



Agence pour l'Evaluation de  
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

# MANUEL QUALITÉ

Version 3.1  
Dernière mise à jour : le 14 janvier 2016

**Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur**  
**Boulevard Léopold II, 44 – 1080 Bruxelles**

[www.aeqes.be](http://www.aeqes.be)

## Table des matières

Avant-propos .....	3
1 Pourquoi un Manuel Qualité ? .....	4
2 Que contient ce Manuel Qualité ? .....	4
i. le processus MANAGEMENT .....	4
ii. le processus GESTION de la QUALITE .....	4
iii. le processus SUPPORT .....	5
iv. le processus OPERATIONNEL .....	5
3 Comment évolue le Manuel Qualité ? .....	5
4 Cartographie des processus .....	6
Processus MANAGEMENT .....	7
MA 01 - Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques .....	7
MA 02 - Actualisation du plan décennal .....	8
MA 03 - Validation des candidatures d'experts et choix du(es) président(s) .....	10
MA 04 - Prise de décisions récurrentes .....	12
MA 05 - Politique de communication .....	13
MA 06 - Partenariats .....	14
MA 06/1 - Conditions et modalités de collaboration entre l'AEQES et une autre agence pour une évaluation .....	15
MA 07 - Election du président et du vice-président .....	18
Processus GESTION de la QUALITE .....	21
GQ 01 - Fonctionnement des GT .....	21
GQ 02 - Collecte et traitement d'information, retour, actualisation des procédures et supports .....	22
GQ 03 - Gestion des plaintes .....	24
GQ 04 - « <i>Accountability</i> » .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Processus SUPPORT .....	28
SU 01 - Secrétariat et archivage .....	28
SU 02 - Maintenance du site internet .....	29
SU 03 - Veille documentaire .....	31
SU 04 - Politique de gestion de ressources humaines .....	32
SU 04/1 - Participation aux événements qualité en Belgique ou à l'étranger .....	33
SU 05 - Suivi des ressources matérielles .....	35
SU 06/1 - Etablissement annuel du budget .....	36
SU 06/2 - Gestion comptable .....	38
Processus OPERATIONNEL .....	40
OP 01 - Déclenchement d'une évaluation complète .....	40
OP 02 - Demande de non-évaluation ou de non-publication par un établissement .....	42
OP 03/1 - Composition et désignation du comité des experts .....	44
OP 03/2 - Communication de la composition des comités d'experts aux établissements .....	46
OP 04 - Préparation d'un exercice d'évaluation externe .....	47
OP 05 - Logistique : réservation des chambres d'hôtel .....	49
OP 06 - Préparation et réalisation de la visite du comité des experts .....	51
OP 07 - Rédaction et envoi des rapports d'évaluation .....	53
OP 08 - Suivi de l'évaluation complète .....	56
OP 09 - Evaluation de suivi .....	57

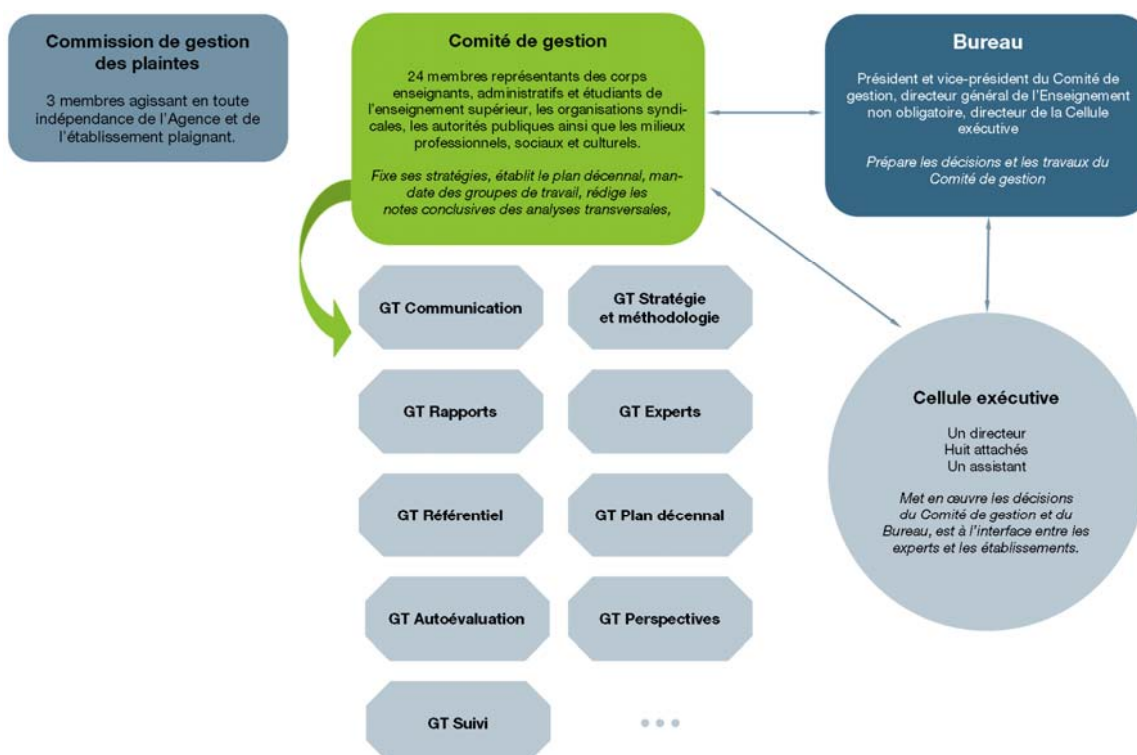
## Avant-propos

Le législateur a confié à l'AEQES un rôle d'accompagnement du développement de la culture qualité (« *quality enhancement* ») au sein des établissements de l'enseignement supérieur ainsi qu'un rôle de communication des résultats des évaluations externes menées par des comités d'experts (« *accountability* »).

Par les champs d'analyse établis dans le référentiel d'évaluation, le code de déontologie de l'Agence et sa méthodologie d'évaluation externe, l'AEQES s'inscrit pleinement dans l'esprit des *Références et Lignes directrices du management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG –2015)*.

La programmation des évaluations des cursus de premier et deuxième cycles (brevets, bacheliers et masters) s'effectue sur la base d'une planification décennale, incluant une évaluation de suivi à mi-parcours ; les formes d'enseignements via l'Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES) sont associées à la révision annuelle du plan décennal ; au sein de l'Agence siègent des représentants des institutions d'enseignement supérieur, des délégations syndicales, des étudiants et enfin, des représentants des milieux socioculturels et professionnels. Les représentants des ministres ayant l'enseignement supérieur et l'enseignement de promotion sociale dans leurs attributions siègent avec voix consultative. Le Comité de gestion mandate divers groupes de travail pour approfondir les thématiques de ses débats et l'éclairer dans sa prise de décision. Ainsi, toutes les parties prenantes, en participant aux débats du Comité de gestion de l'AEQES, sont associées à ses choix stratégiques.

### Organigramme de l'Agence



## 1 Pourquoi un Manuel Qualité ?

Le Manuel Qualité de l'AEQES a pour objet de décrire son système de gestion de la qualité.

Dans le respect du cadre législatif de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>1</sup> et sous l'éclairage des ESG, il a pour double objectif de :

- soutenir le processus d'amélioration constante de ses activités (« *quality enhancement* »)
- de garantir un traitement équitable à chaque établissement de la Fédération Wallonie-Bruxelles via des procédures transparentes (« *accountability* »).

Il est destiné au personnel de la Cellule exécutive, aux experts et aux parties prenantes de l'AEQES. Sa diffusion est assurée par le site internet de l'Agence.

## 2 Que contient ce Manuel Qualité ?

Le système de gestion de la qualité de l'AEQES est décrit par une cartographie des processus clés. Chaque processus est décliné ensuite en une série de procédures.

Les quatre grands processus-clés identifiés sont :

### i. le processus MANAGEMENT

Le Comité de gestion de l'AEQES, en sa qualité d'instance décisionnelle, fixe les objectifs stratégiques de l'Agence, définit sa politique de communication et oriente sa politique de partenariat, établit annuellement le plan décennal, sélectionne les experts et choisit les présidents des comités, approuve son projet de budget annuel, valide les notes conclusives des analyses transversales, le rapport d'activités bisannuel, le rapport d'autoévaluation quinquennal, tout avis produit d'initiative ou à la demande. Ces différentes procédures sont reprises sous le code MA.

### ii. le processus GESTION de la QUALITE

Afin de piloter efficacement ses activités et d'en rendre compte sur une base régulière, l'Agence a développé un système de gestion de la qualité, dont les principales procédures sont reprises sous le code GQ : ces procédures décrivent le fonctionnement des groupes de travail, les modalités de collecte et de traitement de l'information (enquêtes auprès des

---

<sup>1</sup> Et plus particulièrement :

- 22 FEVRIER 2008 - Décret 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 Annexe à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 avril 2008 établissant le référentiel d'évaluation
- 6 NOVEMBRE 2008 - Arrêté relatif à la gestion budgétaire, financière et comptable de l'Agence pour l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française
- 19 DECEMBRE 2008 - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant le contenu du rapport final de synthèse de l'évaluation d'un cursus dans l'enseignement supérieur en vue de sa publication et les modalités de publication du plan de suivi et de son état d'avancement
- 15 JUILLET 2010 - Arrêté fixant les modalités de l'examen externe cyclique de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur
- 25 JUIN 2015 - Décret du Gouvernement de la Communauté française modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement supérieur

parties prenantes et retour d'information), les mécanismes d'actions correctives et préventives (gestion des plaintes et traitement des dysfonctionnements, notamment), et enfin, la manière dont l'Agence rend régulièrement compte de ses activités.

### iii. le processus SUPPORT

Il s'agit de la description des diverses procédures nécessaires au bon fonctionnement de l'Agence et de ses activités : secrétariat et archivage, maintenance du site internet, veille documentaire, ressources humaines et matérielles, gestion comptable. Elles sont reprises sous le code SU.

### iv. le processus OPERATIONNEL

Toutes les procédures sous le code OP reprennent les diverses étapes liées directement ou indirectement à la mission principale de l'Agence, à savoir celle de mener les évaluations externes (complètes et de suivi). Ainsi, le processus opérationnel englobe les actions de planification et de préparation des différentes phases de l'évaluation tant auprès des établissements que des experts sélectionnés ; la réalisation des visites des comités des experts ; la production, transmission et publication des divers rapports issus de l'évaluation ainsi que la réalisation des activités de suivi.

## 3 Comment évolue le Manuel Qualité ?

Le Manuel Qualité a été rédigé par la Cellule exécutive sur la base de l'expérience engrangée au cours des évaluations. Il a été visé par le Bureau et soumis à l'approbation du Comité de gestion de l'AEQES le 1<sup>er</sup> mars 2011.

