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

Évaluations AEQES

Guide à destination des experts

[version 5]
[septembre 2022]

TABLE DES MATIERES

AVIS AU LECTEUR 3

AVANT-PROPOS 3

INTRODUCTION 2
1 L'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur....2
2 L'agence d'évaluation en Fédération Wallonie-Bruxelles....4
2.1. Création et évolutions 4
2.2. Les missions et valeurs de l'AEQES 6

METHODOLOGIE : PRINCIPES GENERAUX 9
1 L'approche de l'évaluation....9
1.1. L'évaluation formative 9
1.2. Une évaluation étayée : le réflexe constat-analyse-recommandation9
1.3. La posture de l'ami critique 9
2 Les champs évalués....10
3 La planification....11

SYNTHÈSE DES DEUX EVALUATIONS PROGRAMATIQUES DE L'AEQES 11

OBJECTIFS ET DEROULEMENT D'UNE EVALUATION INITIALE DE PROGRAMME 13
1 Le référentiel d'évaluation programmatique initiale....13
2 La composition d'un comité d'experts....14
3 La préparation de la mission....15
3.1. Lecture des dossiers d'autoévaluation et prise de connaissance du contexte 15
3.2. Séminaire de formation 16
3.3. Entretiens préalables (pour la présidence du comité) 16
4 Les visites....17
5 Les rapports....18
5.1. Les rapports préliminaires et les rapports d'évaluation 18
5.2. L'analyse transversale 19
6 Le suivi de l'évaluation externe : plan d'action et point d'étape....22

OBJECTIFS ET DEROULEMENT D'UNE EVALUATION CONTINUE DE PROGRAMME 23
1 Les objectifs et les enjeux d'une évaluation continue....23
2 Le référentiel d'évaluation continue....24
3 Le dossier d'avancement....25
3.1. L'introduction du dossier d'avancement 25
3.2. Le bilan et l'analyse 25
3.3. Les annexes du dossier d'avancement 27
4 La constitution du comité d'évaluation continue....28
5 Entretiens préalables (pour la présidence du comité)....28
6 La visite....29
7 Le rapport d'évaluation continue....29
8 L'analyse transversale....30
9 Le plan d'action actualisé....31
10 Le point d'étape....31

PRINCIPES DEONTOLOGIQUES 33

ROLES ET RESPONSABILITES 34
1 Les responsabilités de l'Agence 34
2 Responsabilités du comité des experts 34
2.1. Pendant la phase de préparation 34
2.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement 34
2.3. Au cours de la phase de production des rapports 34
3 Responsabilités de la présidence du comité des experts 35
3.1. Pendant la phase de préparation 35
3.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement 35
3.3. Au cours de la phase de production des rapports 35
4 Responsabilités de la Cellule exécutive de l'Agence 36
4.1. Pendant la phase de préparation 36
4.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement 36
4.3. Au cours de la phase de production des rapports 36

ANNEXE A REFERENTIEL D'EVALUATION POUR LES EVALUATIONS INITIALES DE PROGRAMME 37

ANNEXE B HORAIRE TYPE D'UNE VISITE D'EVALUATION INITIALE 42

ANNEXE C REFERENTIEL AEQES POUR LES EVALUATIONS CONTINUES 43

ANNEXE D HORAIRE TYPE D'UNE VISITE D'EVALUATION CONTINUE 44

ANNEXE E- LEXIQUE 45

AVIS AU LECTEUR

Le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a adopté le 25 mai 2011 une résolution visant le remplacement de l'appellation *Communauté française de Belgique* par l'appellation *Fédération Wallonie-Bruxelles*.

La Constitution belge n'ayant pas été modifiée en ce sens, les textes à portée juridique comportent toujours l'appellation *Communauté française*, tandis que l'appellation *Fédération Wallonie-Bruxelles* est utilisée dans les cas de communication usuelle. C'est cette règle qui a été appliquée au présent document.

AVANT-PROPOS

Le guide a pour objectif de préciser aux experts les procédures d'évaluation externe programmatiques (initiales et continues) de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). Il s'inspire également des *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur* adoptées à Bergen en 2005 et révisées à Erevan en 2015[1].

Un lexique se trouve à la fin de ce guide. Tous les termes suivis d'un astérisque (*) y sont définis.

Par ailleurs, la lecture de ce guide peut utilement être complétée de la lecture du Guide à destination des établissements, également disponible en ligne[2].

Le masculin est employé à titre épicène.

---

[1] ENQA, *European Standards and guidelines*, 2015. En ligne : [ESG]. Traduction française réalisée par le réseau FrAQ-sup : [ESG FR]
[2] Guide à destination des établissements

1 L'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur

L'enseignement supérieur vit de profondes mutations à l'échelle de l'Europe. Celles-ci, depuis plusieurs années, ont des répercussions sur tous les systèmes éducatifs du continent.

Dès 1998, une Recommandation du Conseil de l'Europe[3] invite les États membres à mettre en place des « […] *systèmes transparents d'évaluation de la qualité et ce, dans le but :*

- *de préserver la qualité de l'enseignement supérieur dans les conditions économiques, sociales et culturelles propres à leur pays tout en tenant compte de la dimension européenne et d'un monde évoluant rapidement ;*
- *d'encourager et d'aider les établissements*[4] *d'enseignement supérieur à s'appuyer sur des mesures appropriées, et notamment sur l'évaluation, pour améliorer la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage, ainsi que de la formation à la recherche, autre domaine important de leur mission ;*
- *de stimuler les échanges mutuels d'information concernant la qualité et l'évaluation de celle-ci sur le plan communautaire et mondial et d'encourager la coopération entre les établissements d'enseignement supérieur dans ce domaine* […] ».

En juin 1999, vingt-neuf ministres de l'enseignement supérieur signent *la Déclaration de Bologne,* s'engageant dans la création d'un espace européen intégré de l'enseignement supérieur (EEES*).
Ce que l'on appelle désormais la « réforme de Bologne » est en marche :

- installation d'un système de diplômes lisibles et comparables ;
- organisation des études de base (formation initiale) en deux cycles (Bachelier : 180 crédits ECTS*– Master : 60 ou 120 crédits ECTS) ;
- promotion de la mobilité des étudiants, des enseignants et des chercheurs ;
- promotion de la coopération européenne en matière d'évaluation de la qualité ;
- promotion de la dimension européenne dans l'enseignement supérieur.

En 2001 à Prague, les Ministres incitent les établissements d'enseignement supérieur, les agences nationales d'évaluation et le réseau ENQA* à collaborer pour définir un cadre de référence pour la qualité de l'enseignement supérieur.

En septembre 2003, le communiqué de Berlin précise que *la responsabilité première en matière d'assurance de la qualité incombe à*

[3] Recommandation du Conseil du 24 septembre 1998 sur la coopération européenne visant à la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur (98/561/CE).
[4] Les mots suivis d'un astérisque font l'objet d'une définition dans le lexique figurant en fin du présent guide (à partir de la p.58).

chaque institution elle-même[5]. Quatre acteurs européens de la qualité sont identifiés : ENQA, EUA*, EURASHE* et ESU*. Le communiqué de Berlin recommande l'évaluation des programmes* et des institutions d'enseignement mais aussi des agences d'évaluation.

En 2005, dans la déclaration de Bergen, les Ministres adoptent les *Références et lignes directrices pour le management de la qualité* (ESG) dans l'EEES. Par l'adoption de ce texte, les Ministres affirment que l'évaluation de l'enseignement supérieur doit reposer sur trois phases indissociables : autoévaluation*, évaluation externe* par les pairs et publication des résultats. De plus, l'évaluation doit désormais intégrer une représentation étudiante.

Lors de la rencontre des Ministres à Londres en mai 2007, ENQA, EUA, EURASHE et ESU sont sollicités pour construire un registre européen des agences qualité (EQAR*). Il voit le jour en 2008. Les premières agences figurent sur le registre dès décembre de cette même année.

Au cours de la conférence ministérielle de Leuven - Louvain-la-Neuve d'avril 2009, les ministres européens placent à nouveau l'assurance qualité parmi leurs priorités. Ils insistent sur la nécessité d'implémenter dans tous les établissements d'enseignement supérieur une démarche qualité et soulignent l'importance d'établir des *outils de transparence* [...] *et de se fonder sur des données comparables et des indicateurs appropriés afin de décrire les différents profils des établissements d'enseignement supérieur et de leurs formations*[6].

À Bucarest, en avril 2012, les ministres européens annoncent la révision des ESG afin d'en améliorer la clarté, l'applicabilité et l'utilité. Ils s'engagent également à permettre aux agences figurant sur le registre EQAR d'étendre leurs activités sur l'ensemble de l'EEES et à renforcer la reconnaissance des décisions en matière d'assurance qualité dans le cadre de diplômes conjoints ou de doubles diplômes. Ils soulignent également l'importance de renforcer encore l'implication des étudiants et des personnels dans les structures de gouvernance.

À Erevan en 2015, les ministres européens approuvent une nouvelle version des ESG[7]. Cette révision a permis de clarifier plusieurs aspects et d'introduire certains éléments liés aux développements de l'enseignement supérieur en Europe (tels que les approches pédagogiques centrées sur les étudiants, la flexibilisation des parcours d'études ou encore la reconnaissance des compétences acquises en dehors d'un parcours d'études). Les objectifs et le champ d'application des ESG restent, quant à eux, inchangés. Au cours de cette même conférence, les ministres approuvent une approche commune en matière d'assurance qualité pour les programmes conjoints internationaux soumis à des évaluations et/ou à des accréditations nationales.

Par l'adoption du communiqué de Paris en 2018, les ministres de l'enseignement supérieur se sont engagés dans une approche structurée de soutien par les pairs, fondée sur la solidarité, la coopération et

---

[5] Communiqué des Ministres européens de l'enseignement supérieur réunis en conférence à Berlin le 19 septembre 2003, traduction du CNE (www.cne-evaluation.fr).
[6] Communiqué des ministres européens de l'enseignement supérieur réunis en conférence à Leuven - Louvain-la-Neuve les 28 et 29 avril 2009.
[7] ENQA, *European Standards and guidelines*, 2015. Voir note de bas de page n°1.

l'apprentissage mutuel. Le communiqué souligne également l'importance de réaffirmer les valeurs fondamentales et particulièrement les valeurs démocratiques de l'espace européen de l'enseignement supérieur[8].

La conférence interministérielle qui s'est tenue le 19 novembre 2020 à Rome, à l'occasion des 21 ans du lancement du processus de Bologne, a réaffirmé cet engagement collectif de développer un espace européen de l'enseignement supérieur qui soit plus *inclusif, innovant, interconnecté et résilient*[9].

Les instances européennes annoncent une prochaine révision des ESG (possiblement pour 2025).

2 L'agence d'évaluation en Fédération Wallonie-Bruxelles

2.1. Création et évolutions

En réponse à l'objectif « Qualité » du Processus de Bologne, le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles vote le 14 novembre 2002 un décret[10] créant l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Cette dernière élabore une méthodologie qui lui permet de réaliser ses premières évaluations de cursus*.
Après quelques années d'expérience, il s'est avéré utile, pour un fonctionnement plus efficient et pour une intégration accrue dans le contexte européen, d'adapter les structures et les ressources de l'Agence. Un nouveau décret est adopté par le Parlement en 2008[11]. Il s'inscrit dans le cadre des recommandations des *Références et lignes directrices* adoptées en 2005 à Bergen. Ce nouveau décret confère à l'AEQES plus d'indépendance et de moyens propres, accorde une place plus importante aux organes représentant les établissements et apporte des modifications méthodologiques : instauration d'un rythme décennal des évaluations, publication des rapports d'évaluation externe et obligations de suivi pour les établissements.

L'AEQES présente certaines spécificités à l'échelle européenne. Parmi celles-ci, citons :

- l'approche **formative** de l'évaluation dans un contexte européen où prédominent les démarches d'accréditation ;
- une approche **transversale** qui applique la même méthodologie à toutes les formes d'enseignement supérieur ;
- jusqu'ici l'approche **programme** comme principale activité d'évaluation externe (bien que les référentiels d'évaluation programmatiques contiennent des éléments relatifs à la gouvernance institutionnelle). Dans de nombreux pays de l'EEES,

[8] Communiqué et informations disponibles ici : [Conférence Paris]
[9] Communiqué et informations disponibles ici : [Conférence Rome]
[10] Décret du 14 novembre 2002 créant l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française.
[11] Décret du 22 février 2008 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.

l'évaluation des programmes d'enseignement supérieur se complète d'une évaluation institutionnelle[12] ;

- le **regroupement** des programmes évalués sous la forme de « *clusters* » : ces regroupements appropriés de cursus permettent d'encourager la clarification de l'offre, des profils et des objectifs des programmes en lien avec les missions des établissements, de diffuser les bonnes pratiques et de favoriser la mise en place de synergies. Ils renforcent également l'approche transversale abordée ci-dessus.

L'AEQES est elle-même évaluée sur une base quinquennale par l'ENQA, en regard des ESG (parties 2 et 3). Elle se place ainsi dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et de la pertinence de son travail.

À ce jour, l'AEQES a été évaluée à trois reprises : en 2011, en 2016 et en 2021. La première évaluation a débouché sur l'octroi du statut de membre de plein droit de l'ENQA et par l'admission de l'AEQES sur le registre EQAR. Plusieurs recommandations ont toutefois été émises à l'intention de l'Agence. Celles-ci ont été saisies par l'AEQES qui a, depuis, apporté plusieurs modifications à son fonctionnement, et notamment sur les aspects suivants : révision du référentiel d'évaluation programmatique initiale, inclusion d'un expert étudiant dans les comités d'évaluation, renforcement du suivi des évaluations, accroissement des ressources humaines de l'AEQES.

