

European Association for Quality Assurance in Higher Education

# Évaluation de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement supérieur (AEQES)

Traduction française

## Table des matières

NOTE DE LA TRADUCTION FRANÇAISE .....	3
RÉSUMÉ.....	4
INTRODUCTION .....	4
Contexte de l'évaluation et brève description du processus d'évaluation .....	4
Contexte de l'évaluation.....	4
Principaux résultats de l'évaluation de 2011.....	5
Processus d'évaluation .....	6
L'enseignement supérieur et le système d'assurance qualité en Fédération Wallonie-Bruxelles.....	7
Le système d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles.....	7
L'Assurance qualité .....	8
L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur .....	9
L'organisation, la structure de l'AEQES .....	10
Les fonctions, activités et procédures de l'AEQES.....	11
Le financement de l'AEQES .....	12
RÉSULTATS : CONFORMITÉ DE L'AEQES AVEC LES RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ DANS L'ESPACE EUROPÉEN DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (ESG) .....	13
ESG 3 <sup>e</sup> Partie : Agences d'assurance qualité.....	13
ESG 3.1 Activités, politique et démarches d'assurance qualité .....	13
ESG 3.2 Statut officiel .....	15
ESG 3.3 Indépendance.....	16
ESG 3.4 Analyse thématique .....	18
ESG 3.5 Ressources.....	19
ESG 3.6 Assurance qualité interne et attitude professionnelle .....	21
ESG 3.7 Évaluation externe périodique des agences.....	22
ESG 2 <sup>e</sup> Partie : Assurance qualité externe .....	23
ESG 2.1 Prise en compte de l'assurance qualité interne .....	23
ESG 2.2 Conception de méthodologies adéquates.....	28
ESG 2.3 Mise en œuvre des démarches .....	30
ESG 2.4 Évaluation par les pairs.....	31
ESG 2.5 Critères déterminant les résultats .....	34
ESG 2.6 Rapports .....	35
ESG 2.7 Plaintes et recours.....	36
OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	38

CONCLUSION .....	39
Résumé des mentions .....	39
Aperçu des jugements et recommandations .....	39
Annexe 1 : Programme de la visite sur site .....	41
Annexe 2 : Cahier des charges.....	45
Annexe 3 : Table des abréviations.....	51
Annexe 4 : Documents pris en considération dans le cadre de l'évaluation .....	52

## NOTE DE LA TRADUCTION FRANÇAISE

Ce document constitue la traduction française du rapport : RYAN N., SARBU O., FINANCE J.-P., PRIMOZIC R., *ENQA agency review: Agency for Quality Assurance in Higher Education (AEQES)*, 13 february 2017<sup>1</sup>.

Toute traduction impose de choisir avec soin le vocabulaire utilisé afin de communiquer au mieux l'esprit du texte.

Puisque l'évaluation d'une agence qualité européenne repose sur les Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG), la traduction du présent rapport s'est alignée sur la traduction officielle de ce référentiel en français, à savoir celle réalisée par le Réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur (FrAQ-Sup)<sup>2</sup>.

Il est également à noter que le présent rapport a été traduit en respectant au mieux la réalité et le fonctionnement de l'Agence.

Les traducteurs assument la responsabilité des versions traduites.

---

<sup>1</sup> Disponible en version anglaise sur [http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2017/03/External-Review-Report-AEQES\\_FINAL.pdf](http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2017/03/External-Review-Report-AEQES_FINAL.pdf) (consulté le 16 août 2017) et <http://aeqes.be/documents/ExternalReviewReportAEQESFINAL.pdf> (consulté le 16 août 2017).

<sup>2</sup> [http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French\\_by%20R%C3%A9seau%20FrAQ.pdf](http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French_by%20R%C3%A9seau%20FrAQ.pdf) (consulté le 16 août 2017).

## RÉSUMÉ

Le présent rapport analyse le degré de conformité de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) aux *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur* (ESG, 2015). Il est basé sur une évaluation externe réalisée sur une période de seize mois, de novembre 2015 à février 2017. Il s'agit de la deuxième évaluation de l'AEQES ; l'Agence est un membre de plein droit de la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) depuis septembre 2011 et est inscrite au registre EQAR (*European Quality Assurance Register for Higher Education*) depuis décembre 2012. Le processus a suivi la version révisée des *Guidelines for ENQA Agency Reviews*.

L'analyse du rapport d'autoévaluation et du site internet de l'Agence, ainsi que les entretiens menés pendant la visite sur site effectuée en septembre 2016, ont démontré en quoi l'AEQES se conforme aujourd'hui aux ESG 2015 ainsi que le degré de mise en œuvre des recommandations d'amélioration découlant de la précédente évaluation ENQA.

Le comité d'évaluation a constaté les progrès manifestes réalisés par l'Agence depuis la dernière évaluation, ainsi que les efforts significatifs déployés par l'Agence en vue de la mise en œuvre des recommandations nécessitant des modifications d'ordre législatif.

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour l'adoption d'un nouveau référentiel d'évaluation robuste qui a permis à l'Agence de s'engager dans des activités conséquentes et cohérentes, pour le renforcement des évaluations de suivi (obligatoires pour toutes les évaluations de programmes et organisées à mi-parcours entre deux évaluations), pour la diversité des profils des experts, pour la qualité des membres de son personnel, pour ses méta-analyses et pour la visibilité internationale ces dernières années. Néanmoins, le comité d'évaluation estime également que, durant les cinq prochaines années, l'Agence sera sous-financée (sera confrontée à des restrictions budgétaires), compte tenu du fait que les responsables politiques n'ont pas montré d'intérêt pour maintenir le financement budgétaire à un niveau pérenne. Par conséquent, le comité d'évaluation estime que l'Agence est conforme à la totalité des références excepté une – la référence ESG 3.5 *Ressources*. Le comité d'évaluation est d'avis que l'Agence ne se conforme que partiellement à l'ESG 3.5 et recommande à l'Agence de prendre les mesures adéquates pour s'y conformer totalement.

Etant donné que l'assurance qualité (AQ) est un processus continu et qu'il est toujours possible de s'améliorer, le comité d'évaluation émet également une série de recommandations d'amélioration, en espérant que l'Agence considèrera leur mise en œuvre en œuvre.

## INTRODUCTION

Le présent rapport analyse le degré de conformité de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur aux *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur*. Il est basé sur une évaluation externe réalisée sur une période de seize mois, de novembre 2015 à février 2017.

## CONTEXTE DE L'ÉVALUATION ET BREVE DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION

### CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

Les statuts de l'ENQA imposent à toutes les agences membres de se soumettre, au moins tous les cinq ans, à une évaluation externe cyclique visant à vérifier qu'elles se conforment de façon substantielle aux ESG adoptées à la conférence ministérielle du processus de Bologne qui s'est tenue à Erevan en 2015. L'ENQA détient la propriété du présent rapport. Si l'AEQES souhaite demander le renouvellement de son inscription au registre EQAR, le rapport servira également à cette fin.

Comme il s'agit de la deuxième évaluation de l'AEQES, le comité d'évaluation examine et fournit une analyse des résultats tangibles dans tous les domaines et identifie les progrès accomplis depuis l'évaluation précédente. Le comité d'évaluation a adopté une approche de soutien au développement de l'AEQES, étant donné que les *Guidelines for ENQA Agency Reviews* visent une amélioration continue des agences.

## PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ÉVALUATION DE 2011

L'évaluation précédente de l'AEQES a fourni une description claire de l'Agence en 2011. Le comité d'évaluation a estimé « qu'il régnait une forte culture du consensus et de la concertation entre l'AEQES et les parties prenantes de l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique » et [a reconnu] le rôle de l'AEQES quant à « l'installation d'une culture de la qualité dans l'enseignement supérieur, en concertation avec toutes les parties prenantes ». Il a également noté l'engagement et le professionnalisme du personnel de l'Agence.

Dans le même temps, l'évaluation précédente a exprimé quelques inquiétudes concernant le degré de conformité avec certaines des références, comme l'[ancienne] ESG 2.6 *Procédures de suivi* (« processus de suivi jugé très faible ») ou l'[ancienne] ESG 3.4 *Ressources* (« Les ressources financières allouées ne permettent pas d'autres activités que les tâches fondamentales. Les ressources humaines soulèvent des préoccupations similaires : le statut de fonctionnaire du personnel rend l'embauche d'effectifs suffisants difficile. Néanmoins, le comité d'évaluation a jugé la qualité du personnel en place excellente »).

À l'issue de son évaluation de 2011, le comité d'évaluation avait conclu que l'AEQES se conformait totalement à toutes les ESG, hormis :

### ESG 2<sup>e</sup> Partie :

#### - [Ancienne ESG] 2.1 : Utilisation des procédures de management interne de la qualité : conformité substantielle

« À travers ses procédures et activités, l'AEQES évalue effectivement la qualité, mais pas sur la base de la 1<sup>re</sup> Partie des ESG. Elle n'examine pas en détail l'existence d'une politique ou d'une stratégie cohérente de qualité au sein des établissements. »

#### - [Ancienne ESG] 2.2 : Mise en œuvre des démarches de management externe de la qualité

« Les « indicateurs » échappent au contrôle de l'AEQES car ils ont été établis par le gouvernement. Néanmoins, l'AEQES associe les acteurs de l'enseignement supérieur et les experts à une certaine adaptation de ces critères aux contextes précis et a lancé des discussions pour explorer comment des changements pourraient y être apportés. Lorsqu'elle aborde la question de son référentiel, l'AEQES doit s'assurer qu'il soit opérationnel et garantisse la cohérence des évaluations. »

#### - [Ancienne ESG] 2.6 : Procédures de suivi : conformité partielle

« L'AEQES n'a pas intégré le *processus* de suivi dans son système d'évaluation de la qualité. La « boucle PDCA », en vertu de laquelle la qualité est planifiée, mise en œuvre, vérifiée et améliorée en permanence, n'est pas ancrée dans le système. »

### ESG 3<sup>e</sup> Partie :

#### - [Ancienne ESG] 3.4 Ressources : conformité partielle

« Alors que les ressources financières sont suffisantes pour assumer les tâches fondamentales de l'Agence, elles excluent des activités de perfectionnement pour les établissements et n'en permettent que dans une mesure limitée pour le personnel de l'Agence. Les ressources humaines sont insuffisantes même pour le nombre annuel d'évaluations prévu au plan décennal.

Les restrictions appliquées aux ressources humaines, tant au niveau des règlements d'embauche que des effectifs, constituent une source de préoccupation aux yeux du comité d'évaluation. Au niveau des capacités, des préoccupations se font jour concernant la fonction

de perfectionnement de l'AEQES pour assurer la diffusion des bonnes pratiques de management de la qualité parmi les parties prenantes. »

**- [Ancienne ESG] 3.6 Indépendance : degré substantiel de conformité**

« Le comité d'évaluation a constaté que l'AEQES est totalement indépendante pour son processus décisionnel et ses procédures et pour le développement de ses activités. Il estime que le lien avec le ministère est toutefois quelque peu restrictif en termes de certaines utilisations du budget et est à tout le moins lourd dans la mesure où les procédures d'embauche de personnel sont contrôlées par le ministère.

