

**Delwiche Cybèle, Dunemann Cathy, Lomova Ksenia**  
Départements Soins Infirmiers et Sage Femme, Bruxelles

- Evaluation initiale des cursus (2010)
- Elaboration d'un plan d'action 2011-2015
- Evaluation de suivi (2016)
- Elaboration d'un plan d'action actualisé 2016-2021

Construction collective d'une nouvelle méthode de gestion du plan :

- Organisation de 2 réunions/an
- Nouveau support sous forme de diaporama
- Groupe sur Office 365
- Introduction de notions qualité



Fiche action

| Orientation de la politique :               |              |                  |                  | Action :        |   |
|---|--------------|------------------|------------------|-----------------|---|
| Objectif spécifique :                       |              |                  |                  | Responsable :   |   |
| Indicateurs :                               |              |                  |                  | Délai :         |   |
| Plan de travail                             |              |                  |                  | Evaluation      |   |
| Actions spécifiques à mener : étapes (Quoi) | Acteur (Qui) | Échéance (Quand) | Moyens (Comment) | Résultat obtenu | Appréciation  |
|   |              |                  |                  |                 | <input type="checkbox"/> Aboutie<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Pas entamée |
|   |              |                  |                  |                 | <input type="checkbox"/> Aboutie<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Pas entamée |
|   |              |                  |                  |                 | <input type="checkbox"/> Aboutie<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Pas entamée |
|   |              |                  |                  |                 | <input type="checkbox"/> Aboutie<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Pas entamée |
|   |              |                  |                  |                 | <input type="checkbox"/> Aboutie<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Pas entamée |

| BILAN 2015                         |  |
|------------------------------------|--|
| Points forts                       | Points d'attention   |
| Bon suivi des objectifs et actions | Forte implication des coordinatrices qualité                             |
| Révision annuelle du plan d'action | Implication faible de la direction                                       |
| Adaptation du plan d'action        | Connaissance déficiente du plan d'action par certaines parties prenantes |
| Constitution du port folio         | Bureaucratie   |

**RECOMMANDATIONS DES EXPERTS :**  
Nécessité de davantage de participativité

# ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS PAR LES ÉTUDIANTS

# EEE

**BOUCLE  
D'AMÉLIORATION  
CONTINUE**

**ÉVALUATION DU CURSUS**



**VOLET INSTITUTIONNEL**

- Évaluation en « effet miroir » (étudiants/enseignants)
- Calendrier fixé au rythme des autoévaluations de la qualité des programmes
- Consolidation informatisée des résultats

**ÉVALUATION DES ACTIVITÉS  
D'ENSEIGNEMENT**



**EN TOUTE  
AUTONOMIE  
ET SUR BASE  
VOLONTAIRE**

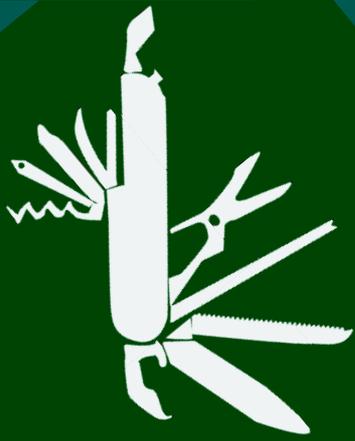
**VOLET PÉDAGOGIQUE**

- Mise à disposition de bases de données ou de modèles adaptables
- Amélioration des pratiques et outils pédagogiques
- Soutien des services d'accompagnement

**Gestion intégrée  
de la qualité grâce à  
un tableau de bord dynamique**



|                               |   |
|-------------------------------|---|
| LES TÉMOINS D'ALERTE          | <b>ATTENTION DANGER</b><br>Dysfonctionnement grave              |
| LES TÉMOINS D'ALERTE          | <b>À VÉRIFIER SANS TARDER</b><br>Quelque chose n'est pas normal |
| LES TÉMOINS DE FONCTIONNEMENT | <b>PAS DE SOUCI</b><br>Tout roule                               |



# LoiQ

L'outil d'intégration de la Qualité

« Un même outil  
pour de multiples  
usages »