L'évaluation de 2016 a permis de faire état du travail réalisé dans la foulée de la première évaluation, de reconduire le statut de membre de plein droit de l'AEQES au sein de l'ENQA ainsi que de renouveler l'inscription de l'AEQES sur le registre EQAR.

La troisième évaluation (2021) a permis de consolider la conformité de l'AEQES aux ESG et de reconduire le statut de membre de plein de l'AEQES au sein de l'ENQA[13] ainsi que de renouveler l'inscription de l'AEQES sur le registre EQAR.

Après avoir réalisé un cycle complet d'évaluations et souhaitant faire évoluer son cadre méthodologique, l'AEQES organise entre l'année académique 2019-2020 et 2022-2023 une phase pilote portant notamment sur le développement d'un volet institutionnel de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur[14]. Pendant cette phase, 17 établissements volontaires, utilisant comme référentiel les ESG partie 1, décrivent et analysent la manière dont les politiques et démarches qualité (ou encore les stratégies institutionnelles) développées et mises en œuvre permettent d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés en matière d'apprentissage et d'enseignement. Cette phase pilote devra permettre au Comité de gestion de l'AEQES, sur la base d'un bilan documenté de cette expérience commune, de prendre des décisions quant aux évolutions méthodologiques à apporter et de

---

[12] L'AEQES prépare actuellement, en co-construction avec les établissements d'enseignement supérieur, le développement d'un volet institutionnel des évaluations externes qui sera déployé en complément des évaluations programmatiques. Une phase pilote a été réalisée à cet effet (2019-2023). Plus d'information sur www.aeqes.be/phasepilote

[13] L'ensemble des documents liés à l'évaluation de l'AEQES, en 2021, par ENQA et EQAR, en version française, sont téléchargeables ici ; https://www.aeqes.be/rapports_details.cfm?documents_id=821

[14] Pour plus d'information, voir : https://aeqes-coconstruction.be/

proposer les changements de cadre légal asseyant les évolutions au-delà de 2023. La phase pilote permettra de co-construire le cadre et la méthodologie d'évaluation institutionnelle, en ce compris un référentiel d'évaluation institutionnelle AEQES, qui seront, le cas échéant, généralisés par la suite à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur.

2.2. Les missions et valeurs de l'AEQES

L'AEQES est une agence de service public, indépendante tant des structures finançant et gérant l'enseignement supérieur que des établissements qui organisent celui-ci.
Elle pratique une évaluation externe des programmes d'enseignement supérieur[15]. ainsi que des institutions qui les organisent (via, actuellement, la phase pilote). L'AEQES poursuit deux missions principales : rendre compte de la qualité de l'enseignement supérieur et œuvrer à son amélioration constante.

L'AEQES n'est pas une agence d'accréditation : ses évaluations sont formatives et ne peuvent déboucher sur aucun classement des établissements par l'Agence[16].
Les évaluations se basent sur un dialogue entre les parties prenantes de l'enseignement supérieur. Elles débouchent sur la formulation de recommandations visant à favoriser le développement d'une véritable culture de la qualité dans les établissements.

Comme le montre le schéma ci-dessous, une démarche qualité intégrée au sein de l'établissement suppose l'implication de tous : aussi bien celle des « acteurs de terrain » (personnels et étudiants) que celle des autorités académiques :

- Lorsque l'implication des acteurs de terrain et des autorités académiques est faible, l'approche est inefficace et fataliste ;
- Lorsque les processus qualité sont implicites et attachés à des rôles professionnels (par exemple, quelques enseignants) avec une implication faible des autorités académiques, il existe un certain niveau de qualité, une « culture métier » ;
- Lorsque l'implication des autorités académiques est importante mais que les acteurs de terrain ne s'investissent pas ou peu, la culture qualité est managériale et de type *top-down* ;
- En revanche, une culture qualité intégrée se développe lorsque l'implication des autorités académiques ET celle des acteurs de terrain est importante. C'est cette implication réciproque que l'AEQES entend promouvoir au travers des évaluations qu'elle mène.

[15] Depuis juin 2021, l'AEQES a également pour mission d'évaluer la formation professionnelle continue des enseignants et des membres du personnel des CPMS (voir décret portant le Livre 6 du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et portant le titre relatif à la formation professionnelle continue des membres de l'équipe éducative des écoles et des membres du personnel de l'équipe pluridisciplinaire des Centres PMS).
[16] Article 20 du décret du 22 février 2008

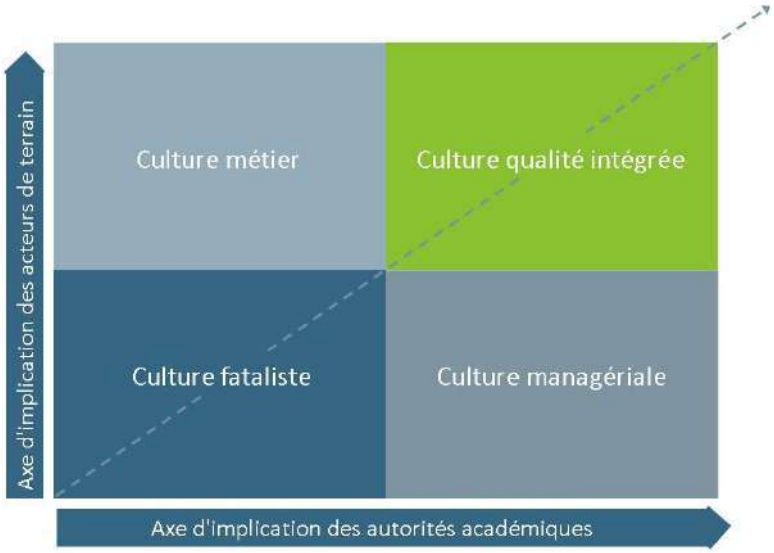

Illustration 1 : typologie des cultures qualité

L'**assurance qualité** est avant tout du ressort des établissements. Ceux-ci sont en effet « tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité de toutes leurs activités et de prendre toutes les mesures en vue d'une autoévaluation interne effective et de son suivi[17] ». En d'autres termes, ce sont bien les établissements qui sont en charge de la définition de leur stratégie, de leurs modes de gouvernance, de leur politique qualité, de leurs objectifs et des moyens qu'ils déploient pour y répondre.

L'AEQES est, quant à elle, responsable de **l'assurance externe de la qualité** et des mécanismes méthodologiques sollicités dans le cadre des évaluations. L'assurance externe de la qualité prend en compte l'efficacité des processus d'assurance interne de la qualité[18].

À noter que l'AEQES souscrit à un concept de la qualité qui promeut l'adaptation à l'objectif visé (*fitness for purpose*)[19] parce que les missions et objectifs des établissements et des programmes sont différents et que l'évaluation, bien qu'encadrée par des critères communs, repose sur l'interprétation et l'appropriation de ces critères dans le contexte spécifique de chaque institution. Ces évaluations s'inscrivent dans une dimension contextuelle importante : les établissements, dans le cadre des missions qui leur sont assignées par la loi, déterminent eux-mêmes leur plan stratégique institutionnel ainsi que les objectifs globaux et spécifiques de leurs programmes. L'AEQES, par sa méthodologie, prend ainsi en considération la diversité de l'enseignement supérieur en FWB.

[17] Extrait du décret du 7 novembre 2013 (décret Paysage), art. 9.
[18] Extrait des « Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) », version de 2015 traduite en français, partie II (2.1).
[19] Des principales conceptions de la qualité distinguées par Martin et Stella (2007) tirées de *Assurance qualité externe dans l'enseignement supérieur : les options*, Paris : UNESCO, Institut international de planification de l'éducation, p. 35.

Les activités de l'AEQES s'articulent autour de six valeurs clés :

DIALOGUE ET CO-CONSTRUCTION	L'Agence fonctionne sur la base de pratiques de dialogue et de co-construction avec/entre l'ensemble des parties prenantes.
INDÉPENDANCE	L'AEQES est une agence de service public autonome qui pratique en toute indépendance une évaluation formative de programmes d'enseignement supérieur organisés en FWB. Elle a la responsabilité de son fonctionnement. Elle est garante de l'impartialité des résultats des évaluations, sans influence externe.
ÉQUITÉ	L'Agence traite l'ensemble des établissements avec constance, professionnalisme, objectivité et intégrité, dans le respect de la diversité des multiples composants de l'enseignement supérieur.
TRANSPARENCE	Les règles de fonctionnement de l'Agence, les procédures d'évaluation et les résultats de celles-ci sont publics.
RESPECT DE LA DIVERSITÉ	L'Agence respecte la diversité des projets des établissements ainsi que la diversité des objectifs des cursus, dans le cadre des finalités générales de l'enseignement supérieur et de la qualité.
RÉFLEXIVITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE	L'Agence est dans une posture de questionnement par rapport aux besoins de l'enseignement supérieur ; elle exerce une veille sur les pratiques internationales et fait preuve d'ouverture pour s'inscrire dans un processus d'amélioration continue et être une force de propositions à cet égard.

Illustration 2 : Valeurs de l'AEQES

L'Agence traduit ses missions et ses valeurs au sein d'un plan stratégique quinquennal[20] et de plans d'action annuels.

L'AEQES noue des partenariats privilégiés avec ses parties prenantes telles que l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur (ARES[21]).

[20] Le plan stratégique 2021-2025 de l'AEQES est disponible ici : PS 2021-2025
Celui-ci fait suite à un premier plan stratégique (2016-2020).
[21]Une note conjointe ARES- AEQES décrit les interactions entre les deux organismes.
Elle est disponible ici : Note ARES AEQES

Cette partie vise à introduire les principes généraux de la méthodologie d'évaluation développée par l'AEQES. Ces principes sont largement détaillés et travaillés avec les experts lors du séminaire de formation qui précède les visites d'évaluation externe.

1 L'approche de l'évaluation

1.1. L'évaluation formative

L'AEQES développe une approche formative de l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Elle travaille dans un contexte où les habilitations* sont accordées *ex-ante* par le Gouvernement. Les résultats des évaluations que l'AEQES mène n'ont donc pas d'incidence formelle en termes de financement ou d'habilitation des établissements. L'AEQES n'est donc pas une agence d'accréditation. En outre, elle n'établit aucune notation des établissements et aucun classement.

Les évaluations externes ont un caractère obligatoire pour les établissements.

Elles doivent permettre d'accomplir une double mission :

- rendre compte de la qualité de l'enseignement supérieur organisé en Fédération Wallonie-Bruxelles (*accountability*) ;
- soutenir l'amélioration de la qualité des établissements et des programmes (*enhancement*).

1.2. Une évaluation étayée : le réflexe constat-analyse-recommandation

Afin de proposer une évaluation cohérente et étayée par des preuves (*evidence-based*), l'AEQES encourage les experts à acquérir le réflexe évaluatif consistant à articuler, pour chaque dimension évaluée :

- les constats : la description de ce qui est,
- les analyses : la réflexion du comité des experts sur les causes et les implications du fonctionnement actuel,
- les recommandations : les suggestions du comité des experts pour améliorer le fonctionnement actuel.

1.3. La posture de l'ami critique

L'AEQES propose une évaluation dont les résultats doivent permettre à l'établissement de bénéficier d'un regard analytique, non jugeant et porteur d'améliorations. Pour que l'établissement s'approprie les résultats de l'évaluation, il importe que les experts adoptent une posture d'évaluation adéquate. Celle-ci s'apparente à l'image de « l'ami critique » : tout en adoptant une posture bienveillante, encourageante et à l'écoute des spécificités de l'institution, il lui propose un point de vue franc, honnête et constructif.

2 Les champs évalués

L'évaluation des programmes porte sur la **qualité de l'enseignement** dans les différents **cursus de premier et de deuxième cycles* initiaux*** organisés par l'ensemble des établissements : universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale[22].
Les évaluations externes de programmes n'incluent donc pas les programmes de spécialisation, ni de formation continue ni du troisième cycle. En outre, elles excluent la qualité de la recherche menée par les établissements évalués.

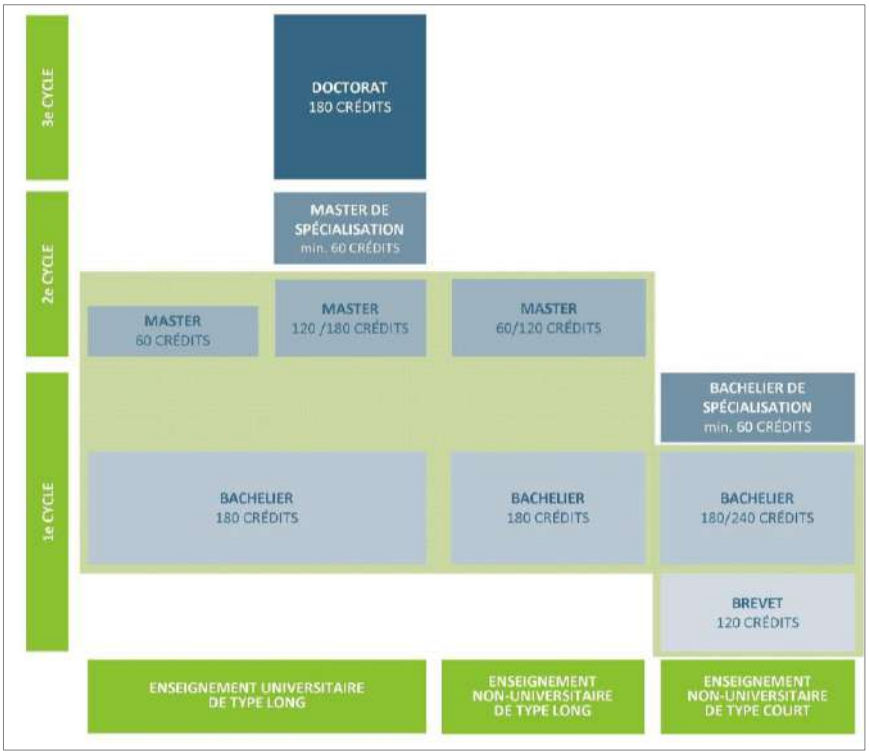

Illustration 3 : Mise en évidence du champ de l'évaluation menée par l'AEQES (fond vert)

Une évaluation institutionnelle, actuellement en phase d'expérimentation, porte sur les systèmes qualité développés par les établissements d'enseignement supérieur (EES) pour toute leur offre de formation (y compris les formations actuellement non couvertes par le dispositif d'assurance qualité externe telles que la formation doctorale, les bacheliers et masters de spécialisation, les certificats et formations continues, les titres pédagogiques, …).
Cette évaluation est effectuée sur une base volontaire auprès de 17 établissements d'enseignement supérieur.