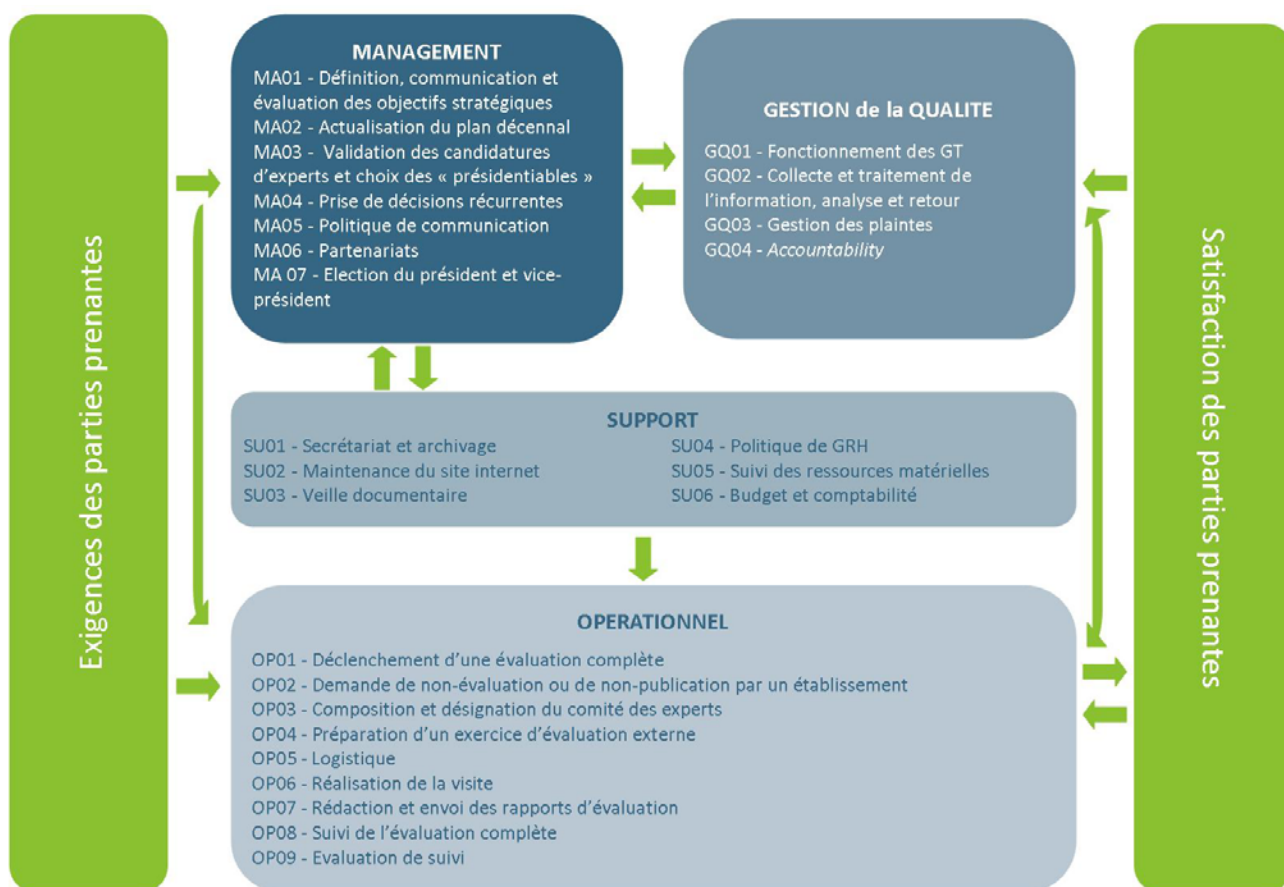
Chaque année, de manière systématique et à l'issue d'un cycle d'évaluations externes, la Cellule exécutive en analyse toutes les étapes : elle pointe les bonnes pratiques à consolider ainsi que les points d'attention à améliorer.

Cette analyse produit un certain nombre d'éléments à prendre en considération : s'il s'agit d'ajustements mineurs, ils sont directement introduits par la Cellule exécutive ; s'il s'agit d'ajustements majeurs, la Cellule exécutive en réfère au Bureau et au Comité de gestion qui mandate le groupe de travail adéquat pour approfondir la question et proposer des améliorations.

Parallèlement, les enquêtes régulières menées auprès des parties prenantes font également apparaître les bonnes pratiques et points d'amélioration de la méthodologie de l'Agence.

Dans tous les cas, les ajustements conduisent à la révision et à la validation des fiches procédures concernées.

## 4 Cartographie des processus



## Processus MANAGEMENT

### Fiche procédure MA 01

#### Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsable** : le Comité de gestion et le Bureau

**Définition** : procédure par laquelle le Comité de gestion fixe et révisé régulièrement ses objectifs stratégiques.

#### Activités de la procédure :

- Le Comité de gestion élabore un plan stratégique quinquennal sur la base des valeurs de l'Agence et après avoir consulté les parties prenantes sur leurs attentes
- Sur la base de ce plan stratégique, le Bureau dresse son plan d'actions annuel ou bisannuel qu'il présente au Comité de gestion
- Le plan stratégique est communiqué aux parties prenantes
- La réalisation des objectifs stratégiques est régulièrement évaluée/mesurée par le Comité de gestion et le Bureau
- Les objectifs stratégiques sont révisés lorsque l'échéance de la période approche ou lorsque le Comité de gestion l'estime nécessaire.

#### Objectifs :

- Opérationnaliser en objectifs clairs et précis les missions confiées à l'AEQES par décret
- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Communiquer aux parties prenantes.

**Procédures en amont** : n. a.

**Procédures en aval** : Politique de communication (MA 05)

#### Documents de référence :

- Article 3 du décret AEQES 2008
- *Mission statement*
- Valeurs de l'AEQES
- Plan stratégique

**Documents enregistrés à produire** : document de type « plan stratégique XXXX-XXXX » et « plan d'action pour la période XXXX-XXXX »

#### Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :

- Taux d'atteinte des objectifs
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)

## Fiche procédure MA 02

### Actualisation du plan décennal

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsable** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit l'adaptation annuelle du plan décennal. Elle consiste à aménager l'ordre et les éventuels regroupements des évaluations déjà planifiées et à introduire les modifications du paysage de l'offre de formation (veille du cadastre : ajouts ou suppressions) et, le cas échéant, du champ et de la méthodologie de l'évaluation.

#### Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive consulte l'ARES sur les modifications que celle-ci souhaite introduire dans le plan décennal pour les années  $n+3$  à  $n+10$  (les trois premières années du plan ne sont pas modifiables)
- La Cellule exécutive et le GT Plan décennal examinent le plan décennal en cours, établissent la liste des cursus qui doivent l'intégrer ou en être retirés, envisagent la prise en compte des demandes de modifications introduites, listent les points qui posent problème et suggèrent des solutions
- Le GT Plan décennal présente ses propositions au Comité de gestion
- Lorsque les modifications à apporter au plan décennal supposent de nombreux changements pour les établissements, le projet de plan décennal retenu est transmis à l'ARES pour consultation et avis
- Le GT se réunit le cas échéant pour analyser et intégrer éventuellement les suggestions émises par les Conseils
- Le Comité de gestion de l'Agence valide le plan décennal
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence le plan décennal validé

**Objectifs** : anticiper au mieux les attentes de chaque partie prenante, permettre aux établissements de planifier leurs évaluations externes, permettre à l'ARES et à ses chambres thématiques et commissions *ad hoc* de planifier la recherche de candidatures d'experts, permettre à l'Agence de planifier ses besoins en termes de ressources humaines et matérielles.

**Procédures en amont** : n. a.

**Procédure en aval** : Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)

**Document de référence** : Plan décennal

#### Documents à produire :

- Projet de plan décennal
- Note explicative

#### Indicateurs de satisfaction et /ou de performance :

- Pertinence des analyses transversales (regroupements ou non de cursus)



- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes).

**Validation des candidatures d'experts et choix du (des) président(s) pour les évaluations complètes**

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : le Comité de gestion *via* le GT Experts

**Définition** : cette procédure décrit comment le Comité de gestion assure la validation des candidatures d'experts et choisit le(s) président(s) pour les évaluations complètes en déléguant cette responsabilité à son groupe de travail « Experts ».

**Activités de la procédure** :

- La composition du GT Experts est établie par le Comité de gestion année académique par année académique, lorsque ce point est porté à l'ordre du jour d'une séance plénière. Le GT Experts est constitué par :
  - o des membres du Comité de gestion de l'AEQES,
  - o deux membres de la Cellule exécutive (dont celui en charge de la coordination de l'évaluation du cursus)

Le groupe de travail Experts (GT Experts) est mandaté par le Comité de gestion pour :

- analyser toutes les candidatures d'experts potentiels (reprises dans les listes communiquées, les candidatures spontanées ou sollicitées par l'Agence) et en vérifier la recevabilité ;
- le cas échéant, demander des informations complémentaires ;
- valider les candidatures, sur la base des critères établis et de la jurisprudence ;
- identifier et classer par ordre de préférence les experts « présidentiables » pour un cursus spécifique ;
- assurer une réflexion sur son fonctionnement et ses outils.

**Objectif** : assurer une sélection d'experts de façon rigoureuse et systématique afin de garantir la légitimité de l'évaluation externe

**Procédures en amont** : Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)

**Procédure en aval** :

- Composition des comités d'experts (OP 03)

**Documents de référence** :

- Articles 12 et 16 du décret du 22 février 2008
- Règlement d'ordre intérieur du GT Experts, publié sur le site internet de l'AEQES
- Document « Experts AEQES : recrutement, validation des candidatures et composition des comités d'experts », publiée sur le site internet de l'AEQES

**Documents à produire** :

- Procès verbaux du GT Experts reprenant les décisions motivées

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Délai de traitement des candidatures reçues
- Nombre de candidatures traitées par année
- Clarté informative des documents produits (y compris du document « Experts AEQES : recrutement, validation des candidatures et composition des comités d'experts »)

## Fiche procédure MA 04

### Prise de décisions récurrentes

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit la fréquence et l'objet des prises de décision du Comité de gestion, certains points spécifiques figurant à l'ordre du jour des séances plénières de manière systématique.

#### **Activités de la procédure** :

Le Comité de gestion valide

Annuellement :

- a) le plan décennal  $n - n+10$  (voir procédure MA 02)
- b) le budget annuel (projet de budget, budget ajusté et clôture des comptes) (voir procédure SU 06/1)

Pour chaque cursus évalué :

- c) la note conclusive du Comité de gestion (au sein de chaque analyse transversale) (voir procédure OP 07)

Tous les deux ans :

- d) l'élection du président et du vice-président (voir procédure MA 07)
- e) le rapport d'activités (voir procédure GQ 03)

Tous les cinq ans :

- f) le rapport d'autoévaluation (voir procédure GQ 03)

Selon les besoins :

- g) les avis émis d'initiative ou à la demande du Gouvernement
- h) les modifications de ROI (ROI de l'Agence et ROI du GT Experts)

**Objectifs** : assurer le bon fonctionnement de l'Agence

**Procédures en amont** : voir procédure concernée

**Procédures en aval** : idem

**Documents de référence** : Décret du 22 février 2008

**Documents à produire** : voir procédure concernée

#### **Indicateurs de satisfaction et/ou de performance** :

- Respect des échéances
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes).

