

Programme de la seconde édition de la Journée d'Etude Qualité

Date : le vendredi 7 septembre 2018

Lieu : Haute Ecole Robert Schuman
Campus de la Cité
Amphi Méléze (M06)
64, rue de la Cité
6800 Libramont

Adresse de contact : luc.canautte@hers.be

Inscription en ligne via le lien :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerqzeqJFMebhzEdUO7BtscybpbGOOASkqTO6dTjn29ToFuXA/viewform?usp=sf_link

Organisation : Service Qualité

Matin : 8h30 – 12h30 → Auditoire M06 (Méléze)

Avec la participation de Sondron, dessinateur de presse

8h00 – 8h30 : accueil

8h30 – 8h45 : le mot de la Directrice-Présidente

8h45 – 9h00 : introduction de la journée par le Service Qualité

9h00 – 9h45 : Jean-Michel Longneaux (Professeur de Philosophie à l'UNamur),

La motivation se commande-t-elle ?

9h45 – 10h30 : Marianne Poumay (Directrice du LabSET de l'ULiège),

La motivation des étudiants et des enseignants, une dynamique vertueuse ?

11h – 11h45 : Alexis Willems (Directeur de BBEST),

Comment conjuguer qualité, performance et bien-être au travail ?

11h45 – 12h30 : **Débat** entre les intervenants de la matinée.

Animation assurée par E. Mehu et A. Temmerman, enseignants HERS

12h30 – 13h30 : Lunch motivant

Après-midi : 13h30 – 16h30

Les ateliers (13h30 – 16h00)

ATTENTION : INSCRIPTION PREALABLE

1. La Symphonie de la Qualité : une harmonie au service de l'organisation

(Alexis Willems, Directeur BBEST) → local A 1

2. La simulation, une motivation pour l'intégration des compétences : l'exemple en soins infirmiers

(Equipe simulation HERS : Corinne Bay, Marie Paule Cornette, Bénédicte Dion, Elisabeth Graulich, Christine Palizeul, Julie Schelfhaut) → local A 2

3. L'intelligence collective, levier pour motiver les équipes impliquées dans la démarche qualité

(Jean-Marc Poncelet, HENALLUX) → local A 3

4. Dossiers d'évaluation en catégorie technique

(Philippe Lumen, Coordonnateur Qualité de Catégorie, HERS) → local A 5

Le mot de la fin (16h15 – 16h30) : pour ne pas conclure ... → Auditoire M06

Qualité et motivation : la recherche du sens et de l'excellence

« Rechercher l'excellence, la profonde reconnaissance que ce que vous faites est bien, est la plus forte motivation dans toutes les organisations. »

Armand V. FEIGENBAUM (1922-2014)¹

D'une part, dans toute activité professionnelle, pour obtenir de la qualité, il est impératif d'avoir du personnel motivé. En effet, la motivation est un élément clé du succès, parce qu'elle crée une activité bénéfique au profit de celui qui la produit et de la personne ou de l'institution pour qui il la produit.

D'autre part, parler de qualité est parfois tabou, souvent déstabilisant mais toujours aussi essentiel dans l'organisation du travail pour un établissement d'enseignement comme pour une société privée. Pourtant, rares ont été les occasions d'aborder cette thématique riche et cruciale dans le domaine de l'assurance qualité.

Souvent la notion de motivation, largement alimentée par les travaux de R. Viau, est restée cloisonnée au public étudiant et, ces dernières décennies, aux pédagogies davantage participatives ou collaboratives. Est-ce à dire que la motivation des enseignants va de soi et qu'elle n'influe guère sur le travail des équipes pédagogiques ? L'enseignant échapperait-il à la démotivation ? De nombreuses études pointent le constat inverse. La charge administrative de plus en plus forte qui pèse sur les professeurs, alourdissant leur travail, les détournant quelquefois de leurs auditoires, ne doit-elle pas être reconnue pour être mieux encadrée ? Le taux de déperdition du corps enseignant est tout aussi inquiétant que le taux d'abandon ou le taux d'échec des étudiants. Y seraient-ils d'ailleurs totalement étranger ? Peu d'études s'attachent à confirmer ou infirmer quelque hypothèse.