## La HELHa aujourd'hui

7 catégories



Agronomie



Arts Appliqués



Économie



Paramédical



Pédagogique



Social



Technique

55 formations

Type court / 3 à 4 ans  
BACHELIER

Type long / 5 ans  
MASTER



16 implantations  
réparties dans 13 villes

9800 étudiants  
pour l'année 2017-2018

60%  
de filles

40%  
de garçons



2000 diplômes  
délivrés chaque année



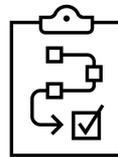
1000 membres  
du personnel

administratif, enseignant, ouvrier  
statutaire, contractuel ou vacataire



### Diagnostic de la stratégie institutionnelle

- Mesure régulière de l'amélioration continue
- Outil de diagnostic stratégique en 4 niveaux de qualité (IPSCA)
- Imaginer des améliorations qualité
- 1 cadre composé de 35 thèmes stratégiques



### Planification de projets

- Soutien à la gestion des projets au sein des départements
- Formalise les actions sous formes de projets
- 400 projets/actions d'amélioration



### Bonnes pratiques

- Partage d'idées
- Permet la diffusion et le partage de bonnes pratiques
- Définition d'indicateurs



### REPORTING

- Permet l'exportation des diagnostics stratégiques et de nos plan d'actions au format PDF et XLS
- Notifie l'avancement des projets
- Génère des rapports à diffuser à l'AEQES
- Permet la gestion des échéances



### STRUCTURATION

- Agrégation des actions et projets à la stratégie institutionnelle
- Standardisation de l'approche de gestion des actions
- Portfolio des actions menées



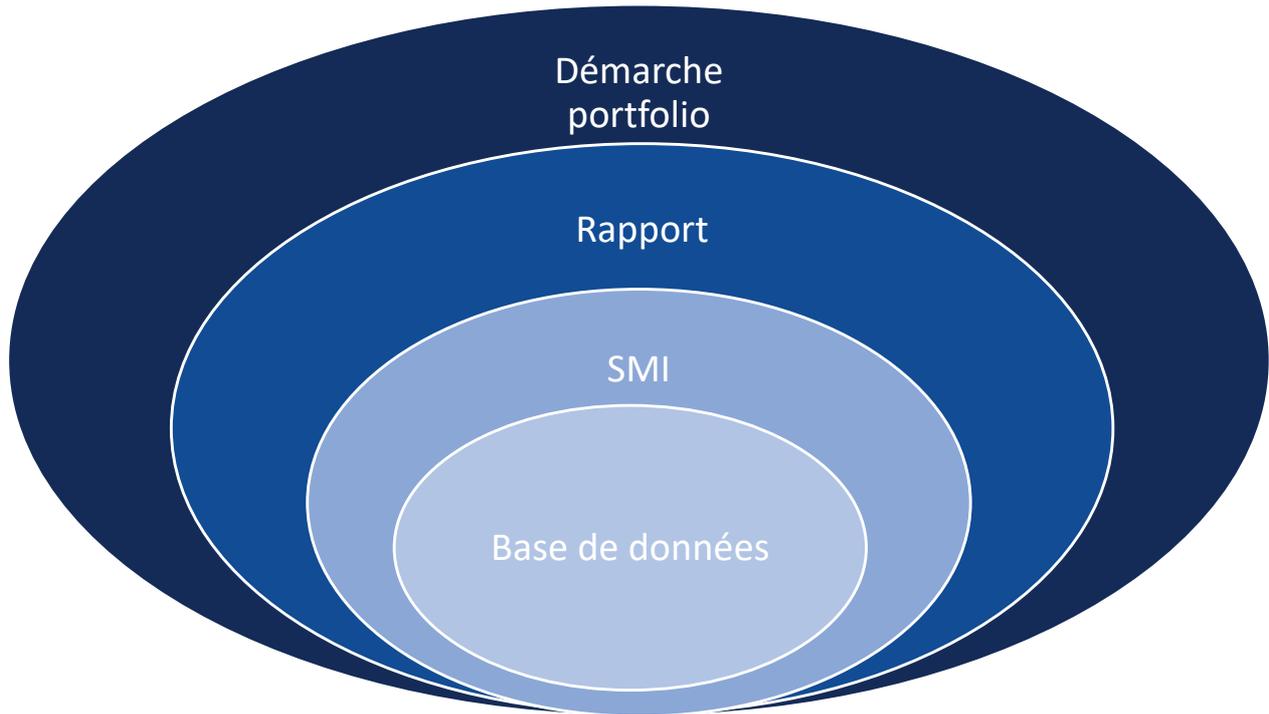
### TRAÇABILITE

- Plateforme d'encodage WEB
- Disponibilité permanente
- Illustration des étapes par le chargement de fichiers



