

7.2.2. Enquête: proposition de thématiques pour les diplômés – Questionnaire 7.1.4.

7.2.3. Enquête: proposition de thématiques pour les chargés de cours – Questionnaire 7.1.5.

7.2.4. Enquête: proposition de thématiques pour les personnels administratif, éducatif et technique – Questionnaire 7.1.6.

7.2.5. Enquête: grille de prise de notes des entretiens pour les lieux de stage

7.1. Questionnaires pour les enquêtes

7.1.1.

Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale

Enquête

7.1.1. Questionnaire pour les étudiants Évaluation des enseignements par unité de formation

Outils du processus *Évaluation*
Date d'approbation: 4 juillet 2013
Version 1

Objectif: obtenir une appréciation des enseignements par les étudiants par unité de formation (UF) et cours (activité d'enseignement) la composant. Les appréciations portent sur l'organisation, le contenu, et la méthodologie mis en œuvre dans les cours, les interactions chargés de cours – étudiants, le(s) support(s).

Profil des répondants: les répondants sont des étudiants qui sont en cours de formation.

Modalités de passation et point d'attention: le questionnaire peut avoir pour objet l'évaluation d'un cours ou d'une unité de formation. Le questionnaire peut être complété par l'étudiant qui a suivi un nombre significatif de périodes ou au terme de l'activité d'enseignement. Il est hautement recommandé que les répondants s'expriment de manière anonyme. De la même manière, il est recommandé que les résultats soient rendus anonymes.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1	–	
2	Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés / Évaluation du niveau des acquis d'apprentissage visés / Matériaux pédagogiques (livres de référence, syllabi, diaporamas, logiciels, cas, exemples utilisés...) / Bibliothèques, ressources documentaires, bases de données / Plateformes TIC en soutien à l'enseignement	3.2. / 3.3. / 3.4. / 4.2.1. / 4.2.3. / 4.2.4.
3	Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.3.
4	Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes	2.1.2.
5	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

1. Quel est votre degré de satisfaction globale du cours?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant

2. Pouvez-vous exprimer votre avis sur les énoncés qui suivent?

	Totalem en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalem en accord
Le cadre du cours (objectifs, compétences visées...) a été présenté clairement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les contenus proposés sont pertinents par rapport aux objectifs du cours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La progression dans les contenus se déroule à un rythme adéquat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les exposés sont structurés et illustrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le chargé de cours a répondu de manière adéquate aux questions des étudiants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les supports de cours sont adéquats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'équilibre entre la théorie et la pratique (études de cas, exercices...) est adéquat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les outils proposés par le chargé de cours permettent de travailler de manière autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans le cadre du cours, les étudiants ont pu partager leurs expériences et compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les modalités d'évaluation ont été explicitées (critères, calendrier, fréquence...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. La quantité de travail exigée par les cours vous semble-t-elle:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Très légère	Légère	Importante	Très importante

Cette quantité de travail vous semble-t-elle:

- Appropriée
- Inappropriée

4. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration pour ce cours?

.....

.....

.....

5. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....

.....

.....

Enquête

7.1.2. Questionnaire pour les étudiants

Évaluation des enseignements par cursus

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Objectif: obtenir une appréciation des enseignements par les étudiants sur le parcours de formation. Les appréciations portent sur:

- l'organisation et les contenus,
- la méthodologie mise en œuvre dans les cours,
- la charge de travail,
- les dispositifs d'évaluation.

Profil des répondants: les répondants sont des étudiants qui ont déjà suivi un nombre significatif de périodes ou qui sont en fin de formation.

Modalité de passation: l'anonymat est recommandé tant pour les réponses des étudiants que pour l'éventuelle diffusion des résultats.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1	-	
2	Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés / Évaluation du niveau des acquis d'apprentissage visés / Matériaux pédagogiques (livres de référence, syllabi, diaporamas, logiciels, cas, exemples utilisés...) / Bibliothèques, ressources documentaires, bases de données / Plateformes TIC en soutien à l'enseignement	3.2. / 3.3. / 3.4. / 4.2.1. / 4.2.3. / 4.2.4.
3 / 4 / 5	Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.3.
6	Évaluation du niveau des acquis d'apprentissage	3.4.
7	Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	2.1.2.
8	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

7.1.2.

1. Quel est votre degré de satisfaction globale du cursus?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant

2. Pouvez-vous exprimer votre avis sur les énoncés qui suivent?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord
Le cadre des cours (objectifs, compétences visées...) a été présenté clairement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les contenus proposés sont pertinents par rapport aux objectifs des cours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La progression dans les contenus se déroule à un rythme adéquat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les exposés sont structurés et illustrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les chargés de cours répondent de manière adéquate aux questions des étudiants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les supports de cours sont adéquats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'équilibre entre la théorie et la pratique (étude de cas, exercices...) est adéquat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les outils proposés par les chargés de cours permettent de travailler de manière autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendant les cours, les étudiants peuvent partager leurs expériences et compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les chargés de cours manifestent leur ouverture aux suggestions des étudiants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. La charge de travail vous paraît-elle appropriée?

- Oui
- Non

4. La quantité de travail exigée par les cours vous semble-t-elle:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trop légère	Légère	Lourde	Trop lourde

5. La répartition, dans le temps, du travail exigé vous semble-elle:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Très inappropriée	Inappropriée	Appropriée	Très appropriée

6. De manière générale, comment jugez-vous les pratiques (dispositifs) d'évaluation?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
L'explicitation des modalités d'évaluation (critères, calendrier, fréquence...)	<input type="checkbox"/>				
Les délais qui vous sont accordés pour préparer les évaluations	<input type="checkbox"/>				
Les méthodes d'évaluation utilisées par vos professeurs (examens oraux, examens écrits, QCM, questions ouvertes, évaluation continue...)	<input type="checkbox"/>				
Les retours d'informations des chargés de cours concernant vos résultats aux évaluations (corrigés de tests, consultation des évaluations...)	<input type="checkbox"/>				

7. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration pour ce cursus?

.....

.....

.....

.....

8. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....

.....

.....

.....

Enquête

7.1.3. Questionnaire pour les étudiants

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Objectif: identifier les raisons qui ont amené les étudiants à choisir l'établissement de promotion sociale et obtenir de leur part des appréciations portant sur leur satisfaction et la performance perçue quant à l'accueil, l'information, les programmes et leur mise en œuvre ainsi que sur le matériel à disposition.

Profil des répondants: les répondants sont des étudiants qui sont en cours de formation.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1	Information et communication externe	2.2.
2	Politique et gouvernance de l'établissement / Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme / Information et communication externe	1.1. / 1.2. / 2.2.
3	Appréciation de la pertinence du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes / Articulation du programme avec les milieux socio-professionnels	2.1. / 2.1.2. / 2.1.3.
4	Information et communication interne	1.4.
5	Ressources matérielles / Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	4.2. / 4.3.
6	Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.3.
7	Articulation du programme avec les milieux socio-professionnels / Recrutement, sélection et développement des compétences des personnels (formation continue et développement)	2.1.3. / 4.1.2.
8	Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.2. / 3.3.
9	Ressources matérielles	4.2.
10	Politique et gouvernance de l'établissement	1.1.
11	Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	1.2.
12	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

7.1.3.