Comment l'AEQES prend-elle en compte l'efficacité des processus qualité mis en œuvre par les établissements ?

À travers la lecture des dossiers d'autoévaluation remis par les établissements, des documents mis à disposition du comité des experts et les entretiens avec les parties prenantes des programmes évalués – ou de l'établissement évalué –, les boucles qualité sont systématiquement et continuellement questionnées et appréciées. Par

[22] Article 9 du décret du 22 février 2008.

ailleurs, l'adjonction d'un expert en gestion de la qualité ou en sciences de l'éducation dans les comités assure que l'efficacité des systèmes internes d'assurance qualité est mesurée au cours d'une évaluation externe.

3 La planification

L'offre de formation soumise à évaluation est répertoriée dans une planification des évaluations externes programmatiques que l'Agence ajuste régulièrement et rend publique[23].
Une programmation de transition, valable durant la période de phase pilote 2019-2023 a été établie par l'Agence.
À l'issue de la phase pilote, en 2022-2023 (cf. supra), cette planification sera transposée dans deux plans à six ans (2023-2029), qui concerneront d'une part les évaluations institutionnelles, d'autre part les évaluations de programmes. Un système de monitoring (appelé *point d'étape*) est mis en place à mi-parcours.

Un « point d'étape » est prévu à mi-parcours entre deux évaluations programmatiques. Il permet à l'établissement de formaliser un nouveau plan d'action, d'éventuellement proposer une note réflexive de contextualisation, de communiquer à l'externe et à l'interne sur l'état de réalisation de son plan d'action. Les documents du point d'étape sont archivés par la Cellule exécutive de l'Agence en vue d'être transmis au comité de la prochaine évaluation externe. Le point d'étape ne constitue pas en soi un exercice d'évaluation, il ne donne pas lieu à une évaluation externe et ne fait pas l'objet d'une visite.

SYNTHÈSE DES DEUX ÉVALUATIONS PROGRAMATIQUES DE L'AEQES

	Évaluation Programmatique initiale	**Évaluation Programmatique continue**
Documentation de référence	guide à destination des établissements guide à destination des experts	
Référentiel	Référentiel d'évaluation initiale + guide d'accompagnement	Référentiel d'évaluation continue
Réunions d'information pour les EES	Réunions avec les responsables qualité	Réunions avec les responsables qualité
Autoévaluation	*Dossier d'autoévaluation*	*Dossier d'avancement*

[23] Calendriers des évaluations disponibles ici : Calendriers

Visite d'EES (mode présentiel/distanciel) + accompagnement par la Cellule exécutive	Entre 2 et 3 jours	1 jour ou 1.5 jours
Production par les experts d'un rapport (+ analyse transversale) et publication	Rapport d'évaluation	Rapport d'évaluation continue
Plan d'action (suivi)	*Publication par l'EES d'un plan action 6 mois après la publication du rapport d'évaluation*	
Point d'étape (suivi)	*Transmission d'un plan d'action actualisé et d'un éventuel rapport succinct pour renseigner les actions déjà mises en œuvre pour l'amélioration (à mi-parcours du cycle de six ans)*	

Illustration 4 : Tableau synthétique des évaluations pratiquées par l'AEQES

OBJECTIFS ET DÉROULEMENT D'UNE ÉVALUATION INITIALE DE PROGRAMME

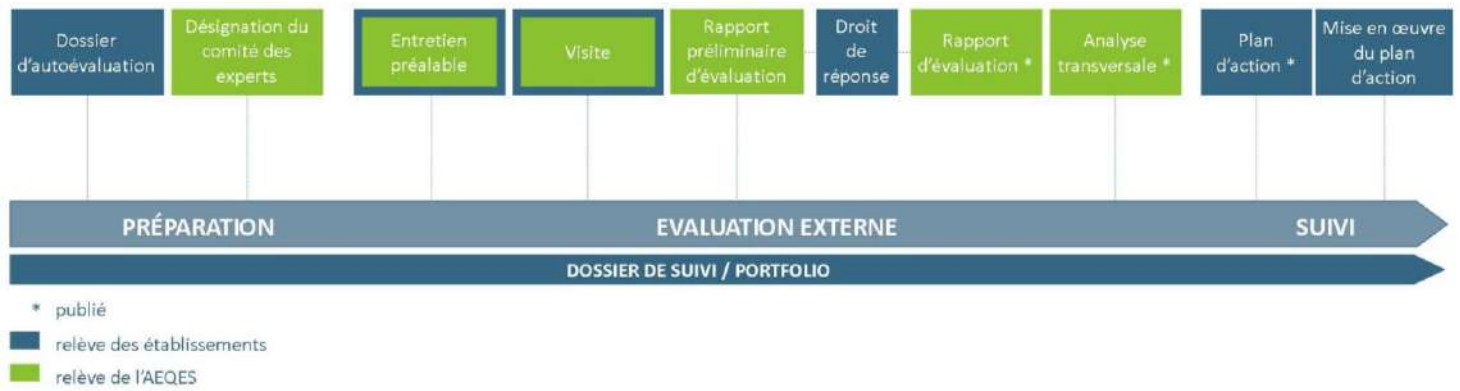

Illustration 5 : le déroulement d'une évaluation initiale

1 Le référentiel d'évaluation programmatique initiale

Ce format d'évaluation s'applique aux programmes d'études n'ayant encore jamais fait l'objet d'une évaluation externe par l'AEQES.

Depuis 2018 et la fin d'un premier cycle d'évaluation de 10 ans, la part des activités de l'AEQES consacrée aux évaluations programmatiques initiales (dites « initiales ») diminue fortement. Désormais, à l'exception de quelques rares programmes dont l'évaluation a été reportée, seuls les programmes nouvellement créés font encore l'objet d'une évaluation programmatique initiale.

Les évaluations initiales de programme(s) se basent sur le référentiel en cinq critères* de l'AEQES[24]. Ce référentiel vise à proposer un cadre d'analyse des programmes d'études dans leurs contextes institutionnels respectifs, tant pour l'évaluation interne que pour l'évaluation externe. Le terme *référentiel* est entendu ici comme un « système de références, constituant une optique, un type de lecture, une perspective d'analyse »[25].

Afin de guider la démarche d'évaluation, ce référentiel se structure en **critères,** qui sont autant d'éléments qui résulteront en analyses et en diagnostics (par opposition aux démarches d'audit, relevant quant à elles de procédés de vérification et de contrôle). Ces critères procurent donc des thématiques de référence pour effectuer l'analyse d'un programme et produire un diagnostic (constat, analyse et recommandation).

[24] Voir ANNEXE A, et en ligne : [Référentiel évaluation initiale])
[25] ARDOINO Jacques, BERGER Guy, *D'une évaluation en miettes à une évaluation en actes. Le cas des universités*, Paris : Matrice-Andsha, 1989, 234 p.

Illustration 6: les cinq critères du référentiel d'évaluation initiale

Pour structurer la démarche permettant de recueillir l'information, de l'analyser, de l'interpréter et de proposer des pistes concrètes d'évolution, les critères sont décomposés en **dimensions*** qui en constituent les principaux éléments d'investigation.

Le référentiel d'évaluation est employé à la fois par les établissements, notamment dans leur processus d'autoévaluation, mais aussi par les experts lors de l'évaluation externe. Pour soutenir les investigations des uns et des autres, un document annexe au référentiel contient un guide d'accompagnement[26] : pour chaque dimension de chaque critère, ce guide méthodologique propose des questions qui sont à prendre comme exemples en vue d'alimenter la réflexion. Toutes ces questions ne seront pas forcément pertinentes pour tous les établissements ; *a contrario*, la liste des questions n'est pas exhaustive et elle sera utilement complétée par les établissements et les experts eux-mêmes en fonction des contextes institutionnels.

Une présentation des cinq critères du référentiel d'évaluation programmatique est également disponible sous format vidéo[27].

2 La composition d'un comité d'experts

Les comités d'experts mandatés par l'Agence regroupent différents profils :

- expert pair : personne disposant d'une expérience dans l'enseignement du domaine évalué dans l'enseignement supérieur ;
- expert de la profession : personne disposant d'une expérience professionnelle en lien avec un ou des débouchés visés par le domaine évalué ;
- expert de l'éducation : personne disposant d'une expérience dans le domaine de la didactique et de la pédagogie de l'enseignement

[26] Disponible ici : [Guide d'accompagnement]
[27] Voir ici : [Présentation référentiel 5 critères]

supérieur (méthodes pédagogiques innovantes, aide à la réussite, *e-learning*, méthodes d'évaluation, alternance, etc.) ;

- expert en assurance qualité : personne disposant d'une expérience en matière d'assurance qualité et de ses outils, de préférence dans l'enseignement ;
- expert étudiant : personne en parcours d'études au moment de l'évaluation externe (ou diplômé depuis maximum un an), inscrit dans un cursus relevant du même secteur, y compris en doctorat[28] que celui du cursus évalué.

Les comités sont présidés par une (ou plusieurs) personne(s) qui dispose(nt) de l'une des expertises précitées (hormis expert étudiant) et qui dispose(nt) d'une expérience en assurance qualité (externe et/ou interne), de très bonnes capacités d'expression écrite et orale et d'une expérience en matière de gestion d'équipe.

L'Agence a défini des critères (parmi lesquels figurent l'indépendance, l'expertise actualisée, la maitrise de la langue française, etc.) permettant à sa « Commission Experts » (groupe interne chargé de l'analyse, du suivi et de la validation formelle des candidatures d'experts) d'examiner et de procéder à la validation des candidatures. Ces critères sont repris dans une jurisprudence[29]. Les critères de sélection et les informations utiles au dépôt d'une candidature d'expert sont disponibles sur le site internet de l'Agence[30].

Les experts signent un contrat avec l'Agence qui couvre la durée de la mission. Lorsque ce contrat est signé, la Cellule exécutive* de l'Agence transmet aux experts l'ensemble des documents nécessaires au bon déroulement de la mission d'expertise (dossiers d'autoévaluation des programmes, documents méthodologiques, etc.).

3 La préparation de la mission

3.1. Lecture des dossiers d'autoévaluation et prise de connaissance du contexte

Les experts reçoivent les dossiers d'autoévaluation dressés par les établissements au moins un mois avant le début des visites d'évaluation externe. Ce délai leur permet de prendre connaissance de l'ensemble des rapports avant de participer au séminaire de formation (et aux entretiens préalables, pour la présidence du comité – voir ci-dessous). Les experts reçoivent également une grille d'analyse des dossiers d'autoévaluation dans laquelle ils peuvent inscrire leurs premières impressions et noter les questions qu'ils souhaiteront poser lors des entretiens de la visite.

Il est à noter que l'établissement est propriétaire de son dossier d'autoévaluation*, il décide de son degré de confidentialité et de publicité. Pour sa part, l'AEQES s'engage à ne pas diffuser ce dossier au-delà du comité des experts mandaté pour l'évaluation externe et de la Cellule exécutive de l'AEQES. En signant le code de déontologie qui

[28] Au sens de l'article 15, § 1er, 61° du décret du 7 novembre 2013 précité.
[29] Consultable sur [Jurisprudence]. Cette jurisprudence fait régulièrement l'objet de modifications ou de précisions, soumises au Comité de gestion par la Commission Experts eu égard aux différentes situations rencontrées dans l'examen des candidatures.
[30] Consultables ici : [Sélection experts]

leur est communiqué en annexes à leur contrat d'expertise (évaluation initiale)[31], les experts s'engagent à respecter la confidentialité des dossiers qui leur sont transmis.

3.2. Séminaire de formation

La Cellule exécutive organise en début d'année académique un séminaire de formation à destination de l'ensemble des membres des comités d'évaluation.
Cette formation, organisée de manière hybride sur deux à trois jours (partiellement à Bruxelles et partiellement à distance), prévoit une alternance de séances plénières, de tables-rondes et d'ateliers, et poursuit plusieurs objectifs :

- lancer une dynamique de groupe au sein des comités d'experts et porter une réflexion sur le travail collaboratif (complémentarité des expertises, implication),
- ajuster les perceptions et les attendus réciproques au sujet de la mission (point de vue des experts / point de vue de l'AEQES),
- s'approprier les enjeux des approches d'assurance qualité développées par l'AEQES,
- s'approprier et manipuler les outils méthodologiques développés et utilisés par l'AEQES, tels que les référentiels et autres supports nécessaires à la préparation des visites,
- développer une connaissance suffisante du contexte et des caractéristiques de l'enseignement supérieur en FWB en général et du (des) cursus évalué(s) en particulier - la Cellule exécutive transmet par ailleurs aux experts un document écrit (syllabus) de présentation de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles,
- développer une posture d'évaluateur adéquate (celle dite de « l'ami critique ») et développer notamment des stratégies de collecte et vérification de l'information,
- développer une vision partagée de la cohérence pédagogique et de la qualité d'un programme,
- acquérir des réflexes de travail : réflexe évaluatif « constat / analyse / recommandation », préparation des visites, mise en situation d'entretien, etc.