### COLLABORATION

- Favorise une dynamique cohésive autour des projets
- Définit les responsables des projets



# PRIORISATION DES ACTIONS PAR TOUTES LES PARTIES PRENANTES A LA HEPL

## ETAT DES LIEUX (cyclique)



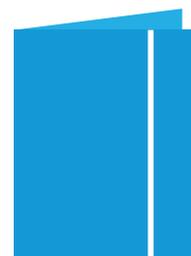
- SWOT
- PISTES D'ACTION
- ENQUÊTES

## PRIORISATION (cyclique)



- 1-2-3-4
- ENQUÊTES
- OFFICE FORMS
- TAUX DE PARTICIPATION

## SI ÉVALUATION EXTERNE → DOSSIER



## APPROBATION



- CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI



# Pop Up! Au CPTFB

**Plan Stratégique**

Centre d'opérations de planification de l'enseignement et de l'enseignement de la formation continue  
F. Van den Broek - 2012-2017

**Les lignes stratégiques du CPTFB - 2012-2017**

Mars 2012, 2017

| Stratégie   | Objectifs                                     | Indicateurs  | Responsables       |
|---|---|--|--------------------|
| Développer la qualité de l'enseignement et de la formation continue | Améliorer les formations continues            | Augmenter le nombre de formations continues proposées au CPTFB                   | Direction          |
|   | Améliorer la qualité de l'enseignement        | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants                          | Equipe pédagogique |
|   | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |
|   | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |
| Développer la qualité de la formation continue                      | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |
|   | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |
|   | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |
|   | Améliorer la qualité de la formation continue | Obtenir des notes de satisfaction élevées des étudiants de la formation continue | Equipe pédagogique |