Bien que le comité d'évaluation reconnaisse aussi que l'AEQES ne se sent nullement menacée par le lien au ministère mais profite de ses avantages, il recommande que l'AEQES discute de la façon dont elle peut améliorer son image d'entité totalement indépendante aux yeux des établissements de l'enseignement supérieur et du public.

De plus, il recommande que l'AEQES entame des discussions avec le ministère pour envisager de séparer ses procédures de recrutement et d'engagement du personnel ainsi qu'obtenir une indépendance budgétaire totale, une fois effectuées les procédures annuelles d'octroi de dotation budgétaire et de reddition des comptes visant à assurer la transparence dans l'utilisation responsable des fonds publics. »

**- [Ancienne ESG] 3.7 : Critères et démarches externes du management de la qualité utilisés par les agences : degré substantiel de conformité**

« Le comité d'évaluation estime que l'AEQES a élaboré un processus d'évaluation externe rigoureux et a réussi, aux premiers stades de l'évaluation externe en Communauté française de Belgique, à déjà ancrer le concept de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur avec les programmes évalués à ce jour (...) Le comité d'évaluation recommande que l'AEQES, en concertation avec les conseils et le(s) ministre(s), élabore un processus de suivi plus substantiel afin de garantir un management constant de la qualité dans le système.

Le comité d'évaluation réitère sa recommandation que l'AEQES inclue des étudiants dans ses groupes d'experts.

Le comité d'évaluation réitère, dans ce contexte, sa recommandation de publier en anglais le Manuel Qualité et les lignes directrices pour les experts et les établissements. »

## PROCESSUS D'ÉVALUATION

L'évaluation externe de 2016 de l'AEQES a été réalisée conformément au processus décrit dans les *Guidelines for ENQA Agency Reviews* et selon le calendrier exposé dans le cahier des charges liant l'AEQES à l'ENQA. Le comité d'évaluation externe de l'AEQES a été désigné par l'ENQA et se compose des membres suivants :

**Norma Ryan** (présidente), consultante indépendante, ancienne directrice du service *Quality Promotion, University College Cork (UCC)*, Irlande – mandatée par l'EUA,

**Oana Sarbu** (secrétaire), directrice du département des experts et des inspecteurs auprès de la *Agency for Quality Assurance in Higher Education (ARACIS)*, Roumanie – mandatée par l'ENQA,

**Jean-Pierre Finance**, professeur émérite, Université de Lorraine, conseiller aux affaires européennes à la Conférence des Présidents d'Université (CPU), France – mandaté par l'EUA,

**Rok Primozic**, étudiant en master en politiques éducatives, Université de Ljubljana, ancien président de la *European Students' Union (ESU)*, Slovénie – mandaté par l'ESU.

Un briefing téléphonique préparatoire a été organisé entre le comité d'évaluation et le coordinateur de l'évaluation ENQA – Agnė Grajauskienė – afin de discuter du processus d'évaluation dans son intégralité et, plus spécifiquement, de l'objectif de l'évaluation, des rôles et responsabilités des membres du comité d'évaluation, de l'utilisation et de la compréhension des ESG et de l'appréciation des degrés de conformité, du lien entre les éléments de preuve et les informations, l'analyse et les conclusions du rapport d'évaluation, du calendrier et de la gestion de la visite sur site, de la rédaction du rapport, ainsi que de la soumission du rapport d'évaluation final et du processus décisionnel.

Le comité d'évaluation a été régulièrement en contact avec le coordinateur de l'évaluation ENQA et a bénéficié du soutien permanent de celui-ci.

### **Rapport d'autoévaluation**

Le rapport d'autoévaluation (RAE) de l'AEQES a été communiqué aux membres du comité d'évaluation ENQA dans les délais impartis, en juin 2016, au format électronique. Il fournissait un aperçu général du système d'enseignement supérieur et du système d'assurance qualité en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le RAE contenait par ailleurs un aperçu de la structure et de l'organisation de l'AEQES. Il fournissait également des informations claires et détaillées sur le rôle actuel de l'AEQES et sur les évolutions souhaitées ainsi qu'une appréciation de la mesure dans laquelle l'AEQES estime se conformer à chaque ESG.

La dernière partie du RAE incluait une analyse SWOT dans laquelle l'AEQES faisait état de ses points forts et de ses points faibles, nécessitant une amélioration.

### **Visite sur site**

Le comité d'évaluation a effectué une visite sur site afin de valider pleinement l'autoévaluation et de clarifier certaines questions. La visite sur site a eu lieu du 5 au 7 septembre 2016, à Bruxelles. Le comité d'évaluation a tenu une réunion préparatoire la veille de la visite sur site afin de discuter du rapport d'autoévaluation et de partager ses premières impressions au sujet de la conformité aux ESG. Les membres ont également discuté du programme de la visite et des premières questions ont été partagées entre les membres du comité d'évaluation.

Au cours de la visite sur site, le comité d'évaluation a pu s'entretenir avec diverses parties prenantes, dont la directrice de la Cellule exécutive de l'Agence, le groupe de travail Autoévaluation (GT AE) et le groupe de travail Perspectives, des membres du personnel, des autorités académiques et directeurs d'établissements d'enseignement supérieur, des coordinateurs qualité d'établissements d'enseignement supérieur, des étudiants, des représentants du gouvernement et du ministère, des partenaires d'évaluation de l'AEQES, des experts, etc.

Le comité d'évaluation estime que la visite sur site de trois jours a permis de recueillir les informations appropriées pour mener à bien l'évaluation externe et tient à remercier l'AEQES pour la bonne organisation de la visite sur site.

## **L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET LE SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE EN FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES**

### **LE SYSTEME D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR EN FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES**

La Belgique est un état fédéral constitué de trois Communautés et de trois Régions. L'État fédéral a délégué la compétence de l'enseignement aux communautés (française, flamande et germanophone). L'AEQES a été créée en 2002 pour assurer la mise en œuvre de mécanismes d'assurance qualité externe et promouvoir le développement de mécanismes internes d'assurance qualité en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).

Comme stipulé dans le rapport d'autoévaluation soumis par l'AEQES, la FWB offre des programmes d'enseignement supérieur dans quatre secteurs : les sciences humaines et sociales ; la santé ; les sciences et techniques ; l'art. Les programmes d'études sont dispensés dans différents établissements classés selon leur forme d'enseignement : 6 universités, 20 hautes écoles, 16 écoles supérieures des arts et 84 établissements d'enseignement de promotion sociale.

L'enseignement supérieur peut également être dispensé par des institutions privées. Ces institutions délivrent des diplômes qui ne sont pas reconnus par la FWB, n'ont pas accès aux subsides publics et ne sont pas sujets à une évaluation externe menée par l'AEQES.

Les universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements de promotion sociale décernent des bacheliers et, pour certains, des masters correspondant à un nombre spécifique de crédits ECTS.

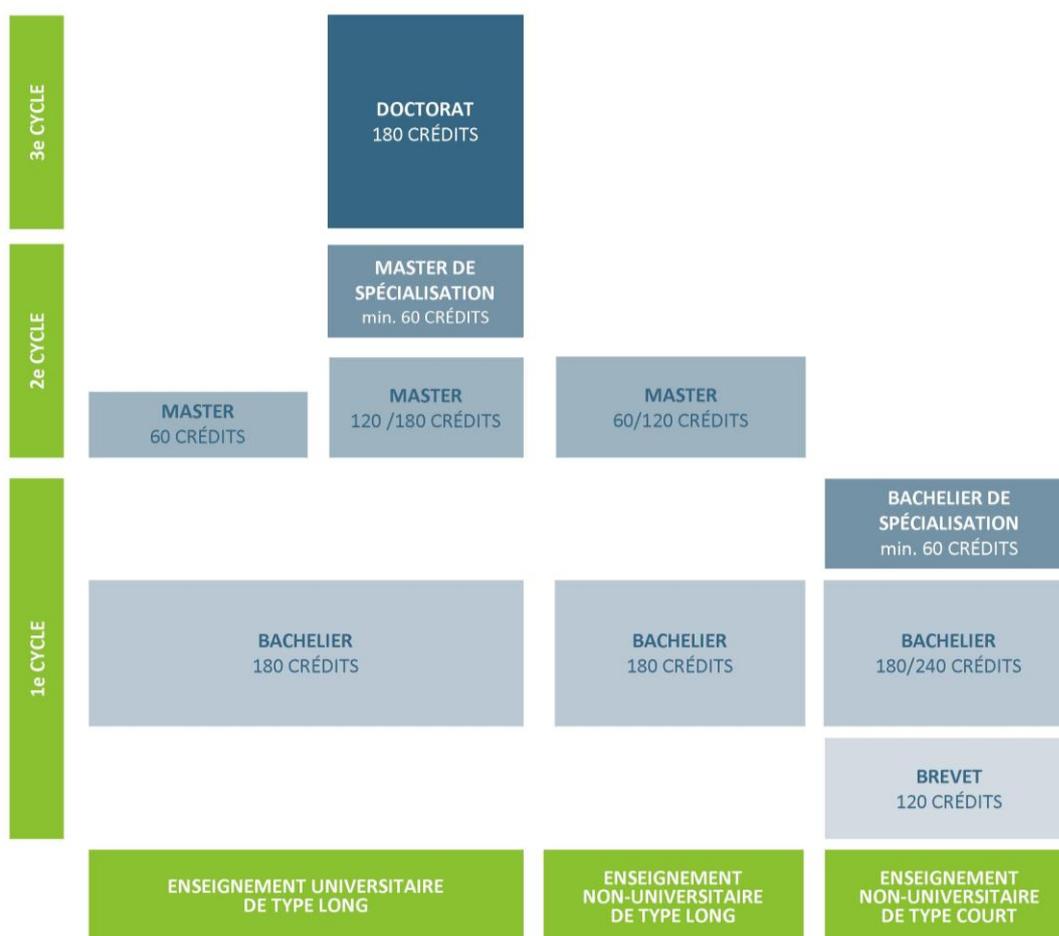


Figure 1 : Structure de l'enseignement supérieur en FWB

Tous les établissements d'enseignement supérieur sont regroupés au sein de l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur (ARES) – créée le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Cette Académie est chargée de garantir l'exercice des diverses missions d'enseignement supérieur, de recherche et de service à la communauté et d'encourager la collaboration entre les établissements. Elle est composée de trois chambres thématiques pour les matières spécifiques à chaque forme d'enseignement et de plusieurs commissions permanentes (l'une d'elles, la CoQER, instruit les sujets liés à la qualité de l'enseignement et de la recherche). L'AEQES et l'ARES œuvrent à la conclusion d'un accord de collaboration visant à définir les rôles et responsabilités des deux organismes.

Le système d'enseignement supérieur en FWB a été réformé par le décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (dit « décret Paysage »). Cette réforme a pour objectif de créer un statut unique de l'étudiant et de garantir une cohérence organisationnelle de l'enseignement supérieur tout en mettant notamment l'accent sur l'importance du lien entre enseignement supérieur et recherche scientifique.