1. Comment avez-vous connu l'établissement?

- Portes ouvertes
- Salons étudiants (SIEP...)
- Bouche à oreille
- Recherche internet
- Annonces publicitaires
- Forem – Bruxelles Formation – Carrefour Formation – Actiris...
- Employeur
- J'y avais déjà suivi d'autres unités de formation
- Autre(s), précisez:

Cochez la (ou les)
case(s) qui
correspond(ent)

Plusieurs choix
sont possibles

2. Quelles sont les raisons qui vous ont amené à choisir cet établissement?

- L'environnement d'étudiants adultes
- Les horaires
- Le coût de l'inscription
- La renommée des chargés de cours
- Le diplôme reconnu par la Communauté française de Belgique
- La possibilité de poursuivre un cursus débuté ailleurs
- Son appartenance à l'enseignement de promotion sociale
- Autre(s), précisez:

Cochez la (ou les)
case(s) qui
correspond(ent)

Plusieurs choix
sont possibles

3. Pourquoi avoir choisi de vous inscrire dans la formation?

- Par intérêt pour le domaine
- Pour trouver du travail
- Pour vous réorienter professionnellement
- Pour changer de poste de travail
- Pour être mieux rémunéré
- Pour acquérir de nouvelles compétences
- Pour actualiser vos compétences
- Pour vous donner accès à une formation ultérieure
- Pour répondre à une obligation (employeur, ONEM...)
- Pour créer des contacts sociaux
- Autre(s), précisez:

Cochez la (ou les)
case(s) qui
correspond(ent)

Plusieurs choix
sont possibles

4. Comment jugez-vous la qualité des moyens de communication interne de l'établissement?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
Les sites internet	<input type="checkbox"/>				
Les brochures d'information	<input type="checkbox"/>				
Les valves	<input type="checkbox"/>				
Les supports d'affichage (écran TV, tableau blanc...)	<input type="checkbox"/>				
Les courriels	<input type="checkbox"/>				
Les sms/textos	<input type="checkbox"/>				
Les casiers	<input type="checkbox"/>				
Autre(s), à préciser:	<input type="checkbox"/>				
.....					

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à proposer sur les moyens de communication?

.....

.....

.....

.....

5. Comment jugez-vous la qualité de l'accueil?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant
Accessibilité du secrétariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plages horaires d'ouverture du secrétariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps d'attente pour être reçu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adéquation entre la réponse et la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conditions matérielles de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration en matière d'accueil?

.....

.....

.....

.....

7.1.3.

6. Quel est votre degré d'accord avec les propositions suivantes relatives aux horaires?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord	Sans avis
Les horaires, sur l'ensemble de l'année scolaire, sont organisés de façon équilibrée	<input type="checkbox"/>				
Les plages horaires proposées sont appropriées	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration en matière d'horaire?

.....

.....

7. La présence de chargés de cours travaillant dans le secteur visé par la formation est selon vous

<input type="checkbox"/>				
Très insatisfaisante	Insatisfaisante	Satisfaisante	Très satisfaisante	Sans avis

Justifiez votre choix:

.....

.....

8. Comment considérez-vous les aspects organisationnels des stages?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
Articulation entre les UF stages et les autres UF	<input type="checkbox"/>				
Informations fournies concernant les stages (contrat, convention, règlement d'ordre intérieur...)	<input type="checkbox"/>				
Accompagnement fourni par l'établissement dans le cadre des stages (cellule de stage, permanence, supervision...)	<input type="checkbox"/>				
Accompagnement fourni par les membres du personnel des lieux de stage (accueil, intégration, personne de référence, supervision...)	<input type="checkbox"/>				
Planification des stages proposée au cours de la formation	<input type="checkbox"/>				
Modalités d'évaluation des stages	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration en ce qui concerne l'organisation des stages?

.....

.....

7.1.3.

9. Comment considérez-vous la qualité des infrastructures et du matériel mis à votre disposition?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
L'état général du bâtiment	<input type="checkbox"/>				
Le matériel didactique (tableau, projecteur, PC, logiciel...)	<input type="checkbox"/>				
Le confort: température ambiante, mobilier, places disponibles dans les classes...	<input type="checkbox"/>				
Bien-être, sécurité et hygiène (protections individuelle et collective, normes incendie, parking, éclairage parking, caméras...)	<input type="checkbox"/>				
Dispositifs permettant de travailler à distance (site internet de l'établissement, cours et exercices en ligne, plateformes collaboratives...)	<input type="checkbox"/>				
L'accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, labos...)	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration concernant les infrastructures et le matériel?

.....

.....

.....

10. Quelles sont, selon vous, les trois valeurs principalement véhiculées au sein de l'établissement?

- La performance
- L'amélioration continue
- Le souci de répondre aux besoins socio-économiques
- L'épanouissement personnel
- Le dialogue
- Le respect
- L'écoute
- La solidarité
- L'autonomie
- L'implication des étudiants
- Autre(s), précisez:

Cochez la (ou les) case(s) qui correspond(ent)

Plusieurs choix sont possibles

7.1.3.

11. Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la participation des étudiants à l'amélioration de la qualité de l'établissement?

- Très insatisfaisant**
- Insatisfaisant**
- Satisfaisant**
- Très satisfaisant**
- Sans avis**

Avez-vous des suggestions pour favoriser la participation des étudiants à l'amélioration de la qualité de l'établissement?

.....

.....

.....

.....

12. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....

.....

.....

.....

Objectifs:

- déterminer l'apport du diplôme par rapport à la carrière professionnelle;
- recueillir les opinions des diplômés au sujet de l'ensemble du cursus (les seuls répondants seront ceux qui ont vécu l'ensemble du cursus);
- solliciter le regard critique des diplômés sur la formation à la lumière de l'expérience vécue quelle qu'elle soit.

Profil des répondants: les répondants sont des diplômés de la formation évaluée.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1	-	
2 / 3 / 4	Caractéristiques des diplômés	4.4.2.
5	Les acquis d'apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	3.1. / 3.2.
6	Les acquis d'apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	3.1. / 3.2.
7	Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage	3.2.
8	Évaluation des enseignements et du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.3.2. / 2.1.2.
9	Caractéristiques des diplômés: insertion socio-professionnelle	4.4.2.
10 / 11	Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	1.2.
12	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

7.1.4.

1. Informations relatives au répondant: pouvez-vous indiquer au cours de quelle année civile vous avez obtenu votre diplôme ainsi que son intitulé complet?

.....

2. Exercez-vous une activité professionnelle dans un domaine en lien avec votre diplôme?

Oui

Non

Si la réponse à la question 2 est négative:

Exercez-vous une activité professionnelle dans un autre domaine?

Oui

Non

Êtes-vous actuellement sans activité professionnelle?

Oui

Non

Si la réponse à la question 2 est positive:

Avez-vous trouvé un emploi dans ce domaine d'activité avant l'obtention de votre diplôme?

Oui

Non

3. Dans quel délai avez-vous trouvé un emploi après l'obtention de votre diplôme?

.....

4. Suivi des étudiants diplômés

Pouvez-vous nous informer de votre parcours professionnel à partir de l'année d'obtention de votre diplôme en complétant le tableau ci-après?

Entreprise / Secteur d'activité	Fonction

Votre parcours professionnel a-t-il nécessité un recyclage?

Oui

Non

Si oui, de quel type?

.....

7.1.4.

Avez-vous complété votre parcours d'études par une spécialisation? Oui

Non

Si oui, quelle(s) spécialisation(s)?

.....

.....