3.3. Entretiens préalables (pour la présidence du comité)

Un premier entretien entre la présidence du comité des experts et chaque établissement est organisé par la Cellule exécutive.

Les entretiens préalables se tiennent en amont des visites d'évaluation externe (environ un mois avant la première visite d'un cursus). Il s'agit d'une première rencontre entre la présidence du comité des experts et chacun des établissements évalués. Chaque entretien, d'une durée d'une heure environ par établissement, est ouvert au(x) responsable(s) de l'établissement, au(x) coordonnateur(s)* de l'évaluation interne*, éventuellement au(x) coordinateur(s)* qualité institutionnel de l'établissement ainsi qu'à toute autre personne de l'établissement

[31] Contrat d'expertise évaluation initiale disponible ici : [Contrat et annexes]

impliquée dans l'évaluation (membre de la commission d'autoévaluation* par exemple). Il se tient en visioconférence.

Les entretiens préalables poursuivent les objectifs suivants :

- établir un premier contact entre la présidence du comité des experts et le(s) responsable(s) de l'établissement,
- baliser les grands axes du travail d'évaluation externe et permettre aux représentants de l'établissement, le cas échéant, d'aborder des éléments spécifiques à leur réalité de terrain,
- préciser le programme de la visite (qui est distribué à cette occasion),
- revenir, si besoin, sur des aspects organisationnels,
- revenir sur le calendrier d'envoi des différents rapports (rapport d'évaluation, analyse transversale, plan d'action).

4 Les visites[32]

Le comité des experts se rend dans chacun des établissements concernés par l'évaluation, selon le calendrier établi et communiqué par la Cellule exécutive lors de la signature du contrat sous la forme d'un ordre de mission.

Une visite d'évaluation initiale dure au *minimum* deux jours[33]. Selon l'offre d'études évaluée, la visite peut s'étendre sur une durée plus longue. Dans un but d'équité et de cohérence dans le traitement des informations recueillies, la Cellule exécutive de l'AEQES s'assure qu'un même programme de visite soit prévu dans les établissements proposant une même offre d'études.

À travers l'organisation d'entretiens successifs avec les parties prenantes du cursus évalué et la consultation de la documentation mise à disposition par l'entité*, la visite d'évaluation a pour but de :

- poser un regard extérieur sur l'analyse et les conclusions du dossier d'autoévaluation ;
- attester la correspondance entre la description contenue dans le dossier et les constats réalisés *in situ* ;
- analyser l'adéquation des ressources décrites dans le dossier aux besoins ;
- évaluer le niveau de réalisation des objectifs décrits dans le dossier ;
- collecter des informations complémentaires et croiser celles-ci avec celles du dossier d'autoévaluation ou d'autres documents mis à disposition par l'établissement (approche *evidence-based*).
- donner un avis sur la pertinence et la faisabilité du plan d'action figurant dans le dossier d'autoévaluation ;
- énoncer toute recommandation utile en vue d'améliorer la qualité de l'enseignement.

[32] En cas de crise sanitaire, l'AEQES appliquera un protocole sanitaire adapté aux mesures d'urgence édictées par les autorités gouvernementales. En cas de situation critique, la visite d'évaluation pourra être organisée à distance.
[33] Voir programme-type en annexe B, p.47.

Les activités d'évaluation sur site comprennent :

- des entretiens avec[34] :
  - les responsables académiques,
  - les membres du personnel académique, scientifique, technique et administratif du cursus évalué,
  - des étudiants (représentant différents niveaux d'études),
  - des diplômés,
  - des partenaires externes (entreprises, associations, établissements de recherche…)[35] ;
- la visite des infrastructures jugées pertinentes (salles de cours, laboratoires, centres de documentation, administration…) ;
- la prise de connaissance de documents, y compris numériques, mis à la disposition du comité dans le cadre de la visite : supports didactiques utilisés couramment (livres de référence, manuels, syllabus, notes de cours…), travaux et épreuves écrits organisés (types de questions, exemples de corrections…), documents liés à l'organisation des études et à la communication ;
- des réunions de débriefing et de concertation à huis-clos entre les membres du comité des experts et la Cellule exécutive.

Durant les entretiens, une prise de note est effectuée de manière continue par un membre de la Cellule exécutive de l'Agence. Ces verbatim sont confidentiels et sont transmis uniquement aux membres du comité des experts.

Au fil de la visite, les membres du comité des experts procèdent à une première analyse au regard des critères du référentiel d'évaluation et formulent des recommandations spécifiques pour l'institution. Cette analyse servira de support à la restitution orale, assurée par la présidence, au terme de la visite.

L'exposé de ces premières conclusions se déroule devant les autorités académiques*, les membres de la commission interne d'autoévaluation, les personnes consultées pendant l'évaluation et, plus généralement, toute personne que l'établissement souhaite convier. Il vise à mettre l'accent sur les bonnes pratiques et les problèmes identifiés. Il préfigure le rapport préliminaire qui est ensuite adressé à l'établissement.

5 Les rapports

5.1. Les rapports préliminaires et les rapports d'évaluation

À l'issue des visites, le comité des experts – sous l'impulsion de la personne en charge de la présidence – rédige, en français, un **rapport préliminaire** par établissement. À ce stade, ce rapport est encore confidentiel.
Son objectif est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de son (de ses) programme(s). En outre, il fournit des conclusions étayées et une analyse de la situation du

[34] Le choix des intervenants est laissé à la libre appréciation de l'établissement, moyennant le respect de certaines consignes sur la représentativité des groupes interviewés, reprises dans le guide à destination de l'établissement évalué.
[35] Chacune de ces rencontres se déroule en toute confidentialité, en l'absence des autorités académiques.

programme d'études, assortie de recommandations. Enfin, il vise à documenter la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

Ce rapport comprend, pour chacun des critères du référentiel d'évaluation, des constats, des analyses et des recommandations. Il reprend, en outre, une analyse synthétique des forces, faiblesses, opportunités et menaces (analyse SWOT*), un tableau reprenant les principales recommandations ainsi qu'une conclusion générale.

Ce rapport est dressé dans les délais impartis (cf. contrat d'expertise) et est validé par l'ensemble des experts du comité. Tous les experts ayant participé à la visite d'évaluation contribuent à sa rédaction, souscrivent au contenu du rapport d'évaluation et le valident.

La Cellule exécutive de l'AEQES est le garant de la prise en compte du référentiel pour la rédaction des rapports d'évaluation et veille au respect des règles éditoriales en vigueur. Elle vise également la bonne application de balises légales telles que la non-publicité de certaines données par établissement, notamment les données relatives au profil et à la réussite des étudiants[36]. Les analyses transversales (voir *infra*), quant à elles, peuvent contenir ces données de manière cumulée.

Le comité est aidé dans sa tâche de rédaction par la Cellule exécutive de l'Agence qui assure le suivi des informations échangées, la correction formelle des documents et veille au respect des règles méthodologiques, déontologiques et éditoriales.

Une fois l'ensemble des rapports préliminaires achevés, la Cellule exécutive adresse aux autorités académiques et au(x) coordonnateur(s) concerné(s) le rapport préliminaire de leur établissement pour que ces derniers transmettent éventuellement à l'Agence, dans un délai de trois semaines, leur droit de réponse. Les remarques émises peuvent être de deux ordres :

- la correction d'erreurs factuelles ;
- des observations de fond sous la forme d'un droit de réponse.

Le comité des experts statue sur les remarques transmises par l'établissement et modifie éventuellement son rapport préliminaire. Les observations qui ne seraient pas intégrées sont introduites dans le rapport, sous la forme de liens hypertextes. Le rapport d'évaluation est alors élaboré : il contient le rapport rédigé par les experts et les observations des autorités académiques.
Ce rapport d'évaluation perd alors son caractère confidentiel et est publié sur le site internet de l'Agence.

5.2. L'analyse transversale

L'analyse transversale du cursus évalué a pour objectif de contribuer à la réflexion sur les politiques et démarches d'assurance qualité tout en visant l'amélioration de la qualité du cursus non plus à l'échelle d'un

[36] En effet, il est prévu (par l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 19 décembre 2008) qu'aucune donnée qualitative ou quantitative relative au profil sociodémographique des étudiants ne puisse être introduite dans les rapports d'évaluation. En outre, cet arrêté interdit la publication, par établissement, de données quantitatives relatives aux répétants, aux réorientations, à la durée moyenne des études, au taux de diplômés, au taux de réussite et à la carrière des diplômés.

établissement en particulier, mais dans le contexte plus général de la FWB.

L'AEQES décide quels sont les cursus pour lesquels une analyse transversale sera produite (en fonction du champ évalué, du nombre d'établissements concernés, de l'actualité des cursus, etc). Les experts sont informés dès la première prise de contact de l'AEQES si une analyse transversale est prévue ou non.

L'analyse transversale se compose au moins de trois parties :

- une introduction, rédigée par la Cellule exécutive de l'AEQES et reprenant des éléments factuels tels qu'un bref historique de l'évaluation et la liste des établissements concernés par l'évaluation ;
- un résumé et le contenu de l'analyse transversale, rédigés par le comité des experts, repris intégralement.
- la documentation et les annexes reprennent les référentiels de compétences, les contenus minimaux des programmes et tout document complémentaire jugé utile.

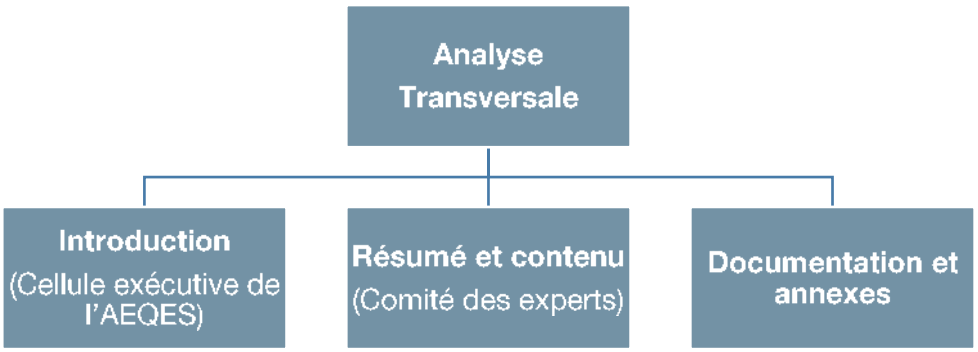

Illustration 7 : la structure et les rédacteurs de l'analyse transversale

Il incombe au comité des experts, sous l'impulsion de la présidence, de rédiger un document visant à :

- présenter le contexte de l'offre d'études (cartographie et données statistiques, notamment) ;
- analyser les débouchés socioprofessionnels du cursus en Fédération Wallonie-Bruxelles et au-delà ;
- mettre en perspective le cursus évalué à l'échelle de l'espace européen de l'enseignement supérieur ;
- dresser une analyse des forces, faiblesses, opportunités et risques de l'ensemble des cursus évalués ;
- participer à l'amélioration de la qualité globale des programmes en formulant également des recommandations adressées à différents niveaux d'intervenants (enseignants et différents personnels des établissements, étudiants, autorités académiques, administrations, Gouvernement, etc.) Ces recommandations sont énoncées dans le texte et reprises à la fin du document, par destinataire, dans un tableau récapitulatif ;
- souligner les bonnes pratiques relevées dans les différents établissements visités.

Tous les experts ayant participé à l'évaluation externe contribuent à la rédaction, souscrivent au contenu de l'analyse transversale et la valident.

Il importe de préciser que les établissements ne bénéficient pas d'un droit de réponse sur l'analyse transversale. Ils auront toutefois la primeur, avec d'autres parties prenantes ciblées, d'assister à sa présentation par la ou les personne(s) en charge de la présidence du comité lors d'une réunion prévue à cet effet.

La présidence du comité et/ou tout expert du comité qu'elle mandate, présente au cours de cette réunion l'analyse transversale aux membres du Comité de gestion de l'AEQES, aux établissements évalués, aux représentants de l'ARES, au(x) ministre(s) ayant l'enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux Commissions Enseignement supérieur et Enseignement de promotion sociale du Parlement de la Communauté française, et à d'éventuels invités externes (ex : associations professionnelles).

Une fois compilée, l'analyse transversale est publiée sur le site internet de l'Agence et imprimée pour être transmise au(x) ministre(s) ayant l'enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux Commissions Enseignement supérieur et Enseignement de promotion sociale du Parlement de la Communauté française, à l'ARES et aux établissements évalués. En outre, elle est transmise aux organisations représentatives des étudiants, au Service d'information sur les études et les professions (SIEP), aux services du Ministère de la FWB en charge de l'enseignement supérieur ainsi qu'à toute personne en faisant la demande.

Jusqu'à présent, les analyses transversales publiées par l'AEQES ont donné lieu à plusieurs types d'exploitation :

- l'AEQES elle-même examine, de manière régulière, un ensemble d'analyses transversales afin d'en dégager des éléments plus structurels visant une réflexion au niveau de la FWB[37] ;
- certaines analyses transversales ont suscité des questions parlementaires ou des articles de presse[38].

Une veille des débats parlementaires est assurée par la Cellule exécutive afin de vérifier l'impact et la prise en compte des rapports publiés dans le débat politique. Les questions parlementaires et leurs réponses sont publiées sur le site de l'Agence. Toutefois, l'AEQES n'a pas encore réalisé d'étude pour mesurer l'impact des analyses transversales auprès d'autres publics tels que les étudiants et les partenaires socioprofessionnels.
Il est à signaler que le Conseil Général de l'enseignement de promotion sociale a mis en place une procédure visant à enclencher systématiquement une réflexion collégiale de ses membres après la publication de chaque analyse transversale, ce qui mène généralement à une révision des programmes. À cet égard, l'accord entre l'ARES et l'AEQES stipule que « l'ARES s'engage à analyser, en particulier avec les autorités et directions des établissements, les rapports, études, analyses, enquêtes élaborés par l'AEQES ou d'autres organismes et qui présentent un intérêt pour la promotion de la qualité en FWB ». De fait, chaque analyse transversale est traitée au sein de la commission qualité de l'ARES (CoQER) et transmise à l'ARES.