Action OK si 3X exploitable

Diplômés

Partenariats  
UCLouvain  
3 certificats, CAPAES

Evaluation des enseignements

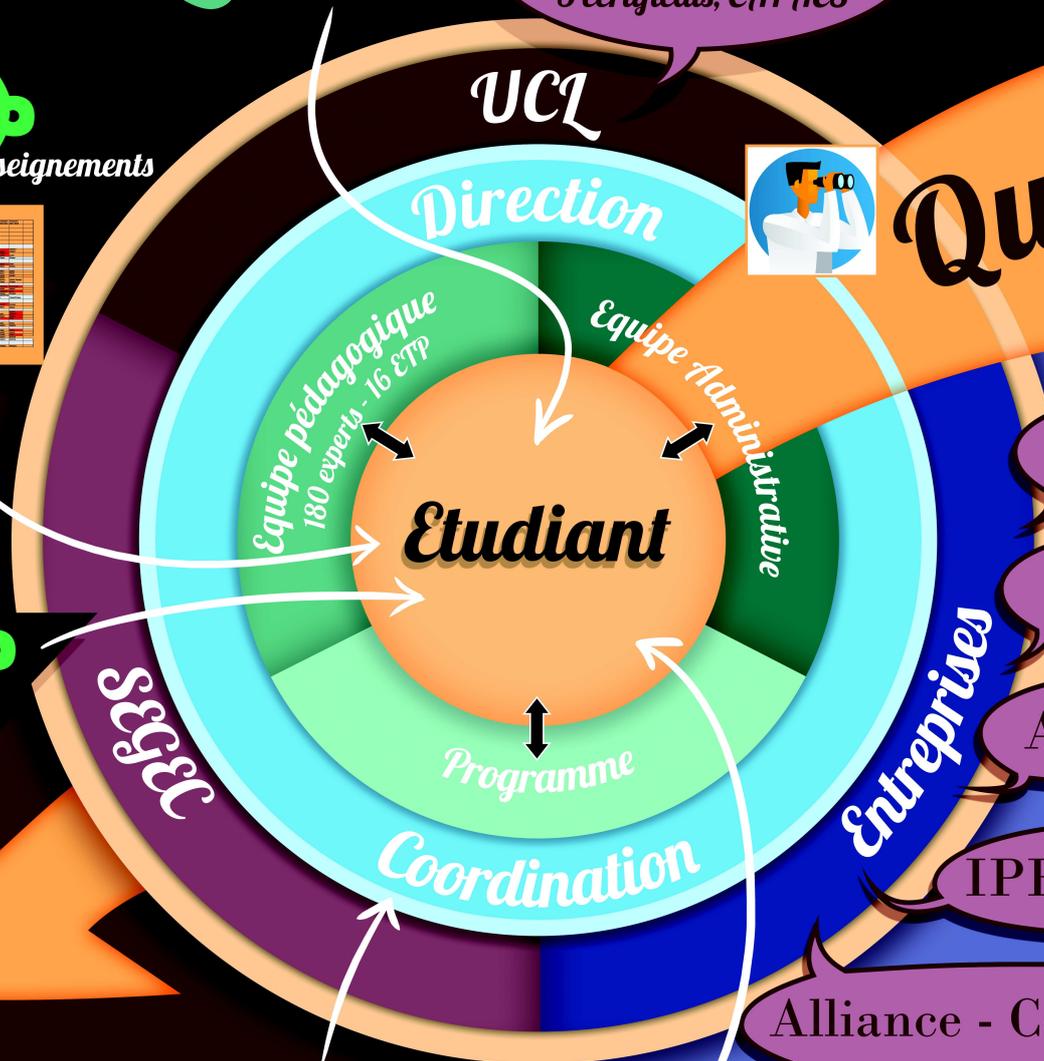
Abandon

SECC

Approche programme

Programme

Focus Groupe



Qualité

APEF

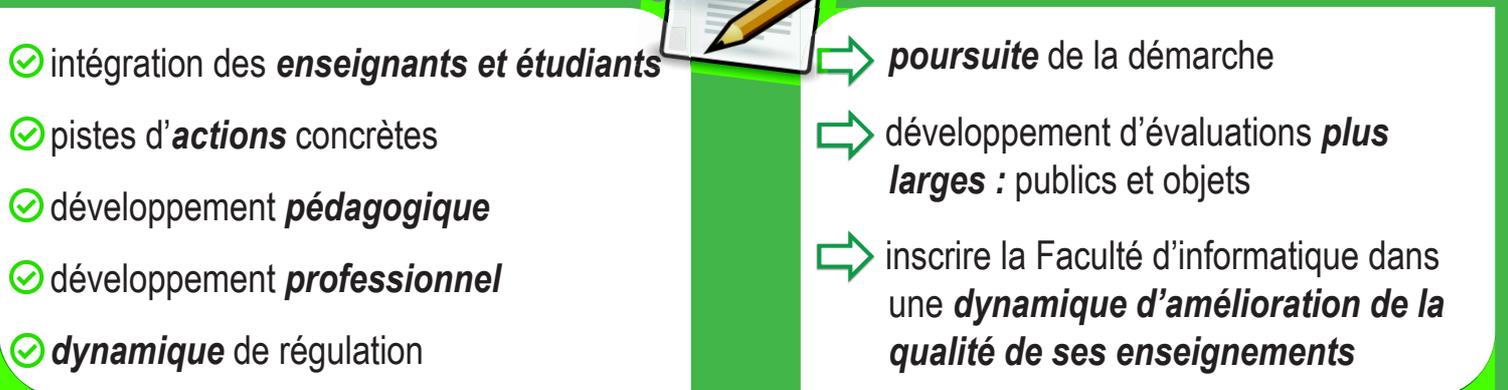
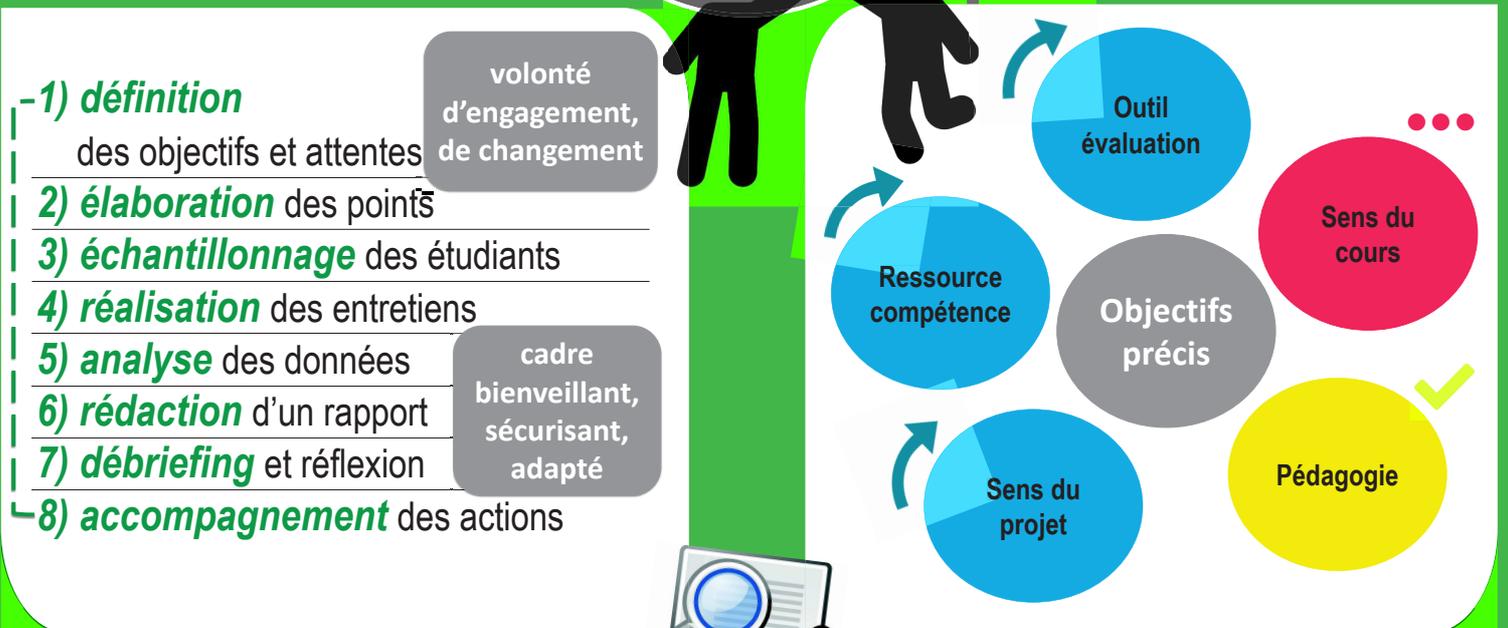
BSOH

ARCOP

IPFC : 1 bachelier

Alliance - Centre BW

# Un dispositif d'évaluation des enseignements personnalisé et accompagné



## Conclusions de la journée d'étude

*Par Caroline Hollela, attachée au Service de la Gestion de la Dimension internationale de l'Enseignement supérieur, et Manon Sperati, membre du comité exécutif de la Fédération des Étudiant·e·s francophones*

Les deux oratrices ont choisi d'organiser cet exercice de style sous la forme d'un dialogue.

Caroline : Manon, que retiens-tu de cette journée ?

Manon : La question est à la fois simple et complexe, vu le nombre de contenus abordés aujourd'hui. Dans une optique plus réflexive, je retiens surtout la récurrence de certains termes de vocabulaire : beaucoup de termes sont en lien avec la notion de référentiel ; d'autres avec les formations, le concept d'efficacité, ou la notion de marché et d'employabilité.

