

**COMPENDIUM
DE BONNES PRATIQUES
EN MATIÈRE D'ASSURANCE QUALITÉ**
OUTIL DE SOUTIEN À LA QUALITÉ
DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

AVANT-PROPOS

La politique de qualité interne que les établissements d'enseignement supérieur (EES), que les directions et les responsables qualité développent, mettent en œuvre et font évoluer est généralement le reflet de cette appropriation et est en lien avec les spécificités de l'établissement, ses objectifs stratégiques, ses ressources, etc. Comme le montrent les différentes analyses transversales, il existe en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) une richesse de pratiques au sein des établissements en lien avec la qualité interne. Ces pratiques méritent d'être partagées en vue d'alimenter, inspirer, soutenir, questionner la politique de qualité de chaque établissement.

Par ailleurs, malgré les nombreux outils développés par l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES), les responsables qualité éprouvent parfois des difficultés dans la préparation, la mise en œuvre et le suivi d'une évaluation externe de cursus. Ainsi, lors de la phase d'autoévaluation qui constitue une phase cruciale de l'évaluation, il peut s'avérer compliqué pour les responsables qualité *de dresser un bilan sur les objectifs et les réalisations d'une entité et d'un établissement, de favoriser la prise de conscience des points forts et des points faibles*¹.

C'est dans cette perspective d'appui à la qualité interne des EES que la Commission pour la Qualité de l'Enseignement et de la Recherche (CoQER) de l'ARES a souhaité élaborer un compendium de bonnes pratiques.

1. OBJECTIFS DU COMPENDIUM

Le compendium s'adresse en priorité aux directions, aux coordinateurs et coordonnateurs qualité des EES. En proposant une compilation de pratiques observées dans certains établissements lors des visites des experts, cet outil a pour objectif d'inspirer ces acteurs de la qualité dans l'élaboration d'une politique de la qualité interne et dans la préparation de l'évaluation externe. Il témoigne de la diversité et de la richesse des expériences sur le terrain.

2. MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU COMPENDIUM

Le compendium a été élaboré par la CoQER, par l'intermédiaire d'un groupe de travail dédié. Ce groupe était composé de :

- » Arielle Bouchez, Enseignement de promotion sociale
- » Sandrine Canter, Université libre de Bruxelles
- » Cécile Dujardin, Ecole supérieure des arts Saint-Luc Bruxelles
- » Kevin Guillaume, ARES
- » Elfriede Heinen, Secrétariat général de l'enseignement catholique
- » Béatrice Loir, Haute école en Hainaut
- » Mireille Matton, ARES
- » Linda Tempels, Université catholique de Louvain
- » Karin Van Loon, Haute école Bruxelles-Brabant

¹ AEQES, Évaluation AEQES – Guide à destination des établissements, 2016, p.10.

En vue de sa finalisation, le projet de compendium a été soumis à un comité de lecture, composé d'une quinzaine de membres issus de quatre formes d'ES et proposés par la CoQER. Il a été demandé aux lecteurs de commenter la pertinence, la lisibilité et l'utilisation de l'outil.

Le compendium reprend une sélection de « bonnes pratiques » identifiées par les experts lors des visites et reprises dans les 29 analyses transversales publiées par l'AEQES de 2010 à 2016. Reprenant le concept utilisé par l'AEQES, y est considérée comme « bonne pratique », *une approche, souvent innovatrice, qui a été expérimentée et évaluée et dont on peut présumer de la réussite*².

Le groupe de travail a examiné l'ensemble des bonnes pratiques reprises dans les analyses transversales et en a sélectionné un nombre limité : celles considérées comme « transférables » à toute forme d'enseignement supérieur et *a priori* « innovantes » pour les établissements de la FWB. Les bonnes pratiques ont par ailleurs une visée démonstrative plutôt qu'exemplative. Elles ne doivent donc pas être considérées comme meilleures que d'autres pratiques non retenues, mais bien comme plus explicites dans la perspective d'appui au développement d'une politique de qualité interne d'un établissement.

Du fait de la sélection effectuée par le groupe de travail, ce compendium n'est pas exhaustif. D'autres bonnes pratiques existent dans les établissements ; celles relevées par les experts dans les analyses transversales sont reprises dans la base de données, mise à disposition en complément de ce compendium.

Les bonnes pratiques peuvent se référer à des niveaux d'action variables. Ainsi, si certaines relèvent d'actions très concrètes prises au niveau d'un département par exemple, d'autres relèvent d'un niveau stratégique et ont une visée plus structurelle. Le groupe de travail a fait le choix de sélectionner des bonnes pratiques de type ou niveau différent afin d'en offrir un large panel.

Elles ont été reprises telles que rédigées par les experts dans les analyses transversales ; le descriptif de certaines de ces bonnes pratiques a toutefois été raccourci pour en faciliter la lecture. Il y a donc lieu de se référer à l'analyse transversale (le lien hypertexte renvoie vers le texte de l'analyse transversale sur le site de l'AEQES) si le lecteur souhaite de plus amples informations sur le contexte de la bonne pratique identifiée.

3. DESCRIPTION ET UTILISATION DU COMPENDIUM

Les bonnes pratiques sont classées par ESG (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur³) – lesquelles sont par ailleurs reprises de manière exhaustive. Les bonnes pratiques sont ensuite rattachées à une dimension ou thématique spécifique de l'ESG, définie par le groupe de travail.