---

[37] À ce titre, voir : AEQES, *Tendances (2009-2010)*, 2011, disponible en ligne : [Tendances], AEQES, *Focus (2010-2012)*, 2014, disponible en ligne [Focus], AEQES, *Trajectoires (2012-2014)*, 2016, disponible en ligne [Trajectoires].
[38] À ce propos, voir ici

6 Le suivi de l'évaluation externe : plan d'action et point d'étape

L'évaluation ne peut se limiter à établir un diagnostic, elle doit également servir de levier pour l'action. C'est en ce sens que la phase du suivi est cruciale et porteuse. En cela, elle dépasse de loin le processus même d'évaluation externe pour devenir, idéalement, la mise en œuvre concrète de la politique qualité des établissements.
Plus encore que le rapport d'évaluation dressé par les experts, c'est la politique qualité de l'établissement, l'autoévaluation et les objectifs poursuivis qui doivent guider la construction d'un suivi cohérent et d'un plan d'action régulièrement actualisé. Le rapport d'évaluation quant à lui permet à l'établissement de confronter son analyse à un regard extérieur et ses objectifs aux recommandations émises par le comité. Il apporte donc à l'établissement un support pour ajuster le plan d'action que l'autoévaluation – ou toute démarche antérieure – avait permis d'élaborer.

Six mois après la publication du rapport d'évaluation dressé par le comité des experts, l'établissement est invité à publier son plan d'action sur son site internet[39]. Six ans après, l'évaluation continue permettra d'attester le maintien d'un engagement actif vers une culture qualité intégrée ainsi qu'un équilibre entre mécanismes internes et externes d'assurance qualité.

Tout programme ayant bénéficié d'une évaluation initiale bascule *de facto* dans la modalité d'évaluation continue une fois tous les 6 ans.

Un point d'étape est prévu à mi-parcours entre deux évaluations programmatiques en vue de permettre à l'établissement de formaliser un nouveau plan d'action, d'éventuellement en proposer une note réflexive de contextualisation, de communiquer à l'externe et à l'interne sur l'état de réalisation de son plan d'action. Les documents du point d'étape sont archivés par la Cellule exécutive de l'Agence en vue d'être transmis au comité de la prochaine évaluation externe. Le point d'étape ne constitue donc pas en soi un exercice d'évaluation, car il ne donne pas directement lieu à une évaluation externe (pas de visite).

[39] La publication du plan d'action sur le site de l'établissement répond notamment à l'objectif repris dans les Références et lignes directrices précédemment citées, et plus particulièrement l'ESG 1.9 : « (…) Toute action planifiée ou entreprise [en conséquence] doit être communiquée à toutes les parties concernées. »

22

1 Les objectifs et les enjeux d'une évaluation continue

Les évaluations continues interviennent tous les six ans.

L'objectif de ces évaluations est de 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, au bout d'un cycle de six ans d'évaluation de programmes, le maintien d'un engagement actif vers une culture qualité intégrée ainsi qu'un équilibre entre mécanismes internes et externes d'assurance qualité.

Le schéma ci-dessous permet de visualiser l'articulation entre évaluation initiale, point d'étape et évaluation continue, autant de mécanismes internes et externes d'assurance qualité, en soutien à l'amélioration continue.

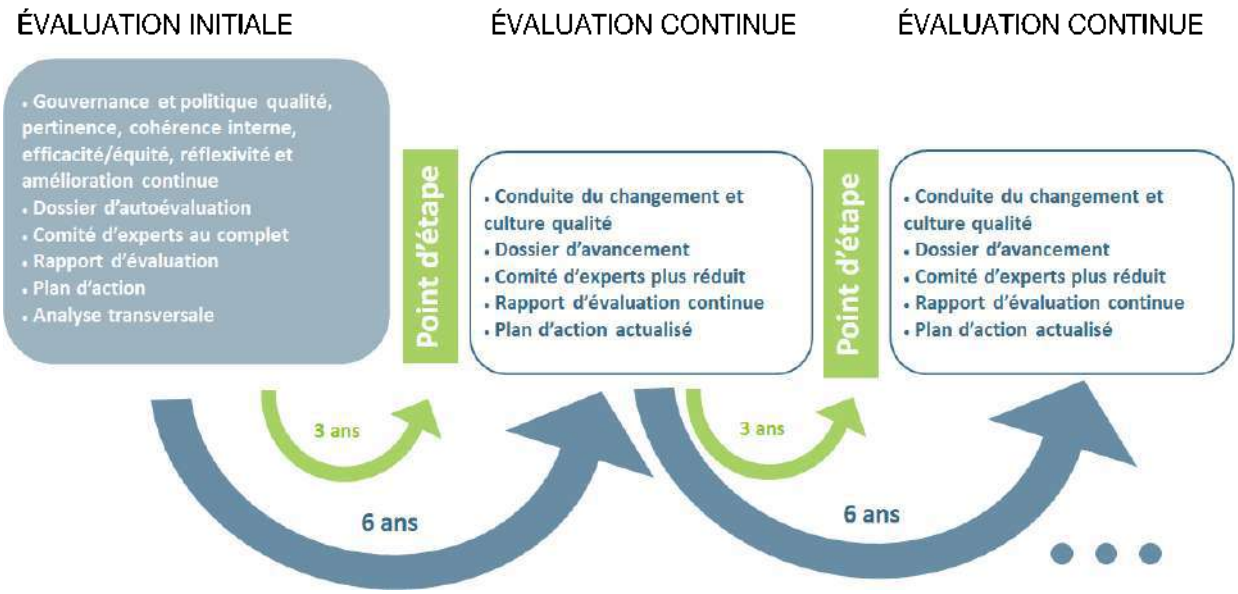

Illustration 8: Séquence des évaluations programmatiques menées par l'AEQES

Pour les établissements, l'évaluation continue 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.

La méthodologie de l'évaluation programmatique continue se focalise sur le degré de réalisation des actions prévues dans le plan d'action

publié par l'établissement à l'issue de l'évaluation programmatique initiale ainsi que sur le projet de plan d'action pour les années à venir.

L'évaluation continue est conçue par l'AEQES comme une évaluation de consolidation, en soutien à l'amélioration de la qualité. Si elle suit globalement le schéma général d'une évaluation initiale (voir schéma ci-dessous), elle vise davantage à mesurer la capacité de changement de l'entité et la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement.

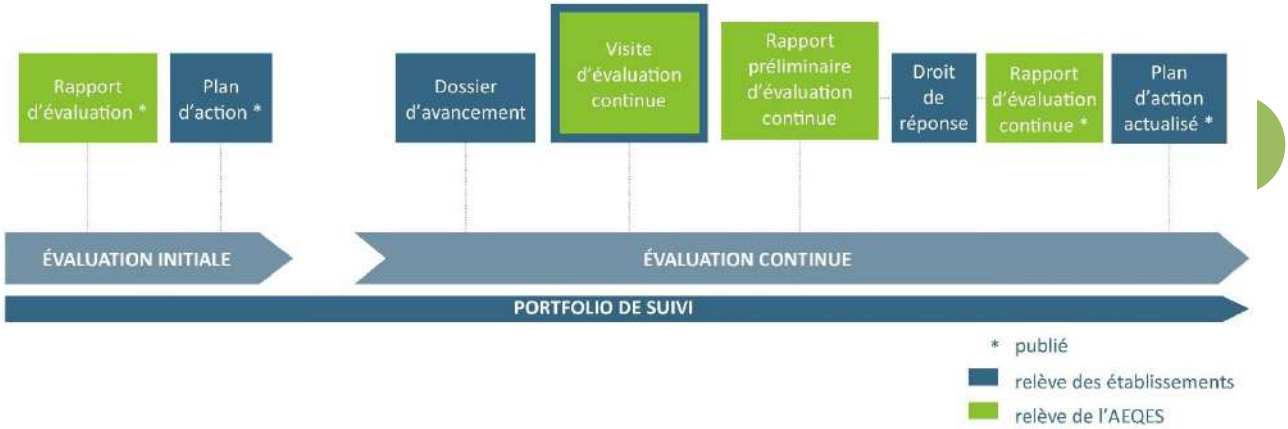

Illustration 9 : le déroulement d'une évaluation continue

2 Le référentiel d'évaluation continue

Le référentiel spécifique aux évaluations continues[40]est composé de trois critères. Il consacre une part plus importante à la mesure de la culture qualité au sein des établissements évalués.

Illustration 10 : Le référentiel d'évaluation continue et son articulation avec le référentiel d'évaluation initiale

Le critère A est consacré à la **démarche qualité** qui soutient le changement, il interroge la pertinence et la pérennité de la démarche qualité mise en place. Il prévoit une description analytique du fonctionnement « formel » de la démarche qualité (de la prise de

[40] Référentiel disponible en ligne ici : [Référentiel continu] et en Annexe C, p.49

décision suite à la première évaluation externe à la mise en œuvre et à l'évaluation du plan d'action, ainsi qu'aux évolutions qui y sont apportées, voire à l'élaboration d'un nouveau plan d'action).

Le critère B concerne les **améliorations apportées au programme**. Il s'agira pour l'établissement de faire le bilan sur les avancées les plus importantes depuis la précédente évaluation, mais aussi sur les freins identifiés. La visée est à la fois rétrospective et prospective.
L'analyse portera un regard réflexif, sur l'impact des avancées sur le programme, en termes de pertinence, de cohérence interne, d'efficacité et d'équité (qui constituent respectivement les critères 2, 3 et 4 du référentiel d'évaluation initiale évoqué précédemment) et sur la conduite du changement : quelles sont les leçons que l'établissement tire en termes de pilotage, de prise en compte du contexte. Le critère B concerne également les aspects formels de communication des actions entreprises auprès des parties prenantes.

Le critère C, troisième critère du référentiel, aborde la notion de **culture qualité**. Il prévoit l'analyse de l'articulation entre les valeurs, les engagements individuels et collectifs et les procédures et outils mis en place par la démarche qualité au sein de l'établissement. Dans le rapport d'évaluation, il s'agit d'un critère de « synthèse ».

Une présentation des trois critères du référentiel d'évaluation continue est également disponible sous format vidéo[41].

3 Le dossier d'avancement

Chaque établissement établit un dossier d'avancement* cinq ans après l'évaluation externe précédente.

Ce dossier contient :

- une introduction,
- un bilan et une analyse en regard des trois critères du référentiel d'évaluation continue,
- des annexes.

3.1. L'introduction du dossier d'avancement

Cette introduction permet à l'établissement de communiquer au comité les informations contextuelles aux niveaux de l'institution (exemples : fusion, changements de cadre, etc.) et du programme évalué qui attestent des changements majeurs survenus depuis l'évaluation précédente.

3.2. Le bilan et l'analyse

Cette partie est structurée selon les trois critères du référentiel d'évaluation continue. Les questions ci-dessous visent à guider l'analyse en regard des critères :

[41] Disponible ici : [Vidéo référentiel continu]

25

Analyse de l'existence d'un système qualité pérenne et participatif (critère A)

Comment l'établissement/l'entité s'est-il appuyé(e)/s'appuie sur :

- une ou plusieurs analyse(s) SWOT, pouvant être réalisée(s) à différentes étapes de la démarche ?
- des concertations avec les parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité (sous forme de focus groups, d'enquêtes par exemples) ?
- une évaluation et un suivi réguliers, notamment en employant des indicateurs ?
- l'actualisation du plan d'action compte tenu des actions menées et des évolutions constatées (contexte, orientations stratégiques…), le cas échéant en définissant de nouvelles actions ou de nouveaux axes de développement ?
- la constitution d'un portfolio documentant les actions mises en œuvre ?
- la formalisation du système d'assurance qualité ?
- etc.

Analyse des évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme (critère B)

Depuis l'évaluation précédente, dans la mise en œuvre du plan d'action :

- Quelles sont les avancées les plus significatives dans l'établissement/l'entité, notamment en lien avec la pertinence, la cohérence, et l'efficacité-équité du programme ?
- Quels sont les points d'attention et/ou les freins identifiés par l'entité/l'établissement ? Quels sont les éléments qui n'ont pas pu être réalisés ? Comment l'entité analyse-t-elle ces freins?
- Quelles sont les éventuelles autres actions qui ont été réalisées et qui n'étaient pas prévues dans le plan d'action initial ? Pour quelles raisons ces actions ont-elles été effectuées ?
- Quel est le diagnostic ACTUEL effectué par l'entité sur les forces, faiblesses, opportunités et menaces du programme ? Celui-ci couvre-t-il tous les aspects relatifs à la qualité d'un programme (cf. référentiel AEQES en cinq critères) ?
- En fonction du diagnostic SWOT, quels sont les chantiers prioritaires pour les prochains mois, les prochaines années et comment l'entité motive-t-elle ses priorités? Le plan d'action actualisé couvre-t-il tous les aspects relatifs à la qualité d'un programme (cf. référentiel AEQES en cinq critères) ? Si non, pourquoi ?
- Quel suivi périodique et systématique l'entité réservera-t-elle à ce plan ?
- Comment l'établissement/l'entité s'est-il appuyé/s'appuie sur :
  - une analyse et une prise de décision quant à chacune des recommandations reçues ?
  - la formalisation et la mise en œuvre d'un plan d'action ?

