

QualityNews

Rédaction par Fabienne Jacques, agent qualité WBE



La Charte Qualité

Depuis juin 2014, les 32 établissements de notre réseau ont adopté une charte Qualité commune : <http://www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/docs/eps-charte-qualite.pdf>

Elle définit en 6 points, les orientations prioritaires de notre réseau en matière de qualité. Notamment, elle fait référence à l'accueil et l'intégration de tous, le dialogue, la qualité des programmes de formation, les stratégies adaptées d'apprentissages, les évaluations objectives et l'ouverture au changement.

Onglet Qualité sur WBE



Le site WBE de notre réseau s'est doté d'un nouvel onglet dédié à la qualité dans l'enseignement de promotion sociale : <http://www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/index.cfm?page=qualite&profil=visiteur>

Il répond aux questions suivantes : Pourquoi ? Quels avantages dans l'enseignement ? Qui est concerné ? Quel engagement ? Avec quels acteurs ? Avec l'aide de qui ? Quels sont les principes de base d'une démarche qualité. Quels outils ?

Une carte géographique représentant l'implantation de nos 32 établissements ainsi que leurs coordonnées complètes est accessible au lien suivant : <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=z5Z4-EQI1PuI.kBemI6iPuuzU&hl=fr>

Echos de l'AEQES

Les évaluations externes du bachelier en secrétariat de direction sont terminées. Les 4 établissements audités ont obtenu de bons rapports. L'implication des personnels dans l'accompagnement personnalisé des étudiants a particulièrement été soulignée. Les quelques recommandations transversales des experts portent essentiellement sur l'apprentissage des langues, l'utilisation des nouvelles technologies, les suivis et évaluations des stages, les contacts avec le monde professionnel, l'analyse des données de pilotage et la pérennité de la démarche qualité.

Nos 2 bacheliers en éducateurs spécialisés et notre master en sciences de l'ingénieur industriel finalisent la rédaction de leur dossier d'autoévaluation ; ils seront évalués l'année scolaire prochaine.

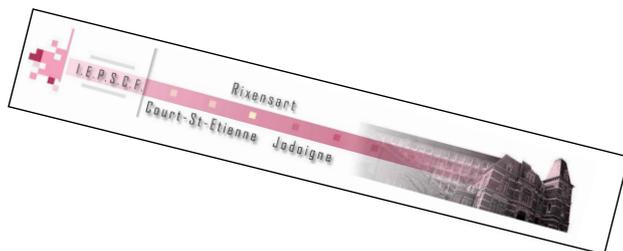
Les 15 établissements organisant le bachelier en comptabilité préparent activement l'exercice à venir. Des co-diplomations et co-organisations se sont mises en place entre établissements.

La qualité dans l'enseignement secondaire

Plusieurs de nos établissements ont décidé de rentrer dans une démarche qualité sur base volontaire. Après avoir réalisé un diagnostic de leur fonctionnement global, ils ont mis en place des actions telles que l'utilisation des fiches « Unité d'Enseignement », l'envoi de questionnaires sur l'évaluation des enseignements, l'aménagement de locaux ou la réorganisation du travail,.....

Nous ne pouvons que les féliciter pour cette démarche et je continuerai à les aider dans cette optique.

J'en profite pour rappeler à tous que je suis disponible pour toute demande.



Les grilles d'évaluation critériées

2 groupes de travail ont élaboré des grilles d'évaluation critériées pour :

- Mme Peignois a supervisé les grilles du bachelier en comptabilité et ce afin d'avoir un outil commun d'évaluation à présenter lors de la visite de l'AEQES (unités déterminantes du tronc commun, stages et EI)
- Mme Cnudde s'est occupée de toutes les grilles d'évaluation du secrétariat médical.

Ces grilles vous seront communiquées dès l'accord du Conseil de Coordination.



Expérience pilote : diagnostics croisés dans la section coiffure

Les établissements de Jemappes et de Mouscron ont participé à une expérience pilote de diagnostics croisés au sein de leur section coiffure.

Le but des diagnostics croisés est d'améliorer la fluidité des parcours et de créer davantage de confiance mutuelle entre les différents acteurs de la formation (enseignement secondaire de plein exercice et de promotion sociale, centres de Formation Professionnelle et centres de Validation des Compétences).

L'objectif de cette expérience est de mettre au point des outils visant à garantir la

maîtrise des apprentissages de profils de formation définis au sein du SFMQ, par l'analyse des modalités d'évaluation et de certification de ceux-ci.

L'expérience à Jemappes et à Mouscron s'est bien déroulée même si les nouveaux dossiers pédagogiques, correspondant au profil SFMQ de coiffure, ne sont pas encore d'application cette année scolaire.

Les outils utilisés ont été améliorés en fonction des remarques des différents acteurs (diagnostiqueurs, diagnostiqués,...).

Mme Hogne représente le réseau au sein de ce groupe de travail.