Il est important de souligner que les références aux ESG demeurent inégales en termes d'identification de bonnes pratiques par les experts. En effet, le référentiel de l'AEQES est centré sur l'évaluation des programmes alors que les ESG couvrent également le niveau institutionnel de l'assurance qualité. C'est pourquoi certaines ESG ne comportent aucune bonne pratique ou un nombre très limité d'entre elles.

² BRASLAVSKY C., ABDOULAYE A., PATIÑO M. I., Développement curriculaire et « bonne pratique » en éducation, Genève : Bureau international d'éducation, 2003, p. 2.

³ [Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur \(ESG\)](#) – Traduction proposée par le Réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur, Réseau FrAQ-Sup (mai 2015).

Par ailleurs, certaines bonnes pratiques se retrouvent classées dans plusieurs ESG ainsi que plusieurs dimensions ou thématiques d'une même ESG.

4. LISTE DES ANALYSES TRANSVERSALES CONSIDÉRÉES DANS LE COMPENDIUM

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Information et Communication	Marketing - Commerce extérieur	Sciences et Technologie de l'information et de la Communication	Diététique	Construction		Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie
Sociologie			Ingénieur civil	Instituteur-trice primaire	Traduction - Interprétation	
Sciences politiques	Soins infirmiers-Sage femme	Informatique	Bioingénieur	Langues et Lettres	Musique	Sciences industrielles et sciences de l'ingénieur industriel
Instituteur-trice préscolaire			Ergothérapie	Arts appliqués et textile	Assistant - Secrétariat de Direction	Psychologie, logopédie, éducation
			Histoire - Histoire de l'art	Gestion des transports et logistique d'entreprise	Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques	Sciences agronomiques (hors bioingénieur)
			Arts plastiques, visuels et de l'espace	Sciences économiques et de gestion		
			Techniques graphiques	Relations publiques		

Les analyses transversales ci-dessus peuvent être atteintes via un lien hypertexte cliquable directement dans le tableau.

ESG 1.1. POLITIQUE D'ASSURANCE QUALITÉ

RÉFÉRENCE

Les institutions disposent d'une politique d'assurance qualité rendue publique et faisant partie intégrante de leur pilotage stratégique. Les parties prenantes internes développent et mettent en œuvre cette politique par le biais de structures et de démarches appropriées, tout en impliquant les parties prenantes externes.

LIGNES DIRECTRICES

Les politiques et les démarches associées sont les piliers d'un système d'assurance qualité cohérent au sein d'une institution, constituant un cycle d'amélioration continue et contribuant à son devoir de rendre compte. Ceci favorise le développement d'une culture de la qualité dans laquelle toutes les parties prenantes internes sont responsables de la qualité et s'engagent pour l'assurance qualité à tous les niveaux de l'institution. C'est pourquoi la politique d'assurance qualité a un statut officiel et est accessible au public.

De manière générale, les politiques d'assurance qualité sont plus efficaces quand elles reflètent la relation entre la recherche, l'apprentissage et l'enseignement, et tiennent compte du contexte national dans lequel se situe l'institution, du contexte de l'institution elle-même et de son approche stratégique. De telles politiques soutiennent :

- » l'organisation du système d'assurance qualité ;
- » les départements, écoles, facultés et autres unités organisationnelles ainsi que la direction de l'institution, les membres du personnel et les étudiants afin qu'ils assument leurs responsabilités en matière d'assurance qualité ;
- » l'intégrité et la liberté académique, la vigilance envers la fraude académique ;
- » la protection contre toutes les formes d'intolérance ou de discrimination envers les étudiants ou le personnel ;
- » l'implication des parties prenantes externes dans les démarches d'assurance qualité.

La politique d'assurance qualité est mise en pratique par le biais de diverses démarches d'assurance qualité interne permettant une participation de l'ensemble de l'institution. La manière dont la politique d'assurance qualité est mise en œuvre, suivie et révisée est décidée par l'institution.

La politique d'assurance qualité couvre également tous les éléments des activités d'une institution sous-traitées ou exécutées par d'autres parties.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.1.