## Fiche procédure MA 05

### Politique de communication

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit la manière dont l'Agence définit sa politique de communication et choisit les diverses modalités de communication de l'Agence vis-à-vis de ses parties prenantes

#### Activités de la procédure :

- Le Bureau définit une politique de communication (objectifs, actions, outils)
- La politique de communication est présentée au Comité de gestion pour discussion et validation
- Le cas échéant, le Comité de gestion mandate le GT Communication pour analyser les actions à mener
- La Cellule exécutive se charge de (faire) réaliser les outils et supports
- Le Comité de gestion reçoit pour information et, si le Bureau l'estime nécessaire, se prononce sur les outils et supports produits
- L'Agence participe à et organise des événements « qualité », soit d'initiative, soit en réponse à des demandes particulières
- Le Comité de gestion mesure l'impact de sa politique de communication et l'ajuste si nécessaire

**Objectifs** : renforcer la visibilité de l'AEQES et de ses missions

**Procédures en amont** : Définition des objectifs stratégiques (MA 01)

**Procédures en aval** : n. a.

#### Documents de référence :

- Article 18 du décret du 22 février 2008
- *Mission statement*

#### Documents à produire :

- Supports de communication
- Diaporama des présentations réalisées dans des événements « qualité » et comptes-rendus
- Enquête d'impact sur les supports de communication

#### Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :

- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)
- Participation aux événements organisés par l'Agence
- Degré de visibilité de l'Agence (nombre de publications, citations dans la presse, sur internet, dans les organes officiels, etc.)
- Régularité dans la révision des supports de communication

## Fiche procédure MA 06

### Partenariats

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit la manière dont l'Agence définit sa stratégie en termes de partenariats et en choisit les modalités appropriées

**Activités de la procédure** :

- Le Bureau définit une stratégie de partenariats (objectifs, actions, résultats attendus)
- Cette proposition est présentée au Comité de gestion pour discussion et validation
- Le Bureau examine les opportunités de partenariats et s'assure de leur pertinence avec la stratégie établie par l'Agence

**Objectifs** : développer un espace de confiance entre l'AEQES et d'autres organismes, agir en synergie avec d'autres organismes ; devenir l'interlocuteur privilégié en matière d'assurance qualité de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ; favoriser le positionnement de l'Agence à l'échelle européenne et internationale.

**Procédures en amont** : Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01)

**Procédures en aval** : Conditions et modalités de collaboration entre l'AEQES et une autre agence pour une évaluation (MA 06/1)

**Documents de référence** : n. a.

**Documents à produire** :

Accords de partenariats.

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance** :

Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes).

**Conditions et modalités de collaboration entre l'AEQES et une autre agence pour une évaluation**

*Date d'approbation :  
6 octobre 2009*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : le Comité de gestion

**Définition** : la procédure décrite ci-dessous détermine les conditions dans lesquelles l'AEQES envisage une évaluation conjointe avec un autre organisme évaluateur.

**Éléments d'appréciation pour initier la procédure :**

- Motivation de la demande de collaboration
- Respect de la planification établie par l'AEQES (visites complètes et visites de suivi)
- Légitimité de l'organisme extérieur (par exemple, organisme inscrit sur le registre EQAR)
- Convergence des méthodologies et des référentiels
- Approbation formelle par le Comité de gestion
- Signature d'un accord de collaboration entre l'AEQES et l'organisme
- Intervention financière de l'Agence limitée aux missions fixées par le décret.

**Activités de la procédure :**

**Première étape : INTRODUCTION DE LA DEMANDE**

Les établissements désireux d'un travail collaboratif entre l'AEQES et un organisme extérieur introduisent auprès de l'Agence une demande motivée.

Cette demande respecte la planification établie par l'AEQES et doit parvenir à l'Agence avant que celle-ci n'ait écrit officiellement aux établissements pour initier la phase d'autoévaluation.

La demande est adressée à la Cellule exécutive de l'Agence qui prend acte et informe le Comité de gestion.

**Deuxième étape : ANALYSE DE LA DEMANDE et DECISION DE L'AGENCE**

La Cellule exécutive assure le contact avec l'organisme extérieur, analyse la méthodologie et les référentiels. Le Bureau prépare un avis qu'il soumet à l'approbation du Comité de gestion.

Si la réponse du Comité de gestion est favorable, la décision est communiquée aux établissements et à l'organisme extérieur. La phase d'autoévaluation est lancée.

Si la réponse n'est pas favorable ou si le dossier présente des difficultés (informations complémentaires, décision en termes de calendrier, etc.), l'information est transmise aux établissements, et à l'organisme extérieur.

### Troisième étape : ACCORD et MODALITES de COLLABORATION

L'accord de coopération signé entre l'AEQES et l'organisme extérieur décrit le cahier des charges de l'exercice et ses modalités de mise en œuvre. Il peut s'agir d'une collaboration qui met en œuvre une évaluation conjointe ou qui prend en compte les résultats de l'évaluation menée par l'organisme partenaire. Dans les deux cas, l'accord de collaboration sera précis et explicite.

Évaluation conjointe	Reconnaissance des résultats de l'évaluation menée par l'organisme partenaire
<p>L'accord de collaboration précise entre autres la présence lors des visites d'experts AEQES et d'un membre de la Cellule exécutive, la coordination des activités de préparation y compris les réunions de coordonnateurs. Il précise également le déroulement des visites et les modalités de production des rapports. Enfin, l'accord prévoit la possibilité pour l'Agence de publier l'analyse transversale sans versement de droits d'auteurs supplémentaires.</p>	
<p>Si la langue de l'évaluation par l'organisme partenaire n'est pas le français, les établissements évalués prennent en charge le coût et la responsabilité de la traduction des dossiers d'autoévaluation à destination des experts AEQES. Les frais de traduction des rapports des experts à destination des établissements et ceux de publication sur le site incombent à l'Agence.</p>	
<p>Les réunions de coordonnateurs sont organisées par l'AEQES. La présence de représentants de l'organisme extérieur est souhaitée à une réunion de coordonnateurs au moins.</p>	
<p><b>Quatrième étape : DESIGNATION des EXPERTS AEQES</b> La désignation des experts se déroule selon la procédure MA03. L'Agence limite son intervention financière à la couverture des missions qui lui incombent et qui lui sont assignées par décret. Chacun des experts AEQES est lié à l'Agence par contrat. C'est ce contrat d'expertise qui détermine le montant de l'intervention de l'Agence.</p>	
<p><b>Cinquième étape : PUBLICATION des RAPPORTS</b> La Cellule exécutive publie sur le site <a href="http://www.aeqes.be">www.aeqes.be</a> les rapports de chaque établissement, ainsi que l'analyse transversale, comme il est d'usage de le faire pour les évaluations classiques.</p>	<p><b>Cinquième étape : PUBLICATION des RAPPORTS</b> La Cellule exécutive publie sur le site <a href="http://www.aeqes.be">www.aeqes.be</a> les rapports de chaque établissement, ainsi que l'éventuelle analyse transversale.</p>

**Procédures en amont :** Définition des objectifs stratégiques (MA 01)



**Procédures en aval :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)

**Documents à produire :**

- Accord de collaboration
- Référentiel et outils communs

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes).

**Élection du président et du vice-président**

Date d'approbation :  
30 mars 2010

Date de la dernière  
révision :  
5 novembre 2013

**Responsables** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit les règles et procédures d'élection du président et du vice-président de l'Agence, en conformité avec le décret du 22 février 2008

**Activités de la procédure** :

L'élection du président et du vice-président de l'Agence a lieu tous les deux ans, au cours du mois de juin, et pour la première fois selon la procédure décrite ici, le 1<sup>er</sup> juin 2010.

Un point intitulé « élection du président » immédiatement suivi d'un point intitulé « élection du vice-président » figure obligatoirement à l'ordre du jour qui convoque les membres du Comité de gestion de l'AEQES à la séance pendant laquelle l'élection est prévue. Seuls les membres effectifs désignés à l'article 5, alinéa 2, 2<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> du décret du 28 février 2008 sont éligibles.

Le vote s'effectue par bulletin secret. Tous les membres de l'Agence ayant voix délibérative participent au vote à savoir les membres effectifs ou, en leur absence, leurs suppléants tels que désignés par l'arrêté du Gouvernement qui détermine la composition de l'Agence. S'ils sont candidats, le président et le vice-président en exercice ne peuvent présider le point de l'ordre du jour qui les concerne. Ainsi, si le président est candidat au renouvellement de son mandat, le point relatif au vote pour la présidence est présidé par le vice-président. Si ce dernier est lui-même candidat à la présidence, le vote pour la présidence est présidé par le directeur général de l'enseignement non obligatoire et de la recherche scientifique, membre de l'Agence. En cas d'absence de celui-ci, le membre du Comité de gestion le plus âgé présent préside la séance pour ce point, qu'il soit effectif ou suppléant, pour autant qu'il ne soit pas candidat au poste de président.

**Candidatures**

- Les candidatures à la présidence et/ou à la vice-présidence sont adressées par écrit au président de l'Agence dans le courant du mois de mars qui précède l'élection, accompagnées d'un *curriculum vitae* succinct qui met en exergue les compétences des candidats en rapport avec la qualité dans l'enseignement supérieur.
- La Cellule exécutive de l'Agence accuse réception par écrit de chaque candidature.
- Si le président en exercice est candidat, il adresse sa lettre de candidature au vice-président.
- La date de clôture des candidatures est fixée au 31 mars.
- Après la clôture, les dossiers des candidats (lettre et *curriculum vitae*) sont adressés à tous les membres du Comité de gestion par la Cellule exécutive de l'Agence avant le 15 avril.
- Le Comité de gestion valide les candidatures reçues au cours de sa séance de mai.

## Procédure d'élection

- L'élection du président se tient à la majorité simple des membres présents (voir ci-dessous). Le nombre et l'identité des personnes participant au scrutin sont donnés en lecture par le président désigné pour ce point de l'ordre du jour, avant l'examen du point. Au terme de la lecture des noms, nulle autre personne n'est autorisée à participer au vote.
- Par « majorité simple des membres présents » il faut entendre 50 % + 1 voix lorsque le nombre de votants est pair, plus de 50 % des voix lorsque le nombre de votants est impair.
- Si, après trois tours de scrutin, aucun membre ne recueille la majorité requise, un quatrième tour est organisé entre les deux candidats ayant obtenu le plus de voix au cours des trois premiers tours.
- En cas de parité au quatrième tour ou si aucun des deux candidats ne recueille la majorité simple, un cinquième puis un sixième tour de scrutin sont organisés selon les mêmes modalités.
- Lorsque l'élection du président n'a pu se faire à l'issue du sixième tour, elle est suspendue. Le Comité de gestion est convoqué à une nouvelle séance ayant pour seuls points à l'ordre du jour l'élection du président et celle du vice-président. Elle doit se tenir endéans les quatorze jours qui suivent la première séance.
- Lors de cette seconde séance, une nouvelle élection a lieu et le président élu est celui qui, parmi les candidats, a obtenu le plus grand nombre de voix, même s'il n'atteint pas la majorité simple.
- L'élection du vice-président se déroule selon les mêmes modalités que ci-dessus, immédiatement après la clôture du vote pour le président.
- La Cellule exécutive de l'Agence assure la bonne organisation des scrutins, sous la supervision directe de son fonctionnaire dirigeant. Celui-ci exerce tout particulièrement sa vigilance sur la liste des candidats, le respect des délais, l'identification des votants, le résultat des votes. Le déroulement du scrutin est exposé au procès-verbal de la séance du Comité de gestion pendant laquelle les opérations de vote ont eu lieu.
- Lorsqu'il n'y a qu'un candidat à la présidence ou à la vice-présidence, le président de la séance pour ce point interroge le Comité de gestion sur la nécessité de procéder à un vote par bulletin secret. Si un membre de l'Agence ayant le statut d'électeur l'exige, le vote aura lieu. Si ce n'est pas le cas, le président ou le vice-président est proclamé élu à l'unanimité. Le président et le vice-président élus entrent en fonction à l'issue de la séance plénière.

## Dispositions particulières

- En cas de démission, d'incompatibilité matérielle de siéger ou de décès, une élection intermédiaire est organisée pour le poste de président ou de vice-président dès que le caractère définitif de l'absence du titulaire est établi. Les modalités du scrutin sont identiques à celles d'une élection ordinaire.
- Le président ou le vice-président ainsi élu termine le mandat de son prédécesseur. Il est ensuite éligible pour un nouveau mandat sans renouvellement dans la même fonction.