26

- Quels sont les principaux changements opérés en matière de gouvernance et de gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme ?
- La démarche qualité est-elle en adéquation avec la vision stratégique et les valeurs de l'établissement / de l'entité ?
- Quel regard rétrospectif l'entité pose-t-elle sur ses modes de fonctionnement en termes de démarche qualité, de pilotage, de conduite du changement ?
- Comment l'entité analyse-t-elle l'implication de ses parties prenantes dans l'assurance qualité de son (ses) programme(s) ?
- Quelles sont les traces (actions et communication) d'un engagement des parties prenantes internes et externes dans la démarche qualité ?

3.3. Les annexes du dossier d'avancement

L'établissement joint à son dossier d'avancement quatre annexes incontournables, qui s'articulent avec l'analyse des trois critères dans le dossier d'avancement :

- Annexe 1 : un tableau récapitulatif reprenant les recommandations adressées lors de l'évaluation précédente et le suivi qui leur a été accordé (la recommandation a-t-elle été prise en compte ? si oui, comment ? si non, pourquoi ?) ;
- Annexe 2 : le dernier plan d'action publié par l'entité ;
- Annexe 3 : une analyse SWOT actualisée ;
- Annexe 4 : le projet de plan d'action actualisé dont la formulation est laissée libre, mais qui inclut a minima : des axes prioritaires liés à la stratégie de l'établissement, les actions, les responsables des actions, une ligne du temps (échéances) et des indicateurs de suivi ou de résultat.

D'autres annexes peuvent en outre accompagner le dossier, à la discrétion de l'établissement. Celui-ci peut également assortir son dossier d'avancement d'un portfolio de suivi qui permet de documenter le cheminement de la démarche et des actions qualité.
Le dossier d'avancement est transmis aux experts par la Cellule exécutive, par voie électronique, au moins un mois avant la réalisation de la première visite d'évaluation continue. Ce délai leur permet de prendre connaissance de l'ensemble des dossiers d'avancement avant de participer au séminaire de formation. Les experts reçoivent également une grille d'analyse des dossiers d'avancement (tableau de préparation) dans laquelle ils peuvent inscrire leurs premières impressions et noter les questions qu'ils souhaiteront poser lors des entretiens de la visite.

Préalablement à la visite d'évaluation continue, les experts prendront aussi connaissance des rapports issus de la ou des évaluations externes précédentes et de l'analyse transversale du cluster concerné (et, à partir 2023-2024, des documents fournis par l'établissement lors du point d'étape).

Le dossier d'avancement est validé et signé par les autorités de l'établissement. L'établissement en est le propriétaire, il décide de son degré de confidentialité et de publicité. Pour sa part, l'AEQES s'engage à ne pas diffuser ce rapport au-delà du comité d'experts mandaté pour l'évaluation continue et de la Cellule exécutive. Au travers du code de déontologie qu'ils signent, les experts s'engagent également à respecter le caractère confidentiel des documents transmis.

4 La constitution du comité d'évaluation continue

Le comité d'évaluation continue se compose de trois experts[42] (dont au moins deux ont déjà rempli une mission d'expertise et démontré les compétences, posture et implication requises).

Le premier est un expert pair et/ou de la profession[43]. Le second est un expert de l'éducation et/ou de l'assurance qualité. Le troisième est un expert étudiant. Dans la mesure du possible, l'un d'eux a participé à la mission d'évaluation externe initiale ou continue du cursus considéré. Cette configuration permet à la fois de garantir une continuité entre les deux évaluations et d'enrichir l'analyse par des apports nouveaux.

Les comités sont présidés par une (ou plusieurs) personne(s) qui dispose(nt) de l'une des expertises précitées (hormis expert étudiant) et qui dispose(nt) d'une expérience en assurance qualité (externe et/ou interne), de très bonnes capacités d'expression écrite et orale et d'une expérience en matière de gestion d'équipe.

La participation d'un expert à une évaluation continue fait l'objet d'une contractualisation[44]. En annexe du contrat figure un code de déontologie que l'expert s'engage à respecter tout au long de sa mission.

La Cellule exécutive organise un séminaire de formation à destination des membres du comité d'évaluation continue. Voir à ce sujet la rubrique Séminaire de formation, en page 22 du présent guide.

5 Entretiens préalables (pour la présidence du comité)

Un premier entretien entre la présidence du comité des experts et chaque établissement est organisé par la Cellule exécutive.

Les entretiens préalables se tiennent en amont des visites d'évaluation externe (environ un mois avant la première visite d'un cursus). Il s'agit d'une première rencontre entre la présidence du comité des experts et chacun des établissements évalués. Chaque entretien, d'une durée d'une heure environ par établissement, est ouvert au(x) responsable(s) de l'établissement, au(x) coordonnateur(s)* de l'évaluation interne*, éventuellement au(x) coordinateur(s)* qualité institutionnel de l'établissement ainsi qu'à toute autre personne de l'établissement impliquée dans l'évaluation (membre de la commission d'autoévaluation* par exemple). Il se tient en visioconférence.

Les entretiens préalables poursuivent les objectifs suivants :

---

[43] Ces catégories sont définies pp. 14-15.
[44] Contrat d'expertise évaluation continue disponible ici : [Contrat et annexes]

- établir un premier contact entre la présidence du comité des experts et le(s) responsable(s) de l'établissement,
- baliser les grands axes du travail d'évaluation externe et permettre aux représentants de l'établissement, le cas échéant, d'aborder des éléments spécifiques à leur réalité de terrain,
- préciser le programme de la visite (qui est distribué à cette occasion),
- revenir, si besoin, sur des aspects organisationnels,
- revenir sur le calendrier d'envoi des différents rapports (rapport d'évaluation, analyse transversale, plan d'action).

6 La visite[45]

Au cours de la visite, d'une durée d'un jour[46], le comité est amené à rencontrer *a minima* les responsables du programme considéré, des enseignants et des étudiants. En outre, il prend connaissance de différents éléments attestant la réalisation du plan d'action initial et consulte le dossier de suivi (portfolio). À l'issue de la visite, un entretien permet au comité de faire part de ses principales conclusions aux responsables de l'entité ainsi qu'aux personnes ayant en charge l'assurance qualité.

7 Le rapport d'évaluation continue

Un rapport préliminaire d'évaluation continue est adressé à chaque établissement à l'issue de l'ensemble des visites prévues pour un cursus.

Il contient :

1. une introduction contextuelle ;
2. un bilan, une analyse et des recommandations en soutien au développement de la culture qualité, en regard des trois critères énoncés dans le référentiel et prenant notamment en compte le plan d'action actualisé, la politique de gouvernance de l'établissement et l'assurance qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.
3. une conclusion.

Ce rapport est établi par les experts, sous l'impulsion de la présidence du comité, en français et dans les délais impartis (cf. contrat d'expertise). Les experts ayant participé à la visite d'évaluation contribuent à sa rédaction, souscrivent au contenu du rapport d'évaluation et le valident.

Le comité est aidé dans sa tâche de rédaction par la Cellule exécutive de l'Agence qui assure le suivi des informations échangées, la correction formelle des documents et veille au respect des règles éditoriales, méthodologiques et déontologiques.

Une fois l'ensemble des rapports préliminaires achevés, la Cellule exécutive adresse aux autorités académiques et au(x) coordonnateur(s) concerné(s) le rapport préliminaire de leur établissement. À ce stade, le

[45] En cas de recrudescence de la crise sanitaire de Covid-19, l'AEQES a mis au point un protocole d'évaluation adapté. Le cas échéant et selon les directives gouvernementales, ce dernier vous sera communiqué.
[46] Pour des visites évaluant plusieurs programmes d'un même cluster, la visite peut durer un jour et demi.

rapport est confidentiel. L'établissement est invité à transmettre éventuellement à l'Agence, dans un délai de trois semaines, un droit de réponse. Les remarques émises peuvent être de deux ordres :

- la correction d'erreurs factuelles ;
- des observations de fond sous la forme d'un droit de réponse.

Le comité des experts statue sur les remarques transmises par l'établissement et modifie éventuellement son rapport préliminaire. Les observations qui ne seraient pas intégrées sont introduites dans le rapport, sous la forme de liens hypertextes renvoyant aux remarques du droit de réponse. Le rapport d'évaluation continue est alors élaboré : il contient le rapport rédigé par les experts et les observations des autorités académiques. À ce stade, le rapport perd son caractère confidentiel. Il est alors publié sur le site internet de l'Agence.

8 L'analyse transversale

L'évaluation continue d'un ensemble de programmes peut également faire l'objet d'une analyse transversale. L'AEQES détermine quels sont les cursus pour lesquels une analyse transversale sera produite (en fonction du champ évalué, du nombre d'établissements concernés, de l'actualité des cursus, etc). Les experts sont informés dès la première prise de contact de l'AEQES si une analyse transversale est prévue ou non.

Sur la base du référentiel de l'évaluation continue, l'analyse transversale permettra à la fois d'analyser l'état des systèmes de gestion de la qualité au sein des établissements, la diversité des processus mis en place (critères A et C), ainsi que les axes transversaux de développement de la formation (critère B).

Tous les experts ayant participé à l'évaluation externe contribuent à la rédaction, souscrivent au contenu de l'analyse transversale et la valident.

Il importe de préciser que les établissements ne bénéficient pas d'un droit de réponse sur l'analyse transversale. Ils auront toutefois la primeur, avec d'autres parties prenantes ciblées, d'assister à sa présentation par la ou les personne(s) en charge de la présidence du comité lors d'une réunion prévue à cet effet.

La présidence du comité et/ou tout expert du comité qu'elle mandate, présente au cours de cette réunion l'analyse transversale aux membres du Comité de gestion de l'AEQES, aux établissements évalués, aux représentants de l'ARES, au(x) ministre(s) ayant l'enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux Commissions Enseignement supérieur et Enseignement de promotion sociale du Parlement de la Communauté française, et à d'éventuels invités externes (ex : associations professionnelles).

Une fois compilée, l'analyse transversale est publiée sur le site internet de l'Agence et imprimée pour être transmise au(x) ministre(s) ayant l'enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux Commissions Enseignement supérieur et Enseignement de promotion sociale du Parlement de la Communauté française, à l'ARES et aux établissements évalués. En outre, elle est transmise aux organisations représentatives des étudiants, au Service d'information sur les études et les professions

(SIEP), aux services du Ministère de la FWB en charge de l'enseignement supérieur ainsi qu'à toute personne en faisant la demande.

Jusqu'à présent, les analyses transversales publiées par l'AEQES ont donné lieu à plusieurs types d'exploitation :

- l'AEQES elle-même examine, de manière régulière, un ensemble d'analyses transversales afin d'en dégager des éléments plus structurels visant une réflexion au niveau de la FWB[47] ;
- certaines analyses transversales ont suscité des questions parlementaires ou des articles de presse[48].

Une veille des débats parlementaires est assurée par la Cellule exécutive afin de vérifier l'impact et la prise en compte des rapports publiés dans le débat politique. Les questions parlementaires et leurs réponses sont publiées sur le site de l'Agence. Toutefois, l'AEQES n'a pas encore réalisé d'étude pour mesurer l'impact des analyses transversales auprès d'autres publics tels que les étudiants et les partenaires socioprofessionnels.
Il est à signaler que le Conseil Général de l'enseignement de promotion sociale a mis en place une procédure visant à enclencher systématiquement une réflexion collégiale de ses membres après la publication de chaque analyse transversale, ce qui mène généralement à une révision des programmes. À cet égard, l'accord entre l'ARES et l'AEQES stipule que « l'ARES s'engage à analyser, en particulier avec les autorités et directions des établissements, les rapports, études, analyses, enquêtes élaborés par l'AEQES ou d'autres organismes et qui présentent un intérêt pour la promotion de la qualité en FWB ». De fait, chaque analyse transversale est traitée au sein de la commission qualité de l'ARES (CoQER) et transmise à l'ARES.

9 Le plan d'action actualisé

Au plus tard six mois après la publication de son rapport d'évaluation 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.
Il transmet à la Cellule exécutive, par voie électronique, le plan d'action actualisé tel que publié, ainsi que l'adresse URL permettant d'accéder à celui-ci.

Les plans d'action actualisés sont archivés par l'AEQES en vue de les transmettre aux experts qui assureront l'évaluation suivante de cursus.

10 Le point d'étape

Un point d'étape est prévu à mi-parcours entre deux évaluations programmatiques.

Trois ans après une évaluation programmatique, il est prévu que l'établissement transmette par mail une actualisation de son plan d'action à la Cellule exécutive de l'AEQES ainsi que, de façon facultative,

[47] À ce titre, voir : AEQES, *Tendances (2009-2010)*, 2011, disponible en ligne : [Tendances], AEQES, *Focus (2010-2012)*, 2014, disponible en ligne [Focus], AEQES, *Trajectoires (2012-2014)*, 2016, disponible en ligne [Trajectoires].
[48] À ce propos, voir ici

une note réflexive de contextualisation de cette actualisation (2 à 5 pages).

Ce plan d'action actualisé ainsi que l'éventuelle note réflexive qui l'accompagne sont archivés par l'AEQES et transmis aux experts de l'évaluation externe suivante. Le point d'étape ne constitue pas en soi une évaluation externe et ne donne pas lieu à une visite d'un comité d'experts.

Le point d'étape entre en vigueur dès 2023-2024 et concerne, pour la première fois, les cursus évalués en 2020-2021.

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Pour que la phase externe de l'évaluation se déroule dans de bonnes conditions, il convient que chaque expert souscrive à certains principes fondamentaux repris dans le code de déontologie en annexe de son contrat d'expertise (et repris ci-dessous).