- » Communication qualité,
- » Gouvernance,
- » Pédagogie.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THÉMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE ⁴	PAGE ⁵
<p>Développement d'une charte qualité et d'une note stratégique sur l'enseignement, la recherche, les relations internationales, les services à la société, l'organisation et la gouvernance. Elle comporte des indicateurs de pilotage, et est déclinée en objectifs institutionnels et opérationnels.</p> <p>Démarche d'information et de partage de l'exercice d'autoévaluation et de la démarche qualité menée par l'établissement. Une réunion rassemblant tous les membres du personnel a été organisée et une présentation claire sur la démarche qualité de l'institution a été effectuée par la direction. Lors de cette réunion, le concept de qualité, sa déclinaison à l'enseignement supérieur européen et belge, ainsi que la méthodologie de l'analyse SWOT ont été exposés.</p> <p>Dans une institution, une charte des associations [d'étudiants] est signée entre les associations et l'institution, ce qui permet de poser un cadre sur les limites cofixées par les associations et l'administration afin de travailler dans une relation de confiance et en toute transparence ; la notion de prévention et de soutien aux étudiants en difficulté y est évoquée. En outre, une formation d'une semaine à la gestion de projets est dispensée aux nouveaux comitards (membre du bureau) ; celle-ci est appréciée par les étudiants concernés et ils pensent qu'il serait intéressant de la proposer aux nouveaux élus étudiants de toutes les facultés.</p> <p>Utilisation du logiciel CAF [Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques] comme référentiel de démarche qualité ou démarche de certification ISO. Plusieurs établissements ont organisé des réunions plénières pour expliquer les enjeux de la démarche qualité, faire le point sur l'état d'avancement du rapport et faire participer tous les membres de la communauté à un atelier de réflexion sur l'un ou l'autre thème plus spécifique.</p> <p>Autonomie laissée par le pouvoir organisateur, de sorte que l'établissement a pu développer une cohérence et une complémentarité entre les niveaux</p>	<p>Communication qualité</p> <p>Communication qualité</p> <p>Communication qualité</p> <p>Communication qualité</p> <p>Communication qualité</p> <p>Communication qualité</p> <p>Gouvernance</p>	<p>Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques</p> <p>Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques</p> <p>Ingénieur civil et bioingénieur</p> <p>Assistant - Secrétariat de direction</p> <p>Arts plastiques, visuels et de l'espace</p> <p>Sciences industrielles et</p>	<p>p.89</p> <p>p.91</p> <p>p.49</p> <p>p.49</p> <p>p.44</p> <p>p.45</p>

⁴ Les analyses transversales sont cliquables

⁵ Les pages des analyses transversales sont cliquables

de gouvernance (directeur, sous-directeurs, référents de section, coordinateur qualité, conseil des études).

Une fusion peut être préparée plusieurs années auparavant dans une information autant *top-down* que *bottom-up*.

Approche pragmatique, ouverte et incitative des services qualité d'une institution et analyse des données permettant un *benchmarking* intra-institutionnel (par exemple sur la mobilité internationale des étudiants par département).

Instauration d'une structure qui organise des évaluations internes de la qualité

Certaines institutions organisent chaque quinzaine (ou chaque mois) une séquence de parole, d'analyse et de régulation pilotée conjointement par les étudiants et le professeur référent. Ces conseils rendent les étudiants plus acteurs de leur formation, développent leur autonomie et leur compétence réflexives.

Organisation de journées pédagogiques consacrées à une réflexion collective sur l'établissement et à la définition de nouveaux chantiers à mener.

[sciences _____ de l'ingénieur industriel](#)

[Psychologie, logopédie _____ et éducation](#) **p.56**

[Philosophie, éthique, sciences _____ des religions et théologie](#) **p.35**

[Langues et lettres](#) **p.49**

[Instituteur\(-trice\) primaire](#) **p.34**

[Arts _____ plastiques, visuels et de l'espace](#) **p.31**

ESG 1.2. ELABORATION ET APPROPRIATION DES PROGRAMMES

RÉFÉRENCE

Les institutions disposent de processus d'élaboration et d'approbation de leurs programmes. Les programmes sont élaborés de manière à répondre aux objectifs définis, y compris aux acquis d'apprentissage visés. La qualification résultant d'un programme est clairement spécifiée et communiquée ; elle correspond au niveau adéquat du cadre national de qualifications pour l'enseignement supérieur et, par conséquent, au cadre des qualifications de l'Espace européen de l'enseignement supérieur.

LIGNES DIRECTRICES

Les programmes d'études sont au cœur de la mission d'enseignement des institutions d'enseignement supérieur. Ils fournissent aux étudiants des connaissances académiques et des compétences, y compris transversales, pouvant influencer leur développement personnel et être appliquées dans leurs carrières futures.

Les programmes :

- » sont élaborés avec des objectifs généraux de programmes cohérents avec la stratégie de l'institution et prévoient explicitement les acquis d'apprentissage visés ;
- » sont élaborés en impliquant les étudiants et d'autres parties prenantes ;
- » bénéficient d'une expertise externe et de points de référence ;
- » reflètent les quatre objectifs de l'enseignement supérieur du Conseil de l'Europe ;
- » sont élaborés de manière à permettre une progression continue des étudiants ;
- » définissent la charge de travail prévue pour les étudiants, par ex. en ECTS ;
- » incluent, le cas échéant, des modalités de stage⁶ bien structurées ;
- » sont soumis à un processus officiel d'approbation de l'institution.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.2.

- » Partenariats,
- » International,
- » Langues,
- » Interdisciplinarité,
- » Pilotage pédagogique,
- » TFE/Mémoire.