## L'ASSURANCE QUALITE

En adoptant la Déclaration de Bologne en 1999, la FWB a mis en œuvre une série de mesures en vue de moderniser et d'harmoniser son enseignement supérieur avec l'Espace européen de l'enseignement

supérieur (EEES). L'une des principales lignes d'action adoptées était l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur.

Depuis lors, les établissements ont constamment été encouragés à assumer des responsabilités d'assurance qualité interne. Ainsi, l'article 9 du décret du 31 mars stipule : « Les établissements d'enseignement supérieur sont tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité pour toutes les missions qu'ils remplissent ». Et l'article 9 du décret du 7 novembre 2013 précise : « 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 ».

L'AEQES a été créée par décret en 2002 afin d'assurer la mise en œuvre de mécanismes d'assurance qualité externe et de soutenir le développement de mécanismes d'assurance qualité interne. L'Agence a commencé à travailler en 2004. L'AEQES est une agence de service public indépendante, membre de plein droit de l'ENQA et inscrite au registre EQAR, qui développe une approche formative de l'assurance qualité. Elle travaille dans un contexte où les habilitations sont accordées *ex-ante* par le Gouvernement. Les résultats des évaluations n'ont donc pas d'incidence formelle en termes de financement ou d'accréditation des établissements d'enseignement supérieur en FWB. Les acteurs de l'enseignement supérieur estiment que cette approche permet aux établissements de promouvoir l'émergence et l'appropriation d'une culture qualité et de développer la créativité. L'Agence a été réorganisée en 2008 (décret du 22 février 2008).

## L'AGENCE POUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

L'AEQES a été créée par le décret du 14 novembre 2002 afin de mettre en œuvre des procédures d'assurance qualité externe et de soutenir le développement de mécanismes d'assurance qualité interne dans les établissements d'enseignement supérieur. L'AEQES a commencé à mener des évaluations externes en mars 2004. Le décret du 22 février 2008 a abrogé le décret de 2002 et a porté diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'AEQES. L'AEQES est une agence de service public indépendante, le seul organisme d'évaluation externe reconnu par la FWB pour les brevets, les bacheliers et les masters délivrés par les quatre types d'établissement (universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale).

Depuis 2011, en vertu d'un accord qu'elle a noué avec les autorités de la Haute École Autonome de la Communauté germanophone de Belgique, l'AEQES assure les évaluations externes des programmes d'enseignement supérieur offerts en Communauté germanophone de Belgique.

Entièrement intégrée dans le contexte européen, l'Agence est chargée d'évaluer la qualité de l'enseignement supérieur et d'œuvrer à l'amélioration continue de celle-ci.

Le décret du 22 février 2008 définit les missions de l'Agence comme suit :

- 1 *Veiller à ce que les cursus organisés par les établissements fassent l'objet d'une évaluation régulière mettant en évidence les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre ;*
- 2 *Veiller à la mise en œuvre des procédures d'évaluation ;*
- 3 *Favoriser, par la coopération entre toutes les composantes de l'enseignement supérieur, la mise en œuvre de pratiques permettant d'améliorer la qualité de l'enseignement dispensé dans chaque établissement ;*
- 4 *Informers le Gouvernement, les acteurs et les bénéficiaires de l'enseignement supérieur de la qualité de l'enseignement supérieur dispensé en FWB ;*
- 5 *Formuler aux responsables politiques des suggestions en vue d'améliorer la qualité globale de l'enseignement supérieur ;*

- 6 *Faire toute proposition qu'elle juge utile dans l'accomplissement de ses missions, d'initiative ou à la demande du Gouvernement ;*
- 7 *Représenter la FWB auprès des instances nationales et internationales en matière d'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur.*

L'AEQES est un membre de plein droit de l'ENQA depuis 2011 et est inscrite au registre EQAR depuis 2012.

## **L'ORGANISATION, LA STRUCTURE DE L'AEQES**

Lors de l'évaluation, la structure de l'AEQES comportait :

- Un Comité de gestion (24 membres, représentants du monde académique, du personnel administratif et des étudiants des établissements d'enseignement supérieur, des représentants syndicaux, des autorités publiques, des représentants des milieux professionnels, sociaux et culturels).
- Le Bureau (le président et le vice-président du Comité de gestion, la directrice de la Cellule exécutive ainsi que, avec une voix consultative, la Directrice générale de l'enseignement non obligatoire et de la recherche scientifique).
- La Cellule exécutive (la directrice de la Cellule exécutive et huit attachés ainsi que deux assistants).
- La Commission de gestion des plaintes (trois membres effectifs qui agissent de façon indépendante).

Le Comité de gestion est responsable des choix stratégiques à poser pour l'avenir, des modifications méthodologiques à adopter, de l'approbation des avis et des mémorandums, de la validation du plan décennal des évaluations. Il reçoit également les présidents des comités d'évaluation et débat des résultats contenus dans les analyses transversales.

Le Bureau prépare les travaux du Comité de gestion réuni en séances plénières, assure toutes les missions que ce dernier lui délègue dans son règlement d'ordre intérieur et prend les décisions d'affaires courantes.

La Cellule exécutive met en œuvre les décisions du Comité de gestion et du Bureau. Les attachés à la Cellule exécutive ont pour tâche principale de veiller à la bonne organisation des évaluations programmées par l'Agence.

Pour le soutenir dans ses activités, le Comité de gestion a mandaté neuf groupes de travail pour mener des recherches documentaires, analyser les éléments recueillis, formuler des propositions et produire des projets de documents.

Les groupes de travail sont : GT Autoévaluation ; GT Communication ; GT Experts ; GT Perspectives ; GT Plan décennal ; GT Rapports ; GT Référentiel ; GT Stratégie et méthodologie ; GT Suivi.

Chaque groupe effectue ses tâches propres en cohérence avec la stratégie de développement de l'AEQES mais aussi en fonction des besoins ponctuels.

Les membres des groupes de travail sont des membres du Comité de gestion, mais aussi des experts externes (représentants d'établissements, des milieux professionnels, de la société civile, etc.) ; les groupes de travail sont coordonnés par un membre de la Cellule exécutive.

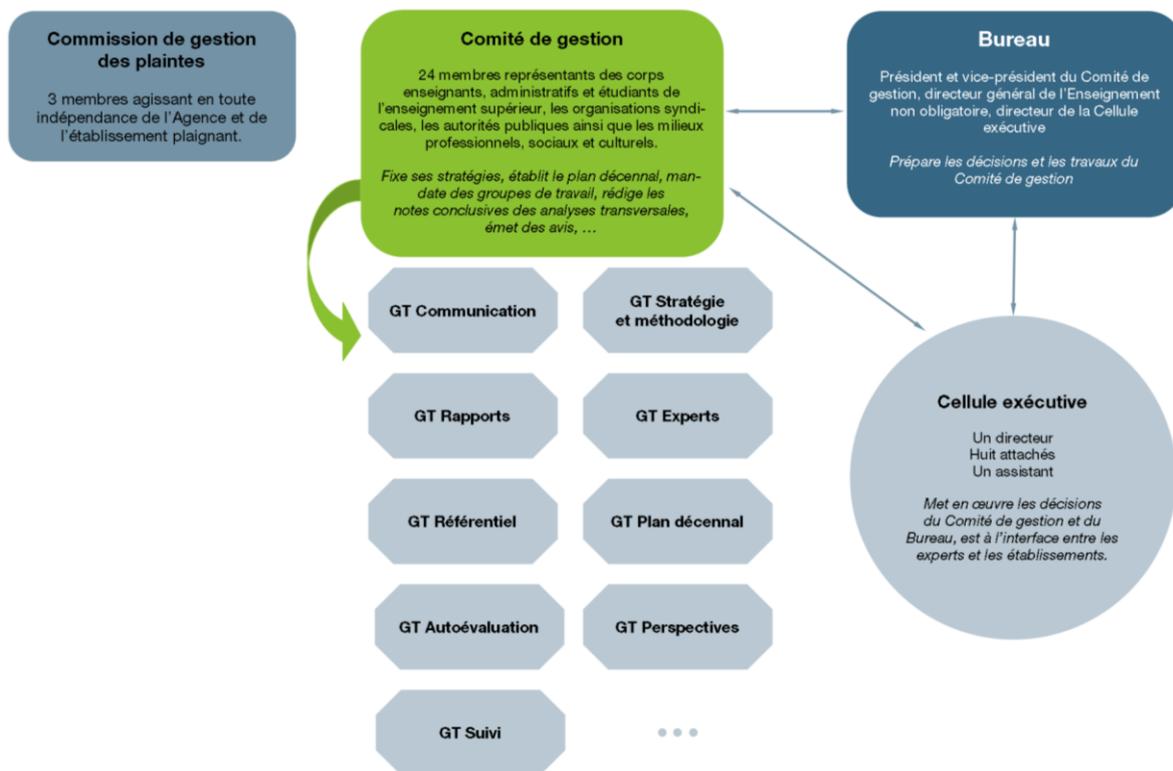


Figure 2 : Organigramme de l'Agence (RAE, p. 12)

## LES FONCTIONS, ACTIVITES ET PROCEDURES DE L'AEQES

L'AEQES est responsable de l'évaluation externe de la qualité de l'enseignement supérieur pour les brevets (diplômes de 120 ECTS), les bacheliers et les masters délivrés par tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB : universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale. L'AEQES vise à améliorer et à promouvoir le développement d'une culture qualité en stimulant la collaboration entre les établissements et en diffusant les bonnes pratiques. Elle est en charge, sur le territoire de la FWB, des politiques et lignes directrices concernant l'évaluation externe (y compris les procédures d'évaluation de suivi) des établissements et de leurs programmes. L'AEQES applique les méthodes suivantes : visites sur site, évaluations par les pairs, publication de rapports et plans de suivi.

Les résultats des évaluations que mène l'AEQES n'ont donc pas d'incidence formelle en termes de financement ou d'habilitation des établissements. Les programmes évalués par l'AEQES sont habilités *ex-ante* par le Gouvernement.

L'évaluation de programmes de l'AEQES est réalisée en *clusters* (regroupement de programmes). Ces derniers prennent plusieurs formes :

- évaluation d'un programme organisé par plusieurs formes d'enseignement ;
- évaluation de plusieurs programmes relevant d'un même domaine ou d'un même ensemble de disciplines et organisés par une forme d'enseignement ;
- évaluation de plusieurs programmes organisés par plusieurs formes d'enseignement.

L'évaluation de programmes en *clusters* permet à l'Agence de produire une analyse transversale à l'issue de l'ensemble des visites d'évaluation pour un *cluster*.

Depuis octobre 2012, la directrice de la Cellule exécutive assure un mandat électif au sein du *Board* de l'ENQA. Cette implication dans les travaux de l'ENQA traduit une volonté de l'AEQES de contribuer aux missions de l'association européenne des agences qualité et permet à l'AEQES de rencontrer sa septième mission, à savoir représenter la FWB auprès des instances nationales et internationales en

matière d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur. Sa qualité de membre du *Board* de l'ENQA apporte une visibilité internationale à l'Agence et, par conséquent, à l'enseignement supérieur en FWB, et constitue une précieuse source d'information sur les questions stratégiques liées à ces thématiques. Au printemps 2014, l'AEQES a cofondé avec les agences françaises (CTI et HCERES) et suisse (AAQ) le réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur (FrAQ-Sup) afin de favoriser les échanges et les collaborations en matière d'assurance qualité au sein de l'enseignement supérieur francophone.