**Procédures en amont :** n. a.

**Procédures en aval :** n. a.

**Documents de référence :**

- Décret du 22 février 2008
- Règlement d'ordre intérieur

**Documents à produire :**

- Bulletins de vote
- Procès-verbal des séances plénières du Comité de gestion

## Processus GESTION de la QUALITE

Fiche procédure GQ 01	
Fonctionnement des GT	Date d'approbation : 1 <sup>er</sup> mars 2011
	Date de la dernière révision : 10 novembre 2015

**Responsables :** le Comité de gestion, le Bureau

**Définition :** cette procédure décrit la manière dont le Comité de gestion mandate ses différents groupes de travail (GT) pour approfondir des thématiques données ou, dans le cas du GT Experts, procéder à la validation des candidatures d'experts.

**Activités de la procédure :**

- Le Comité de gestion confie une mission à un GT sur proposition du Bureau ou d'initiative
- Le GT mène une recherche documentaire, analyse les éléments recueillis, formule des propositions et produit des documents
- Le GT présente des rapports intermédiaires de ses travaux au cours des séances plénières du Comité de gestion, ce qui permet à ce dernier de préciser le périmètre de la mission
- Après approbation par chaque GT, les procès-verbaux des réunions sont postés sur l'intranet de l'Agence et ainsi mis à disposition de l'ensemble des membres du Comité de gestion
- En cas de besoin, le Comité de gestion peut créer un nouveau GT. En outre, le Comité de gestion réactualise la composition des GT sur une base régulière, en veillant, dans la mesure du possible, à une représentativité équilibrée des différentes parties prenantes.

**Objectifs :** approfondir les thématiques des débats du Comité de gestion, l'éclairer dans sa prise de décision et, dans le cas du GT Experts, valider en son nom les candidatures d'experts (cf. MA 03)

**Procédures en amont :** n. a.

**Procédures en aval :**

- en fonction des thématiques et décisions du Comité de gestion
- pour le GT Experts, composition et désignation du comité des experts (MA 03)

**Documents de référence :** n. a.

**Documents à produire :**

Procès-verbaux des GT et documentation y afférente

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Production de documents et supports

## Fiche procédure GQ 02

### Collecte et traitement d'information, retour, actualisation des procédures et supports

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : la Cellule exécutive, le Bureau et le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure passe en revue les différents mécanismes mis en place pour collecter auprès des parties prenantes les informations utiles et les traiter pour proposer un retour d'information et actualiser, là où cela s'avère nécessaire, les procédures et les supports

#### Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive met en place différents mécanismes de collecte d'avis, notamment par l'organisation de *focus groups* et par la réalisation de questionnaires de satisfaction à l'attention des établissements évalués (direction, coordonnateurs qualité, personnels enseignant, administratif et technique), des comités d'experts et des étudiants
- La Cellule exécutive envoie ces questionnaires aux différents destinataires
- Les résultats d'enquêtes sont compilés et analysés
- La Cellule exécutive rend compte des résultats de ces enquêtes au Comité de gestion
- La Cellule exécutive informe les personnes concernées des résultats de ses enquêtes
- En fonction des résultats, des ajustements mineurs de méthodologie sont intégrés par la Cellule exécutive. En cas d'ajustement majeur à opérer, la Cellule exécutive en réfère au Bureau et au Comité de gestion.

#### Objectifs :

- Mesurer l'impact des dispositifs d'évaluation et leur appropriation
- Récouter des suggestions d'amélioration des pratiques et opérer les ajustements nécessaires
- Rendre compte aux différentes parties prenantes impliquées dans l'évaluation

**Procédures en amont** : toutes les procédures opérationnelles (de OP 01 à OP 08)

**Procédures en aval** : n. a.

#### Documents à produire :

- Questionnaire à l'attention des établissements
- Questionnaire à l'attention des comités d'experts
- Questionnaire à l'attention des étudiants
- Compilation et analyse des résultats d'enquêtes
- Rapports des *focus groups*

#### Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :

- Taux de participation aux enquêtes

- Évolution des supports et des procédures suite aux avis recueillis

## Fiche procédure GQ 03

### Gestion des plaintes

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
5 janvier 2016

**Responsables** : la Cellule exécutive, le Bureau, le Comité de gestion et la Commission de gestion des plaintes.

**Définition** : cette procédure décrit l'enregistrement et le traitement des plaintes qu'un établissement adresse à l'Agence.

#### Activités de la procédure :

Une plainte est considérée comme recevable lorsque :

- Elle porte sur le non-respect du code de déontologie, d'une procédure d'évaluation et/ou, du contrat d'expertise ;
- Elle est introduite, par écrit, dans les trente jours calendrier qui suivent le fait reproché ;
- Elle est basée sur des faits et est documentée ;
- Elle est signée par la plus haute autorité de l'établissement ;
- Elle se rapporte à un élément identifié de la procédure d'évaluation.

*Pour tout point se rapportant à un résultat d'évaluation, l'établissement est invité à se saisir de son droit de réponse (voir procédure OP 07).*

Lorsqu'une plainte est adressée à l'Agence, les niveaux de traitement suivants sont assurés de façon successive :

- La Cellule exécutive accuse réception de la plainte et assure un rôle de médiation avec l'établissement.
- En cas d'échec de la médiation, le point est porté à l'attention du Bureau qui statue sur la suite à y accorder :
  - o Soit le Bureau propose à l'établissement une solution.  
Si la solution proposée par le Bureau n'agrée pas l'établissement, celui-ci peut, dans un délai de 15 jours calendrier (hors vacances scolaires) suivant la proposition du Bureau, saisir la Commission de gestion des plaintes de l'Agence ;
  - o Soit le Bureau décide d'initiative de faire appel à la Commission de gestion des plaintes de l'Agence.

La Commission de gestion des plaintes est composée de trois personnes : l'une désignée par l'établissement plaignant, l'une désignée par le Comité de gestion, la troisième désignée conjointement par ces deux personnes. Les membres siégeant dans la Commission de gestion des plaintes sont exempts de tout lien avec l'établissement qui introduit la plainte et n'occupent pas de mandat de membre du Comité de gestion de l'Agence.

La composition de la Commission de gestion des plaintes est validée par le Comité de gestion et est communiquée à l'établissement dans un délai de quarante-cinq jours calendrier (hors périodes de vacances) qui suivent l'introduction de la plainte.



L'établissement dispose d'un délai de dix jours ouvrables pour signaler tout conflit d'intérêt avec les personnes siégeant dans la Commission de gestion des plaintes.

Les personnes siégeant dans la Commission de gestion des plaintes réunissent collectivement les qualités et compétences suivantes :

- Une bonne connaissance du système d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- Une compréhension approfondie et nuancée des systèmes qualité dans les établissements d'enseignement supérieur ;
- Une expérience en évaluation de programmes, dispositifs ou établissements.

Un membre de la Cellule exécutive assure le secrétariat de la Commission de gestion des plaintes. Le secrétariat ne peut être assuré par la personne de la Cellule exécutive qui a accompagné ou coordonné le processus d'évaluation qui fait l'objet de la plainte.

La Commission de gestion des plaintes instruit le dossier et détermine la suite à accorder à la plainte. La décision de la Commission de gestion des plaintes est communiquée par le secrétariat de celle-ci à l'établissement au plus tard 3 mois après l'introduction de la plainte (hors périodes de vacances).

**Objectifs :**

- Garantir une constance dans l'application de la méthodologie et une équité de traitement entre tous les établissements
- Gérer en indépendance le traitement des plaintes

**Procédure en amont :** aucune.

**Procédures en aval :** prise en compte des recommandations adressées par la Commission de gestion des plaintes à l'Agence.

**Documents de référence :**

- Code de déontologie
- Contrat des experts
- Procédure concernée par la plainte (OP 01 à OP 09)
- Guide de l'établissement
- Règlement d'ordre intérieur de la Commission de gestion des plaintes

**Documents à produire :**

- Accusé de réception de la plainte
- Convocation de la commission de gestion des plaintes, le cas échéant
- Procès-verbal de la commission de gestion des plaintes, le cas échéant

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :** n. a.

## Fiche procédure GQ 04

### Devoir de rendre compte

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit la manière dont l'AEQES rend compte de ses activités

**Activités de la procédure** :

a. rapport d'activités bisannuel

- La Cellule exécutive établit le rapport d'activités couvrant une période de deux années (juin de l'année n – juin de l'année n+2), période correspondant à un mandat de présidence et vice-présidence
- Le rapport d'activités est validé par le Comité de gestion
- Le rapport d'activités est ensuite imprimé, broché et largement diffusé aux partenaires de l'Agence. Il est aussi publié sur son site internet.

b. évaluation quinquennale de l'AEQES

- Conformément à l'article 21 du décret AEQES et à l'AGCF du 15 juillet 2010, l'Agence est évaluée tous les cinq ans
- Cette évaluation comporte une phase d'autoévaluation et une phase d'évaluation externe. Cette dernière donne lieu à un rapport produit par le comité des experts mandaté par l'ENQA
- Le rapport d'évaluation externe est communiqué au Gouvernement et au Parlement de la Communauté française. Il est également publié sur le site internet de l'Agence
- L'Agence répond aux demandes de l'ENQA (plan d'action, rapport intermédiaire, etc.) en matière de suivi de son évaluation
- Le cas échéant, l'Agence introduit sa candidature pour figurer ou renouveler son inscription sur le registre EQAR.

**Objectifs** : rendre compte de manière régulière des activités de l'Agence. Le résultat de l'évaluation externe permet à l'Agence de renouveler son adhésion à l'ENQA et de figurer, le cas échéant, sur le registre EQAR.

**Procédures en amont** : activités régulières d'évaluation

**Procédures en aval** : suivi des évaluations de l'Agence

**Documents de référence** :

Article 23 du décret AEQES 2008 et AGCF du 15 juillet 2010

**Documents enregistrés à produire** :

- Rapport d'activités bisannuel

- Rapport d'autoévaluation, rapport d'évaluation ENQA
- Rapport intermédiaire et plan d'action
- Le cas échéant, dossier de candidature à l'inscription au registre EQAR

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance:**

- Renouvellement de l'adhésion ENQA
- Inscription sur le registre EQAR (le cas échéant)

## Processus SUPPORT

Fiche procédure SU 01	
Secrétariat et archivage	<i>Date d'approbation : 1<sup>er</sup> mars 2011</i>
	<i>Date de la dernière révision : 10 novembre 2015</i>

**Responsable** : la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les différentes tâches de secrétariat qui incombent à la Cellule exécutive

**Activités de la procédure :**

- La Cellule exécutive assure le secrétariat des séances plénières du Comité de gestion et des différents GT (rédaction, transmission et publication sur l'intranet des procès-verbaux)
- La Cellule exécutive développe un système d'archivage sûr et efficace de tous ses documents
- La Cellule exécutive met à l'indicateur tous les courriers entrants et sortants et les fait valider par la Direction de la Cellule exécutive
- La Cellule exécutive répond de manière systématique aux différents courriels et assure une permanence téléphonique
- La Cellule exécutive planifie les réunions de l'Agence et en assure la logistique (réservation de salles et commande de boissons)

**Objectifs :**

- Assurer un archivage rigoureux de toutes les décisions et réflexions formulées par l'Agence
- Assurer le bon fonctionnement des réunions
- Gérer une communication quotidienne conviviale et efficace

**Procédures en amont** : n. a.

**Procédures en aval** : n. a.

**Documents de référence :**

Article 7 du décret du 22 février 2008.