Indépendance	Les experts sont indépendants des établissements évalués. À ce titre, l'Agence a développé une jurisprudence sur les limites de cette indépendance. En particulier, les experts ne peuvent avoir entretenu – au cours des deux années qui précèdent la période des visites – aucune relation contractuelle avec les établissements évalués. Les experts sont également indépendants des structures officielles de la Fédération Wallonie-Bruxelles et des pouvoirs organisateurs.
Intégrité	L'intégrité des experts est à la base de la confiance et de la crédibilité accordées à leur jugement. Les experts évaluent de manière équitable tous les éléments dont ils disposent et ne se laissent pas influencer dans leur jugement par leurs propres intérêts ou par ceux d'autrui. Ils s'engagent à n'avoir aucun contact, à titre individuel, avec les institutions durant la période de leur mission.
Objectivité	Les experts collectent, évaluent et communiquent avec rigueur et pertinence les informations relatives à l'activité ou au processus examiné. Les jugements qu'ils émettent sont étayés par des éléments relevés dans le rapport d'autoévaluation, dans la documentation ou dans les entretiens et sont motivés par référence à l'état des connaissances et des bonnes pratiques dans les domaines décrits.
Constance	Les experts examinent avec la même attention les différentes parties du cursus au sein d'un établissement ou entre établissements visités. Chaque évaluation externe répond à des critères d'organisation et de gestion similaires, afin d'obtenir la plus grande égalité de traitement possible.
Respect de la diversité	Les experts respectent la diversité des projets des établissements ainsi que la diversité des objectifs des cursus, pour autant qu'ils répondent aux objectifs généraux de l'enseignement supérieur et de la qualité.
Implication et adhésion	Les experts adhèrent aux missions et objectifs de l'Agence et mobilisent leurs compétences pour assumer leurs responsabilités et ainsi contribuer pleinement à la réussite de leur mission.
Confidentialité	Les experts s'engagent à garder confidentielles toutes les informations dont ils peuvent prendre connaissance, ainsi que le contenu des documents confidentiels ou à usage restreint qu'ils ont l'occasion de consulter pour les besoins de leur mission ou au cours de son exécution.

1 Les responsabilités de l'Agence

La responsabilité générale des procédures d'évaluation externe est du ressort de l'Agence. C'est elle qui valide les candidatures d'experts, établit les contrats pour chaque expert et désigne la présidence du comité des experts (pour les évaluations initiales).

2 Responsabilités du comité des experts

2.1. Pendant la phase de préparation

Les experts s'engagent à :

- lire préalablement les dossiers élaborés par les établissements ;
- établir une première analyse personnelle sur la qualité de l'enseignement et identifier les questions à éclaircir lors de la visite ;
- participer au séminaire de formation ;
- participer aux réunions préparatoires précédant chacune des visites d'établissement (et incluses dans le programme établi).

2.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement

Les experts s'engagent à :

- prendre en compte les résultats de l'autoévaluation ;
- prendre connaissance des documents internes à l'établissement, y compris numériques (règlement des études, etc.) et spécifiques au cursus concerné (supports didactiques, modalités d'évaluation, etc.) ;
- utiliser les outils d'analyse proposés par l'Agence et la présidence le cas échéant. ;
- participer activement aux entretiens et à la visite des installations, ou visionner la vidéo de présentation de l'établissement en cas de visite à distance.
- participer activement à la préparation de la restitution orale.

2.3. Au cours de la phase de production des rapports

Les experts s'engagent à :

- participer activement aux échanges utiles à la production des rapports préliminaires et de l'analyse transversale (correspondances électroniques et réunions planifiées par la Cellule exécutive) ;
- s'impliquer dans le traitement du droit de réponse de l'établissement (correspondances électroniques).

3 Responsabilités de la présidence du comité des experts

Outre les responsabilités qui incombent aux experts, la présidence s'engage également à s'impliquer dans différentes tâches énumérées ci-dessous.

3.1. Pendant la phase de préparation

La présidence du comité des experts s'engage à :

- constituer le comité en collaboration avec la Cellule exécutive de l'Agence;
- approuver le calendrier et la logistique des visites proposés par la Cellule exécutive de l'Agence ;
- préparer et mener, avec le soutien de la Cellule exécutive de l'Agence, les entretiens préalables avec les établissements ;
- animer, avec la Cellule exécutive, certaines séances du séminaire de formation.

3.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement

La présidence du comité des experts s'engage à :

- conduire les entretiens en veillant à leur bon déroulement, à l'impartialité des échanges et au temps de parole à laisser à chaque expert et aux personnes rencontrées ;
- veiller au respect de l'horaire ;
- procéder, au nom du comité des experts, à une présentation orale des résultats de la visite à l'issue de celle-ci.

3.3. Au cours de la phase de production des rapports

La présidence du comité des experts s'engage à :

- mener les échanges utiles à la production des rapports préliminaires et de l'état des lieux ;
- rédiger avec l'appui de l'ensemble des experts les rapports préliminaires ;
- le cas échéant, proposer un projet d'analyse transversale ;
- le cas échéant, présenter aux membres du Comité de gestion, aux établissements évalués, aux représentants de l'ARES et à d'éventuels invités externes (ex : associations professionnelles) l'analyse transversale dressée par le comité. La présidence peut impliquer dans cette tâche d'autres membres de son comité.

4 Responsabilités de la Cellule exécutive de l'Agence

Tout au long de l'évaluation externe, la Cellule exécutive a pour mission de garantir le respect de la méthodologie et de l'esprit de l'évaluation et d'assister le comité des experts.

4.1. Pendant la phase de préparation

La Cellule exécutive s'engage à :

- constituer le comité d'évaluation en collaboration avec la présidence ;
- préparer l'organisation des visites (préparation des entretiens préalables, établissement des calendriers, prises de contact avec toutes les parties, organisation des déplacements, réservation des hôtels, …) ;
- préparer et mener le séminaire de formation des experts ;
- préparer les entretiens préalables et y assister la présidence ;
- participer aux réunions préparatoires précédant chacune des visites d'établissement (incluses dans le programme de visite).

4.2. Au cours de la visite au sein de chaque établissement

La Cellule exécutive s'engage à :

- veiller, avec la présidence et les autres membres du comité des experts, au respect de la méthodologie et à la couverture du référentiel ;
- assurer une prise de note continue tout au long des entretiens (*verbatim*) ;
- veiller à l'objectivité et à l'équité de traitement des établissements ;
- assister le comité des experts dans la préparation de la restitution orale.

4.3. Au cours de la phase de production des rapports

La Cellule exécutive s'engage à :

- assurer un soutien logistique et méthodologique pour la rédaction des rapports ;
- assurer l'envoi des rapports aux destinataires ;
- assurer la transmission des droits de réponse des établissements aux experts et être l'intermédiaire dans les échanges à ce sujet ;
- assurer la publication et la diffusion des rapports ;
- le cas échéant, rédiger l'introduction de l'analyse transversale ;
- le cas échéant, organiser la présentation de l'analyse transversale ;
- le cas échéant, informer le comité des experts du suivi accordé à l'analyse transversale (couverture médiatique, questions parlementaires, prises de position d'instances, etc.).

36

ANNEXE A
RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION
POUR LES ÉVALUATIONS INITIALES DE PROGRAMME

Critère 1 : l'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes d'études

Ce critère est explicitement repris dans le cadre légal en Communauté française de Belgique :
« Les établissements sont tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité de toutes leurs activités et de prendre toutes les mesures en vue d'une autoévaluation interne effective et de son suivi » stipule l'article 9 du décret du 7 novembre 2013.
Ce critère vise à analyser l'existence et l'efficacité d'une politique et de procédures associées pour la gestion de la qualité. Ces dernières doivent prévoir un rôle actif pour les étudiants et les autres parties prenantes.

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

L'établissement a défini une politique de gouvernance en lien avec ses missions et ses valeurs. Dans ce cadre, il développe et met en œuvre une organisation et des procédures pour assurer une gouvernance efficace. La gouvernance facilite l'articulation de la gestion de la qualité entre le niveau institutionnel et le niveau du programme ; elle contribue à la qualité du programme évalué.

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

L'établissement/l'entité développe et met en œuvre une politique et des procédures associées pour la gestion de la qualité aux niveaux institutionnel, de l'entité et du programme. Celles-ci prévoient un rôle actif pour les étudiants et les autres parties prenantes. Ainsi, l'établissement s'engage explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnait l'importance de la qualité et de sa gestion par des processus appropriés.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

L'établissement/l'entité développe et met en œuvre des procédures et mécanismes d'élaboration, de pilotage et de révision périodique de son programme. Ces procédures et mécanismes sont efficaces, participatifs et contribuent à développer la qualité du programme. Le pilotage prend en

compte les résultats de toutes les évaluations de la qualité du programme.

Dans le cadre de la codiplomation et/ou de la coorganisation, les établissements/les entités développent et mettent en œuvre des procédures et mécanismes d'élaboration, de pilotage et de révision périodique pour le(s) programme(s) conjoint(s) en collaboration avec leurs partenaires.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

L'établissement/l'entité a défini et met en œuvre une politique de communication et des procédures efficaces de diffusion de l'information, relative aux programmes évalués, auprès des parties prenantes internes.

Critère 2 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme d'études

Ce critère vise à permettre d'analyser les liens entre les acquis d'apprentissage visés par le programme et les besoins sociétaux (actuels ou prévisibles) à satisfaire en matière de formation et d'épanouissement personnel. Il vise également à faire connaitre la manière dont le programme, par ses objectifs et son contenu, favorise l'insertion socioprofessionnelle des diplômés et/ou leur intégration dans un parcours flexible de formation.

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

L'établissement/entité développe et met en œuvre des procédures et des mécanismes qui assurent que le programme s'inscrit dans le respect des dispositions légales et prend en compte les besoins et attentes des parties prenantes. Ainsi, le programme est actualisé régulièrement (pratiques des milieux professionnels, résultats de la recherche, articulation avec la recherche, articulation avec les milieux professionnels, connaissances scientifiques et techniques, etc.) et favorise l'insertion socioprofessionnelle des diplômés et/ou leur intégration dans un parcours flexible de formation.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

L'établissement/l'entité rend régulièrement publiques des informations actualisées, impartiales et objectives, à la fois quantitatives et qualitatives, au sujet des programmes et diplômes proposés.

Critère 3 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme d'études

Ce critère vise à permettre d'évaluer la cohérence indispensable entre les éléments suivants :

- les acquis d'apprentissage visés par le programme d'études (profil d'enseignement) ;
- les contenus mis en œuvre ;
- les dispositifs et activités d'apprentissage ;
- l'agencement global du programme d'études, le choix et la mise en séquence logique des activités ou dispositifs d'apprentissage ; le temps prévu pour l'atteinte de ces acquis ;
- les acquis d'apprentissage évalués ;
- les critères et modalités d'évaluation de ces acquis.

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

L'établissement/l'entité choisit, formule et publie les acquis d'apprentissage du programme d'études (profil d'enseignement). Ceux-ci sont réalistes, adéquats et communiqués de manière appropriée.

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage (y inclus stages, projets, travail de fin d'études/mémoire/épreuve intégrée)

L'établissement/l'entité développe et met en œuvre des dispositifs et activités d'apprentissage permettant d'atteindre les acquis d'apprentissage visés.

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Le programme est agencé et mis en œuvre de manière adéquate afin d'atteindre les acquis d'apprentissage visés. Il permet aux étudiants d'atteindre ces derniers dans des délais raisonnables.

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Les critères et modalités d'évaluation sont établis en cohérence avec les acquis d'apprentissage visés et appliqués de manière systématique et constante. En outre, les exigences sont formulées de manière claire et communiquées en temps utile aux étudiants.

Critère 4 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme d'études

Le critère d'efficacité porte sur le degré de réalisation des objectifs du programme compte tenu des ressources mises en œuvre. Il vise à établir si le programme produit les résultats attendus, c'est-à-dire si les étudiants ont effectivement atteint, à l'issue de leurs études, les acquis d'apprentissage visés.
Par ce critère, l'établissement/l'entité est invité/e à considérer l'étudiant au moment de son inscription au programme, à suivre son parcours, à examiner les niveaux d'atteinte des acquis d'apprentissage visés et à considérer les taux de réussite. L'évaluation de l'efficacité du programme porte ainsi non seulement sur les caractéristiques des diplômés, mais également sur la capacité de l'établissement à favoriser la réussite des étudiants admis au programme. Le critère impliquera aussi l'examen de facteurs d'efficacité tels que l'affectation des ressources, les pratiques pédagogiques et les modalités organisationnelles mises en œuvre pour soutenir la qualité du programme.
Le critère d'équité porte sur les dispositifs mis en place au sein du programme afin d'être en mesure d'offrir aux étudiants, quels que soient leur parcours de formation antérieur et leur situation personnelle, sociale ou économique, la possibilité d'acquérir, d'actualiser et de développer tout au long de leur vie à la fois les acquis d'apprentissage visés et des compétences professionnelles nécessaires afin d'assurer leur employabilité et de favoriser leur épanouissement personnel, l'approfondissement de leur formation, la citoyenneté active et le dialogue interculturel.

Dimension 4.1 : Ressources humaines

L'établissement/l'entité s'assure que les ressources humaines sont adéquates et adaptées au programme et au(x) public(s) d'étudiants. L'établissement/l'entité met en œuvre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la qualité et de la compétence des personnels, en particulier du corps enseignant.

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

L'établissement/l'entité s'assure que les ressources affectées aux infrastructures et outils pédagogiques sont adéquates et adaptées à l'atteinte des acquis d'apprentissage visés par le programme.

Dimension 4.3 : Equité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

L'établissement/l'entité s'assure que les dispositifs mis en œuvre pour orienter, guider et soutenir les étudiants en fonction de leur parcours sont équitables, adéquats et adaptés aux acquis d'apprentissage visés par le programme.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

L'établissement/l'entité garantit qu'il/elle collecte, analyse et utilise de manière appropriée les informations nécessaires au pilotage du programme.