## **LE FINANCEMENT DE L'AEQES**

L'AEQES est une entité publique financée avec des fonds publics. Les ressources financières à disposition de l'AEQES sont fournies par le Gouvernement de la Communauté française et sont par conséquent conditionnées par les contraintes qui pèsent sur la situation économique. Si, depuis 2012, le Gouvernement n'a pas réduit la dotation accordée à l'Agence, il annonce néanmoins qu'une augmentation n'est pas à envisager dans un futur proche. Selon la planification et les conditions financières actuelles, l'Agence estime pouvoir maintenir ses activités et son volume d'emploi jusqu'en 2020. Toutefois, si l'on considère l'avenir à la lumière du plan d'action et du plan stratégique établis par l'Agence, la pérennité de l'AEQES pourrait poser un véritable problème à plus court terme si le gouvernement ne répond pas aux besoins de l'Agence.

# RÉSULTATS : CONFORMITÉ DE L'AEQES AVEC LES RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ DANS L'ESPACE EUROPÉEN DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (ESG)

## ESG 3<sup>E</sup> PARTIE : AGENCES D'ASSURANCE QUALITE

### ESG 3.1 ACTIVITES, POLITIQUE ET DEMARCHES D'ASSURANCE QUALITE

#### Référence

Les agences engagent les activités d'assurance qualité externe définies à la partie 2 des ESG sur une base régulière. Elles ont des buts et objectifs clairs et explicites, intégrés à l'énoncé de leur mission qui est rendu public. Ces buts et objectifs se reflètent dans le travail quotidien de l'agence. Les agences garantissent l'implication des parties prenantes dans leur gouvernance et leur travail.

#### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Le Comité d'évaluation recommande que l'AEQES entame des discussions avec les établissements et avec le gouvernement sur un raccourcissement du cycle décennal d'évaluations afin de garantir que le processus de management de la qualité soit permanent dans le système d'enseignement supérieur.

#### **Constats**

L'AEQES est responsable de l'évaluation externe de la qualité de l'enseignement supérieur pour les brevets (120 ECTS), les bacheliers et les masters délivrés par tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB : universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale. L'évaluation de programmes de l'AEQES est réalisée en *clusters*. Ces derniers prennent plusieurs formes :

- évaluation d'un programme organisé par plusieurs formes d'enseignement ;
- évaluation de plusieurs programmes relevant d'un même domaine ou d'un même ensemble de disciplines et organisés par une forme d'enseignement ;
- évaluation de plusieurs programmes organisés par plusieurs formes d'enseignement.

Les résultats des évaluations que l'AEQES mène n'ont pas d'incidence formelle telle qu'une accréditation ou un impact sur le financement du programme/de l'établissement. Conformément à la législation en vigueur en FWB, l'évaluation des programmes est réalisée une fois tous les dix ans, avec une évaluation de suivi à mi-parcours.

L'Agence poursuit deux objectifs principaux : rendre compte de la qualité de l'enseignement supérieur (*accountability*) et œuvrer à son amélioration constante (*quality enhancement*). Pour atteindre ces objectifs, l'AEQES a publié un ensemble de lignes directrices visant à soutenir la mise en œuvre de son référentiel :

- méthodologie d'évaluation,
- guide à destination des établissements,
- guide à destination des membres des comités d'experts,
- manuel qualité.

Tous les documents susmentionnés sont disponibles sur le site internet de l'Agence. Par ailleurs, l'AEQES collecte et analyse périodiquement les données des enquêtes afin d'ajuster le processus si nécessaire : « Résultats des enquêtes réalisées auprès des établissements, des étudiants et des experts ».

L'Agence mène toutes ses activités dans le respect des valeurs figurant dans son code de déontologie : indépendance, équité, transparence, confidentialité, implication, intégrité, objectivité, constance, implication et adhésion, et respect de la diversité.

Depuis 2009-2010, l'AEQES a évalué 262 programmes et publié 25 analyses transversales.

L'Agence a déployé d'importants efforts pour impliquer une variété de parties prenantes dans ses activités, en particulier auprès des étudiants. Le Comité de gestion est composé de 24 membres effectifs et de 24 suppléants issus de milieux divers : universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts, établissements d'enseignement de promotion sociale, étudiants, organisations syndicales, société civile, monde professionnel, et experts internationaux. La situation est identique pour les membres des groupes de travail et des comités d'évaluation (62 % des évaluateurs externes ne résident pas en FWB). Le plan stratégique 2016-2020 a été élaboré en 2015 par le GT Stratégie et méthodologie, qui s'est adjoint les services d'un consultant de *Joassart and Goffin Consulting*, en utilisant une méthodologie proposée par ce spécialiste. Le plan stratégique 2016-2020 vise à s'assurer que l'Agence est capable de répondre aux besoins du secteur en termes d'assurance qualité et aux besoins d'amélioration constante et permanente de l'AEQES.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation a estimé que les buts et objectifs de l'AEQES sont clairs et rendus publics sur son site internet. L'AEQES est le principal acteur dans le domaine de l'assurance qualité externe en FWB et elle apporte une contribution substantielle au développement d'une culture qualité dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles. Les documents fournis et les rencontres avec les différentes parties prenantes impliquées dans le travail de l'AEQES ont permis au comité d'évaluation de conclure que l'Agence a amélioré sensiblement la qualité de son travail, y compris l'évaluation de programmes réalisée en *clusters* facilitant les comparaisons entre établissements de la FWB et l'analyse, l'implication d'une variété de parties prenantes dans ses activités, la procédure de suivi, l'élaboration de lignes directrices actualisées visant à soutenir la mise en œuvre du référentiel, et le plan stratégique 2016-2020. L'ensemble des documents et analyses réalisées sont publiés, rendus disponibles au public.

Malgré des ressources financières limitées, l'Agence a réussi à relever ses défis et à mettre en œuvre les changements et améliorations adéquats. Faisant suite à la dernière évaluation ENQA, l'Agence a progressivement impliqué différents types de parties prenantes, et ce à différents échelons: par exemple, au sein du Comité de gestion, dans les groupes de travail et dans les comités d'évaluation. L'implication des étudiants n'a pas été à la hauteur des attentes de l'Agence et des discussions avec des représentants des établissements ont révélé que la situation est similaire dans les processus d'assurance qualité interne. Cependant, tous les comités d'évaluation incluent des étudiants et ceux-ci agissent au même titre que les autres membres des comités. L'Agence a exprimé son souhait d'accroître le niveau d'implication des étudiants dans les activités de ses groupes de travail, en particulier, et s'efforce en permanence d'y parvenir. Les activités clés de l'AEQES sont ciblées sur l'amélioration de la qualité au bénéfice de la communauté académique et sur la mise à disposition d'informations au public (toutes parties prenantes confondues, y compris les étudiants). Le plan stratégique 2016-2020 répond aux besoins du secteur en termes d'assurance qualité et aux aspirations de l'AEQES en matière d'amélioration continue. Il détaille des actions claires à entreprendre dans les prochaines années, avec des objectifs et buts explicites.

Le comité d'évaluation estime que l'Agence engage des activités d'assurance qualité externe qui correspondent aux processus d'assurance qualité externe décrits dans la 2<sup>e</sup> partie des ESG. Il estime que l'AEQES se conforme totalement à toutes les références de la 2<sup>e</sup> partie des ESG. Des informations plus détaillées sur la conformité de l'AEQES aux références de la 2<sup>e</sup> partie des ESG est disponible ci-après.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour la constance et la transparence de ses travaux et activités, y compris pour l'élaboration du plan stratégique (2016-2020) qui a fait suite à une large consultation du secteur.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

La recommandation portant sur la longueur du cycle d'évaluation émise par le comité d'évaluation qui a procédé à l'évaluation ENQA en 2011 reste valable, et l'Agence devrait poursuivre les négociations avec le gouvernement en vue de raccourcir de l'intervalle de 10 ans entre deux évaluations externes. Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de continuer à soutenir les étudiants et à promouvoir l'assurance qualité parmi les étudiants, en collaboration avec les organisations étudiantes concernées.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

#### **ESG 3.2 STATUT OFFICIEL**

##### Référence

Les agences disposent d'une base légale établie et sont officiellement reconnues comme des agences d'assurance qualité par les autorités publiques compétentes.

##### **Constats**

L'AEQES a été fondée par le décret du 14 novembre 2002 avec la responsabilité de mettre en œuvre des procédures d'assurance qualité externe et de promouvoir le développement de structures et systèmes d'assurance qualité interne dans les établissements d'enseignement supérieur. L'AEQES a commencé à mener des évaluations externes en mars 2004. Le décret du 22 février 2008 abroge le décret de 2002 et porte diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'AEQES (missions et tâches, structure et activités, budget, etc.). L'AEQES est une agence de service public indépendante, le seul organisme d'évaluation externe reconnu par la FWB pour les brevets, les bacheliers et les masters délivrés par les quatre formes d'enseignement (universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale).

Depuis 2011, en vertu d'un accord qu'elle a noué avec les autorités de la Haute École Autonome de la Communauté germanophone de Belgique, l'AEQES assure les évaluations externes des programmes d'enseignement supérieur offerts en Communauté germanophone de Belgique.

Depuis avril 2014, les amendements apportés au décret de l'AEQES permettent des engagements de personnel sur fonds propres (hors budget de la Fonction publique).

##### **Analyse**

Le comité d'évaluation a estimé que l'AEQES est un organisme professionnel officiellement reconnu et disposant d'une base légale établie : le décret du 22 février 2008 qui stipule ce qui suit (article 2) : « Il est créé un service autonome, non doté de la personnalité juridique, dénommé 'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française' ». Les entretiens avec les représentants du ministère et du Gouvernement ont permis d'aborder de façon détaillée le travail de l'Agence et son impact dans le domaine de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-bruxelles. Les représentants du ministère ont émis des commentaires très positifs quant au rôle et à la valeur des contributions de l'Agence dans le développement continu d'une culture qualité dans les établissements d'enseignement supérieur en FWB et ont convaincu le comité d'évaluation du fait que l'Agence est une organisation hautement respectée et tenue en estime pour ses engagements en faveur de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité dans l'enseignement supérieur. Les représentants des établissements ont expressément reconnu le rôle important de l'Agence dans le développement de la culture qualité et estiment que l'Agence intervient comme partenaire à cet égard et qu'elle offre un réel soutien pour l'amélioration des activités au sein des établissements.

L'AEQES a des accords de collaboration avec la CTI (*Commission des Titres d'Ingénieur*) pour la réalisation d'évaluations conjointes des cursus d'Ingénieur civil et de Bio-ingénieur et avec MusiQuE (*Music Quality Enhancement*) pour l'évaluation des cursus de Musique. Les entretiens menés avec les

représentants de ces deux agences ont confirmé le respect et l'estime qu'elles portent au travail de l'AEQES.