5. Comment jugez-vous la pertinence des programmes de cours?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord	Sans avis
Les différentes unités de formation se succèdent de manière adéquate	<input type="checkbox"/>				
La formation m'a fourni les savoirs (cours théoriques) nécessaires à l'exercice de mon activité professionnelle	<input type="checkbox"/>				
La formation m'a fourni les compétences pratiques de base (travaux pratiques, stages...) nécessaires à l'exercice de mon activité professionnelle	<input type="checkbox"/>				
La formation m'a fourni les compétences nécessaires pour m'adapter aux évolutions du monde professionnel	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration liés à ce thème?

.....

.....

6. Stages – Comment considérez-vous les aspects organisationnels et les bénéfices des stages?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord	Sans avis
Les informations préalables aux stages ont été complètes	<input type="checkbox"/>				
L'encadrement des stages a été utile	<input type="checkbox"/>				
Les unités de formation suivies avant les stages m'ont bien préparé	<input type="checkbox"/>				
L'articulation entre les cours et les stages est adéquate	<input type="checkbox"/>				
<u>Les stages m'ont permis de:</u>					
développer mes compétences techniques	<input type="checkbox"/>				
développer mes compétences en communication	<input type="checkbox"/>				
développer mes compétences organisationnelles	<input type="checkbox"/>				
développer ma confiance en moi	<input type="checkbox"/>				
trouver du travail	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration en ce qui concerne l'organisation des stages?

.....
.....
.....

7. Épreuve intégrée – Comment considérez-vous l'encadrement de l'épreuve intégrée?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
La clarté de l'information administrative sur les conditions d'inscription à l'épreuve intégrée	<input type="checkbox"/>				
La clarté des informations quant au travail à réaliser	<input type="checkbox"/>				
La communication des conditions de réussite	<input type="checkbox"/>				
L'encadrement méthodologique pour la production écrite du travail	<input type="checkbox"/>				
L'encadrement méthodologique pour la production orale du travail	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration en ce qui concerne l'encadrement de l'épreuve intégrée?

.....
.....
.....

8. Si vous avez participé, au cours de votre formation, à un processus d'évaluation des enseignements, celui-ci s'est-il révélé utile?

- Oui
 Non

Précisez votre réponse:

.....
.....

9. L'établissement a-t-il fourni une aide utile à la recherche d'un emploi?

- | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Apprentissage de la rédaction d'un CV | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Liste d'employeurs potentiels | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Affichage d'offres d'emploi | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

10. Avez-vous des suggestions pour favoriser la participation des étudiants à l'amélioration de la qualité de l'établissement?

.....
.....
.....
.....

11. Participez-vous encore à des activités de l'établissement (partage d'expérience professionnelle, stages, jurys d'épreuve intégrée...)?

- Oui
- Non

Si oui, de quelle manière?

.....
.....
.....

12. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....
.....
.....
.....

Enquête

7.1.5. Questionnaire pour les chargés de cours

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Objectif: obtenir de la part des chargés de cours des informations et des appréciations:

- quant à la mise en œuvre du programme et les approches pédagogiques,
- quant à l'évaluation,
- quant au matériel mis à disposition,
- quant à leur formation en cours de carrière.

Profil des répondants: les répondants sont les chargés de cours de la formation évaluée.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1 / 2	-	
3 / 4 / 5	Information et communication interne	1.4.
6	Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes / Les acquis d'apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	2.1.2. / 3.1. / 3.2. / 3.3.
7	Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.2. / 3.3.
8	Évaluation des enseignements et du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.3.2. / 2.1.2.
9	Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	3.4.
10	Politique de gouvernance de l'établissement / Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.1. / 1.4. / 2.1.2.
11	Ressources matérielles	4.2.
12	Ressources humaines	4.1.
13	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

1. Depuis combien de temps enseignez-vous?

Dans l'établissement

- Entre 0 et 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Depuis plus de 10 ans

Dans la section

- Entre 0 et 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Depuis plus de 10 ans

2. Comment qualifieriez-vous l'accueil dont vous avez bénéficié dans la section?

Très insatisfaisant

Insatisfaisant

Satisfaisant

Très satisfaisant

Merci d'indiquer vos éventuelles suggestions d'amélioration:

.....

.....

.....

.....

3. Dans la liste suivante, quels sont les documents qui ont été mis à votre disposition?

Le dossier de section qui reprend:

- les finalités de la section
- les modalités de capitalisation (organigramme)
- le libellé du titre délivré
- le profil professionnel si la section en comporte un

Le dossier pédagogique de chaque UF qui vous concerne et reprend:

- les finalités de l'UF
- les capacités préalables requises
- l'horaire minimal
- le programme
- les capacités terminales
- le profil du chargé de cours
- la constitution des groupes ou regroupement

7.1.5.

- Tous les dossiers pédagogiques des UF des sections dans lesquelles vous enseignez
- Une liste du matériel ou des ressources disponibles et leurs modalités d'utilisation
- Le projet d'établissement
- Le projet éducatif du Pouvoir organisateur
- Une note d'informations générales à l'intention des nouveaux engagés
- Un organigramme des fonctions des personnels
- Le règlement général des études
- Le règlement d'ordre intérieur

4. Avez-vous reçu des explications quant au(x) dossier(s) pédagogique(s)?

- Oui
- Non

5. Si vous les avez reçus, ces documents vous ont-ils été utiles dans vos cours?

	Tout à fait inutile	Plutôt inutile	Plutôt utile	Tout à fait utile	Non reçu
<u>Le dossier de section qui reprend:</u>					
les finalités de la section	<input type="checkbox"/>				
les modalités de capitalisation (organigramme)	<input type="checkbox"/>				
le libellé du titre délivré	<input type="checkbox"/>				
le profil professionnel	<input type="checkbox"/>				
<u>Le dossier pédagogique de chaque UF qui vous concerne et reprend:</u>					
les finalités de l'UF	<input type="checkbox"/>				
les capacités préalables requises	<input type="checkbox"/>				
l'horaire minimal	<input type="checkbox"/>				
le programme	<input type="checkbox"/>				
les capacités terminales	<input type="checkbox"/>				
le profil du chargé de cours	<input type="checkbox"/>				
la constitution des groupes ou regroupement	<input type="checkbox"/>				

7.1.5.

	Tout à fait inutile	Plutôt inutile	Plutôt utile	Tout à fait utile	Non reçu
les dossiers pédagogiques des UF des sections dans lesquelles vous enseignez	<input type="checkbox"/>				
une liste du matériel et des ressources disponibles dans l'établissement et leurs modalités d'utilisation	<input type="checkbox"/>				
le projet d'établissement	<input type="checkbox"/>				
le projet éducatif du Pouvoir organisateur	<input type="checkbox"/>				
une note d'informations générales à l'intention des nouveaux engagés	<input type="checkbox"/>				
un organigramme des fonctions des personnels	<input type="checkbox"/>				
le règlement général des études	<input type="checkbox"/>				
le règlement d'ordre intérieur	<input type="checkbox"/>				

6. Comment jugez-vous les programmes des dossiers pédagogiques?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord	Sans avis
Ils sont en adéquation avec le métier/le domaine auquel je me prépare	<input type="checkbox"/>				
Ils sont suffisamment explicites	<input type="checkbox"/>				
Ils sont utiles à la préparation des cours	<input type="checkbox"/>				
La part d'autonomie est exploitée à d'autres fins que pour couvrir le contenu minimal	<input type="checkbox"/>				
Ils sont utiles à la préparation des évaluations	<input type="checkbox"/>				
La succession des différentes unités de formation est pertinente	<input type="checkbox"/>				
Les unités de formation sont complémentaires	<input type="checkbox"/>				
Les unités de formation déterminantes constituent les matières les plus importantes de la section	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à formuler en ce qui concerne les programmes de cours?