⁶ Les stages comprennent les expériences en milieu professionnel et autres périodes du programme qui ne se déroulent pas au sein de l'institution, mais qui permettent à l'étudiant d'acquérir de l'expérience dans un domaine en lien avec ses études.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Organisation conjointe de l'enseignement du chinois, de l'arabe et du turc.	Partenariats	Traduction et interprétation	p.23
Double diplôme (codiplômation) pour favoriser l'insertion professionnelle.	Partenariats	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.19
La réalisation de projets pour l'extérieur qui favorise un ancrage positif dans l'environnement socioéconomique	Partenariats	Techniques graphiques	p.26
Organisation de missions commerciales à l'étranger précédées d'une préparation intégrée à différents cours. Ce projet en conditions réelles est mené en collaboration avec l'AWEX et une entreprise.	International Partenariats	Marketing et commerce extérieur	p.34
Introduction dans le programme de la langue des signes comme une des langues de travail.	Langues	Traduction et interprétation	p.28
L'obligation pour l'étudiant d'exposer oralement, en français, mais aussi dans une ou deux langues étrangères, un condensé du TFE, chaque fois devant des jurys différents, spécialisés.	Langues	Marketing et commerce extérieur	p.22
Certificat en didactique du cours de religion catholique pour les enseignants d'autres disciplines.	Interdisciplinarité	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.15
Offre du cours d'éthique dans les autres facultés et accueil d'étudiants via une VAE (important dans l'optique d'une professionnalisation).	Interdisciplinarité	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.23
Le maître de formation pratique teste des dispositifs élaborés par les étudiants. Les séquences sont filmées puis analysées.	Pilotage pédagogique	Instituteur(-trice) primaire	p.60
Construction d'une grille qui montre de quelle manière chaque enseignement du programme contribue aux objectifs globaux de la formation. Cette grille est un outil précieux pour le pilotage du programme.	Pilotage pédagogique	Informatique	p.44
Organisation d'événements pendant lesquels des entreprises du secteur présentent leurs activités aux étudiants et répondent à leurs questions.	Pilotage pédagogique Partenariats	Informatique	p.45
La bourse aux TFE, permettant à des professionnels ou des enseignants de proposer des thèmes aux étudiants, constitue une initiative originale à élargir à l'ensemble des établissements.	TFE/mémoire	Ergothérapie	p.20
Ecole des mémorants avec présentation publique de l'avancée des mémoires de master.	TFE/mémoire	Langues et lettres	p.29

ESG 1.3. APPRENTISSAGE, ENSEIGNEMENT ET ÉVALUATION CENTRÉS SUR L'ÉTUDIANT

RÉFÉRENCE

Les institutions garantissent que les programmes sont dispensés d'une manière qui encourage les étudiants à jouer un rôle actif dans le processus d'apprentissage, y compris dans son élaboration, et que l'évaluation des acquis des étudiants reflète cette approche.

LIGNES DIRECTRICES

Un apprentissage et un enseignement centrés sur l'étudiant jouent un rôle important dans la stimulation de sa motivation, de sa réflexion personnelle et de son implication dans le processus d'apprentissage. Ceci nécessite une réflexion approfondie sur la conception et la manière de dispenser les programmes d'études, ainsi que sur l'évaluation des acquis. La mise en œuvre d'un apprentissage et d'un enseignement centrés sur l'étudiant :

- » respecte et prend en compte la diversité des étudiants et leurs besoins, en offrant des parcours d'apprentissage flexibles ;
- » envisage et utilise différentes modalités d'enseignement, le cas échéant ; utilise avec flexibilité une variété de méthodes pédagogiques ;
- » évalue et ajuste régulièrement les modalités d'enseignement et les méthodes pédagogiques ;
- » encourage le sens de l'autonomie de l'étudiant, tout en garantissant un accompagnement adéquat et un soutien de la part de l'enseignant ;
- » promeut le respect mutuel dans la relation étudiant-enseignant ;
- » comporte des procédures appropriées pour traiter les plaintes des étudiants.

Au vu de l'importance de l'évaluation pour la progression des étudiants et leurs parcours futurs, les processus d'assurance qualité pour l'évaluation tiennent compte des points suivants :

- » les évaluateurs sont au fait des méthodes d'évaluation existantes (test, examen...) et sont soutenus dans le développement de leurs propres compétences dans ce domaine ;
- » les critères et méthodes d'évaluation ainsi que les critères de notation sont publiés à l'avance ;
- » l'évaluation permet aux étudiants de démontrer dans quelle mesure les acquis d'apprentissage visés ont été atteints ; les étudiants bénéficient d'un retour, associé si besoin à des conseils relatifs au processus d'apprentissage ;
- » si possible, l'évaluation est réalisée par plusieurs examinateurs ;
- » les règles de l'évaluation tiennent compte d'éventuelles circonstances atténuantes ;
- » l'évaluation est cohérente, appliquée de manière équitable à tous les étudiants et réalisée conformément aux procédures établies et communiquées ;
- » les étudiants disposent d'une procédure de recours officielle.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.3.

- » Actualisation,
- » Autonomie,
- » Evaluation,
- » Méthodes pédagogiques,
- » Soutien,
- » Valorisation

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
La « bourse aux TFE », permettant à des professionnels ou des enseignants de proposer des thèmes aux étudiants, constitue une initiative originale à élargir à l'ensemble des établissements.	Actualisation	Ergothérapie	p.20
Un système de suivi permet la mise à disposition des salles de cours en journée si elles sont inoccupées avec autorégulation par les étudiants sur la durée d'occupation.	Autonomie	Musique	p.32
Chaque étudiant se voit attribuer un superviseur, qui joue le rôle de tuteur durant ses stages, et auquel il peut se référer. Le stage fait l'objet d'un contrat clair entre l'étudiant et le superviseur. Objectifs et modalités sont précisés dans un livret d'accompagnement qui permet un suivi individualisé.	Evaluation	Instituteur(-trice) primaire	p.59
Introduction dans le programme de la langue des signes comme une des langues de travail.	Méthodes pédagogiques	Traduction et interprétation	p.28
Double diplôme (codiplôme) pour favoriser l'insertion professionnelle.	Méthodes pédagogiques	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.19
Organisation de missions commerciales à l'étranger précédées d'une préparation intégrée à différents cours. Ce projet en conditions réelles est mené en collaboration avec l'AWEX et une entreprise.	Méthodes pédagogiques	Marketing et commerce extérieur	p.34
Ecole des mémorants avec présentation publique de l'avancée des mémoires de master.	Méthodes pédagogiques	Langues et lettres	p.29
Totalement organisé par les étudiants, le forum des pratiques professionnelles développe leur autonomie et leur capacité à travailler en équipe. C'est un dispositif de présentation (et donc de formalisation) de partage/mutualisation des pratiques professionnelles (débutantes) des étudiants.	Méthodes pédagogiques	Instituteur(-trice) primaire	p.68
Développement d'une « banque en ligne » de séquences pédagogiques des étudiants.	Méthodes pédagogiques	Instituteur(-trice) primaire	p.69