Le comité d'évaluation pointe également que l'AEQES a cofondé avec les agences françaises (CTI et HCERES) et suisse (AAQ) le réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur (FrAQ-Sup) afin de favoriser les échanges et les collaborations en matière d'assurance qualité au sein de l'enseignement supérieur francophone.

### **Mention**

Le comité d'évaluation apprécie la visibilité internationale de l'Agence ces dernières années.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

#### **ESG 3.3 INDEPENDANCE**

##### **Référence**

Les agences sont indépendantes et agissent de manière autonome. Elles ont la pleine responsabilité de leur fonctionnement et des résultats de leurs activités, sans l'influence de tierces parties.

### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Bien que le comité d'évaluation reconnaisse aussi que l'AEQES ne se sent nullement menacée par le lien au ministère mais profite de ses avantages, il recommande que l'AEQES discute de la façon dont elle peut améliorer son image d'entité totalement indépendante aux yeux des établissements de l'enseignement supérieur et du public.

De plus, il recommande que l'AEQES entame des discussions avec le ministère pour envisager de séparer ses procédures de recrutement et d'engagement du personnel ainsi qu'obtenir une indépendance budgétaire totale, une fois effectuées les procédures annuelles d'octroi de dotation budgétaire et de reddition des comptes visant à assurer la transparence dans l'utilisation responsable des fonds publics.

### **Constats**

L'AEQES a été créée par le décret du 14 novembre 2002 en tant que « *service autonome*, non doté de la personnalité juridique ». Dans son rapport d'autoévaluation, l'AEQES décline son indépendance à tous les niveaux : indépendance organisationnelle, indépendance opérationnelle et indépendance des résultats officiels.

S'agissant de l'indépendance organisationnelle, le comité constate l'indépendance des ressources humaines. Les membres du Comité de gestion sont nommés par le Gouvernement selon une formule légiférée : 24 membres représentant les corps enseignant et administratif et les étudiants de l'enseignement supérieur, les organisations syndicales, les autorités publiques ainsi que les milieux professionnels, sociaux et culturels. Les représentants des ministres en charge de l'enseignement supérieur prennent part aux réunions mais n'ont pas voix délibérative. Le Comité de gestion est responsable des choix stratégiques à poser pour l'avenir, des modifications méthodologiques à adopter, de l'approbation des avis et des mémorandums, de la validation du plan décennal des évaluations, de la discussion (sans interférence ni droit d'amendement) des analyses transversales soumises par les comités d'experts, etc. Compte tenu du niveau des responsabilités du Comité de gestion, tel que décrit ci-dessus, l'Agence ne considère pas la présence de représentants des ministres en charge de l'enseignement supérieur au sein du Comité de gestion comme un obstacle à son indépendance. Le Comité de gestion a confié au GT Experts la mission de sélectionner les experts et d'établir un classement des experts « présidentiables ». Le Comité de gestion est responsable de l'approbation de la jurisprudence de sélection des experts chaque fois que le GT Experts soumet des amendements et des clarifications. À cette fin, il est évident que l'Agence opère en toute indépendance en termes de nomination et désignation des experts des comités d'évaluation et de rapports

d'évaluation. L'Agence recrute des experts de divers pays et régions, en utilisant plusieurs sources de recrutement. L'Agence a développé sa base de données d'experts regroupant différents profils (membres issus du corps académique, des milieux professionnels, sociaux et culturels, étudiants, experts en assurance qualité, experts de l'éducation, etc.). Afin de garantir l'indépendance du processus d'évaluation, les experts doivent signer une « déclaration d'absence de conflit d'intérêts » (partie du code de déontologie) avant chaque évaluation. Les membres du personnel de l'Agence sont sélectionnés et agissent indépendamment du ministère. N'étant pas dotée de la personnalité juridique, l'Agence a besoin du ministère pour déterminer le cadre légal des recrutements de personnel – les contrats sont établis avec le ministère et aux conditions définies par celui-ci (package salarial). Depuis avril 2014, du personnel peut être engagé en utilisant les fonds de l'AEQES, indépendants du ministère. S'agissant de son indépendance financière, l'AEQES reçoit son budget du Gouvernement, mais dispose d'une autonomie de décision concernant l'ensemble de ses dépenses. L'exécution du budget est décidée en interne au sein de l'Agence, en fonction des objectifs et buts de son plan stratégique. L'indépendance opérationnelle de l'Agence est manifeste en ce qu'elle est libre de mettre en œuvre sa méthodologie, d'établir son plan stratégique et le plan décennal, de sélectionner les experts, de constituer les comités d'évaluation et également d'émettre des avis à destination du Gouvernement. Les résultats officiels (les rapports finaux des évaluations de programmes) relèvent de la responsabilité du comité d'évaluation sans aucune influence externe. Le travail produit par les experts ne peut être modifié ni par le Comité de gestion de l'AEQES ni par aucune autre instance.

### **Analyse**

Compte tenu des éléments de preuve présentés dans le rapport d'autoévaluation et des entretiens menés durant la visite sur site, le comité d'évaluation n'a aucun doute sur le fait que la définition et la mise en œuvre des procédures et méthodologies de l'AEQES, le choix et l'engagement des experts externes et la détermination des résultats de ses processus d'assurance qualité sont entrepris en toute autonomie et indépendance, sans influence de tierces parties.

Depuis la dernière évaluation ENQA, à la suite d'un décret amendé en 2014, l'AEQES a franchi un pas important dans la séparation de ses procédures de recrutement et d'engagement de personnel de celles du ministère. Précédemment, l'Agence était tenue d'engager des fonctionnaires avec les fonds du ministère et ne pouvait pas utiliser ses propres ressources financières pour engager du personnel, ce qui rendait parfois l'embauche d'effectifs suffisants difficile.

Les experts interrogés par le comité d'évaluation ont particulièrement insisté sur l'autonomie qui leur était offerte dans la rédaction des rapports d'évaluation finaux et dans la proposition des recommandations à destination des établissements évalués. Les représentants des établissements d'enseignement supérieur ont apprécié le fait qu'un grand nombre d'experts désignés ne résident pas en FWB (62 % du nombre total d'experts), ce qui offre notamment une visibilité internationale aux programmes et aux établissements et encourage la diversité au sein de leurs programmes.

Les rapports publiés à la suite des procédures d'évaluation externe et les analyses transversales sont approuvés lors des réunions mensuelles du Comité de gestion<sup>3</sup>. Le contenu et les conclusions de ces rapports ne peuvent être modifiés par le Comité de gestion, mais cet aspect n'est pas apparu clairement aux yeux du comité d'évaluation au départ de l'évaluation. La description des phases d'évaluation présentée dans le rapport d'autoévaluation ne précise pas adéquatement le rôle du Comité de gestion dans le processus d'évaluation.

En ce qui concerne l'indépendance financière, l'AEQES reçoit une dotation annuelle du Gouvernement de la Communauté française. Ces dernières années, le Gouvernement n'a pas réduit la dotation budgétaire, mais annonce également qu'une augmentation de la dotation n'est pas à envisager dans un futur proche. Le comité d'évaluation estime que le mode de financement de l'Agence n'affecte pas son indépendance, mais qu'il pourrait affecter sa pérennité à l'avenir.

---

<sup>3</sup> N.d.T : ce passage laisse entendre que les rapports d'évaluation sont soumis à l'approbation du Comité de gestion de l'AEQES. Or, ce dernier en prend uniquement acte. Les rapports d'évaluation sont soumis à l'unique approbation des experts concernés.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour le grand nombre d'experts qui ne résident pas en FWB (62 % du nombre total d'experts désignés). Cela garantit des résultats des processus d'évaluation plus transparents, plus fiables et plus cohérents et permet de faire du *benchmarking* à l'échelle internationale.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de définir, plus clairement qu'à présent, le rôle du Comité de gestion dans la description du processus d'évaluation et, en particulier, de mettre l'accent sur le processus d'approbation (sans aucune interférence du Comité de gestion) des rapports d'évaluation externe.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## **ESG 3.4 ANALYSE THEMATIQUE**

#### Référence

Les agences publient régulièrement des rapports décrivant et analysant les résultats généraux de leurs activités d'assurance qualité externe.

### **Constats**

Sur le site internet de l'Agence, différents types d'analyses peuvent être identifiés : les analyses transversales, les « méta-analyses » et d'autres types de publications thématiques.

Au cours de ces cinq dernières années, 25 analyses transversales ont été présentées, publiées et diffusées. Ces analyses sont le résultat des évaluations de programmes en *clusters*, à noter qu'un intérêt particulier réside ici dans le fait que ces *clusters* sont basés sur différents regroupements de programmes d'études. On peut dès lors identifier les types de *clusters* suivants :

- un programme organisé par plusieurs formes d'enseignement;
- plusieurs programmes relevant d'un même domaine ou d'un même ensemble de disciplines et organisés par une forme d'enseignement ;
- plusieurs programmes organisés par plusieurs formes d'enseignement.

Les méta-analyses publiées par l'AEQES sont : TENDANCES, FOCUS et TRAJECTOIRES. L'élaboration de ces méta-analyses incombe au Comité de gestion, *via* son GT Rapports.

TENDANCES se concentre sur sept thématiques récurrentes issues des évaluations menées en 2009-2010 : la lisibilité et la perception des formations et des débouchés, la tendance à la professionnalisation des formations, les dispositifs de conception et de pilotage des programmes, le développement de référentiels de compétences, la place de la recherche dans les formations, les résultats attendus en matière de langues au terme des formations, et la situation des ressources humaines et matérielles.

La publication FOCUS examine six thématiques issues des évaluations menées entre 2010 et 2012 : l'évolution des besoins sociétaux et l'actualisation des programmes, la flexibilisation des parcours d'étudiants, la formation continue des enseignants, la place de la recherche, l'équilibre entre l'autonomie et la régulation, et la gestion de la qualité – méthodes et cultures.

TRAJECTOIRES se focalise sur le degré d'appropriation des *Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur* (version révisée) par les établissements.

Il existe un troisième type d'analyse thématique : soit des rapports rédigés par la Cellule exécutive (par exemple, sur la collaboration entre l'AEQES et la CTI), soit des mémoires de master écrits par des étudiants qui ont effectué un stage à l'Agence. À ce jour, trois thèses de master, sur différents sujets liés à l'assurance qualité, sont disponible sur le site internet de l'Agence.

Il existe également un autre type de rapport ou d'analyse, comme : les résultats des enquêtes réalisées auprès des experts et des établissements afin de sonder leur opinion sur des tendances importantes dans l'enseignement supérieur et de connaître leurs attentes envers l'AEQES, le compte-rendu de la première journée d'études de l'AEQES, etc.

