

DE L'ÉVALUATION DE NOS PROGRAMMES À L'ÉVALUATION DE NOS INSTITUTIONS, UN CHANGEMENT DE PARADIGME

ATELIER 2 : « COMMENT PRÉPARER LA VISITE DES EXPERTS ? »

1. MÉTHODOLOGIES (DÉVELOPPÉES, TESTÉES ET ABANDONNÉES)

- Définir les enjeux / thématiques à développer durant la visite du comité des experts afin de déterminer les panels de participants pour les entretiens avec le comité en fonction de cette définition.
- Définir une liste des attentes de l'AEQES pour vérifier que les thématiques correspondent.
- Anticiper suffisamment tôt pour bloquer les agendas des participants aux divers entretiens avec les experts.
- Anticiper tous les aspects logistiques (équipement, connexion, salles, etc.).
- Procéder à un feedback à chaud après chaque rencontre et faire, en fin de journée, à tous les participants, un retour sur la journée de visite.
- Organiser une visite des lieux s'il importe de mettre certains lieux importants en exergue (bibliothèque, infrastructure informatique, locaux divers, etc.).
- Définir un plan de communication quant à la durée de la visite (quoi, quand, vers qui et comment ?).

2. OUTILS (DÉVELOPPÉS, TESTÉS ET ABANDONNÉS)

- Définir une check-list des tâches prévues avant, pendant et après la visite.
- Mettre en place un Drive partagé pour la collecte des documents à présenter aux experts mais également pour les parties prenantes internes.
- Créer des outils collaboratifs pour faciliter la préparation des présentations PowerPoint.
- Créer une capsule (vidéo) de présentation destinée aux experts.

3. ACTEURS À MOBILISER

Sur la base des thématiques choisies, nous pouvons identifier les profils ciblés et les personnes représentatives des vécus identifiés.

- **Acteurs concernés par l'organisation de la visite avec le Comité des experts**
 - Identifier un Coordinateur, appuyé par le Service Qualité, qui prenne en charge l'organisation de la visite.
 - S'assurer du soutien des autorités lors de cette démarche (Recteur / Directeur-Président, Vice-recteur / Directeur, Comité de pilotage).

- **Acteurs concernés par les rencontres avec le Comité des experts**

- S'assurer de l'implication de toutes les parties prenantes de l'institution : services administratifs, techniques, informatiques, professeurs, enseignants, personnels non chargés de cours, étudiants, autorités, pouvoir organisateur, maîtres de stage, monde professionnel, personnel ouvrier, etc.
- Veiller à la diversité des profils des étudiants et des diplômés : en cours de formation (Bachelier, Master, horaires décalés), *alumni* (Bachelier et Master).
- Veiller à la diversité des étudiants : étudiants représentants (délégués) et étudiants « lambda ».
- S'assurer de la diversité des personnes rencontrées (à titre d'exemple : ne pas se limiter à des personnes issues d'une seule Faculté / Département ou d'un même programme).
- Effectuer une identification importante des personnes en lien avec l'enjeu de la rencontre.
- Ne pas avoir peur d'inviter des personnes « réfractaires » à la démarche qualité.

4. POINTS DE VIGILANCE

- Respecter les disponibilités des différents publics cibles en vue d'une organisation efficiente de la visite du comité des experts.
- Accepter l'imprévu dans votre organisation et rester proactif.