Ce vocabulaire est intéressant pour aborder la question de l'enseignement supérieur et témoigne du référentiel choisi, mais quid de l'esprit critique, de la créativité, de l'épanouissement, de la notion de citoyenneté ? Ces termes et concepts ont été moins entendus aujourd'hui, mais sont pourtant tout aussi importants dans un parcours étudiant. Il est important de se questionner sur le référentiel choisi, dans une optique de rappeler qu'une évaluation vient toujours de quelque part, a une finalité, se réalise dans un contexte culturel déterminé.

Manon : Caroline, si tu devais résumer la journée en un mot ?

Caroline : Ce serait la CRÉATIVITÉ... Les sessions de posters ont témoigné de la diversité de l'enseignement supérieur en FWB. La manière d'aborder la qualité en interne montre une grande diversité de visions et d'outils.

En parlant d'outil, et d'outil créatif, la démonstration de la future plateforme virtuelle de co-construction prend aussi en compte cette créativité dans la mesure où la plateforme rassemblera des ressources, des FAQ, des événements.

Dans la phase pilote, par l'engagement des établissements pour définir ensemble le futur référentiel d'évaluation institutionnelle, une place est donnée à la créativité.

Caroline : Manon, si tu devais te concentrer sur une notion qui t'a interpellée aujourd'hui ?

Manon : Il s'agirait plutôt d'un moment. Juste après la présentation sur les systèmes d'assurance qualité internes au niveau international, une personne du secteur privé a posé une question sur le critère d'employabilité pour évaluer la qualité d'une formation, en précisant que ce secteur fonctionne sur le court terme et qu'il n'est pas le plus à même de concevoir des formations durables. Ce moment m'a interpellée car on n'est pas habitués à entendre une telle vision de la part de ce secteur.

Cela rejoint un questionnement partagé par beaucoup d'étudiants : se lance-t-on dans un parcours d'études uniquement pour trouver un emploi ? Probablement pas. On peut trouver

du travail sans faire d'études ; tout comme certains étudiants s'engagent avec beaucoup de passion dans des études pas nécessairement professionnalisantes...

Manon : Caroline, quel lien as-tu pu faire entre la présentation sur le développement durable et la thématique de l'assurance qualité ?

Caroline : Les liens n'étaient pas évidents à première vue, mais pourquoi ne pas considérer le développement durable comme un critère pour les futures évaluations institutionnelles ? Peut-être pas un critère contraignant, mais une manière de se poser la question...

La culture qualité et le développement durable ont aussi en commun de dépendre de l'implication et de l'engagement des parties prenantes (les enseignants, les étudiants...), que l'approche soit *top-down* ou *bottom-up*. Il faut de l'écoute, des personnes qui bouleversent les manières habituelles de penser, des moments ou des plateformes de dialogue entre les organes de direction et les différentes parties prenantes. L'assurance qualité et le développement durable – et probablement d'autres thématiques (les relations internationales) – peuvent être vues de manière transversale à une institution.

Caroline : Manon, dans les sessions de posters, de nouveaux éléments ont-ils été apportés par rapport à la matinée ?

Manon : Le format des posters a permis un échange direct avec les acteurs des établissements, sans l'intermédiaire de l'AEQES. Ces échanges témoignent des initiatives, de la créativité mobilisée pour évoluer dans le domaine de la qualité. Ils ont permis de faire le lien entre ce qu'on peut lire dans des rapports et tout le cheminement des acteurs de terrain.

Manon et Caroline : Dans quel état d'esprit ressortons-nous de cette journée et que va-t-on en faire par la suite ? Que va-t-on dire à nos confrères ?

Caroline termine la journée sur une envie de communiquer, dans les cercles informels (famille, amis), sur l'existence et la motivation des équipes qualité qui travaillent pour la qualité de l'enseignement supérieur. En tant qu'étudiant, on ne se rend pas toujours compte qu'une telle implication existe. Elle trouve cela très enthousiasmant et se réjouit de pouvoir partager ces expériences au niveau international également !

Manon retient la ligne directrice que le système s'est donné pour l'assurance qualité. Cette ligne directrice suscite beaucoup de questions, de même que le modèle qu'on décide aujourd'hui de mettre en avant. Elle insiste sur l'importance de ne jamais oublier que tout choix se pose au détriment d'autres choix et qu'il faut pouvoir les remettre en question.