.....

.....

.....

7. Dans votre pratique professionnelle, recourez-vous à ces méthodes pédagogiques?

	Oui	Non
Méthode expositive, transmissive ou magistrale (transmission des connaissances sous forme d'exposés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Méthode démonstrative (montrer, faire faire et faire dire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Méthode interrogative (questionnement qui incite l'étudiant à formuler ce qu'il sait, ce qu'il pense, ce qu'il se représente...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Méthode active ou de découverte (apprentissage par essais et erreurs et reformulation par l'enseignant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Méthode expérientielle (le savoir est acquis par l'étudiant dans et par l'action dans un projet réel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Demandez-vous à vos étudiants d'évaluer vos enseignements?

Oui, comment?

Questionnaire anonyme

Tour de table

Boîte à idées

Entretien individuel

Autre(s), à préciser:

.....

Non

Le retour de l'évaluation vous a-t-il motivé à adapter votre pratique professionnelle?

Oui

Non

Si non, développez votre position ci-dessous si vous le souhaitez:

.....

.....

.....

9. Utilisez-vous une grille d'évaluation lors...

de l'évaluation formative (en cours d'UF) Oui

Non

de l'évaluation certificative (réussite de l'UF ou obtention du diplôme/certificat) Oui

Non

10. Participez-vous aux réunions...

	Oui	Non	Sans objet
d'informations générales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pédagogiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autre(s), à préciser:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Êtes-vous satisfait de l'utilité de ces réunions...

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans Objet
d'informations générales	<input type="checkbox"/>				
pédagogiques	<input type="checkbox"/>				
qualité	<input type="checkbox"/>				
autre(s), à préciser:.....	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos des réunions?

.....

.....

.....

12. Comment considérez-vous la qualité des infrastructures et du matériel mis à votre disposition?

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
État général du bâtiment	<input type="checkbox"/>				
Nombre de places disponibles dans les classes	<input type="checkbox"/>				
Matériel didactique (tableau, projecteur, PC, logiciel...)	<input type="checkbox"/>				
Matériel technique (machines, outillage...)	<input type="checkbox"/>				
Confort (température ambiante, mobilier...)	<input type="checkbox"/>				
Espace dans les locaux	<input type="checkbox"/>				
Espace de vie pour les chargés de cours	<input type="checkbox"/>				
Propreté	<input type="checkbox"/>				

7.1.5.

Dispositifs permettant de travailler à distance (site internet de l'établissement, cours et exercices en ligne, plateformes collaboratives...)

Accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, labos...)

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration concernant les infrastructures et le matériel?

.....
.....
.....

13. Comment maintenez-vous votre niveau de connaissances dans votre domaine?

Par des lectures (ouvrages scientifiques, revues, Internet...)

Par la participation à des conférences

Par la participation à des groupes ou réseaux de recherche pour enrichir la pratique professionnelle

Par des formations proposées par le réseau

Par des formations proposées en interréseaux

Par des formations en entreprise

Par des formations au niveau européen

Par des formations extérieures (intérêt personnel)

Autre(s), à préciser:

14. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....
.....
.....

Enquête

7.1.6. Questionnaire pour le personnel administratif, éducatif et technique

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Objectif: obtenir de la part des membres du personnel administratif, éducatif et technique des informations et des appréciations:

- quant à la satisfaction au travail,
- quant à la planification et à la gestion des tâches qui leur sont dévolues dans le cadre des formations organisées dans l'établissement,
- quant à leur implication dans la prise de décision,
- quant au matériel mis à disposition.

Profil des répondants: les répondants sont les membres du personnel administratif, éducatif et technique (non chargés de cours) concernés par les formations organisées au sein de l'établissement.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1 / 2	-	
3	Recrutement, sélection, gestion et développement des compétences des personnels (formation continue et développement de carrière)	4.1.2.
4 / 5	Information et communication interne	1.4.
6 / 7 / 8	Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.4. / 2.1.2.
9	Politique de gouvernance de l'établissement / Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.1. / 1.4. / 2.1.2.
10	Politique de gouvernance de l'établissement / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	1.1. / 2.1.2.
11	Ressources matérielles	4.2.1. / 4.2.2. / 4.2.3. / 4.2.4.
12	Gestion de la qualité au niveau de l'établissement	1.2.1.
13 / 14	Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes	2.1.2.
15	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

7.1.6.

1. Dans quelle catégorie professionnelle vous situez-vous?

- Personnel administratif
- Personnel éducatif
- Personnel technique

2. Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de l'établissement?

- Entre 0 et 1 an
- Entre 1 et 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Depuis plus de 10 ans

3. Comment qualifieriez-vous l'accueil dont vous avez bénéficié lors de votre engagement dans la section/l'établissement?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Très insatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Très satisfaisant | Sans avis |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration?

.....

.....

.....

4. Au moment de votre engagement, avez-vous reçu des informations claires quant:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| aux finalités de l'enseignement de promotion sociale? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| aux instances de l'enseignement de promotion sociale? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| à l'organigramme de l'établissement? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| à votre profil de fonction et aux responsabilités qui en découlent? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| au règlement général des études? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| au règlement d'ordre intérieur? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| au règlement général du travail? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| aux mesures de sécurité et d'hygiène? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| au projet éducatif du pouvoir organisateur? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| au projet d'établissement? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

5. Si vous avez reçu les documents suivants, vous ont-ils été utiles?

	Tout à fait inutile	Plutôt inutile	Plutôt utile	Tout à fait utile	Non reçu
L'organigramme de l'établissement	<input type="checkbox"/>				
L'organigramme des fonctions des personnels	<input type="checkbox"/>				
Votre profil de fonction	<input type="checkbox"/>				
Le règlement général du travail	<input type="checkbox"/>				
Les mesures de sécurité et d'hygiène	<input type="checkbox"/>				
Le projet d'établissement	<input type="checkbox"/>				
Le projet éducatif du Pouvoir organisateur	<input type="checkbox"/>				
Une note d'informations générales à l'intention des nouveaux engagés	<input type="checkbox"/>				
Le règlement général des études	<input type="checkbox"/>				
Le règlement d'ordre intérieur	<input type="checkbox"/>				

6. Êtes-vous satisfait du climat de travail au sein de votre établissement...

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans avis
entre collègues	<input type="checkbox"/>				
avec la hiérarchie	<input type="checkbox"/>				
avec les étudiants	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration?

.....

.....

7. Recevez-vous un feedback formel ou informel sur votre travail?

- Oui
- Non

Si oui, êtes-vous satisfait de la reconnaissance de votre travail au sein de votre établissement?

- Oui
- Non

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans avis
Par les collègues	<input type="checkbox"/>				
Par la hiérarchie	<input type="checkbox"/>				
Par les étudiants	<input type="checkbox"/>				

7.1.6.

8. Êtes-vous satisfait de la communication et du transfert d'informations au sein de votre travail...

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans avis
entre collègues	<input type="checkbox"/>				
avec la hiérarchie	<input type="checkbox"/>				
avec les étudiants	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration?

.....

.....

.....

9. Participez-vous aux réunions...

	Oui	Non	Sans objet
d'informations générales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pédagogiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autre(s), à préciser:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Êtes-vous satisfait de l'utilité de ces réunions...