Critère 5 : l'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme d'études et construit un plan d'action visant son amélioration continue

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

L'établissement/l'entité a effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

L'autoévaluation menée par l'établissement/l'entité se traduit par une analyse qui identifie à la fois les forces et les faiblesses du programme ainsi que les opportunités et les menaces émanant de son environnement.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

Sur la base de l'autoévaluation, l'établissement/l'entité a pris des décisions appropriées et raisonnées. Il a établi un plan d'action priorisé et défini des indicateurs de suivi dans un but d'amélioration constante de la qualité de son programme. Il effectue une analyse périodique et systématique de la qualité de son programme.

ANNEXE B

HORAIRE TYPE D'UNE VISITE D'ÉVALUATION INITIALE

Cet horaire type est communiqué à titre d'illustration. L'AEQES établira un planning adapté selon l'offre de formation évaluée et la forme d'enseignement concernée (notamment l'horaire auquel est proposé le cursus évalué), en concertation avec l'établissement.

Légende :

Le comité des experts se réunit à huis-clos
Le comité des experts rencontre des personnes déléguées par l'établissement

1re journée

Heure	Entretien
8h30-10h30	Réunion de travail
10h30-11h15	Présentation de la vision stratégique de l'établissement et de la démarche qualité par les autorités académiques et les responsables de la démarche qualité
11h15-11h45	Débriefing et consultation de documents
11h45-12h35	Rencontre avec des étudiants
12h35-13h20	Déjeuner
13h20-14h10	Rencontre avec des membres du personnel enseignant
14h10-14h20	Débriefing de l'entretien
14h20-14h50	Visite des infrastructures (classes et auditoires, laboratoires, locaux informatiques, bibliothèque, plateforme d'*e-learning*, etc.)
14h50-15h00	Débriefing de la visite des infrastructures
15h00-15h50	Rencontre avec des membres du personnel enseignant
15h50-16h00	Débriefing de l'entretien
16h00-16h50	Rencontre avec des étudiants diplômés
16h50-17h00	Débriefing de l'entretien
17h00-17h50	Rencontre avec des représentants du monde professionnel et des employeurs
17h50-18h20	Débriefing et consultation de documents

2e journée

Heure	Entretien
9h00-9h30	Débriefing et consultation de documents
9h30-10h20	Rencontre avec des étudiants
10h20-10h30	Débriefing de l'entretien
10h30-11h00	Rencontre avec le personnel administratif, technique, ouvrier, de missions transversales (relations internationales, aide à la réussite, e-learning, VAE, etc.)
11h00-11h10	Débriefing de l'entretien
11h10-11h40	Rencontre avec le(s) coordonnateur(s) de l'autoévaluation
11h40-11h50	Débriefing de l'entretien
11h50-12h20	Rencontre avec le(s) personne(s) en charge de la coordination et du pilotage institutionnels
12h20-12h30	Débriefing de l'entretien
12h30-13h15	Déjeuner
13h15-13h45	Rencontre avec la direction
13h45-16h30	Préparation de la restitution orale
16h30-17h00	Restitution orale

ANNEXE C
Référentiel AEQES pour les évaluations continues

CRITÈRE A
L'établissement/l'entité s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs stratégiques et s'appuyant sur des choix motivés. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

Ce critère envisage la démarche d'amélioration continue, notamment son caractère pérenne et son adéquation aux besoins et contexte propres à l'établissement/l'entité. Ainsi il vise à s'assurer que l'établissement/l'entité établit l'analyse périodique, systématique, approfondie, participative et validée de son programme/cluster et prend, sur cette base, les décisions appropriées et raisonnées dans un but d'amélioration constante de la qualité. La démarche implique les parties prenantes internes et externes.

CRITÈRE B
Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, sa cohérence interne, son efficacité et son équité[49]. Cette dynamique prend notamment en compte les recommandations de l'évaluation externe. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

Ce critère prend en compte la mise en œuvre du plan d'action initial en particulier au regard des critères 2, 3 et 4 du référentiel AEQES d'évaluation initiale de programmes. Il envisage dans quelle mesure et de quelle manière les actions planifiées ont été réalisées, en tenant compte des paramètres contextuels. Il veille à valoriser les évolutions du programme/cluster. Tout plan d'action inclut des priorités, des indicateurs de suivi, un échéancier et des responsabilités.

CRITÈRE C
La culture qualité de l'établissement/l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

Ce critère vise à analyser la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement/l'entité. Il envisage de quelle manière l'établissement/l'entité s'engage explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnait l'importance de la qualité et de sa gestion par des processus appropriés. Celles-ci prévoient un rôle pour les parties prenantes internes et externes.

[49] Voir, critères 2, 3 et 4 du référentiel AEQES des évaluations initiales repris en annexe 1.

ANNEXE D

HORAIRE TYPE D'UNE VISITE D'ÉVALUATION CONTINUE

Cet horaire type est communiqué à titre d'illustration. L'AEQES établira un planning adapté selon l'offre de formation évaluée et la forme d'enseignement concernée (notamment l'horaire auquel est proposé le cursus évalué), en concertation avec l'établissement.

Légende :

Le comité des experts se réunit à huis-clos
Le comité des experts rencontre des personnes déléguées par l'établissement

Heure	Entretien
9h00-10h00	Réunion préparatoire et consultation des documents (dossier de suivi et autres documents jugés pertinents)
10h00-11h00	Accueil du comité d'évaluation continue par les autorités (de l'établissement et de l'entité) et les responsables qualité et échanges sur la base du dossier d'avancement et de la documentation mise à disposition
11h00-11h15	Débriefing de l'entretien
11h15-12h15	Rencontre avec des étudiants
12h15-12h30	Débriefing de l'entretien
12h30-13h15	Déjeuner
13h15-14h15	Rencontre avec des enseignants
14h15-14h30	Débriefing de l'entretien
14h30-15h00	Éventuel entretien additionnel (parties prenantes et durée à convenir lors de l'entretien préalable)
15h00-17h00	Consultation de documents et éventuelle visite de certaines infrastructures Débriefing du comité d'évaluation continue
17h00-17h30	Entretien avec les autorités (de l'établissement et de l'entité) et les responsables qualité

Analyse « SWOT »
L'analyse SWOT (*Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats*) ou AFOM (Atouts – Faiblesses – Opportunités – Menaces) est un outil d'analyse stratégique. Il combine l'étude des forces et des faiblesses d'une organisation, d'un territoire, d'un secteur, etc. avec celle des opportunités et des menaces de son environnement, afin d'aider à la définition d'une stratégie d'amélioration.
Le but de l'analyse est de prendre en compte dans la stratégie, à la fois les facteurs internes (*Strengths – Weaknesses*, Atouts – Faiblesses) et externes (*Opportunities – Threats,* Opportunités – Menaces), pour maximiser les potentiels des forces et des opportunités et minimiser les effets des faiblesses et des menaces.

Autorités académiques
Instances qui, dans chaque établissement, sont habilitées à exercer les compétences liées à l'organisation de l'enseignement qui leur sont attribuées par décret (cf. décret du 7 novembre 2013).

Cellule exécutive
Organe de l'AEQES chargé de mettre en œuvre les décisions du Comité de gestion et du Bureau. Elle accompagne les établissements et les experts tout au long de l'évaluation en vue de garantir la stricte application du cadre méthodologique de l'AEQES.

Comité de gestion
Organe décisionnel de L'Agence composé de 24 membres effectifs avec voix délibérative (et de leurs suppléants) issus des différentes composantes de l'enseignement supérieur (y compris étudiantes), des organisations syndicales et de la société civile.

Commission d'évaluation interne (ou commission d'autoévaluation)
Commission mise en place par l'établissement afin d'organiser l'évaluation interne et de rédiger le dossier d'autoévaluation. Cette commission comprend un coordonnateur et des membres issus de différentes composantes de l'entité évaluée : personnel académique, scientifique, administratif, technique et étudiants. Le décret de 2008 prévoit une représentation étudiante de minimum 20% au sein de cette commission.

Coordinateur
Personne responsable de la mise en œuvre de la démarche qualité au niveau de l'établissement (coordinateur qualité institutionnel).

Coordonnateur
Personne désignée par l'établissement évalué pour assurer la coordination du processus d'autoévaluation au niveau d'un programme (ou groupe de programmes) particulier.

Cohérence (d'un programme d'études)
Capacité d'un établissement/d'une entité, pour un programme donné, à mettre en adéquation, coordonner et réguler :

- les acquis d'apprentissage visés/annoncés par le programme ;
- les contenus mis en œuvre,

- l'agencement global du programme,
- le choix et la mise en séquence logique des activités ou dispositifs d'apprentissage,
- les critères et modalités d'évaluation des apprentissages,
- le temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés par le programme,
- les ressources, les activités et les méthodes d'enseignement et d'apprentissage,
- les méthodes d'évaluation des acquis d'apprentissage[50].

Crédit ECTS
Unité correspondant au temps consacré, par l'étudiant, au sein d'un programme d'études, à une activité d'apprentissage.
Le crédit est une mesure relative de l'ensemble des travaux d'un étudiant pour une ou plusieurs activités d'apprentissage au sein d'un programme d'études, considérant que les travaux d'un étudiant se consacrant à temps plein à ses études pendant une année académique représentent pour lui une charge de 60 crédits.
Un crédit correspond forfaitairement à 30 heures d'activités d'apprentissage. Cette charge horaire n'est que partiellement consacrée à des enseignements organisés directement par l'établissement, elle comprend d'autres activités associées, tels que les travaux, exercices personnels, préparations, études, projets, recherches documentaires, épreuves ou immersion socioprofessionnelle[51].

Critère
Énoncé décrivant ce qui devrait être ou ce qui est attendu en termes de fonctionnement ou de résultat. Un critère peut comporter plusieurs dimensions.

Cursus
Ensemble cohérent d'un ou plusieurs cycles d'études constituant une formation initiale déterminée ; au sein d'un cursus, les grades intermédiaires peuvent être de « transition », donc avoir pour finalité principale la préparation au cycle suivant, et le grade final est « professionnalisant »[52].

Cycle
Études menant à l'obtention d'un grade académique. L'enseignement supérieur est organisé en trois cycles :
- bachelier = 1er cycle
- master = 2e cycle
- doctorat = 3e cycle[53].

---

[50] Adapté de : BOUCHARD C. et PLANTE J., « La qualité : mieux la définir pour mieux la mesurer », in *Les Cahiers du Service Pédagogie Expérimentale*, n° 11-12, Service de pédagogie expérimentale de l'université de Liège, 2003, pp.219-236.
BIGGS J.B., *Teaching for quality learning at university*, Buckingham: Open University Press/Society for Research into Higher Education, 2003 (2e éd.)
[51] Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, 7 novembre 2013, article 15, 24° et article 67.
[52] Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, 7 novembre 2013, article 15, 25°.
[53] Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, 7 novembre 2013, article 15, 26°.

Cycle de formation initiale
Cursus menant à la délivrance d'un grade académique de brevet ou de bachelier ou de master, à l'exclusion des grades de bachelier ou de master de spécialisation.

Dimension
Aspect significatif du fonctionnement, du contexte de l'objet évalué ou de ses résultats.

Dossier d'autoévaluation
Dossier confidentiel, rédigé par la commission d'évaluation interne sur base du référentiel et destiné au comité des experts dans le cadre d'une évaluation initiale Ce dossier présente le cadre de l'institution et l'approche de la gestion de la qualité au sein de l'entité évaluée et de l'établissement concerné. Il fournit une autoévaluation critique complète de l'enseignement à travers l'analyse des forces, des faiblesses, des opportunités et des risques afin d'identifier ce qui doit faire l'objet d'une amélioration (analyse et plan d'action stratégiques).

Dossier d'avancement
Dossier confidentiel rédigé par l'établissement dans la perspective de l'évaluation continue Il contient notamment un bilan et une analyse des réalisations du plan d'action.

EEES
Espace européen de l'enseignement supérieur

Entité
Partie de la structure organisationnelle d'un établissement qui porte la responsabilité de la gestion d'un programme d'études évalué ou du cursus qui comporte ce programme d'études.

ENQA
European Association for Quality Assurance in Higher Education

EQAR
European Quality Assurance Register

EURASHE
European Association of Institutions in Higher Education

ESU
European Students' Union

Établissement d'enseignement supérieur
Institution dispensant un enseignement supérieur reconnu par le décret du 7 novembre 2013. Les établissements sont, selon le secteur d'études pour lequel ils sont habilités, des universités, des hautes écoles, des écoles supérieures des arts, ou encore des établissements d'enseignement de promotion sociale délivrant des titres et grades équivalents à ceux délivrés par l'enseignement de plein exercice.

EUA : *European University Association*

Évaluation interne (ou autoévaluation)
Autoévaluation critique de l'enseignement faite par l'établissement au regard des critères d'un référentiel et retranscrite dans un dossier confidentiel (dossier d'autoévaluation ou dossier d'avancement) à destination d'un comité des experts.

Évaluation externe
Évaluation faite par un comité d'experts sur la base du dossier d'autoévaluation ou d'avancement de l'établissement et au regard des critères d'un référentiel.

Habilitation
Capacité accordée par le Gouvernement à un établissement d'enseignement supérieur d'organiser un programme d'études sur un territoire géographique déterminé, de conférer un grade académique et de délivrer les certificats et diplômes associés[54].

Programme d'études ou programme
Ensemble des activités d'apprentissage, regroupées en unités d'enseignement, certaines obligatoires, d'autres au choix individuel de chaque inscrit, conforme au référentiel de compétences d'un cycle d'études ; le programme d'études précise les crédits associés et l'organisation temporelle et en prérequis ou corequis des diverses unités d'enseignement[55]. Le programme d'étude se décline en plusieurs programmes annuels de l'étudiant (PAE).

[54] Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, 7 novembre 2013, article 15, 42°.
[55] Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, 7 novembre 2013, article 15, 58°.

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

Bureau 0P08
Avenue du Port, 16
B-1080 Bruxelles
www.aeqes.be

Éditrice responsable : C. Duykaerts
Septembre 2022