<p>Organisation d'événements pendant lesquels des entreprises du secteur présentent leurs activités aux étudiants et répondent à leurs questions.</p>	Méthodes pédagogiques	Informatique	p.45
<p>La possibilité de regrouper, à l'attention des étudiants, dans un espace dédié de la bibliothèque, les ressources bibliographiques en lien avec leurs cours.</p>	Soutien	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.33
<p>Un système « d'alertes pédagogiques » permet d'informer tous les professeurs, via intranet, de toute difficulté rencontrée par un étudiant dans le suivi de sa formation. Toute initiative ou action menée à la suite de cette « alerte » est diffusée aux enseignants concernés par le parcours d'apprentissage de l'étudiant.</p>	Soutien	Musique	p.33
<p>Mise à disposition, par l'établissement, d'une batterie d'ordinateurs portables aux étudiants.</p>	Soutien	Marketing et commerce extérieur	p.29
<p>Certaines institutions organisent chaque quinzaine (ou chaque mois) une séquence de parole, d'analyse et de régulation pilotée conjointement par les étudiants et le professeur référent.</p>	Soutien	Instituteur(-trice) primaire	p.34
<p>Le maître de formation pratique teste des dispositifs élaborés par les étudiants. Les séquences sont filmées puis analysées.</p>	Soutien	Instituteur(-trice) primaire	p.60
<p>Installation d'un système de <i>podcast</i> des cours, qui permet à l'étudiant de réviser les cours, ou de les suivre s'ils n'ont pu assister à la présentation par le professeur.</p>	Soutien	Informatique	p.81
<p>En matière de numérisation des documents, les établissements mettent à disposition des scanners sans frais d'utilisation.</p>	Soutien	Histoire et histoire de l'art	p.32
<p>Accès gratuit aux locaux/consommables.</p>	Soutien	Arts appliqués et textile	p.29
<p>Publications scientifiques dans des revues à comité de lecture, recherches financées par l'industrie.</p>	Valorisation	Sciences industrielles et sciences de l'ingénieur industriel	p.39

ESG 1.4. ADMISSION, PROGRESSION, RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION

RÉFÉRENCE

Les institutions appliquent de manière cohérente et constante des règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études, c'est-à-dire l'admission et la progression des étudiants, la reconnaissance et la certification de leurs acquis.

LIGNES DIRECTRICES

Il est dans l'intérêt des étudiants, des programmes, des institutions et des systèmes d'enseignement supérieur de proposer un environnement et un accompagnement nécessaires aux étudiants afin qu'ils puissent progresser dans leur parcours académique. Il est essentiel de disposer de procédures d'admission, de reconnaissance et de certification adaptées à leurs objectifs, en particulier lorsque les étudiants sont mobiles au sein et entre les systèmes d'enseignement supérieur.

Il est important que les politiques d'accès, les processus et les critères d'admission soient appliqués de manière constante, cohérente et transparente. Une procédure d'intégration à l'institution et au programme est mise en place.

Les institutions ont besoin de mettre en place des processus et des outils pour collecter des informations, suivre la progression des étudiants, et agir en fonction.

Une juste reconnaissance des qualifications de l'enseignement supérieur, des périodes d'études et d'apprentissage préalable, y compris la reconnaissance de l'apprentissage non formel et informel, sont indispensables pour garantir la progression des étudiants dans leurs études, tout en encourageant la mobilité. De bonnes procédures de reconnaissance se basent sur :

- » une pratique des institutions en matière de reconnaissance qui soit conforme aux principes de la [Convention de reconnaissance de Lisbonne](#) ;
- » la collaboration avec d'autres institutions, les agences d'assurance qualité et le [centre ENIC/NARIC](#) national afin de garantir une reconnaissance cohérente dans tout le pays.

L'obtention du diplôme constitue l'aboutissement de la période d'études des étudiants. Il est important que ces derniers reçoivent une documentation expliquant la qualification obtenue, y compris les acquis d'apprentissage atteints ainsi que le contexte, le niveau, le contenu et le statut des études suivies et terminées avec succès.

Comme indiqué en introduction, bien que des bonnes pratiques aient été relevées, le groupe de travail a estimé qu'aucune des bonnes pratiques identifiées par les experts pour l'ESG 1.4 ne semble « transférable » et « innovante ».

ESG 1.5. PERSONNEL ENSEIGNANT

RÉFÉRENCE

Les institutions s'assurent des compétences de leurs enseignants. Elles mettent en œuvre des processus équitables et transparents pour le recrutement et le développement professionnel du personnel.