### **Analyse**

L'évaluation de programmes en *clusters* permet à l'Agence de produire des analyses transversales à l'issue de l'ensemble des visites d'évaluation pour un *cluster* donné. Les experts rédigent un rapport détaillé sur la situation à l'échelle de la FWB, accompagné de points de repère spécifiques. Le fait que l'évaluation de programmes en *clusters* présente différentes combinaisons pour l'AEQES dans le processus d'évaluation externe permet à l'Agence de réaliser diverses analyses intéressantes et élaborées. Les entretiens menés avec les représentants du Gouvernement et des établissements ont révélé qu'ils connaissent l'existence de ces analyses et qu'ils les considèrent comme étant très utiles dans l'élaboration de stratégies « macro » ou institutionnelles. A ce titre, l'exemple du travail mené pour aboutir à la réforme de la formation des enseignants a été cité à plusieurs reprises dans les entretiens. L'analyse transversale de l'AEQES sur la formation des enseignants primaires ayant fait partie des documents servant de base aux discussions. Toutefois, les analyses transversales sont encore peu connues des étudiants et des partenaires socioprofessionnels. Le comité d'évaluation a discuté de cet aspect avec la direction de l'Agence, qui a déclaré qu'elle accordera une plus grande attention à l'élaboration de sa stratégie de communication. L'amélioration des activités du groupe de travail Communication est l'une des principales priorités de la stratégie de l'AEQES.

Le comité d'évaluation a apprécié et reconnu la valeur des méta-analyses produites par l'AEQES. Même si les documents sont publiés uniquement en français sur le site internet de l'AEQES, ils ont été analysés par des membres francophones du comité d'évaluation. Les sujets soumis *via* les méta-analyses réalisées par l'AEQES (les analyses transversales représentent le point de départ des méta-analyses) couvrent tous les aspects liés à l'assurance qualité, aux attentes systémiques et sociétales, à l'impact, à l'acceptation des changements, à la recherche dans le domaine de l'enseignement, etc.

Bon nombre de parties prenantes ont déclaré que les analyses thématiques de l'AEQES contribuaient clairement au développement d'une plus grande culture qualité pour le système d'enseignement supérieur de la FWB.

Néanmoins, compte tenu du fait que l'AEQES collecte toute une série d'informations sur les programmes et/ou les différents établissements, le comité d'évaluation estime qu'il serait utile que l'Agence développe un système de gestion des données afin de faciliter l'extraction de données, pour un usage approprié.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour ses analyses transversales qui sont très élaborées et qui analysent en profondeur la situation de l'enseignement supérieur en FWB.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence d'améliorer encore le processus de diffusion de ses analyses thématiques de manière à ce que celles-ci deviennent un outil utile à toutes les parties prenantes intéressées. Le comité d'évaluation estime par ailleurs qu'il serait utile que l'AEQES développe plus avant sa stratégie de communication et son système de gestion des données.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## **ESG 3.5 RESSOURCES**

#### Référence

Les agences disposent de ressources adéquates et appropriées, humaines et financières, pour mener à bien leurs activités.

### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Le Bureau (*ENQA Board*) recommande vivement à l'AEQES d'améliorer la flexibilité de l'engagement du personnel afin de pouvoir accomplir des activités collatérales importantes pour sa mission, comme des activités de développement destinées aux activités de formation ou à une autre analyse de la qualité, et afin de faire face à une situation plus exigeante à l'avenir. L'AEQES devrait entamer des discussions avec le ministère pour envisager de séparer ses procédures de recrutement et d'engagement du personnel ainsi qu'obtenir une indépendance budgétaire totale, une fois effectuées les procédures annuelles de dotation budgétaire et de reddition des comptes visant à assurer la transparence dans l'utilisation responsable des fonds publics.

### **Constats**

L'AEQES est une entité publique financée dans une large mesure par des fonds publics. Les ressources financières à disposition de l'AEQES sont octroyées par le Gouvernement de la Communauté française et sont, par conséquent, conditionnées par les contraintes qui pèsent sur la situation économique. Depuis 2012, le Gouvernement n'a pas réduit la dotation de l'Agence, mais annonce également qu'une augmentation de celle-ci n'est pas à envisager dans un futur proche. Selon la planification actuelle, et si les conditions financières ne changent pas, l'Agence estime pouvoir maintenir ses activités et son volume d'emploi jusqu'en 2020. Toutefois, si l'on considère l'avenir à la lumière du plan d'action et du plan stratégique établis par l'Agence, la pérennité de l'AEQES pourrait poser un véritable problème à plus court terme si le gouvernement ne répond pas aux besoins de l'Agence.

Jusqu'en 2014, seul le ministère pouvait engager du personnel pour l'Agence, mais depuis avril 2014, l'Agence est autorisée à engager du personnel sur fonds propres. 11 membres du personnel sont actuellement chargés de gérer la charge de travail liée aux évaluations externes et à d'autres types d'activités comme les formations, la préparation des analyses, le secrétariat des groupes de travail, etc. Les bureaux de l'AEQES sont situés dans les locaux du ministère de la FWB et les conditions sont adaptées aux membres du personnel et à l'exercice des autres activités de l'Agence.

### **Analyse**

Compte tenu de la situation présentée dans le rapport d'autoévaluation et des discussions qui ont eu lieu avec les représentants de l'Agence et les responsables politiques, le comité d'évaluation estime que, au-delà des cinq prochaines années, l'Agence sera sous-financée pour le niveau d'activités prévu. Au vu des recettes et dépenses estimées en fonction du plan de travail pour les années à venir, et puisque qu'aucune augmentation de la dotation du Gouvernement n'est pas à envisager dans un futur proche, l'Agence sera confrontée à un bilan financier négatif à l'horizon 2020. Cet aspect est susceptible d'avoir un impact négatif sur la qualité des activités dans un avenir proche et de mener à la fermeture de l'Agence d'ici fin 2020.

Le nombre de collaborateurs de l'Agence est passé de 6 à 11 depuis la dernière évaluation, ce qui s'explique par le fait que l'Agence est à présent autorisée à engager son propre personnel. Même si le personnel de l'Agence a augmenté, les discussions menées avec les membres du personnel, les experts d'évaluation et les représentants des établissements révèlent que le personnel de la Cellule exécutive est encore « surchargé ». L'Agence a diversifié et intensifié ses activités et il est nécessaire de veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant d'effectifs dûment qualifiés afin de réaliser les activités avec une grande qualité en tenant compte de leur niveau de complexité. Par conséquent, le professionnalisme, l'efficacité et la disponibilité du personnel sont des facteurs clés permettant à l'Agence d'être un exemple de bonne pratique (succès) dans bon nombre de ses activités. La grande qualité du personnel actuellement employé par l'Agence, de même que le haut niveau de professionnalisme et d'engagement démontré par le personnel pour les activités de l'Agence, ont été soulignés par bon nombre des personnes interrogées.

Le comité d'évaluation a observé durant la visite sur site, que trois nouveaux membres du personnel venaient d'être engagés par l'Agence, tandis qu'un membre du personnel existant a rendu sa

démission. La direction de l'Agence souhaiterait pouvoir employer davantage de personnel, mais les ressources financières limitées influencent directement la capacité en ressources humaines.

À l'exception des étudiants et des représentants des employeurs, toutes les personnes interrogées étaient conscientes de la situation financière de l'Agence et étaient convaincues qu'une solution serait trouvée pour remédier à ce problème étant donné l'impact des activités de l'AEQES sur le système d'enseignement supérieur. Le comité d'évaluation estime que l'AEQES a besoin du soutien de toutes les parties prenantes pour résoudre ses problèmes financiers ; une meilleure communication sur l'impact des activités de l'Agence devrait inciter les étudiants et les représentants des employeurs à soutenir l'Agence dans ses discussions avec les responsables politiques.

### ***Recommandations du comité d'évaluation***

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de poursuivre ses discussions avec les responsables politiques au sujet de sa situation financière afin d'assurer la continuité de ses activités tout en maintenant le même niveau de responsabilité et les mêmes critères de qualité.

### ***Conclusion du comité d'évaluation : conformité partielle***

## **ESG 3.6 ASSURANCE QUALITE INTERNE ET ATTITUDE PROFESSIONNELLE**

### **Référence**

Les agences disposent de processus d'assurance qualité interne servant à définir, assurer et améliorer la qualité et l'intégrité de leurs activités.

### ***Constats***

Dans un souci permanent de la qualité, de l'intégrité et de l'amélioration de ses activités, l'AEQES a élaboré un Manuel Qualité établissant les responsabilités et les exigences pour les principales orientations de ses activités : le processus MANAGEMENT (Plan), le processus GESTION de la QUALITÉ (Check et Act), le processus SUPPORT (Do) et le processus OPÉRATIONNEL (Do). L'Agence a adopté un « code de déontologie » qui décrit les valeurs et principes que le Comité de gestion, le Bureau, la Cellule exécutive et les experts sont invités à respecter. L'AEQES consulte régulièrement ses parties prenantes au travers d'enquêtes ou de consultations, tout en contrôlant en permanence la qualité de ses activités en soumettant des questionnaires aux experts, aux représentants de l'établissement évalué et aux étudiants après chaque processus d'évaluation. Les résultats obtenus sont périodiquement analysés (« Résultats des enquêtes réalisées auprès des établissements, des étudiants et des experts »). Tous les deux ans, l'Agence rédige un rapport d'activités au moyen des outils susmentionnés et le publie sur son site internet.

Chaque année, la Cellule exécutive organise une mise au vert pour dresser le bilan de l'année précédente, examiner comment améliorer les pratiques et se préparer à l'année à venir.

En dépit de ressources financières limitées, l'AEQES s'est constamment engagée dans des activités visant à améliorer les connaissances de son personnel et des évaluateurs externes. Des séances de formation périodiques ont été organisées pour les évaluateurs externes, et le personnel a été encouragé à améliorer constamment ses connaissances en participant à divers ateliers et conférences.

### ***Analyse***

La qualité des documents internes et la constance des activités de l'AEQES décrites par toutes les personnes interrogées ont convaincu le comité d'évaluation du fait que l'AEQES respecte les exigences fixées par la législation *ad hoc* et qu'elle a mis en place un système d'assurance qualité interne qui suit les quatre étapes de tout processus d'assurance qualité respectant le principe « Plan – Do – Check – Act » (PDCA). Le comité d'évaluation ne doute pas du fait que l'AEQES veille à assurer l'intégrité de ses actions et le respect de normes éthiques dans l'exercice des évaluations et de ses autres activités. Les personnes interrogées ont dit apprécier les séminaires de formation des experts, faisant état de

l'amélioration de la qualité de la formation année après année. Le comité d'évaluation a en outre observé que l'assurance qualité interne fait partie intégrante des activités quotidiennes du personnel. Le Manuel Qualité établit très clairement les responsabilités et les exigences pour les principales orientations des activités de l'AEQES, et le « code de déontologie » décrit les valeurs et principes à respecter. Les entretiens ont montré que les personnes connaissent ces documents et qu'elles mettent tout en œuvre pour les respecter.