**Documents à produire :**

- PV des différentes réunions et documentation y afférente
- Correspondance

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Délais respectés
- Satisfaction des membres du Comité de gestion et des groupes de travail

## Fiche procédure SU 02

### Maintenance du site internet

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsable** : la Cellule exécutive.

**Définition** : cette procédure décline les étapes incontournables permettant au site internet [www.aeqes.be](http://www.aeqes.be) d'être régulièrement mis à jour.

#### Activités de la procédure :

Outre l'actualisation ponctuelle d'éléments qu'il convient d'intégrer au fil de l'actualité, les responsables de la maintenance du site internet de l'Agence veillent à actualiser sur une base régulière les sections suivantes :

#### 1. Section « Agence »

##### a. Composition

i. Comité de gestion : à chaque parution d'un arrêté ministériel modifiant la composition du comité de gestion

##### b. Documents de référence

i. Références légales : à chaque parution d'un décret ou d'un AGCF concernant l'Agence

ii. Documentation : à chaque mission à l'étranger (cf. procédure SU 04/1), lors de la parution de nouveaux ouvrages et/ou sites de référence.

iii. Ce qu'ils en pensent... : à chaque parution d'un article de presse ou d'une question parlementaire concernant l'Agence

#### 2. Section « Calendrier »

a. Plan décennal : chaque année, suite à l'approbation par le Comité de gestion du plan décennal

b. Calendrier par cursus : chaque année, lors du lancement de nouvelles évaluations (cf. OP 01)

c. Événements « qualité » : régulièrement

**3. Section « Rapports »** : les sections « Rapports finaux de synthèse, calendriers et plan de suivi », « Analyses transversales », « Études et analyses » sont à actualiser au fil de leur production

#### 4. Section « Experts »

a. Comités par cursus : chaque année, au fur et à mesure de la constitution des comités d'experts (procédure MA 03/OP 03). Le responsable de la maintenance du site internet publie les CV résumés des experts retenus. Le résumé du CV est visé par l'expert concerné avant d'être publié.

#### 5. Section « Infos pratiques »

a. Documents utiles : régulièrement.

- b. Questions fréquemment posées : régulièrement (en particulier à l'occasion du lancement de nouveaux exercices d'évaluation et suite à des réunions de service visant l'amélioration des procédures de mises en œuvre par la Cellule exécutive).

**6. Section « Membres »** : après chaque réunion du Comité de gestion et des Groupes de travail.

**Objectifs** : assurer, d'une part, au grand public une information régulièrement mise à jour sur les activités de l'Agence et, d'autre part, via l'intranet, aux membres du Comité de gestion un accès aisé à toute information utile

**Procédures en amont :**

- Prise de décisions récurrentes (MA 04)
- Politique de communication (MA 05)
- Secrétariat et archivage (SU 01)
- Toutes les procédures opérationnelles (OP 01 à 08)

**Procédures en aval** : n. a.

**Documents de référence :**

Article 18 du décret du 22 février 2008.

**Documents à produire :**

Tout document publié.

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Tendances de visite du site (nombre de visites, pages ou sections visitées, etc.)
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)
- Fréquence d'actualisation du site internet

## Fiche procédure SU 03

### Veille documentaire

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable** : la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les diverses modalités de veille documentaire

**Activités de la procédure** :

- La Cellule exécutive assure une veille législative (Parlement de la Communauté française, questions parlementaires, Moniteur Belge)
- La Cellule exécutive consulte la revue de presse établie par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- La Cellule exécutive constitue un fonds bibliographique (thématiques : enseignement supérieur, pédagogie, gestion de la qualité)
- Cette veille documentaire peut inclure des rencontres avec un public ciblé (association professionnelle par exemple).

**Objectifs** : mettre à disposition des experts en mission, des établissements de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de toute personne intéressée une base documentaire actualisée.

**Procédures en amont** : n. a.

**Procédures en aval** : n. a.

**Documents de référence** :

Répertoires bibliographique et sitographique

**Documents à produire** :

Éventuellement, une synthèse de l'information recueillie

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance** :

Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)

**Responsables** : la Direction de la Cellule exécutive, le Bureau et le Comité de gestion

**Définition** : cette procédure décrit la politique de gestion des ressources humaines de la Cellule exécutive

**Activités de la procédure :**

- La Direction de la Cellule exécutive établit un relevé des besoins en termes de ressources humaines en regard du plan décennal et des ressources potentiellement affectables à l'engagement de personnel sur fonds propres
- Le Bureau valide ce relevé et entreprend les démarches appropriées en cas de besoin de recrutement
- La Direction de la Cellule exécutive procède à des évaluations régulières des membres de la Cellule exécutive et établit, avec chaque membre, les besoins en termes de formation continue
- La Direction de la Cellule exécutive et le membre du personnel mettent en œuvre le plan de formation adéquat.

**Objectifs** : veiller au bon fonctionnement de la Cellule exécutive et au développement continu des compétences de ses membres

**Procédures en amont :**

- Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01)
- Actualisation du plan décennal (MA 02)

**Procédures en aval** : n. a.

**Documents de référence :**

Articles 22 et 23 du décret du 22 février 2008

**Documents à produire :**

- Profils de fonction
- Fiches d'évaluation des membres du personnel

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- L'adéquation des ressources aux besoins
- L'investissement du personnel dans ses missions
- La motivation du personnel
- Le bien-être au travail



**Participation aux évènements qualité en Belgique ou à l'étranger**

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : la direction de la Cellule exécutive et le Bureau

**Définition** : cette procédure décline les différentes étapes et responsabilités lors de la participation à un événement « qualité »

**Activités de la procédure :**

- La Cellule exécutive liste régulièrement les événements organisés (ils sont également repris sur le site internet de l'Agence, sous l'onglet « Calendrier » > « Evénements qualité »).

Les thèmes de prédilection seront :

- o la qualité de l'enseignement supérieur (les *European Quality Assurance Forum*, les séminaires organisés par les organismes internationaux dédiés à la qualité tels que l'ENQA, l'INQAAHE, la présentation d'outils et de systèmes de pilotage, etc.),
  - o la pédagogie de l'enseignement supérieur (*learning outcomes*, *e-learning*, etc.),
  - o la réforme Bologne et ses implications
- La Direction de la Cellule exécutive, dans le respect du budget prévisionnel, désigne le(s) membre(s) de la Cellule qui participera/participeront à l'événement et en informe le Bureau
  - Le Bureau décide si la présence d'un membre du Comité de gestion est souhaitée. Dans ce cas, l'information est envoyée aux membres par courriel ou annoncée oralement au cours d'une des réunions plénières. Les personnes intéressées par la mission motiveront leur demande et le Bureau émettra un avis argumenté désignant la personne à mandater
  - Dans le cas où un membre de la Cellule exécutive est mandaté, le « formulaire individuel d'introduction de demande de mission à l'étranger » est complété. Il est accompagné d'un courrier-type de demande adressé à la Direction des relations internationales, via l'Administrateur général et la Directrice générale. Il comprend en annexe le programme de l'événement.
  - La Cellule exécutive ou la personne mandatée procède à l'inscription, au versement des éventuels frais d'inscription, à la réservation du moyen de locomotion et de l'hébergement.
  - À son retour, la personne mandatée introduit auprès de la Cellule exécutive les frais encourus dans le cadre de la mission via une déclaration de créance. Les frais pris en charge par l'Agence sont les suivants :
    - o les éventuels frais d'inscription à l'événement
    - o le transport
    - o l'hébergement
    - o les frais de transport locaux
    - o les per-diem prévus par l'administration à la date du séjour.

Tout autre frais encouru au cours de la mission est à charge de la personne ayant assisté à l'événement.

- À l'issue de l'événement, la personne mandatée rédige un compte-rendu à destination du Comité de gestion de l'Agence. Ce compte-rendu est ensuite publié sur le site internet. Les divers supports distribués au cours de l'événement sont déposés à la Cellule exécutive et mis à disposition de tout membre du Comité de gestion.  
Le Bureau peut demander à la personne mandatée de présenter aux membres du Comité de gestion, lors d'une séance plénière, une synthèse des thématiques de l'événement.

**Objectifs :**

Représenter la Fédération Wallonie-Bruxelles aux événements qualité en Belgique et à l'étranger, renforcer les connaissances et compétences de l'Agence dans les matières relatives à la qualité de l'enseignement supérieur et enfin, assurer le développement du réseau de relations, voire rencontrer des experts potentiels

**Documents de référence :** article 3, 7° du décret AEQES

**Documents à produire :**

- Pour les membres de la Cellule exécutive, courrier type de demande d'autorisation disponible sur le serveur de la Cellule exécutive
- Pour les membres de la Cellule exécutive, formulaire individuel d'introduction de demande de mission à l'étranger disponible sur l'intranet de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- Déclaration de créance disponible sur l'intranet de l'Agence
- Compte-rendu d'événements<sup>2</sup>

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Niveau informationnel des comptes-rendus
- Élargissement du réseau de l'Agence (noms et coordonnées de conférenciers potentiels, d'experts potentiels, etc.)

---

<sup>2</sup> Voir compte rendus déjà publiés sur [le site de l'Agence](#).

## Fiche procédure SU 05

### Suivi des ressources matérielles

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsable :** la Cellule exécutive

**Définition :** cette procédure passe en revue les démarches nécessaires en vue de l'acquisition de ressources matérielles

**Activités de la procédure :**

- La Direction de la Cellule exécutive définit les besoins en concertation avec son équipe et en estime les coûts (dans le respect du budget prévisionnel)
- La Cellule exécutive rédige un cahier des charges
- En fonction du montant estimé, soit une procédure de marché public est mise en œuvre, soit une consultation de différents fournisseurs est réalisée
- La Cellule exécutive accuse réception des offres remises, les analyse et y apporte une réponse
- L'Ordonnateur délégué marque son accord et signe le bon de commande (dans le respect du cahier des charges)
- Le comptable réalise chaque année le relevé du patrimoine de l'Agence

**Objectifs :**

- Assurer la bonne gestion et le bon fonctionnement du service en matière de ressources matérielles
- Assurer une liberté d'accès aux marchés publics et l'égalité de traitement des candidats
- Assurer la transparence et le contrôle de l'usage des deniers publics

**Procédures en amont :** n. a.

**Procédures en aval :** n. a.

**Documents de référence :**

Arrêté royal du 8 janvier 1996 relatif aux marchés publics de travaux, de fournitures et de services et aux concessions de travaux publics (Moniteur belge du 26 janvier 1996)

**Documents à produire :**

- Cahier des charges
- Bon de commande
- Relevé du patrimoine

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Contrôle de la Cour des comptes conforme

## Fiche procédure SU 06/1

### Etablissement annuel du budget

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
5 novembre 2013*

**Responsable** : la Cellule exécutive (l'Ordonnateur délégué et le comptable) et le Bureau

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant à la réalisation du budget et à la reddition des comptes

#### Activités de la procédure :

##### a) Préparation du budget :

- La Cellule exécutive réalise un projet de budget (partie droits et engagements et partie ordonnancements) avec une note explicative et après validation par le Bureau, le présente au Comité de gestion
- Après l'examen et la validation par le Comité de gestion, la Cellule exécutive envoie, au plus tard au mois de juillet précédent l'année budgétaire en question, son projet de budget à l'attention du Ministre compétent, via l'Inspection des finances et via la Direction du Budget de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En cas d'approbation, ce projet est annexé au projet de décret contenant le budget général des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- La Cellule exécutive actualise son budget au plus tard le 31 mars de l'année budgétaire concernée (en ajoutant le cas échéant et entre autres le report exact établi au 31 décembre de l'année budgétaire précédente), le fait valider par le Comité de gestion et l'envoie via l'Inspection des finances, à l'approbation du Ministre compétent. En cas d'approbation, le budget ajusté est annexé au projet de décret contenant le budget général des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

##### b) Reddition des comptes

- La Cellule exécutive établit à la fin de chaque année budgétaire
  - o un compte de gestion
  - o un compte d'exécution du budget
  - o un bilan de l'Agence sous la forme d'un état des créances et des dettes
  - o un compte des variations du patrimoine
- Au plus tard le 31 mars de l'année qui suit et après validation par le Comité de gestion, la Cellule exécutive envoie les comptes clôturés au Ministre compétent qui le transmettra au Ministre du budget. Le Ministre du budget les présente à la Cour des comptes au plus tard le 31 mai de la même année.