Nœuds et leviers pour agir

(Extrait de « Recherche-action : les acteurs de l'évaluation analysent sa mise en œuvre » – rapport de synthèse des analyses en groupe – mai 2015) Par Luc Van Campenhoudt, sociologue

Deux attitudes coexistent face à l'évaluation.

Un **scénario faible** consistant :

- soit en une attitude faible c'est-à-dire une attitude défensive telle que faire le gros dos, en faire le moins possible, n'attendre que le départ des experts,
- soit une attitude plus stratégique voire cynique avec en externe, se servir de l'évaluation pour mieux concevoir ses propres avantages concurrentiels et se positionner stratégiquement par rapport aux institutions concurrentes et en interne, exploiter l'évaluation comme ressource dans les rapports de force entre composantes de l'institution.

C'est ce scénario qui prévaut.

Le **scénario fort** consiste à faire le point collectivement avec les parties prenantes sans prise de décisions immédiates mais en utilisant les ressources externes que sont les experts, dans la perspective d'être davantage une « institution culturelle » qu' « une institution cognitive ».

De toute manière, on peut dire que le monde de l'enseignement n'échappera plus à l'évaluation. Paradoxalement, c'est un milieu dans lequel on évalue beaucoup, mais c'est aussi un milieu où il est difficile de se faire évaluer.

Alors l'évaluation oui, mais pas n'importe comment !

Les **deux chimères** associées à l'évaluation :

- **l'efficacité directe et linéaire** des décisions et de leurs effets : les dispositifs ne correspondent jamais aux décisions de départ et souvent il y a non transférabilité des recommandations des experts dans des changements pertinents. Ce n'est pas une raison pour ne pas prendre de décision mais il faut savoir que les mécanismes d'analyser, de décider et d'agir sont intimement imbriqués. C'est pourquoi, il faut se départir d'une vision qui voudrait que l'évaluation débouche sur des actions et des progrès.

- **l'adhésion** : les encadreurs pensent que leur travail n'a de sens que si les encadrés adhèrent à leurs valeurs et leurs objectifs. Au contraire, il ne faut pas être tous d'accord, il faut assumer les désaccords et donc adopter une approche consensualiste.

Comment oeuvrer ensemble et concevoir un processus d'évaluation dans un espace européen institutionnel pluraliste et diversifié? Trois propositions :

- **Sur quoi doit porter l'évaluation?** La connaissance et sa transmission. Il faut permettre à l'enseignement supérieur de mieux saisir réflexivement ce qu'il fait de la connaissance et de sa transmission, qui est l'objet et son enjeu central.

- **Quelles sont les finalités de l'évaluation?**

Le processus d'évaluation crée une dynamique au sein de l'institution et est plus important que les résultats en eux-mêmes. Il s'agit d'un processus qui se définit en avançant et permet la découverte de ses propres pratiques et de celles des autres.

- **Par qui?** Collectivement.... est un vœu pieux. L'unité de base d'une action collective est un « micro-réseau » de mobilisation, des petits groupes de personnes actives et dynamiques qui s'organisent autour d'un objectif commun tel que mettre en place une cellule pédagogique, développer un projet avec les étudiants,... Au sein de ces « micro-réseaux », les acteurs apprennent à

collaborer, à nouer des relations d'amitiés et de confiance, à trouver plus de raison de s'impliquer que ne pas s'impliquer ; ils parviennent à vaincre leurs peurs, ils s'entraident et donnent du sens à leur projet. Ils font le lien entre tous. Ces réseaux doivent s'approprier activement ces évaluations et non accepter le processus comme une application servile, technocratique et imposée de l'extérieur.

Le **rôle de la direction** est central ! Il n'est pas facile d'agir lorsque l'on n'est pas soutenu par celle-ci. Néanmoins, le rôle de la direction, vu les complexités administratives et de gestion, est de moins en moins un leadership en terme de dynamique collective mais de plus en plus un gestionnaire. Quelques actions pertinentes pour la direction :

- Intégrer l'évaluation dans le plan de management de l'institution
- Montrer l'importance que la direction accorde à l'évaluation en désignant un coordonnateur qualité qui a du poids et du crédit auprès de ses collègues et lui donner de la légitimité
- Rassurer les parties prenantes sur l'évaluation
- Soutenir ce qui marche déjà bien
- Restaurer un débat académique, c'est-à-dire un débat de pairs mais l'associer à de devoirs. Il faut pouvoir rendre compte de ce que l'on enseigne.

Les interactions avec l'AEQES et les experts

Pour que le processus d'évaluation soit durable, l'Agence doit donner l'impulsion et la maintenir dans le temps. L'évaluation ne doit être associée ni à l'action ni à la décision, et encore moins au contrôle et à la sanction, mais bien à la formation. Elle doit augmenter les concertations avec les responsables des programmes.

Texte complet :

<http://aeqes.be/documents/MAG-Mai2015-Web.pdf>

Toutes les suggestions en matière de qualité telles que échanges de bonnes pratiques, partages d'expérience, sont les bien venues.

N'hésitez pas à me contacter par mail fabienne.jacques@cfwb.be ou par GSM au 0476/25 81 83