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans avis
d'informations générales	<input type="checkbox"/>				
pédagogiques	<input type="checkbox"/>				
qualité	<input type="checkbox"/>				
autre(s), à préciser:.....	<input type="checkbox"/>				

11. Êtes-vous satisfait des conditions de travail?

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans avis
L'état général du bâtiment	<input type="checkbox"/>				
L'accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, laboratoires...)	<input type="checkbox"/>				
Le matériel technique (machines, outillage...)	<input type="checkbox"/>				
Le(s) logiciel(s) de gestion administra- tive mis à votre disposition	<input type="checkbox"/>				

7.1.6.

Le confort (température ambiante, mobilier...)	<input type="checkbox"/>				
L'espace dans les locaux	<input type="checkbox"/>				
La propreté	<input type="checkbox"/>				
L'horaire de vos prestations	<input type="checkbox"/>				
Les actions entreprises par l'établissement en faveur de l'environnement	<input type="checkbox"/>				
L'organisation de votre travail	<input type="checkbox"/>				
La démarche qualité	<input type="checkbox"/>				

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration concernant les infrastructures et le matériel?

.....

.....

.....

12. Cochez la ou les cases correspondant au mode de fonctionnement de votre établissement.

	S'appuie sur une ou des fiches procédures	Est traitée grâce à l'outil informatique	Sans objet par rapport à ma fonction
La planification des tâches du service administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La gestion administrative des dossiers individuels des personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La gestion statutaire des personnels (mise en disponibilité, réaffectations, nominations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La délivrance de documents administratifs à la demande des étudiants (attestations de fréquentation...) et des personnels (attestations de service...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La gestion administrative des dossiers étudiants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La gestion des documents liés à l'organisation des UF (listes de présence, horaires, PV de réunion...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information des candidats étudiants (offre de formation, programmes, conditions d'accès, organisation pratique, coût, matériel fourni ou requis...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'inscription des étudiants (vérification des capacités ou titres préalables, constitution du dossier d'inscription)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Globalement, êtes-vous satisfait des procédures utilisées?

- Oui
- Non

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration?

.....

.....

.....

14. Globalement, êtes-vous satisfait de l'outil informatique utilisé?

- Oui
- Non

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration?

.....

.....

.....

.....

15. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....

.....

.....

.....

Enquête

7.1.7. Questionnaire pour les lieux de stage

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Objectif: obtenir des appréciations de la part d'acteurs externes recevant des étudiants qui exercent, au sein de leurs organismes, des compétences liées à la profession à laquelle ils se forment.

Profil des répondants: les répondants sont préférentiellement des personnes qui ont eu des contacts directs avec les stagiaires (personne référente, tuteur, maître de stage...). Ils peuvent aussi être des membres de la direction.

Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l'AEQES: si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur, l'utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l'AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l'enquête et aux réponses fournies.

Questions	Critères ou dimensions du référentiel de l'AEQES en 2013	
1 / 2 / 3	Information et communication externe	2.2.
4 / 5	Évaluation des enseignements et du programme Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes / Articulation du programme avec la recherche et les milieux socio-professionnels	1.3.2. / 2.1.2. 2.1.3.
6	Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes	2.1.2.
7	Politique de gouvernance de l'établissement	1.1.
8 / 9	Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes	2.1.2.
10	Évaluation des enseignements et du programme	1.3.2.

Section(s) concernée(s)**Questionnaire pour les lieux de stage**

Dans le cadre de la promotion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale, notre établissement s'inscrit dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue. Dans cette perspective, nous sollicitons les acteurs susceptibles de nous offrir un retour éclairant sur notre enseignement. À ce titre, votre avis nous intéresse particulièrement sur une série de dimensions liées à la formation que reçoivent nos étudiants, dont certains réalisent une partie de leur apprentissage en tant que stagiaires dans votre organisme.

Nous vous remercions d'avance de votre collaboration et de l'envoi du questionnaire.

Titre du répondant:

Fonction:

Avez-vous un contact direct avec le(s) stagiaire(s) de notre établissement?

OUI - NON

Ce questionnaire n'est pas adapté aux stages d'insertion socio-professionnelle. Dès lors, lorsque vous remplirez ce questionnaire, nous vous invitons à ne prendre en considération que votre vécu concernant des étudiants ayant effectué des stages d'intégration professionnelle ou des activités professionnelles de formation.

1. Diriez-vous que notre établissement vous a fourni toutes les informations utiles à l'organisation du stage de manière:

- très insatisfaisante
- insatisfaisante
- satisfaisante
- très satisfaisante

Une seule réponse possible

Noircissez l'item de votre choix

Avez-vous des pistes d'amélioration à proposer?

.....

.....

.....

.....

2. Diriez-vous que notre établissement vous a informé des compétences (programme, cahier des charges...) que les étudiants auront à développer au cours de leur stage dans votre entreprise d'une façon:

- très insatisfaisante
- insatisfaisante
- satisfaisante
- très satisfaisante

Une seule réponse possible

Noircissez l'item de votre choix

3. Diriez-vous que notre établissement vous a fourni des informations utiles (grille, critère(s), formulaire...) pour l'évaluation du stagiaire de manière:

- très insatisfaisante
- insatisfaisante
- satisfaisante
- très satisfaisante

Une seule réponse possible

Noircissez l'item de votre choix

Pourriez-vous préciser en quoi?

.....

.....

.....

.....

4. En fonction des stages organisés dans votre entreprise, pouvez-vous évaluer votre degré de satisfaction pour les affirmations suivantes:

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
Les stagiaires adultes dans l'EPS sont autonomes	<input type="checkbox"/>				
La flexibilité dans l'organisation des stages permet au stagiaire de s'adapter à votre entreprise (horaire, période...)	<input type="checkbox"/>				
La description du stage en termes de tâches à accomplir vous éclaire sur le rôle du stagiaire au sein de votre entreprise	<input type="checkbox"/>				
Les compétences à développer par le stagiaire, telles que prévues par le programme, rencontrent la réalité du métier exercé durant le stage	<input type="checkbox"/>				

Souhaitez-vous exprimer votre avis par rapport à vos niveaux de satisfaction?

.....

.....

.....

.....

5. En tenant compte du niveau de formation des étudiants, leurs compétences pour exercer leur rôle de stagiaire dans le monde professionnel vous semblent:

	Très insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
Compétences relationnelles	<input type="checkbox"/>				
Compétences théoriques	<input type="checkbox"/>				
Compétences techniques	<input type="checkbox"/>				

Souhaitez-vous exprimer votre avis par rapport à vos niveaux de satisfaction?

.....

.....

.....

.....

6. Parmi les avantages suivants, cochez ceux qui motivent vos collaborations avec l'enseignement de promotion sociale (stages, participation aux jurys de fin d'études...):

- être partie prenante de la formation
- faire connaître votre entreprise
- alimenter votre base de recrutement
- établir des projets avec un établissement scolaire
- vérifier l'adéquation entre enseignement et évolution technologique
- autre(s):

Noircissez un ou plusieurs items de votre choix

7. Quelles sont les valeurs qui vous semblent promues ou véhiculées par nos étudiants et notre personnel enseignant:

- la performance
- l'amélioration continue
- le souci de répondre aux besoins socio-économiques
- l'épanouissement personnel
- le dialogue
- le respect
- l'écoute
- la solidarité
- l'autonomie
- autre(s):

Noircissez un ou plusieurs items de votre choix

8. Quels sont les freins à vos collaborations avec l'enseignement de promotion sociale?

.....
.....