5. TRUCS ET ASTUCES

- Communiquer vers l'ensemble de la communauté éducative de l'établissement quant à l'exercice d'évaluation par le comité des experts et ce, avant, pendant et après la visite (démarche qualité, objet de l'évaluation, méthodologie suivie en interne et par l'AEQES, organisation de la visite, dossier d'auto-évaluation, etc.).
- Prévoir une synthèse de l'auto-évaluation et envoyer le dossier complet, ainsi que cette synthèse, aux participants aux entretiens avec le comité des experts et ce, bien à l'avance.
- Organiser le planning de visite selon les disponibilités des publics avant l'entretien préalable avec le comité des experts afin de pouvoir en discuter (par exemple : les horaires décalés ne pourront se libérer en journée, les étudiants ne devront pas manquer leurs cours, etc.).
- Négocier des plages horaires en soirée pour certains profils (*alumni*, entreprise, horaires décalés, etc.).
- Composer les groupes de participants de manière à avoir des profils diversifiés (cf. ci-dessus).
- Définir un fil rouge pour une journée de visite (Gouvernance, enseignants, etc.) → Cela peut permettre de faciliter la cohérence de l'organisation de la visite et la sélection des personnes impliquées.
- Pour les entretiens avec le comité des experts, prévoir des groupes relativement petits afin de permettre à tous de s'exprimer durant les rencontres (6 à 8 maximum). → Un groupe trop important avec une durée trop courte apporte des frustrations pour les personnes n'ayant pas pu intervenir.
- Disposer d'une liste de participants « de réserve » pouvant être sollicités en cas de désistement.
- Numéroter les entretiens dans le planning.
- Organiser des réunions préalables à la visite du comité des experts avec les différents participants aux entretiens et les rassurer avant leur rencontre avec les experts (dédramatiser).
- Baliser les discussions qui auront lieu avec le comité des experts (« Nous devons rester honnêtes mais sans pour autant se tirer une balle dans le pied »).
- Expliquer aux participants qu'il s'agira de parler de la réalité de terrain et de permettre de la montrer au travers des rencontres.

- Définir chaque rencontre par un mot clé afin de s'assurer de la compréhension commune du sujet qui sera abordé dans les discussions.
- Prévoir deux agendas : un pour les experts / un pour les intervenants (qui, quoi, où, quand, combien de temps, comment cela va se dérouler).
- Respecter le RGPD au niveau des informations à propos des participants à transmettre.
- Réserver les locaux bien à l'avance et prévoir des affichages / fléchages afin de guider toutes les personnes qui sont concernées par cette rencontre.
- Prévoir des nominettes afin d'identifier facilement les participants (internes et externes) avec leurs noms, prénoms et fonctions.
- Prévoir que l'ensemble des participants se rassemblent 15 minutes avant la rencontre afin de faire connaissance, de se mettre à l'aise et d'être informés des questions qui ont déjà été posées par les experts.
- Organiser un débriefing à chaud à la suite de la visite du comité des experts.

6. ÉLÉMENTS, REMARQUES ET APPORTS DIVERS

- Avant de commencer l'auto-évaluation, rencontrer régulièrement l'ensemble des parties prenantes afin d'avoir une connaissance de leur quotidien et de créer une relation de confiance préalable au contexte de l'évaluation.
- Passer en mode distanciel à certains moments afin de faciliter l'organisation de certains panels ; néanmoins, pas durant l'ensemble du processus afin de garantir un échange bienveillant et constructif.
- Les panels évoluent en nombre et en diversité en fonction des réalités diverses des institutions ; ce point n'est pas toujours bien compris.
- La légitimité des experts est dans certains cas remise en question. À titre d'exemple : manque de compréhension, par les experts, du système et de la législation belge mais également de la spécificité de chaque forme d'enseignement. Cela engendre des recommandations qui ne sont pas toujours adéquates et dont il est difficile d'assurer le suivi. Ne serait-il pas plus judicieux de faire appel à un expert pair ? De plus, les différences apparentes entre les différents comités d'experts ont renforcé ce sentiment. À titre d'exemple : le représentant professionnel ne représentant qu'une seule section / faculté, casquettes communes entre certains experts qui accentuent la visite quant à leur « thématique », etc.
- Cahier des charges des experts pour l'EPS doit être bien défini sachant que ces institutions organisent également de l'enseignement secondaire.
- La différence des moyens selon les institutions et les formes d'enseignement pour préparer cette évaluation de façon homogène est mise en exergue. Au vu de la charge et des capacités, le travail demandé se fait souvent en bénévolat ; cela se cristallise par la difficulté de rassembler les parties prenantes afin de prendre part au travail. De plus, au vu de la taille de certaines institutions, chaque évaluation programmatique peut être perçue comme une évaluation institutionnelle vu que les processus sont méta de par le peu de cursus.
- La restitution des experts est souvent trop généralisante, se basant sur les propos tenus par certains, mettant en avant des éléments anecdotiques plutôt que l'essentiel et amenant de la frustration.
- Il s'agit d'être attentif à l'excès de formalisation / uniformisation dans les processus AEQES afin de pouvoir disposer d'une liberté et d'une souplesse dans les procédures.