#### Objectifs :

- Etablir la prévision des dépenses de l'année budgétaire suivante
- Etablir un bilan des dépenses et recettes liées au fonctionnement des évaluations

**Procédures en amont** : actualisation du plan décennal (MA 02)

**Procédures en aval** : validation du projet de budget par le Comité de gestion (MA 04)

**Documents de référence :**

- Décret du 22 février 2008
- AGCF du 6 novembre 2008

**Documents à produire :**

- a) Pour le projet de budget :
  - Compte d'exécution : tableaux « Droits et engagements » et « Ordonnancements »
  - Note explicative du budget
  - Courrier type : « Transmission du projet de budget »
  
- b) Pour la reddition des comptes :
  - Compte d'exécution : tableaux « Droits et engagements » et « Ordonnancements »
  - Compte de gestion
  - Bilan de l'Agence sous la forme d'un état des créances et des dettes
  - Tableau reprenant le patrimoine de l'Agence
  - Courrier type : « Comptabilité et reddition des comptes »

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Respect des délais
- Avis de l'Inspection des finances positif, approbation du Gouvernement de la Communauté française et contrôle de la Cour des comptes conforme

**Responsable** : la Cellule exécutive (l'Ordonnateur délégué, le comptable et l'assistant de la Cellule exécutive)

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant au bon déroulement de la gestion comptable de l'Agence

**Activités de la procédure** :

Le comptable assure les tâches suivantes :

- pour les déclarations de créance des experts, des membres du Comité de gestion ou de la Cellule exécutive et liées aux évaluations et réunions, vérifier le montant de la facture en fonction des règles définies dans divers documents (l'annexe 4 du contrat d'expertise pour les experts, le mémo « Frais de la Cellule exécutive » pour les membres du personnels de la Cellule exécutive et le ROI pour les membres du Comité de gestion)
- pour les prestations des experts, en concertation avec le personnel de la Cellule exécutive responsable de coordonner l'évaluation, le comptable établit la feuille des prestations dans le respect de l'annexe 4 du contrat d'expertise. Il l'envoie à l'expert pour vérification et signature
- pour toute autre facture ou déclaration de créance, vérifier le montant en lien avec la prestation demandée via le bon de commande
- sur tous les documents précités, après vérification, y apposer une marque de contrôle (cachet reprenant la date de vérification ainsi que le poste budgétaire correspondant et signature du vérificateur) dans le coin supérieur droit
- les déclarations de créance rentrée par le comptable pour son propre compte sont vérifiées par l'assistant de la Cellule exécutive
- encoder les factures, déclarations de créance et feuilles de prestations dans le logiciel comptable prévu à cet effet dès leur réception et leur octroyer un numéro
- faire signer le document par l'Ordonnateur délégué ou par le Président de l'Agence pour les déclarations de créance établies par l'Ordonnateur délégué
- effectuer le paiement via Belfius Direct Net dans les 30 jours maximum
- classer le paiement dans la farde prévue à cet effet
- sur la base des extraits de compte et des avis de débit, dresser l'état des dépenses en vue du rapportage mensuel de l'exécution du budget

**Objectifs** : assurer le paiement des factures

**Procédures en amont** : Approbation du budget (MA 04)

**Procédures en aval** : n. a.

**Documents de référence** :

- Décret du 22 février 2008
- AGCF du 6 novembre 2008

**Documents à produire :**

Rapportage mensuel de l'exécution du budget

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Délais respectés et exactitude des opérations

## Processus OPERATIONNEL

Fiche procédure OP 01	
<b>Déclenchement d'une évaluation complète</b>	<i>Date d'approbation : 1<sup>er</sup> mars 2011</i>
	<i>Date de la dernière révision : 10 novembre 2015</i>

**Responsable :** la Cellule exécutive

**Définition :** cette procédure décrit le lancement officiel d'une évaluation complète

**Activités de la procédure :**

- La Cellule exécutive adresse, par voie recommandée, un courrier aux autorités académiques des établissements concernés par une évaluation : elle y annonce la date de la première réunion des coordonnateurs, demande, via un formulaire, l'identité et les coordonnées du coordonnateur de l'autoévaluation ainsi que le nombre d'étudiants inscrits dans les programmes évalués pour les trois dernières années académiques. En outre, elle demande à l'établissement de l'informer de toute situation particulière (notamment, la réalisation récente d'une autre évaluation ou la coorganisation ou codiplômation du programme)
- La Cellule exécutive établit une base de données avec les coordonnées des coordonnateurs de l'exercice

**Objectifs :** s'assurer de la diffusion complète de l'information à tous les établissements évalués

**Procédures en amont :** Actualisation du plan décennal (MA 02)

**Procédures en aval :**

- Procédure en cas de refus de l'évaluation ou de la publication par un établissement (OP 02)
- Sélection et désignation du comité des experts (OP 03)
- Préparation de l'évaluation (OP 04)
- Réalisation des visites sur site (OP 06)
- Réalisation des rapports (OP 07)
- Suivi de l'évaluation (OP 08)

**Documents de référence :**

- Plan décennal
- Liste des établissements concernés par l'évaluation

**Documents à produire :**

- Lettre aux autorités académiques
- Annexe à la lettre : formulaire d'informations sur le cursus
- Liste et coordonnées des coordonnateurs, coordinateurs et autorités académiques concernés par l'évaluation

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**



Respect des délais et bonne diffusion de l'information

## Fiche procédure OP 02

### Décision de non-évaluation ou de non-publication

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : le Comité de gestion

**Définition** : la procédure décrite ci-dessous détermine les conditions dans lesquelles un établissement peut demander à ne pas être évalué par l'AEQES pour un cursus donné ; ou peut refuser la publication de son rapport d'évaluation.

#### Activités de la procédure :

Trois cas de figure sont envisagés :

1) Le cursus n'est organisé que depuis peu dans l'établissement visé :

L'établissement visé peut demander à reporter une évaluation s'il a diplômé moins de quatre cohortes d'étudiants à la date prévue de la visite du comité des experts (= n). Si l'établissement souhaite ce report, il doit introduire un courrier officiel adressé au Président de l'Agence dans un délai d'un mois à dater du lancement officiel de l'exercice d'évaluation (courrier de lancement adressé aux autorités académiques par voie recommandée).

L'évaluation du cursus dans cet établissement sera alors reportée à  $n+10$  (prochaine évaluation du cursus par l'Agence).

Sur le site internet de l'Agence figure, en lieu et place du rapport d'évaluation durant la période allant de l'année  $n+2$  à l'année  $n+9$  :

*Dans le délai imparti (art. 10 du décret du 22 février 2008), l'établissement ..... a introduit une demande de report de l'évaluation de ses programmes ..... sur la base de l'usage d'un droit établi par le Comité de gestion de l'Agence, à savoir : en cas d'ouverture de nouveaux cursus, l'établissement visé peut demander à reporter une évaluation s'il a diplômé moins de quatre cohortes d'étudiants à la date prévue de la visite du comité des experts.*

2) Le cursus a récemment été évalué par un autre organisme et l'établissement concerné souhaite que l'AEQES reconnaisse les résultats de cette évaluation

Dans ce cas, l'établissement informe la Cellule exécutive, par le biais du formulaire d'informations sur le cursus qu'il reçoit en annexe du courrier de lancement de l'évaluation, le type d'évaluation réalisée, les résultats ainsi que la durée de validité de ces résultats. Il transmet cette information au plus tard un mois après l'envoi du courrier de lancement de l'évaluation.

La Cellule exécutive transmet la demande de reconnaissance de cette évaluation au Comité de gestion qui l'analyse et se prononce.

La Cellule exécutive informe l'établissement de la décision prise par le Comité de gestion.

Sur le site internet de l'Agence figure, en lieu et place du rapport d'évaluation un lien vers les résultats de l'évaluation réalisée par un autre organisme.

#### 4) L'établissement refuse la publication du rapport d'évaluation

Suite à l'envoi du rapport préliminaire d'évaluation à l'établissement, il est proposé aux autorités académiques de formuler des observations. Dans celles-ci, les autorités académiques peuvent explicitement refuser la publication de ce rapport. Ce refus doit être motivé. L'Agence émet un avis motivé sur ce refus selon les modalités fixées par le Gouvernement. Cet avis est publié sur le site internet de l'Agence.

**Objectif :** définir, en toute transparence, le périmètre d'action de l'Agence et des établissements évalués.

**Procédures en amont :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Pour le troisième cas : toutes les activités d'évaluation de OP 01 à OP 07)

**Procédure en aval :** Actualisation du plan décennal (MA 02)

**Documents de référence :**

- Article 10 du décret du 22 février 2008
- Plan décennal

**Documents à produire :**

- Lettre type de déclenchement d'un exercice d'évaluation
- Accusé de réception à l'établissement
- Pour l'établissement, courrier de demande avec refus motivé.

**Indicateur de satisfaction et/ou de performance :** n. a.

**Composition et désignation du comité des experts**

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : la Cellule exécutive et le(s) président(s) du comité des experts, le Président de l'Agence et l'Ordonnateur délégué (signature des contrats),

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant à sélectionner les experts et à composer les comités

**Activités de la procédure :**

- La Cellule exécutive dresse, par *cluster* évalué, un appel à candidature qu'elle diffuse largement et consulte la base de données d'experts transversaux ou d'experts ayant participé à une évaluation d'un domaine proche
- La Cellule exécutive prend contact avec l'ARES afin de solliciter une liste de candidatures pour un *cluster* donné
- La Cellule exécutive réceptionne les listes ainsi que des candidatures spontanées et les transmet au GT Experts
- Le GT Experts :
  - analyse les candidatures d'experts potentiels (reprises dans les listes fournies par l'ARES ou candidatures spontanées) et en vérifie la recevabilité ;
  - le cas échéant, demande des informations complémentaires ;
  - procède à la validation des candidatures, sur la base de la jurisprudence ;
  - identifie et classe par ordre de préférence les experts « présidentiables ».
- La Cellule exécutive s'assure que l'ensemble des candidats sont régulièrement informés de l'état d'avancement du processus de sélection des experts et de composition du comité

a) Pour les évaluations complètes

- La Cellule exécutive prend contact avec le(s) président(s) choisi(s) par le GT Experts au cours de la procédure MA 03 pour lui (leur) proposer la mission
- Si le(s) président(s) accepte(nt) la mission d'expertise, la Cellule exécutive lui (leur) communique l'ensemble des candidatures d'experts validées par le GT Experts, ainsi qu'une proposition de composition de comité selon les règles établies par l'Agence
- Les experts potentiels sont contactés par la Cellule exécutive selon l'ordre de préférence établi en collaboration avec le(s) président(s) jusqu'à ce que le comité soit complet
- A l'issue de la procédure de sélection, un courrier est adressé aux experts n'ayant pas intégré le comité pour les informer de l'insertion de leur candidature dans la base de données des experts potentiels de l'AEQES. Les experts pairs et de la profession sont invités à faire connaître à la Cellule exécutive les futures évaluations qui revêtent un intérêt pour eux. Les candidatures des experts de l'éducation sont insérées dans la base de données ; en leur qualité d'experts « transversaux », ils pourront être contactés pour toute évaluation future. Les candidatures d'experts étudiants non retenues sont insérées dans la base de données ; en leur qualité d'experts transversaux au sein d'un même secteur d'études, ils pourront également