9. Dans le cadre de la collaboration entre votre entreprise et notre établissement, que pourrait-on améliorer?

.....
.....

10. Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d'amélioration à propos de ce questionnaire?

.....
.....

7.2. Supports pour les entretiens

Pour mener les entretiens, deux supports types liés aux questionnaires sont proposés:

- soit une grille de prise de notes,
- soit une liste de thématiques.

Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale

Outils du processus *Évaluation*

Enquête

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Indications générales pour la construction de grilles de prise de notes

Version 1

La grille de prise de notes est une technique qualitative de recueil d'informations permettant de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis préalablement et consignés dans cette grille.

La préparation se fait en deux temps.

Les questions que l'on se pose

Mener une réflexion sur les questions que l'on se pose à partir de la thématique générale que l'on souhaite aborder (par exemple, la thématique «lieux de stage»), et éventuellement des conclusions issues des premières observations, questionnaires, analyse SWOT et/ou entretiens.

L'adaptation des questions en fonction de l'interlocuteur

Parmi les questions, sélectionner les plus pertinentes pour la personne ou le groupe de personnes que l'on va interroger en particulier.

L'adaptation des questions implique:

- de favoriser l'émergence des problématiques sans les induire, d'éviter de mentionner les problèmes supposés existants;
- de traduire les questions en des termes intelligibles par l'interlocuteur, c'est-à-dire en des termes adaptés à son registre de vocabulaire;
- de ne pas suggérer la réponse dans la question au risque d'influencer le répondant;
- de préparer les questions dans un ordre logique en fonction de l'objectif poursuivi;
- de commencer par les questions qui ne risquent pas de heurter la sensibilité.

Enquête

7.2.1. Grille de prise de notes pour les étudiants

Outils du processus *Évaluation*
Date d'approbation: 4 juillet 2013
Version 1

Le choix des questions sera adapté selon le public interviewé (étudiants entrants, en fin d'UF ou en fin de cursus).

Thématique A
L'ACCUEIL

Questionnaire 7.1.3. – Questions 1 à 5

1. Pouvez-vous expliquer comment vous avez eu connaissance de notre établissement et ce qui a déterminé votre choix?
2. Quel est votre avis sur l'accueil qui vous a été réservé?
3. En quoi les informations reçues répondaient-elles à vos attentes?
 - Informations d'ordre administratif (conditions d'admission, inscription, horaires...).
 - Informations concernant l'orientation et le cursus.
4. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l'accueil?

Conclusions, commentaires
Thématique B
LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Questionnaire 7.1.3. – Questions 3 et 4

1. Parmi les services rendus par le secrétariat, y en a-t-il certains dont vous souligneriez la qualité?
2. *A contrario*, y en a-t-il d'autres qu'il serait important d'améliorer?
3. Que pensez-vous des modalités de diffusion de l'information pratique (horaires, absences...) telles qu'affichage aux valves, site internet, téléphone?
4. Quels types d'informations recevez-vous et/ou attendez-vous de la part de la direction et de son staff, des chargés de cours, du personnel non enseignant? Par quels biais ces informations vous parviennent-elles?
5. Dans quel cadre et par quels moyens avez-vous la possibilité de vous exprimer ou d'intervenir (demande d'avis sur l'organisation, procédures de gestion de la qualité, Conseil d'étudiants...)?
6. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la communication interne et externe de l'établissement?

Conclusions, commentaires

Thématique C LES RESSOURCES	Questionnaire 7.1.1. – Question 2 Questionnaire 7.1.3. – Question 9
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comment qualifieriez-vous l'infrastructure de l'établissement? 2. Comment qualifieriez-vous le matériel mis à votre disposition? 3. Que diriez-vous du suivi et du soutien de la part des enseignants, du secrétariat, du groupe-classe? 4. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant les ressources mises à disposition par l'institution? <p>Conclusions, commentaires</p>	
Thématique D LA FORMATION ET LA VIE PROFESSIONNELLE ET PRIVÉE	Questionnaire 7.1.1. – Question 3 Questionnaire 7.1.2. – Question 3 Questionnaire 7.3.1. – Question 6
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que pensez-vous de la compatibilité entre votre formation et la vie professionnelle et/ou privée sur le plan de l'organisation? 2. Que pensez-vous de la compatibilité entre votre formation et la vie professionnelle et/ou privée sur le plan de la charge de travail? 3. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la compatibilité entre la formation et la vie professionnelle et privée? <p>Conclusions, commentaires</p>	
Thématique E LE PROGRAMME	Questionnaire 7.1.1. – Questions 2 et 3 Questionnaire 7.1.2. – Question 2
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comment avez-vous pris connaissance des objectifs, méthodes et modes d'évaluation du ou des cours? 2. Que pensez-vous de l'agencement du programme? 3. Que pensez-vous du contenu du/des cours que vous suivez et avez suivi(s)? 4. Que pensez-vous du rythme de la progression du/des cours? 5. Que pensez-vous du matériel pédagogique et des supports de cours? 6. Pensez-vous que le niveau des compétences atteint vous permettra une insertion professionnelle? 7. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant le programme et les cours? <p>Conclusions, commentaires</p>	

Thématique F
LA PÉDAGOGIE
Questionnaire 7.1.1. – Question 2
Questionnaire 7.1.2. – Questions 2 et 4
Questionnaire 7.1.3. – Question 7

1. Voyez-vous des avantages et/ou des inconvénients à ce que les chargés de cours soient également professionnellement actifs hors enseignement dans le domaine?
2. Quelles méthodologies (théorie, pratique, méthode interactive, travail de groupe, projet, autonomie...) ont été le plus souvent mises en œuvre lors de votre formation?
3. Parmi celles-ci, quelles sont celles qui vous ont semblé les plus bénéfiques?
4. Quel est votre avis sur les différentes évaluations auxquelles vous avez été soumis?
5. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la pédagogie mise en œuvre?

Conclusions, commentaires
Thématique G
LES STAGES ET L'ÉPREUVE INTÉGRÉE
Questionnaire 7.1.3. – Question 8

1. Comment avez-vous obtenu les informations spécifiques aux stages et/ou à l'épreuve intégrée?
2. Que pensez-vous de l'organisation de ces UF?
3. Que pensez-vous de l'encadrement, du suivi de ces UF?
4. Que pensez-vous de l'évaluation de ces UF?
5. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant les stages et/ou l'épreuve intégrée?

Conclusions, commentaires
Nous avons abordé tous les thèmes du plan de cet entretien.
Souhaitez-vous ajouter quelque chose?

Enquête

7.2.2. Proposition de thématiques pour les diplômés – Questionnaire 7.1.4.

Outils du processus *Évaluation*
Date d'approbation: 4 juillet 2013
Version 1

Apport du diplôme en rapport avec la carrière professionnelle

Questions 4, 5, 6, 9 et 11 du questionnaire 7.1.4.

1. Insertion socio-professionnelle
2. Articulation du programme du cursus avec les milieux socio-professionnels

Opinion sur le cursus, regard critique sur la formation

Questions 5, 6 et 7

1. Acquis d'apprentissage, contenus et activités
2. Stages
3. Épreuve intégrée
4. Agencement du programme (succession des UF, cohérence globale, articulation d'ensemble, temps d'acquisition des compétences, charge de travail, ECTS...)