LIGNES DIRECTRICES

Le rôle de l'enseignant est essentiel pour garantir la qualité de l'apprentissage et de la vie étudiante et pour permettre l'acquisition de connaissances, compétences et aptitudes. La diversification de la population étudiante et un accent plus fort sur les acquis d'apprentissage nécessitent de centrer l'apprentissage et l'enseignement sur l'étudiant ; de fait, le rôle de l'enseignant change également (voir Référence 1.3).

- » Les institutions d'enseignement supérieur sont les premières responsables de la qualité de leur personnel et de la mise en place d'un environnement qui permet un travail efficace. Un tel environnement définit et suit des processus clairs, transparents et équitables pour un recrutement et des conditions de travail du personnel à la hauteur de l'importance de l'enseignement ;
- » offre des opportunités et favorise le développement professionnel du personnel enseignant ;
- » encourage les activités scientifiques pour renforcer le lien entre l'enseignement et la recherche ;
- » encourage l'innovation dans les méthodes d'enseignement et l'utilisation des nouvelles technologies.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.5.

- » Formation,
- » Méthodes pédagogiques.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGES
La formation des superviseurs de stages dispensée dans une institution devrait être offerte à l'ensemble des superviseurs.	Formation	Ergothérapie	p.18
Le maître de formation pratique teste des dispositifs élaborés par les étudiants. Les séquences sont filmées puis analysées.	Méthode pédagogique	Instituteur(-trice) primaire	p.60

ESG 1.6. RESSOURCES POUR L'APPRENTISSAGE ET ACCOMPAGNEMENT DES ÉTUDIANTS

RÉFÉRENCE

Les institutions disposent de financements appropriés pour les activités d'apprentissage et d'enseignement et garantissent la mise à disposition de ressources pour l'apprentissage adéquates et facilement accessibles, ainsi qu'un accompagnement des étudiants.

LIGNES DIRECTRICES

Dans l'enseignement supérieur, les institutions mettent à disposition des étudiants diverses ressources afin de les soutenir dans l'apprentissage, et leur permettre de vivre une expérience de qualité. Celles-ci vont des ressources physiques telles que les bibliothèques, les lieux d'études et les infrastructures informatiques à l'accompagnement humain sous la forme de tutorats, de conseils et autres aides. Le rôle des services d'accompagnement est particulièrement important pour favoriser la mobilité des étudiants au sein et entre les systèmes d'enseignement supérieur.

L'attribution, la planification et la mise à disposition des ressources d'apprentissage et de l'accompagnement des étudiants tiennent compte des besoins d'une population d'étudiants diversifiée (par exemple des étudiants plus âgés, à temps partiel, avec un emploi, internationaux, ainsi que les étudiants en situation de handicap), et de l'évolution vers un apprentissage centré sur l'étudiant et des modalités d'apprentissage et d'enseignement flexibles.

Les activités et structures d'accompagnement peuvent être organisées de diverses manières, selon le contexte de l'institution. Cependant, l'assurance qualité interne garantit que toutes les ressources sont appropriées, accessibles et que les étudiants sont informés des services mis à leur disposition.

Le rôle du personnel administratif et d'accompagnement est essentiel dans les services d'accompagnement, c'est pourquoi celui-ci doit être qualifié et bénéficier d'opportunités pour développer ses compétences.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.6.

- » Financement,
- » Méthodes pédagogiques,
- » Mutualisation,
- » Planification,
- » Ressources humaines/matérielles.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Publications scientifiques dans des revues à comité de lecture, recherches financées par l'industrie.	Financement	Sciences industrielles et sciences de l'ingénieur industriel	p.39
L'effort budgétaire pluriannuel d'un établissement pour rénover et améliorer son laboratoire de biochimie est salué par le comité d'experts.	Financement	Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques	p.32
Mise à disposition, par l'établissement, d'une batterie d'ordinateurs portables aux étudiants.	Financement	Marketing et commerce extérieur	p.29
L'obligation pour l'étudiant d'exposer oralement, en français, mais aussi dans une ou deux langues étrangères, un condensé du TFE, chaque fois devant des jurys différents, spécialisés.	Méthode pédagogique	Marketing et commerce extérieur	p.22
La possibilité de regrouper, à l'attention des étudiants, dans un espace dédié de la bibliothèque, les ressources bibliographiques en lien avec leurs cours.	Mutualisation	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.33
En matière de numérisation des documents, les établissements mettent à disposition des scanners sans frais d'utilisation.	Mutualisation	Histoire et histoire de l'art	p.32
Un établissement a regroupé tous les cours de la catégorie technique, toutes sections confondues, en « services », responsables entre autres de la gestion des ressources. Ceci favorise la mutualisation des ressources.	Mutualisation	Construction	p.34
Offre du cours d'éthique dans les autres facultés et accueil d'étudiants via une valorisation des acquis de l'expérience – important dans l'optique d'une professionnalisation.	Planification	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.23
Un système de suivi permet la mise à disposition des salles de cours en journée si elles sont inoccupées avec autorégulation par les étudiants sur la durée d'occupation.	Planification	Musique	p.32
Organisation de missions commerciales à l'étranger précédées d'une préparation intégrée à différents cours. Ce projet en conditions réelles est mené en collaboration avec l'AWEX et une entreprise.	Planification	Marketing et commerce extérieur	p.34
Installation d'un système de <i>podcast</i> des cours, qui permet à l'étudiant de réviser les cours, ou de	Planification	Informatique	p.81

les suivre s'ils n'ont pu assister à la présentation par le professeur.