Le comité d'évaluation a pointé les efforts déployés par l'Agence pour engager une consultation périodique de ses parties prenantes concernant la qualité des activités et de sa capacité à réagir aux résultats de ces conclusions.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour sa capacité d'adaptation, pour son système formel bien structuré permettant d'obtenir des informations concernant la qualité de ses activités et, comme l'ont confirmé les personnes interrogées durant la visite sur site, pour sa réactivité. L'AEQES sait comment être à l'écoute, a l'esprit ouvert et est très dynamique.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

#### **ESG 3.7 ÉVALUATION EXTERNE PERIODIQUE DES AGENCES**

<b>Référence</b>
------------------

Les agences engagent une évaluation externe au moins tous les cinq ans afin de démontrer leur conformité aux ESG.
---

### **Constats**

L'article 21 du décret du 22 février 2008 stipule ce qui suit : « L'Agence se soumet à un examen externe cyclique de ses activités et de ses méthodes au moins tous les 5 ans conformément aux recommandations de l'ENQA. Les résultats sont publiés dans un rapport qui fait état du degré de conformité de l'Agence avec les références européennes pour la gestion de la qualité des agences d'évaluation et d'accréditation. Ce rapport est transmis au Gouvernement et au Parlement. »

L'évaluation précédente de l'ENQA a été réalisée en 2011 et l'Agence a élaboré son rapport intermédiaire en septembre 2013. Le rapport présentait au *Board* de l'ENQA un état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations émises par le comité d'évaluation et soulignées par le Président de l'ENQA dans son courrier adressé à l'AEQES.

L'AEQES est inscrite au registre EQAR depuis le 3 décembre 2012.

### **Analyse**

Les éléments de preuve démontrent que l'AEQES se conforme aux ESG en sollicitant une évaluation externe tous les cinq ans. L'Agence a également tenu compte des recommandations externes ; elle conçoit son engagement dans le monde de l'assurance qualité comme une valeur ajoutée et apprécie le potentiel d'apprentissage qu'elle en retire. Le comité d'évaluation a analysé la façon dont l'Agence a réagi aux précédentes recommandations et apprécie positivement les actions entreprises, même si certaines des recommandations ciblaient des modifications d'ordre législatif.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## ESG 2<sup>E</sup> PARTIE : ASSURANCE QUALITE EXTERNE

### ESG 2.1 PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITE INTERNE

#### Référence

L'assurance qualité externe prend en compte l'efficacité des processus d'assurance qualité interne décrits dans la partie 1 des ESG.

#### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Le comité d'évaluation recommande que, lors de la révision de son référentiel, l'AEQES aborde à l'avenir en détail la 1<sup>re</sup> Partie des ESG et joue un rôle proactif dans l'examen de l'efficacité du management interne de la qualité des programmes et des établissements d'enseignement supérieur. À cette fin, elle devrait entamer une discussion avec le gouvernement, qui est *in fine* responsable du référentiel.

#### **Constats**

Conformément à la législation en vigueur en FWB, l'AEQES ne s'implique que dans un seul type d'assurance qualité externe, tous les dix ans : des évaluations appliquées à des *clusters* de programmes. En 2012, conformément aux recommandations de l'ENQA, l'AEQES a adopté un nouveau référentiel basé sur cinq critères, chacun de ceux-ci se déclinant en plusieurs dimensions. La conformité à la version révisée des ESG ne nécessitait que quelques changements de formulation mineurs (le rôle actif que doivent assurer les étudiants dans la gouvernance de l'établissement – dimension 1.2 ; l'utilisation appropriée de données nécessaires au pilotage des programmes d'études – dimension 4.4).

#### *Le référentiel :*

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

*Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement*

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

*Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

*Dimension 1.4 : Information et communication interne*

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

*Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme*

*Dimension 2.2 : Information et communication externe*

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

*Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme*

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

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

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

*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.*

*Dimension 4.1 : Ressources humaines*

*Dimension 4.2 : Ressources matérielles*

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

*Dimension 4.4 : Analyse des données 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*

*Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

*Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi*

Le référentiel s'accompagne de lignes directrices qui sont utiles pour la rédaction des rapports d'autoévaluation par les établissements et pour l'évaluation externe.

Les critères proposés sont bien structurés et couvrent toutes les références de la 1<sup>re</sup> Partie des ESG.

		ESG (partie 1)										Total d'ESG en lien avec la dimension
		1.1 Politique d'assurance qualité	1.2 Élaboration et approbation des programmes	1.3 Apprentissage, enseignement et évaluation centré sur l'étudiant	1.4 Admission, progression, reconnaissance et	1.5 Personnel enseignant	1.6 Ressources pour l'apprentissage et l'accompagnement des	1.7 Gestion de l'information	1.8 Information du public	1.9 Suivi continu et évaluation périodique des programmes	1.10 Processus périodiques d'assurance qualité externe	
Référentiel AEQES (critères et dimensions)	Critère 1 : l'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes d'études											
	Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement	X										1
	Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	X							X			2
	Dimension 1.3 : Elaboration, pilotage et révision périodique du programme		X						X	X		3
	Dimension 1.4 : Information et communication interne											0
	Critère 2 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme											
	Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme		X						X			2
	Dimension 2.2 : Information et communication externe		X		X				X	X		4
	Critère 3 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme											
	Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme		X	X	X				X			4
	Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage (y inclus stages, projets, travail de fin d'études/mémoire/épreuve intégrée)		X	X								2
	Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés		X	X								2
	Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés			X								1
	Critère 4 : l'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme											
	Dimension 4.1 : Ressources humaines			X		X	X					3
	Dimension 4.2 : Ressources matérielles			X			X					2
	Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants		X	X	X		X					4
	Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme				X			X	X			3
	Critère 5 : l'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue											
	Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	X										1
Dimension 5.2 : Analyse SWOT											0	
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi								X			1	
<b>Total de dimensions en lien avec l'ESG</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	

Figure 3 : AEQES – Rapport d'autoévaluation, page 38

Les représentants des établissements, du monde professionnel ou de la société civile sont membres du groupe de travail Perspectives. De cette manière, l'AEQES pose les prémisses d'un développement méthodologique qui répond aux besoins des établissements et également à ceux de la société.

La présence, dans chaque comité d'évaluation, d'un expert en assurance qualité - qui évalue l'atteinte des objectifs en matière de processus d'assurance qualité - représente un aspect important qui vise à assurer l'efficacité des processus d'assurance qualité interne décrits dans la première partie des ESG.

L'AEQES a entrepris plusieurs actions pour présenter aux parties prenantes les nouvelles ESG ainsi que les conséquences que la révision des ESG a eues à l'échelle des procédures et activités de l'Agence. Ces actions sont de divers ordres :

- présence des représentants des établissements, du monde professionnel ou de la société civile dans les GT de l'AEQES,
- présentation des nouvelles ESG à la journée d'études annuelle de l'Agence (le dernier événement de ce type a été organisé le 8 mai 2015),
- différentes analyses.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation a analysé le Guide à destination des établissements publié par l'AEQES ainsi que le Guide à destination des membres des comités d'experts, dans lesquels l'approche du référentiel AEQES est clairement décrite, dans la perspective de la première partie des ESG. Le comité a en outre examiné quelques rapports d'évaluation externe disponibles sur le site internet de l'AEQES. Durant la visite, le comité d'évaluation a demandé à obtenir des exemples de plannings de visite pour deux évaluations de programmes afin de vérifier le degré de constance de l'AEQES au travers des processus d'évaluation.

L'établissement de la Communauté germanophone, évalué par l'AEQES selon un protocole convenu, souhaite que le processus d'évaluation considère les différences législatives et culturelles entre les deux communautés de façon approfondie.

Les paragraphes suivants présentent une analyse concise de la façon dont la méthodologie de l'AEQES respecte les références de la première partie des ESG :

#### *1.1 Politique d'assurance qualité*

L'AEQES a mis en place des procédures permettant de vérifier si les établissements d'enseignement supérieur disposent d'une politique d'assurance qualité. L'Agence évalue si l'établissement développe et met en œuvre des procédures et mécanismes qui assurent que le programme respecte les dispositions légales et prend en compte les besoins et attentes des parties prenantes. Les discussions avec les représentants des établissements d'enseignement supérieur (direction et agents d'assurance qualité interne) ont indiqué que l'Agence prête attention, dans les processus d'évaluation, à la façon dont l'établissement/l'entité a conduit une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.

#### *1.2 Élaboration et approbation des programmes*

Dans le processus d'évaluation, l'AEQES s'efforce non seulement d'évaluer les procédures et mécanismes d'élaboration, de pilotage et de révision périodique des programmes au sein des établissements, mais aussi d'examiner la manière dont les acquis d'apprentissage visés par les programmes répondent aux besoins sociétaux, actuels ou prévisibles, en matière de formation et d'épanouissement personnel.

#### *1.3 Apprentissage, enseignement et évaluation centrés sur l'étudiant*

Conformément aux critères de l'AEQES, les processus d'évaluation identifient la manière dont les programmes sont agencés et mis en œuvre de manière adéquate, pour aider les étudiants à atteindre

les acquis d'apprentissage visés dans des délais raisonnables. Les ressources des établissements sont évaluées au regard des besoins des étudiants. Les discussions menées durant la visite avec les représentants de l'Agence mais aussi avec les représentants des établissements ont permis de pointer que les étudiants ne sont pas suffisamment impliqués dans les activités des établissements et qu'ils ne jouent pas encore un rôle actif dans l'élaboration du processus d'apprentissage.

#### *1.4 Admission, progression, reconnaissance et certification*

Les questions de l'admission, de la reconnaissance et de la certification des étudiants sont couvertes par les critères de l'AEQES qui visent à identifier si l'établissement dispose et publie des informations claires sur l'admission, l'enseignement, l'apprentissage, l'évaluation et la certification. L'AEQES examine également si les établissements d'enseignement supérieur choisissent, formulent et publient les acquis d'apprentissage des programmes et vérifie si ceux-ci sont réalistes, adéquats et communiqués de manière appropriée.

#### *1.5 Personnel enseignant*

Le processus d'évaluation externe évalue si 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. La présence d'un expert de l'éducation dans les comités d'évaluation est très importante pour une bonne prise en compte de cette référence.

#### *1.6 Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des étudiants*

L'AEQES évalue les ressources humaines (« l'établissement s'assure que les ressources humaines sont adéquates et adaptées et met en œuvre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la qualité et de la compétence des personnels, en particulier du corps enseignant »), les ressources matérielles (« l'établissement 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 »), les ressources pour l'apprentissage et l'accompagnement des étudiants.

#### *1.7 Gestion de l'information*

L'AEQES s'assure que l'établissement/l'entité collecte, analyse et utilise de manière appropriée les informations nécessaires au pilotage du programme (voir dimension 4.4 du critère 4 – Analyse des données nécessaires au pilotage du programme).

#### *1.8 Information du public*

Conformément à la dimension 2.2 du critère 2, l'AEQES évalue l'information et la communication externe au niveau de l'établissement/du programme. L'AEQES s'assure que 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.

#### *1.9 Suivi continu et évaluation périodique des programmes*

L'évaluation des programmes examine la façon dont les établissements contrôlent la qualité de leurs programmes, en termes de processus et de résultat. La définition de procédures d'évaluation de suivi cohérentes soutient ce processus continu.