Gouvernance

Questions 10, 13, 14 et 15

1. Opinion
2. Gestion de la qualité
3. Liens actuels avec l'établissement ou les anciens étudiants

Enquête

**7.2.3. Proposition de thématiques pour les
chargés de cours – Questionnaire 7.1.5.**

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Accueil, information et communication

Questions 2, 3, 4 et 5

Mise en œuvre du programme, approches pédagogiques, gouvernance

Questions 6, 7, 9 et 10

Évaluation de l'enseignement

Question 8

Ressources matérielles et humaines

Question 11

Formation en cours de carrière

Question 12

Enquête

7.2.4. Proposition de thématiques pour les personnels administratif, éducatif et technique – Questionnaire 7.1.6.

Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Satisfaction au travail

Questions 3 à 9

1. Climat, accueil, évaluation
2. Information, communication
3. Recrutement, sélection, formations

Planification et gestion des tâches

Questions 7 et 13

1. Mode de fonctionnement (répartition des tâches, procédures...)
2. Gestion des compétences

Infrastructure et matériel

Questions 10, 11 et 14

1. Conditions de travail (horaire, propreté, locaux...)
2. Implication dans la prise de décision (réunions, participation...)

Enquête**7.2.5. Grille de prise de notes des entretiens pour les lieux de stage**Outils du processus *Évaluation*

Date d'approbation: 4 juillet 2013

Version 1

Thématique A L'ORGANISATION DU STAGE	Questionnaire 7.1.7. – Questions 1 et 4
<ol style="list-style-type: none"> 1. Qu'est-ce qui vous a amené à accueillir des étudiants en stage dans votre entreprise/institution? 2. Quelles sont les informations que vous avez reçues par l'établissement? Que pouvez-vous en dire? 3. Que pouvez-vous dire des contacts avec le personnel de l'établissement dans le cadre du stage (fréquence, qualité, nature du contact...)? 4. L'intégration des stagiaires dans votre entreprise/institution a-t-elle été aisée à organiser? 5. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l'organisation du stage? <p>Conclusions, commentaires</p>	
Thématique B LES COMPÉTENCES DU PROGRAMME	Questionnaire 7.1.7. – Question 2
<ol style="list-style-type: none"> 1. De quelle manière avez-vous pris connaissance du programme et des compétences à développer? 2. Quel intérêt avez-vous retiré de ces informations? 3. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant les compétences du programme? <p>Conclusions, commentaires</p>	
Thématique C L'ÉVALUATION DES STAGIAIRES	Questionnaire 7.1.7. – Questions 3, 4 et 5
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que pensez-vous de l'autonomie du stagiaire? 2. Que pensez-vous des compétences acquises par le stagiaire à son arrivée et de leur adéquation avec les tâches proposées? 3. Que pensez-vous des compétences atteintes par le stagiaire en fin de stage et du travail accompli? 4. Quel est votre degré de satisfaction concernant les compétences relationnelles du stagiaire? 5. Quel est votre degré de satisfaction concernant les compétences théoriques du stagiaire? 6. Quel est votre degré de satisfaction concernant les compétences techniques du stagiaire? 7. Quelle était votre participation à l'évaluation du stage (fréquence, suivi, outils prévus: carnet de stage, grille d'évaluation...)? 8. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l'évaluation des stagiaires? <p>Conclusions, commentaires</p>	

1. Pourquoi poursuivez-vous votre collaboration avec l'EPS?
2. Quels bénéfices potentiels voyez-vous dans cette collaboration?
3. Quels sont les freins potentiels qui limiteraient cette collaboration?
4. Avez-vous d'autres collaborations avec l'établissement dans le cadre de la formation (intervention dans un jury, dans les cours...)?
5. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler sur la collaboration avec l'enseignement de promotion sociale?

Conclusions, commentaires

Nous avons abordé tous les thèmes du plan de cet entretien.
Souhaitez-vous ajouter quelque chose?

6. Le glossaire

Le glossaire

Le glossaire

Comme toute activité spécialisée, la gestion de la qualité* utilise un jargon qu'il convient d'explicitier. Quand un établissement utilise le guide qualité pour la première fois, il est confronté à une terminologie dont l'abord est difficile. Il est certain que cette difficulté sera plus facilement surmontée si l'on possède des connaissances en matière de gestion publique, mais certaines des personnes qui prendront part à l'autoévaluation n'en posséderont peut-être pas. Pour les aider, un glossaire proposant des définitions plus précises des principaux termes et notions est fourni.

Acquis formel: apprentissage effectué dans un organisme de formation ou un établissement d'enseignement délivrant un diplôme, un titre, un certificat reconnu officiellement.

Acquis informel: autodidaxie, apprentissage expérientiel lié à la vie quotidienne, au travail, à la famille, aux loisirs.

Acquis non formel: apprentissage (programmes, modules) effectué en dehors du système formel de formation et d'enseignement, ne débouchant pas sur une reconnaissance officielle.

AEQES: Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur de la Communauté française de Belgique (décret 14 novembre 2002 du Conseil de la Communauté française de Belgique abrogé par le décret du 22 février 2008 portant sur 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).

Amélioration continue: recherche régulière permettant d'accroître la qualité de l'enseignement, via l'évaluation de ses processus par les acteurs concernés.

Assurance qualité: ensemble des démarches mises en place au sein de l'établissement qui permettent de garantir la qualité de l'enseignement par la bonne pratique des processus.

Bénéficiaires: tous ceux qui ont un intérêt dans les activités de l'institution scolaire tels que les personnels directeur, enseignant, administratif, éducatif, les étudiants, les diplômés, les employeurs...

Démarche qualité: manière pour un établissement de progresser en matière de gestion de la qualité par des actions collectives animées sous la responsabilité de la direction.

Documents d'enregistrement à produire: preuves tangibles de la réalisation d'une activité, documents probatoires permettant de démontrer qu'un acte, un événement, un fait a bien été effectué et d'en garder la trace.

Efficacité: niveau de réalisation des activités planifiées et obtention des résultats escomptés.

Efficience: rapport entre le résultat (produit ou service) obtenu et les ressources utilisées.

Évaluation: appréciation qui porte sur la maîtrise des processus ou sur les résultats de l'enseignement.

Gestion de la qualité: ensemble des activités coordonnées permettant d'établir une politique qualité et des objectifs qualité par la planification, le développement, la mise en œuvre et l'amélioration de la qualité.

Indicateur: paramètre qui permet, à titre indicatif, de mesurer, contrôler un processus ou les résultats.

Logigramme: représentation symbolique usuellement utilisée pour illustrer le flux des actions d'une procédure et visualiser l'enchaînement des étapes avec les responsabilités et les moyens associés (le «qui fait quoi et comment»).

Objectif qualité: ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité, c'est l'engagement pris pour satisfaire aux besoins exprimés en application de la politique qualité.

Parties prenantes: voir bénéficiaires.

Politique qualité: ensemble des orientations et des intentions générales d'un organisme relatives à la qualité, définies par la direction.

Procédure: description détaillée et bien définie des modalités d'exécution d'une activité conformément aux dispositions réglementaires.

Processus: ensemble d'activités corrélées ou interactives qui contribuent à la réalisation de services ou de prestations d'enseignement.

Produit de l'enseignement: valeur ajoutée consécutive aux prestations de l'enseignement et à l'engagement de l'étudiant se traduisant par la certification.

Qualité: aptitude d'un enseignement à satisfaire à des exigences, des besoins exprimés ou implicites et donc de rendre le service et les prestations attendus.