La « bourse aux TFE », permettant à des professionnels ou des enseignants de proposer des thèmes aux étudiants, constitue une initiative originale à élargir à l'ensemble des établissements.

Un établissement a regroupé tous les cours de la catégorie technique, toutes sections confondues, en « services », responsables entre autres de la gestion des ressources. Ceci favorise la mutualisation des ressources.

Associer les enseignants et les personnels (laboratoires, secrétariat) à la conception des nouveaux locaux de la section pour favoriser la qualité d'usage de ces installations.

Ecole des mémorants avec présentation publique de l'avancée des mémoires de master. Débriefing de fin de stage où la note attribuée est collective : responsable du stage, professeur visiteur, maître de stage en tenant en compte l'autoévaluation de l'étudiant.

Le maître de formation pratique teste des dispositifs élaborés par les étudiants. Les séquences sont filmées puis analysées.

Totalement organisé par les étudiants, le forum des pratiques professionnelles développe leur autonomie et leur capacité à travailler en équipe. C'est un dispositif de présentation (et donc de formalisation) de partage/mutualisation des pratiques professionnelles (débutantes) des étudiants.

Développement d'une « banque en ligne » de séquences pédagogiques des étudiants.

Une charte des associations [d'étudiants] est signée entre les associations et l'institution, ce qui permet de poser un cadre sur les limites cofixées par les associations et l'administration afin de travailler dans une relation de confiance et en toute transparence ; la notion de prévention et de soutien aux étudiants en difficulté y est évoquée.

Accès gratuit aux locaux/consommables. Dans un établissement, un budget tient compte des spécificités de l'institution.

Planification	Ergothérapie	p.20
Planification	Construction	p.34
Ressources humaines/matérielles	Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques	p.32
Ressources humaines/matérielles	Langues et lettres	p.29
Ressources humaines/matérielles	Instituteur(-trice) primaire	p.59
Ressources humaines/matérielles	Instituteur(-trice) primaire	p.60
Ressources humaines/matérielles	Instituteur(-trice) primaire	p.68
Ressources humaines/matérielles	Instituteur(-trice) primaire	p.69
Ressources humaines/matérielles	Ingénieur civil et bioingénieur	p.49
Ressources humaines/matérielles	Arts appliqués et textile	p.29

ESG 1.7. GESTION DE L'INFORMATION

RÉFÉRENCE

Les institutions s'assurent de collecter, d'analyser et d'utiliser des informations pertinentes pour le pilotage efficace de leurs programmes et de leurs autres activités.

LIGNES DIRECTRICES

Il est essentiel de disposer de données fiables pour prendre des décisions éclairées et distinguer ce qui fonctionne bien de ce qui nécessite une attention particulière. Des processus efficaces de collecte et d'analyse d'informations relatives aux programmes d'études et aux autres activités alimentent le système d'assurance qualité interne.

Les informations collectées dépendent, dans une certaine mesure, du type et de la mission de l'institution. Les informations suivantes peuvent être importantes :

- » indicateurs clés de performance ;
- » profil de la population étudiante ;
- » progression, taux de réussite et d'abandon des étudiants ;
- » satisfaction des étudiants vis-à-vis de leurs programmes ;
- » disponibilité de ressources d'apprentissage et d'un accompagnement aux étudiants ;
- » parcours professionnel des diplômés.

Diverses méthodes de collecte d'informations peuvent être utilisées. Il est important que les étudiants et le personnel soient impliqués dans la collecte et l'analyse des informations, ainsi que dans la planification des activités de suivi.

BONNE PRATIQUE IDENTIFIÉE

Comme indiqué en introduction, bien que des bonnes pratiques aient été relevées, le groupe de travail a estimé qu'une seule bonne pratique identifiée par les experts pour l'ESG 1.7 est « transférable » et « innovante ».

BONNE PRATIQUE	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Construction d'une grille qui montre de quelle manière chaque enseignement du programme contribue aux objectifs globaux de la formation. Cette grille est un outil précieux pour le pilotage du programme.	Outil	Informatique	p.44

ESG 1.8. INFORMATION DU PUBLIC

RÉFÉRENCE

Les institutions publient des informations à propos de leurs activités, y compris leurs programmes, sous une forme claire, précise, objective, actualisée et facile d'accès.

LIGNES DIRECTRICES

Les informations relatives aux activités des institutions sont utiles aux étudiants potentiels et actuels, ainsi qu'aux diplômés, aux autres parties prenantes et au public.

C'est pourquoi les institutions fournissent des informations relatives à leurs activités, y compris les programmes qu'elles proposent et leurs critères de sélection, les acquis d'apprentissage visés par les programmes, les qualifications auxquelles ils aboutissent. Elles fournissent également des informations relatives aux modalités d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation utilisées, aux taux de réussite et aux possibilités d'apprentissage offertes aux étudiants, ainsi que celles concernant l'emploi des diplômés.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.8.