Lors de la 12^e édition du Printemps de l'éthique de la HERS, le 4 mai dernier, le philosophe Jean-Michel Longneaux a évoqué cette imposition des procédures qui aliènent les travailleurs et les coupe de la vraie finalité de leur labeur en imposant une rentabilité ou une standardisation. Le travailleur est dès lors trop souvent « évalué à partir de critères qui ne font pas sens pour lui »².

Les évaluations qualité, encadrées par l'AEQES, ne sont-elles pas trop souvent perçues comme un facteur de démotivation ? A l'avenir, pourtant, les établissements seront très certainement confrontés à une nécessaire autonomisation dans le processus qualité.

Les directions mais aussi et surtout les coordinations qualité sont en première ligne et doivent assez souvent faire face aux conséquences d'un désenchantement larvé. De plus en plus, l'enseignant se sent dépassé et se démobilise. Et Jean-Michel Longneaux d'ajouter : « il finit par être dépossédé de son métier et, pire, doit parfois accepter de mal travailler. L'enseignant doit appliquer des pédagogies ou des programmes imposés, inadaptés à son auditoire [...] Pour tenir dans de telles conditions, il faut se couper de soi, de sa fierté, de ses idéaux comme de son envie de bien faire. Il faut anesthésier en soi sa colère, son dégoût, sa honte et sa culpabilité. Voilà en quoi le travail aliène l'individu : il fait perdre l'estime de soi. »³.

¹ Inventeur du concept de "Total Quality Control", Feigenbaum fut Directeur des Opérations et de la Qualité chez General Electric.

² MEURANT F., Sr GIAC NGHIEM, DAINE V., TEMPLIER L., LONGNEAUX J.-M., PALM S., Thiry A., VAN DEN BROECK P., MAESSCHALCK M., CAUCHY S., VASSEN M., MEURIS C., BOLLY C., Un travail qui nous relie : utopie ou réalité ? Neufchâteau, Editions Weyrich, collection « Printemps de l'Éthique », 2018, p. 44.

³ Idem, pp. 44-45.

Fort heureusement, le philosophe envisage des pistes de solution : les SCOP (sociétés à gestion coopérative et participative). Et si l'utopie d'un SMQ (système de management de la qualité) sous la forme d'un de ces SCOP devenait réalité ? Ne serait-ce pas un scoop ?

Comment remotiver l'enseignant du supérieur, sinon en l'incitant à prendre ses responsabilités pour lui permettre de donner pleinement sens à son action pédagogique ? Lui permettre de coopérer et de participer plus encore qu'aujourd'hui grâce à une politique institutionnelle plus volontariste mais plus « sensée », serait-ce illusoire ?

Le processus de motivation est certes un phénomène complexe. De nombreuses enquêtes ont démontré que plusieurs facteurs pouvaient en être à l'origine : la rémunération, la culture d'entreprise, les conditions de travail, le management, etc.

Frederick Taylor considère que la motivation repose essentiellement sur le gain, tandis qu'Elton Mayo démontre que la motivation est fondée sur des facteurs psychologiques. Ce dernier a montré que les conditions de travail ainsi que la dynamique du groupe contribuent à motiver ou démotiver les travailleurs.

Abraham Maslow a mis en évidence qu'être motivé revient à satisfaire des besoins hiérarchisés.

Quant à Frederick Herzberg, il analyse la démarche selon deux axes : les facteurs d'hygiène (salaire, conditions de travail, ...) et les facteurs de motivation (responsabilité, évolution de carrière, autonomie,...).

Victor Vroom développe sa thèse dite "théorie des attentes". L'idée de base est qu'un individu ne fournira un effort que si cet effort lui permet d'obtenir une récompense et que celle-ci est valorisante à ses propres yeux.

De surcroît, les ressorts de motivation sont différents d'une personne à l'autre. Tout le monde n'est pas motivé de la même façon, mais il semble fondamental de savoir ce qui motive chacun d'entre nous, ce qui nous fait avancer.

La motivation est donc un élément clé de la qualité !

Lors de cette seconde journée d'étude qualité de la HERS, il sera question d'aborder divers aspects relevant de la motivation en lien avec la qualité. Philosophe, pédagogue, responsable qualité, enseignant, chacun éclairera de son regard et participera au débat. Des présentations et un débat le matin, mais aussi des ateliers l'après-midi constitueront le programme de cette seconde édition des Journées d'Etude Qualité de la HERS.

L'inscription est gratuite mais obligatoire avant le 4 septembre 2018.