Résultat de l'enseignement: degré de satisfaction des besoins d'épanouissement individuels ainsi que des besoins et des demandes émanant des milieux socioéconomiques et culturels.

Service: ensemble des prestations fournies par l'établissement.

Système de gestion de la qualité: ensemble des structures, des dispositions et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

7. La bibliographie et la sitographie

La bibliographie et la sitographie

La bibliographie et la sitographie

Ouvrages

- AIM, R., *Indicateurs et tableaux de bord, 100 questions pour comprendre et agir*, Paris, Afnor, 2004.
- BONAMI, M. & GARANT, M., *Systèmes scolaires et pilotage de l'innovation. Émergence et implantation du changement*, Bruxelles, De Boeck Université, 1996.
- BRENNAN, J.-L., *Standards and Quality in Higher Education*, London, Jessica Kingsley Publisher, 1997.
- CABY, F. & JAMBART, C., *La qualité dans les services: fondements théoriques, témoignages et outils*, Paris, Éditions Economica, 2000.
- CERKEVIC, C., *Les prix qualité: Malcolm, Baldrige, Deming, Européen, Français*, Paris, Afnor, 1995.
- CHAMINADE, B., *Ressources humaines et compétences dans une démarche qualité*, Paris, Afnor, 2003.
- CRAHAY, M., *Évaluation et analyse des établissements de formation: problématique et méthodologie*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.
- CRUCHANT, L., *La qualité*, Paris, Presses Universitaires de France, 2000.
- DAUDIN, J. & TAPIERO, C., *Les outils de contrôle de la qualité*, Paris, Éditions Economica, 1996.
- FIGARI, G., *Évaluer: quel référentiel?*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.
- FROMAN, B. & GOURDON, C., *Dictionnaire de la qualité*, Paris, Afnor, 2003.
- GUSTIN, A., *Management des établissements scolaires: de l'évaluation institutionnelle à la gestion stratégie*, Bruxelles, De Boeck Université, 2001.
- HELDENBERGH, A., *Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe*, Paris, Éditions L'Harmattan, 2007.
- MAGY, J., *Oser la qualité dans l'enseignement en Communauté française de Belgique*, Namur, Éditions Érasme, 1998.
- NOURIA, O. & TILMANT, F., *Piloter un établissement scolaire: lecture et stratégies de la conduite du changement à l'école*, Bruxelles, De Boeck Université, 2001.
- ROGIERS, X., *Analyser une action d'éducation ou de formation: analyser les programmes, les plans et les projets d'éducation ou de formation pour mieux les élaborer, les réaliser et les évaluer*, Bruxelles-Paris, De Boeck & Larcier, 1997.
- SAULOU, J.-Y., *Tableau de bord pour décideurs qualité*, Paris, Afnor, 2006.
- SMANS, P. & VER ELST, G., *Qualité assurée. Certification, EFQM, TQM, Reengineering: une dynamique complète*, Bruxelles, Vif Editions, 1995.
- VIAL, M., *Organiser la formation: le pari sur l'autoévaluation*, Paris, Éditions L'Harmattan, 2000.

Guides

Guide à destination du coordonnateur

Notice méthodologique. Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Bruxelles. 2006.

Guide à destination des membres des comités d'expert

Notice méthodologique. Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Bruxelles. 2006.

Guide pratique pour la mise en œuvre d'une démarche qualité dans les Hautes Écoles

Université libre de Bruxelles. Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale. Avec le soutien de la Communauté française et de la Région wallonne. Bruxelles. [s.d.]

La qualité, c'est quoi?

Comment mettre en place une démarche qualité?

Comment maintenir et faire évoluer sa démarche qualité...

Mouvement wallon pour la Qualité. Région wallonne. [s.d.]

Le cadre d'autoévaluation des fonctions publiques (CAF)

Comment améliorer une organisation par l'autoévaluation. Bruxelles. Éditions Monard. 2006.

Le cadre d'autoévaluation des fonctions publiques – Enseignement et formation

Comment améliorer une institution d'enseignement et de formation par l'autoévaluation. Publié par la Communauté française. Septembre 2008.

O'RIORDAN, C. & DONOHOE, M., *Cadre pour évoluer vers plus de qualité en alphabétisation et formation d'adultes*. Guide pour la mise en œuvre. Dublin. National Adult Literacy Agency (NALA). 2002.

Processus. Guide pour entamer une démarche d'optimisation

Commissariat wallon E-administration et simplification. Région wallonne. Collection Guides pratiques. 2^e édition. Janvier 2007.

Proza «Projectgroep Ontwikkeling ZelfAnalyse-instrument», PROZA-groep, Bruxelles. 1998.

Qualiguide

Guide pratique du management de la qualité 2008. Mouvement wallon pour la qualité. Région wallonne.

VAN DEN BERGHE, W., *L'application des normes ISO 9000 dans l'enseignement et la formation: interprétation et lignes directrices dans une perspective européenne*. Document CEDEFOP n° 1 706. Luxembourg, 1998.

Sites Internet

www.Aeqes.be

Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur

www.audit.cfwb.be

Service général d'audit budgétaire et financier du Ministère de la Communauté française

www.balancescorecard.org

Balanced scorecard Institute

www.bologna-bergen2005.no

Textes internationaux liés au processus de Bologne

www.btqm.be/fr/indexfr.html
Belgian Association for Total Quality

www.cvdc.be
Consortium de validation des compétences

www.cqhn.be
Centre Qualité Hainaut-Namur

www.cne.evaluation.fr
Comité national français d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel

www.easi.wallonie.be
Commissariat EASI-WAL
E-Administration et Simplification

www.eduqua.ch
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue

www.efqm.org
European Foundation for Quality Management

www.efmd.be
Foundation for Management Development

www.eipa.nl
Institut européen d'Administration publique

www.enqa.eu
Association européenne pour l'Assurance qualité dans l'enseignement

www.enseignement.be
Enseignement en Communauté française de Belgique

www.erz.be.ch/adequa
Site suisse du canton de Berne: projet «Assurance et développement de la qualité dans les écoles»

www.esoe.org
European Society for Organisational Excellence

www.eua.be
Association des Universités européennes

www.eurashe.be
Association européenne des établissements d'enseignement supérieur autres qu'universitaires

www.ibn.be
Institut belge de Normalisation

www.idecq.asso.fr
Institut de développement de la Compétitivité par la Qualité

www.iq.fsagx.ac.be
Interface Qualité

www.impeqes.be
Initiative de mise en partage des expériences qualité dans l'enseignement supérieur

www.inqaahe.org
The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education

www.iso.ch
International Organization for Standardization

www.mfq.asso.fr
Mouvement français pour la qualité

www.mwq.be
Site du mouvement wallon pour la qualité

www.nvao.net
Accreditation Organization of the Netherlands and Flanders

www.qualfocus.com
Logiciel de gestion de la qualité

www.prose.be
Système destiné à évaluer l'organisation sur le plan de la gestion de la qualité

www.publicquality.be
La Qualité dans les Services Publics Belges: CAF (Cadre d'autoévaluation des fonctions publiques)

www.nala.ie
The National Adult Literacy Agency

www.ulg.ac.be/aipu
Association internationale de pédagogie universitaire

www.vlir.be
Agence pour l'évaluation de l'enseignement supérieur en Communauté flamande

www.aeres-evaluation.fr
Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

8. Divers

Handwriting practice area consisting of 25 horizontal dotted lines.