- » Processus et analyse,
- » Parcours professionnel.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Une réunion rassemblant tous les membres du personnel a été organisée et une présentation claire sur la démarche qualité de l'institution a été effectuée par la direction.	Processus et analyse	Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques	p.91
Cellule emploi ou service de placement aux diplômés récents afin de poursuivre leurs effets au-delà de l'obtention du diplôme.	Parcours professionnel	Marketing et commerce extérieur	p.32
Organisation d'événements pendant lesquels des entreprises du secteur présentent leurs activités aux étudiants et répondent à leurs questions.	Parcours professionnel	Informatique	p.45

ESG 1.9. SUIVI CONTINU ET ÉVALUATION PÉRIODIQUE DES PROGRAMMES

RÉFÉRENCE

Les institutions suivent et évaluent périodiquement leurs programmes afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leur sont assignés et qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de la société. Ces évaluations conduisent à une amélioration continue des programmes. Toute action planifiée ou entreprise en conséquence est communiquée à l'ensemble des parties concernées.

LIGNES DIRECTRICES

Le suivi, l'évaluation et la révision périodiques des programmes d'études visent à garantir que l'offre reste appropriée et à créer un environnement d'apprentissage favorable et efficace pour les étudiants.

Généralement, ces dispositifs incluent l'évaluation :

- » du contenu du programme à la lumière des recherches les plus récentes dans la discipline concernée, assurant ainsi que le programme est actualisé ;
- » des besoins en constante évolution de la société ;
- » de la charge de travail, de la progression et de la réussite des étudiants ;
- » de l'efficacité des procédures d'évaluation des étudiants ;
- » des attentes, des besoins et de la satisfaction des étudiants vis-à-vis du programme ;
- » de l'environnement d'apprentissage, des services d'accompagnement et de leur pertinence par rapport au programme.

Les programmes sont évalués et révisés périodiquement en impliquant des étudiants et d'autres parties prenantes. Les informations collectées sont analysées et le programme est adapté afin de rester à jour. Les spécifications du programme révisé sont publiées.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.9.

- » Débouchés professionnels,
- » Evaluation,
- » Feedback.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Cellule emploi ou service de placement aux diplômés récents afin de poursuivre leurs effets au-delà de l'obtention du diplôme.	Débouchés professionnels	Marketing et commerce extérieur	p.32
Démarche d'information et de partage de l'exercice d'autoévaluation et de la démarche qualité menée par l'établissement. Une réunion rassemblant tous les membres du personnel a été organisée et une présentation claire sur la démarche qualité de l'institution a été effectuée par la direction. Lors de cette réunion, le concept de qualité, sa déclinaison à l'enseignement supérieur européen et belge, ainsi que la méthodologie de l'analyse SWOT ont été exposés.	Evaluation	Sciences physiques, chimiques, géographiques et géologiques	p.91
Approche pragmatique, ouverte et incitative des services qualité d'une institution et analyse des données permettant un <i>benchmarking</i> intra-institutionnel (par exemple sur la mobilité internationale des étudiants par département).	Evaluation	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.35
Instauration d'une structure qui organise des évaluations internes de la qualité	Evaluation	Langues et lettres	p.49
Certaines institutions organisent chaque quinzaine (ou chaque mois) une séquence de parole, d'analyse et de régulation pilotée conjointement par les étudiants et le professeur référent. Ces conseils rendent les étudiants plus acteurs de leur formation, développent leur autonomie et leur compétences réflexives	Feedback	Instituteur(-trice) primaire	p.34
Débriefing de fin de stage où la note attribuée est collective : responsable du stage, professeur visiteur, maître de stage en tenant en compte l'autoévaluation de l'étudiant	Feedback	Instituteur(-trice) primaire	p.59

ESG 1.10. PROCESSUS PÉRIODIQUES D'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE

RÉFÉRENCE

Les institutions engagent de manière périodique des processus d'assurance qualité externe conformes aux ESG.

LIGNES DIRECTRICES

L'assurance qualité externe, sous ses différentes formes, permet d'apprécier l'efficacité de l'assurance qualité interne de l'institution, de stimuler son amélioration et de lui offrir de nouvelles perspectives. Elle fournit également des informations permettant de garantir à l'institution et au public la qualité de ses activités.

Les institutions participent à un processus d'assurance qualité externe périodique tenant compte, le cas échéant, des exigences du cadre législatif dans lequel elles évoluent. En fonction de ce cadre, cette assurance qualité externe peut donc prendre différentes formes et se concentrer sur divers niveaux organisationnels (tels que le programme, la faculté ou l'institution).

L'assurance qualité est un processus continu qui ne prend pas fin avec la restitution ou le rapport externe final, ou sa démarche de suivi au sein de l'institution. Par conséquent, les institutions s'assurent que les progrès réalisés depuis la dernière activité d'assurance qualité externe sont pris en compte pour préparer la suivante.

THÉMATIQUES UTILISÉES POUR L'ESG 1.10.

- » Processus externe.

BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

BONNES PRATIQUES	THEMATIQUES	ANALYSE TRANSVERSALE	PAGE
Approche pragmatique, ouverte et incitative des services qualité d'une institution et analyse des données permettant un <i>benchmarking</i> intra-institutionnel (par exemple sur la mobilité internationale des étudiants par département).	Processus externe	Philosophie, éthique, sciences des religions et théologie	p.35
Utilisation du logiciel CAF comme référentiel de démarche qualité ou démarche de certification ISO.	Processus externe	Assistant - Secrétariat de direction	p.49