être recontactés par une évaluation future (pour autant que le candidat soit toujours étudiant au moment de l'évaluation externe)

b) Pour les évaluations de suivi

- La Cellule exécutive sélectionne, dans la base de données d'experts, les personnes ayant démontré les compétences, posture et implication requises au cours d'une évaluation passée. Elle les contacte afin de vérifier leur intérêt pour la mission, leur demander un CV actualisé ainsi qu'une déclaration d'indépendance
- La Cellule exécutive dresse la liste des candidats, vérifie les conditions d'indépendance, l'actualisation de l'expertise et la disponibilité des experts potentiels
- La Cellule exécutive compose ensuite le comité de suivi

Ensuite, pour tout type d'évaluation (complète et de suivi) :

- La Cellule exécutive établit les contrats d'expertise signés par le Président de l'Agence et l'Ordonnateur délégué
- Une fois les contrats signés, un CV succinct de chaque expert (visé par ce dernier) est mis en ligne sur le site de l'Agence

**Objectifs :** assurer une sélection, une composition et une désignation des comités d'experts de façon rigoureuse et systématique

**Procédures en amont :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Validation des candidatures d'experts et choix du(es) président(s) (MA 03)

**Procédures en aval :**

- Communication de la composition des comités d'experts aux établissements (OP 03/2)
- Préparation et réalisation des visites sur site (OP 06)
- Réalisation des rapports, droit de réponse et publication (OP 07)

**Documents de référence :**

- Articles 12 et 16 du décret du 22 février 2008
- Fiches d'identification des experts potentiels
- Tableau comparatif des candidatures d'experts
- Contrats type d'expertise, leurs annexes et ordre de mission
- ROI et jurisprudence des critères de sélection des experts et de composition des comités

**Documents à produire :**

- Tableau comparatif des candidatures d'experts
- Base de données des experts
- Lettre aux experts non-retenus
- Courriel aux présidentiables, ensuite aux experts potentiels
- Tableau de composition des comités
- Bref CV des experts engagés pour publication sur le site

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes).

**Responsables** : la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant à communiquer la composition des comités d'experts aux établissements et, pour les établissements, les étapes leur permettant de faire valoir un éventuel conflit d'intérêt avec l'un ou plusieurs membres du comité d'experts

**Activités de la procédure** :

- La Cellule exécutive consulte les établissements pour l'élaboration du calendrier de visites (cf. OP 04) et leur communique la composition du comité d'experts (disponible sur le site internet de l'Agence)
- La Cellule exécutive communique à chaque établissement, quelques semaines avant la visite, le nom des experts mandatés pour assurer cette évaluation
- Chaque établissement a la possibilité de signaler à la Cellule exécutive un éventuel conflit d'intérêt avec un plusieurs experts renseignés. Dans ce cas, ce signalement doit être motivé et communiqué dans un délai de dix jours ouvrables.
- La Cellule exécutive acte le signalement et analyse la recevabilité de celui-ci. Elle prend alors les dispositions adéquates pour assurer le bon déroulement des évaluations.

**Objectifs** : assurer une bonne information auprès des établissements concernant la composition du comité d'experts et prévenir tout conflit d'intérêt

**Procédures en amont** :

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Validation des candidatures d'experts et choix du(es) président(s) (MA 03)
- Composition et désignation du comité des experts (OP 03/1)

**Procédures en aval** :

- Préparation et réalisation des visites sur site (OP 06)

**Documents de référence** :

- Décret du 22 février 2008
- Code de déontologie
- Document « Experts AEQES : recrutement, validation des candidature et composition des comités d'experts »

**Documents à produire** :

- Bref CV des experts engagés pour publication sur le site

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance** :

Taux de signalement de conflit d'intérêt

## Fiche procédure OP 04

### Préparation d'un exercice d'évaluation externe

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsable** : la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant à préparer un exercice d'évaluation externe

#### Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive mène une recherche documentaire sur le cursus : références légales, dossiers, etc.
- La Cellule exécutive organise les réunions des coordonnateurs
- La Cellule exécutive réceptionne les dossiers d'autoévaluation ou les dossiers d'avancement, en accuse réception et les expédie aux experts
- La Cellule exécutive établit les calendriers prévisionnels suivants :
  - o Calendrier des entretiens préalables (uniquement pour les évaluations complètes) : en fonction des disponibilités du président
  - o Calendrier des visites : en fonction des disponibilités des experts, ce calendrier est soumis simultanément à tous les établissements évalués. Les établissements font connaître à la Cellule exécutive leurs disponibilités pour chacune des dates proposées. La Cellule exécutive répartit les établissements dans le calendrier et en informe les coordonnateurs (courriel), l'autorité académique (courriel au doyen pour universités, directeur-président pour HE, chef d'établissement pour EPS, directeur pour ESA), les experts (par courriel et via l'ordre de mission annexé au contrat).
  - o Calendrier de travail des experts : l'*E-day* est fixé à la suite des entretiens préalables ; le calendrier des réunions de production des rapports est fixé de manière prévisionnelle par la Cellule exécutive en concertation avec les experts

**Objectifs** : assurer de manière systématique, exhaustive et transparente l'ensemble des étapes de préparation (en termes d'information et de logistique) aux évaluations externes

#### Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Composition et désignation du comité des experts (OP 03)

#### Procédures en aval :

- Réalisation des visites sur site (OP 06)
- Réalisation des rapports, droit de réponse et publication (OP 07)
- Suivi de l'évaluation (OP 08)

**Documents de référence** : n. a.

#### Documents à produire :

- Accusé de réception des dossiers d'autoévaluation et des dossiers d'avancement

- Lettre de transmis des dossiers d'autoévaluation et des dossiers d'avancement aux experts
- Courriel adressé aux coordonnateurs pour définir le calendrier des visites
- Calendrier des visites

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

Respect des délais dans le déroulement des diverses étapes



## Fiche procédure OP 05

### Logistique : réservation des chambres d'hôtel

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsable :** La Cellule exécutive (l'assistant de la Cellule exécutive et le comptable de l'Agence).

**Définition :** cette procédure décrit les étapes relatives à la réservation des chambres d'hôtel dans le cadre des visites d'évaluation externe

#### Activités de la procédure :

- Pour les hôtels fréquemment sollicités, l'assistant de la Cellule exécutive et l'Ordonnateur délégué établissent un accord de collaboration permettant à l'Agence de bénéficier de tarifs préférentiels
- Sur la base du calendrier des visites et de la composition du comité des experts pour chacune d'entre elles et dans le respect des règles établies par le contrat d'expertise, l'assistant de la Cellule exécutive adresse aux experts et aux membres de la Cellule exécutive un tableau. Les experts et les membres de la Cellule exécutive complètent ce tableau en indiquant les nuits pour lesquelles ils souhaitent que leur soit réservée une chambre d'hôtel, à proximité de l'établissement évalué. Pour toute réservation d'hôtel effectuée par la Cellule exécutive, l'expert s'engage à transmettre sa demande de réservation au moins trois jours ouvrables avant le début du séjour. Ce délai dépassé, il incombe à l'expert de réserver lui-même son logement selon les modalités précisées ci-après.
- Si un expert souhaite réserver une chambre dans un hôtel de son choix ou si sa demande de réservation n'est pas parvenue à la Cellule exécutive dans les délais prévus (voir point précédent), l'entière responsabilité de la réservation lui incombe. A sa demande, la Cellule exécutive le renseignera sur le montant maximal de prise en charge des frais de logement par l'AEQES. Ce montant correspond au tarif moyen appliqué par les établissements hôteliers correspondant aux critères de choix de l'AEQES et situés dans un périmètre proche de l'établissement évalué.
- L'assistant compile les demandes de réservation au sein d'un unique tableau, établi par cursus
- Pour les hôtels fréquemment sollicités, l'assistant adresse un courriel type à l'hôtel sélectionné pour réserver le nombre de chambres demandées. Un bon de commande signé par l'Ordonnateur délégué confirme la réservation
- Pour les autres hôtels, l'assistant demande une offre de prix aux hôtels situés à proximité de l'établissement évalué. Il analyse les offres recueillies en fonction de leur prix et des services fournis. Il adresse ensuite à l'hôtel sélectionné un bon de commande signé par l'Ordonnateur délégué et confirmant la réservation des chambres demandées ainsi qu'un espace de travail pour la réunion préparatoire
- L'hôtel adresse à l'assistant une confirmation de réservation et éventuellement une facture *pro-forma*
- Le comptable de la Cellule exécutive règle la facture *pro-forma* (cf. SU 06/02)
- Deux semaines avant la visite, l'assistant adresse aux experts et à la Cellule exécutive un courriel comprenant : le programme de la visite, un récapitulatif des chambres qui

ont été réservées, les coordonnées de l'hôtel et les coordonnées de l'établissement visité

- L'assistant tient à jour un tableau de bord reprenant les différentes informations à adresser aux hôtels et aux experts et les dates auxquelles ces informations ont été envoyées. Par ailleurs, il assure l'archivage de l'ensemble des courriels qu'il a échangés avec les experts et les hôtels
- L'assistant assure la gestion d'un listing reprenant, par région, les hôtels correspondant aux critères repris dans l'annexe 4 du contrat d'expertise. Au fur et à mesure des retours d'impression récoltés (avis des membres de la Cellule exécutive accompagnant une visite et avis des experts émis soit ponctuellement soit *via* le questionnaire rempli en fin de mission), le listing est actualisé.

**Objectifs :** effectuer de manière systématique et complète l'ensemble des réservations de chambres d'hôtel pour assurer le meilleur confort de travail aux comités ; tenir à jour une base de données visant le meilleur ratio qualité/prix.

**Procédures en amont :**

- Sélection et désignation du comité des experts (MA 03/OP 03)
- Budget et comptabilité (SU 06)

**Procédures en aval :**

- Prises d'information, analyse et retour (GQ 02)

**Documents de référence :** n. a.

**Documents à fournir :**

- Tableau permettant aux experts et à la Cellule exécutive de faire une demande de réservation
- Courriel type de réservation adressé aux hôtels
- Courriel type de confirmation de réservation adressé aux experts et à la Cellule exécutive
- Bon de commande pour la réservation des hôtels
- Tableau de bord reprenant les diverses informations à adresser aux hôtels et aux experts
- Base de données actualisée des hôtels

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Satisfaction des comités des experts (via questionnaires adressés en fin de mission et *feedback* ponctuels)
- Nombre de réclamations
- Efficacité des relations commerciales

## Fiche procédure OP 06

### Préparation et réalisation de la visite du comité des experts

Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011

Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015

**Responsables** : la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant au bon déroulement d'une visite d'évaluation

#### Activités de la procédure :

- Avant la visite, la Cellule exécutive envoie les informations logistiques au comité des experts (hôtel, planning, horaire), lit le dossier d'autoévaluation, rassemble les documents utiles
- Durant la visite :
  - o La Cellule exécutive, en collaboration avec le comité des experts, garantit l'équité de traitement entre les institutions évaluées
  - o La Cellule exécutive assure la diffusion au sein du comité des experts des fiches descriptives (appui à la consultation des documents et aux entretiens)
  - o La Cellule exécutive veille au respect du planning de visite préétabli en concertation avec l'établissement
  - o La Cellule exécutive assure la prise de notes (*verbatim*) tout au long des entretiens
  - o La Cellule exécutive assiste le comité des experts lors de la préparation de la restitution orale dans le respect du référentiel d'évaluation
- A l'issue de la visite, la Cellule exécutive envoie le document de restitution et le *verbatim* des entretiens à l'ensemble du comité des experts

**Objectifs** : Veiller au respect des procédures, aux règles de déontologie et à une équité de traitement entre les institutions évaluées. Procéder à l'évaluation des cursus en mettant en évidence les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre.

#### Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Préparation de l'évaluation (OP 04)
- Veille documentaire (SU 03)

#### Procédures en aval :

- Réalisation des rapports, droit de réponse et publication (OP 07)

#### Document de référence :

- Décret du 22 février 2008

#### Documents à produire:

- Planning-type d'une visite
- Fiches descriptives en appui à la consultation des documents et aux entretiens
- *Verbatim* et canevas de restitution

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Respect des délais
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)

**Responsables** : le comité des experts et la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les étapes nécessaires à la rédaction, à l'envoi et à la publication des rapports d'évaluation externe, des rapports d'évaluation externe de suivi et de l'analyse transversale aux différents destinataires.

**Activités de la procédure** :

a. Rapports d'évaluation externe et rapports d'évaluation de suivi

- La Cellule exécutive et le comité des experts élaborent ensemble la méthodologie et le calendrier de rédaction des rapports dans le cadre des contraintes légales (cf. AGCF du 19 décembre 2008) et contractuelles ainsi que dans le respect de la ligne éditoriale établie par l'Agence
- Le président du comité d'experts, au nom des membres du comité et avec leur accord, est chargé de déposer à la Cellule exécutive les rapports préliminaires dans un délai d'un mois à l'issue de la dernière visite réalisée. Les échanges de courriels qui jalonnent cette rédaction sont adressés en copie à la Cellule exécutive
- Lorsque le comité a validé à l'unanimité les rapports préliminaires, la Cellule exécutive les envoie par courriel à chaque établissement évalué.  
Le rapport préliminaire est adressé, *a minima*, aux autorités académiques, au coordinateur qualité institutionnel et au coordonnateur de l'autoévaluation. Ce rapport peut également être adressé à d'autres personnes ayant participé au premier entretien de la visite.  
Le terme « autorités académiques » recouvre ici :
  - o Recteur, éventuellement Vice- ou Pro-Recteur et Doyen à l'université
  - o Directeur-Président, Directeur de catégorie en Hautes Ecoles
  - o Directeur et directeur de domaine (éventuel) dans les Ecoles Supérieures des Arts
  - o Directeur et sous-directeur (éventuel) des établissements d'Enseignement de Promotion Sociale
- Le rapport préliminaire est accompagné des documents type et d'une note explicative permettant à l'établissement de formuler, le cas échéant, d'une part des corrections factuelles et, d'autre part, ses observations de fond dans le délai imparti. Conformément à l'article 10 du décret, l'établissement peut s'opposer à la publication de son rapport final de synthèse (cf. OP 02)
- L'établissement transmet son droit de réponse dans les délais impartis (*template* « Droit de réponse » et *template* « Erreurs factuelles »)
- La Cellule exécutive transmet au comité des experts les droits de réponse reçus
- Les experts statuent sur les éventuelles modifications demandées par l'établissement et le président des experts transmet à la Cellule exécutive les décisions du comité

- La Cellule exécutive envoie à l'établissement le résultat des décisions du comité des experts
- La Cellule exécutive intègre les éventuelles modifications au rapport préliminaire, insère les observations de fond de l'établissement à l'issue du rapport et crée les liens hypertexte au sein du rapport
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence le rapport d'évaluation externe ou le rapport d'évaluation externe de suivi de chaque établissement, sous format pdf
- Cas particulier : si le délai imparti à l'établissement pour transmettre son droit de réponse et/ou son droit de réponse amendé suite aux décisions du comité des experts n'est pas respecté et entrave la publication des rapports, le rapport préliminaire est publié sans droit de réponse à la date prévue. Cette version publiée inclut, en filigrane, la mention « version provisoire » et une note en lieu et place du droit de réponse indiquant : « L'établissement évalué n'a pas, à ce jour, transmis de droit de réponse ».

#### b. Analyse transversale

- La Cellule exécutive communique au président du comité des experts les dates de la séance plénière afin de planifier avec lui la séance de présentation de l'état des lieux aux établissements évalués et au Comité de gestion
- Le comité des experts et la Cellule exécutive élaborent ensemble la méthodologie et le calendrier de rédaction de l'état des lieux, dans le respect des attendus contractuels
- Le comité des experts dresse la liste des données chiffrées qu'il juge utile à la rédaction de l'état des lieux. La Cellule exécutive rassemble les informations disponibles et les transmet au comité des experts
- La Cellule exécutive rédige l'avant-propos de l'état lieux dressant le contexte de l'évaluation
- Le comité rédige l'état des lieux et le valide à l'unanimité
- Le président du comité des experts et/ou un membre de son comité qu'il mandate présente, à la date prévue, l'état des lieux aux établissements évalués et au Comité de gestion de l'Agence
- Le GT Rapports rédige le projet de note analytique
- Le Comité de gestion valide la note analytique
- La Cellule exécutive intègre la note analytique à l'issue de l'état des lieux, formant ainsi l'analyse transversale du *cluster* évalué
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence l'analyse transversale du cursus
- La Cellule exécutive envoie l'analyse transversale par courrier *a minima* aux autorités académiques, au coordinateur qualité institutionnel et aux coordonnateurs de l'autoévaluation concernés ainsi qu'à l'ARES et à ses chambres thématiques et commissions concernées, au(x) Ministre(s) ayant l'Enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux membres des Commissions du Parlement de la Communauté française concernées, aux associations étudiantes ainsi qu'à tout autre partenaire éventuel.

**Objectifs :** assurer de manière systématique et complète la rédaction et l'envoi des différents rapports d'évaluation. Assurer une diffusion optimale des résultats de l'évaluation. Garantir l'indépendance des experts et l'exercice du droit de réponse de chaque établissement évalué.

#### **Procédures en amont :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Préparation de l'évaluation (OP 04)

- Réalisation des visites sur site (OP 06)

**Procédures en aval :**

- Suivi des évaluations (OP 08)

**Document de référence :**

- Article 10 du décret AEQES 2008
- Arrêté du 19 décembre 2008

**Documents à produire:**

- Rapports préliminaires d'évaluation externe, rapports d'évaluation externe, rapports préliminaires d'évaluation de suivi, rapports d'évaluation de suivi
- Documents « Droit de réponse » : corrections factuelles & observations de fond
- Note explicative concernant le droit de réponse (pour les établissements)
- Note explicative concernant l'analyse transversale (pour les experts)
- Analyse transversale

**Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Respect des délais
- Pertinence des rapports et analyses
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)

## Fiche procédure OP 08

### Suivi de l'évaluation complète

*Date d'approbation :  
1<sup>er</sup> mars 2011*

*Date de la dernière  
révision :  
10 novembre 2015*

**Responsables** : les établissements évalués en collaboration avec la Cellule exécutive

**Définition** : cette procédure décrit les étapes visant au bon déroulement du suivi de l'évaluation (élaboration et publication du plan d'action par l'établissement).

#### **Activités de la procédure :**

- La Cellule exécutive fixe la date à laquelle les plans d'action des établissements doivent lui parvenir et être publiés (date commune à l'ensemble des établissements évalués, au plus tard six mois après la publication des rapports d'évaluation externe)
- Les établissements rédigent le plan d'action et transmettent le document à la Cellule exécutive ainsi que le lien URL de la page internet sur laquelle le document a été publié
- La Cellule exécutive informe les experts de la publication des calendriers et plans de d'action

**Objectifs** : la phase du suivi a pour objectif d'ancrer la démarche qualité et d'en assurer la pérennité

#### **Procédures en amont :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)
- Préparation de l'évaluation (OP 04)
- Réalisation de la visite (OP 06)
- Réalisation des rapports, droit de réponse et publication (OP 07)

**Procédures en aval** : Déclenchement d'une évaluation externe de suivi (OP 09)

#### **Document de référence :**

- Décret du 22 février 2008

#### **Documents à produire:**

- Par les établissements : plan d'action

#### **Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :**

- Respect des délais
- Taux de satisfaction des parties prenantes (mesuré par enquêtes)



**Responsables** : l'établissement, la Cellule exécutive, le comité de suivi

**Définition** : cette procédure décrit le déroulement d'une évaluation externe de suivi, depuis son déclenchement jusqu'à la publication des rapports et plans d'action y afférent

**Activités de la procédure :**

a) Préparation

- Au début de l'année n+4, la Cellule exécutive adresse, par voie recommandée, un courrier aux autorités académiques des établissements concernés par une évaluation de suivi. Elle y annonce le lancement de l'évaluation externe de suivi et invite les autorités académiques et les personnes en charge de la gestion de la qualité (aux niveaux institutionnels et programmatiques) à une réunion d'information
- La Cellule exécutive établit une base de données avec les coordonnées des coordonnateurs de l'évaluation de suivi
- Dans le courant de l'année N+4, l'établissement remet à la Cellule exécutive de un dossier d'avancement confidentiel
- La Cellule exécutive compose le comité de suivi (cf. OP 03/1) et communique la composition du comité de suivi aux établissements (cf. OP 03/2)
- La Cellule exécutive planifie la visite d'évaluation de suivi (cf. OP 04, 05 et 06) qui intervient au cours de la cinquième année qui suit l'évaluation externe complète
- Le comité de suivi rédige le rapport préliminaire d'évaluation externe de suivi (cf. OP 07) qui est transmis à l'établissement pour que celui-ci puisse émettre, s'il le souhaite, son droit de réponse
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence le rapport d'évaluation de suivi qui intègre le droit de réponse de l'établissement
- Au plus tard trois mois après la publication du rapport d'évaluation de suivi sur le site internet de l'AEQES, l'établissement publie sur son propre site internet son plan d'action actualisé, revu à la lumière des recommandations des experts
- Les plans d'action actualisés sont centralisés par l'AEQES en vue de les transmettre aux experts qui assureront l'évaluation suivante de cursus (N + 10). Par ailleurs, la Cellule exécutive présente annuellement au Comité de gestion de l'AEQES un bilan de la procédure de suivi

**Objectifs** : soutenir les établissements dans leur dynamique d'amélioration continue, dans la poursuite des actions mises en place et dans le développement d'outils de pilotage. Ce faisant, la procédure garantit, dans le cadre d'un rythme décennal d'évaluation de programmes, le maintien d'un engagement actif vers une culture qualité intégrée.

Pour les établissements, cette phase de suivi permet de valoriser les améliorations apportées en informant les parties prenantes des actions menées dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Cette phase constitue également l'occasion, pour les établissements, de faire le point - en bénéficiant d'avis et de conseils extérieurs - sur leur conduite du changement. Enfin, la préparation des dossiers et des visites constitue une

opportunité de renforcer la participation des acteurs internes et externes à la démarche qualité.

**Procédures en amont :**

- Suivi de l'évaluation complète (OP 08)

**Procédures en aval :**

- Déclenchement d'une évaluation complète (OP 01)

**Documents de référence :**

- Guide de l'établissement
- Guide de l'expert de suivi

**Indicateurs de satisfaction et de performance :** n. a.