#### *1.10 Processus périodiques d'assurance qualité externe*

L'établissement/l'entité développe et met en œuvre des procédures et mécanismes d'élaboration, de pilotage et de révision périodique de ses programmes.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour la manière dont elle a tenu compte des recommandations issues du processus d'évaluation de l'ENQA de 2011, d'une part, et de la version révisée des ESG, d'autre part. Par conséquent, le comité d'évaluation estime que l'AEQES a développé des références et critères solides qui ont permis à l'Agence de s'engager dans des activités constantes et cohérentes.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

#### **ESG 2.2 CONCEPTION DE METHODOLOGIES ADEQUATES**

##### **Référence**

L'assurance qualité externe est définie et conçue de manière spécifique afin de garantir son adéquation à la réalisation des buts et objectifs fixés, dans le respect des réglementations en vigueur. Les parties prenantes sont impliquées dans sa conception et son amélioration continue.

### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Pour ce qui est de la question des indicateurs de performance, l'AEQES doit s'assurer qu'ils sont opérationnels et assurent la cohérence des évaluations.

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES d'intensifier sa communication à destination des étudiants au sujet de l'assurance qualité.

### **Constats**

L'AEQES élabore et met en œuvre ses processus d'assurance qualité dans le cadre de la législation en FWB : le décret du 22 février 2008 (et ses modifications successives). En vertu du cadre législatif, l'Agence est responsable de l'évaluation des brevets, bacheliers et masters délivrés par les quatre formes d'enseignement supérieur (universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts et établissements d'enseignement de promotion sociale).

Ces évaluations externes n'ont pas valeur d'accréditation et n'ont pas d'impact formel sur les habilitations accordées à ces établissements pour exercer leurs activités.

Une grande partie de la méthodologie de l'Agence est basée sur le décret du 22 février 2008, mais au fil de ses dix années d'activité, l'AEQES a développé différents outils et procédures complémentaires en vue de soutenir davantage le développement de l'assurance qualité interne. Par ailleurs, l'Agence s'est efforcée d'informer le Gouvernement des défis internationaux dans le domaine de l'assurance qualité, des nouveaux défis de l'AEQES et des nécessaires améliorations à apporter au système en place. L'AEQES a réagi immédiatement à la première évaluation ENQA et a fait part aux responsables politiques de son souhait de pouvoir envisager, de manière plus autonome et concertée, des évolutions méthodologiques de l'évaluation externe (voir l'Avis de l'Agence sur les modifications décrétales nécessaires à l'amélioration de son fonctionnement (2012) et le Mémoire (2013)). L'Agence a développé de nouvelles approches et, en 2012, conformément aux recommandations de l'ENQA, l'AEQES a adopté un nouveau référentiel basé sur cinq critères, chacun de ceux-ci se déclinant en plusieurs dimensions. La nouvelle version des ESG nécessitait l'introduction de changements mineurs de formulation (le rôle *actif* que doivent assurer les étudiants dans la gouvernance de l'établissement – dimension 1.2 ; l'utilisation *appropriée* de données nécessaires au pilotage des programmes d'études – dimension 4.4).

Les parties prenantes clés (représentants des établissements d'enseignement supérieur, responsables politiques, représentants du marché du travail et étudiants) sont impliquées dans les évolutions méthodologiques en tant que membres du Comité de gestion, des neuf groupes de travail de l'AEQES ou des comités d'évaluation. L'AEQES reconnaît que l'implication des étudiants dans les activités de l'Agence (autres que la participation aux comités des experts) pourrait être accrue. L'AEQES sonde l'opinion des établissements, des étudiants et des experts après chaque évaluation de programmes afin de voir comment la valeur ajoutée de l'évaluation est perçue, ce qui peut déboucher, le cas échéant, sur l'ajustement de certains processus.

Toutes les analyses thématiques réalisées par l'AEQES visaient l'amélioration de ses propres méthodologies et processus en vue de répondre aux attentes d'une catégorie plus large de parties prenantes : soutenir le développement de démarches d'assurance qualité dans les établissements, identifier les besoins des étudiants dans les processus d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation afin de formuler des recommandations utiles, resserrer les liens entre les processus d'enseignement et les exigences de la société et du marché du travail, etc.

Le format des séminaires de formation des experts (avant le début des visites d'évaluation) a fait l'objet d'améliorations afin de mieux préparer les experts à leur mission et d'assurer ainsi l'atteinte des buts et objectifs du processus d'évaluation.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation a constaté, preuves à l'appui, que les évaluations externes réalisées par l'AEQES visent à améliorer la qualité de l'enseignement et à créer une culture qualité dans les établissements. L'AEQES s'efforce d'y parvenir en identifiant les meilleures pratiques en matière d'assurance qualité, en répondant à tous les nouveaux défis qui se posent au niveau international ou national et en informant le public. Le comité d'évaluation a observé quelques changements majeurs dans le processus d'évaluation externe : le nouveau référentiel, les nouvelles procédures de suivi, l'implication des étudiants dans les comités d'évaluation. Tous ces changements ont sensiblement amélioré le travail de l'Agence.

Le référentiel s'accompagne de lignes directrices qui sont utiles pour la rédaction des rapports d'autoévaluation et pour le processus d'évaluation externe. Ces lignes directrices constituent un outil complémentaire utile pour assurer la constance des processus d'évaluation externe. Le référentiel proprement dit a été développé récemment par l'Agence, à la suite d'une large consultation des parties prenantes clés. L'Agence prévoit de réexaminer régulièrement le référentiel et de le modifier si nécessaire. À ce jour, les personnes interrogées ont exprimé leur satisfaction et leur approbation par rapport au référentiel.

Les représentants des établissements interrogés durant la visite sur site se sont dits satisfaits de la façon dont l'Agence assure les activités d'évaluation externe, dont les résultats sont jugés véritablement utiles dans l'amélioration des processus d'enseignement. Quelques inquiétudes ont été exprimées concernant le nombre important d'évaluations externes pour les établissements, du fait que chaque programme fait l'objet d'une évaluation. Certains ont suggéré de réaliser des évaluations institutionnelles au lieu des évaluations de programmes ; considérer cette possibilité représente un véritable défi futur pour l'Agence.

Compte tenu des différents profils des membres du Comité de gestion – divers représentants des établissements, du corps académique, du personnel administratif, du ministère, des milieux professionnels, sociaux et culturels, etc. – ainsi que des membres des comités d'évaluation – corps académique, étudiants, experts en assurance qualité, experts de l'éducation –, le comité d'évaluation estime que l'implication des parties prenantes dans l'élaboration des processus et méthodologies est adéquate.

Pendant la visite, le comité d'évaluation a constaté que les parties prenantes concernées apprécient largement les efforts déployés par l'Agence pour interagir avec les établissements d'enseignement supérieur et les autres types de parties prenantes. Les étudiants semblent encore être insuffisamment impliqués dans les activités d'assurance qualité interne ou externe. Les organisations étudiantes ont exprimé le besoin d'être mieux soutenues par l'Agence ou par d'autres organismes pour faire émerger l'idée que la culture qualité fait partie des intérêts des étudiants.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de poursuivre le processus d'implication des étudiants dans ses activités et de renforcer, en collaboration avec les organisations étudiantes concernées, les capacités des experts étudiants en matière d'assurance qualité.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

#### **ESG 2.3 MISE EN ŒUVRE DES DEMARCHES**

##### **Référence**

Les démarches d'assurance qualité externes sont fiables, utiles, prédéfinies, mises en œuvre de manière constante et cohérente et publiées. Elles incluent :

- Une autoévaluation ou démarche équivalente ;
- Une évaluation externe comprenant en principe une visite sur site ;
- Un rapport résultant de l'évaluation externe ;
- Un suivi cohérent.

### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Le comité d'évaluation recommande que l'AEQES, en se basant sur les ESG, parvienne à établir des critères de référence de qualité par rapport auxquels les évaluations pourraient être menées. Une définition de ce qui est considéré comme la qualité aiderait les experts à formuler des appréciations, rendrait leurs évaluations plus transparentes et cohérentes et leur éviterait de devoir tirer des conclusions de non-conformité qu'eux-mêmes et la communauté externe pourraient percevoir comme une menace à l'approche d'amélioration de la qualité.

Le comité d'évaluation recommande que l'AEQES, en concertation avec les conseils et le(s) ministre(s), élabore un processus de suivi plus substantiel afin de garantir un management de la qualité permanent dans le système.

Le comité répète sa recommandation que l'AEQES inclue des étudiants au sein de ses panels d'experts. Le comité d'évaluation répète sa recommandation que l'AEQES publie également ses manuels à l'attention des experts et des établissements en anglais.

### **Constats**

Conformément à la législation en vigueur en FWB, l'évaluation des programmes est réalisée une fois tous les dix ans à laquelle le Comité de gestion a ajouté une évaluation de suivi à mi-parcours.

L'évaluation se compose de trois phases :

- 1 L'autoévaluation (préparation) ;
- 2 L'évaluation externe réalisée grâce à l'apport d'un comité d'experts indépendants sélectionné par l'Agence. Cette étape inclut notamment une visite sur site et la publication des rapports rédigés par les experts :
  - Désignation du comité d'évaluation ;
  - Réunion préparatoire avec l'établissement ;
  - Visite sur site ;
  - Rapport préliminaire ;
  - Observations des autorités académiques ;
  - Publication du rapport d'évaluation final ;
  - Publication de l'analyse transversale.
- 3 La publication d'un plan d'action dressé par l'établissement et la mise en œuvre de celui-ci (suivi).

Les phases du processus d'évaluation sont clairement décrites dans le Guide à destination des établissements ainsi que dans le Guide à destination des membres des comités d'experts. Ces deux documents sont publiés en français et en anglais sur le site internet de l'Agence.

Avant chaque évaluation, la Cellule exécutive organise une formation d'un jour et demi à l'intention du comité des experts, et l'Agence désigne un membre de la Cellule exécutive comme secrétaire technique des comités d'évaluation (avec voix consultative mais non délibérative) en vue d'assurer une application systématique et cohérente des critères d'évaluation et de fournir une assistance technique.

L'AEQES assure un monitoring constant de ses activités en soumettant des questionnaires aux experts, aux représentants de l'établissement évalué et aux étudiants après chaque processus d'évaluation.

En 2015, l'AEQES a renforcé son mécanisme d'évaluation externe de suivi. Le dispositif adopté par l'AEQES en 2015 prévoit que les établissements publient un plan d'action sur leur site internet au moins à deux reprises (après l'évaluation initiale et après l'évaluation de suivi).

Le schéma général des évaluations pour le suivi est le suivant :

- Dossier d'avancement
- Désignation du comité d'évaluation
- Visite de suivi
- Rapport préliminaire d'évaluation de suivi
- Observations des autorités académiques
- Rapport final d'évaluation de suivi
- Plan d'action actualisé

### **Analyse**

Le comité d'évaluation peut confirmer que la méthodologie d'évaluation utilisée par l'AEQES pour les évaluations de programmes correspond au modèle d'évaluation autoévaluation/visite sur site/projet de rapport/publication du rapport/suivi. La procédure de recours ne figure pas (dans le RAE) comme étant l'une des étapes possibles du processus d'évaluation, mais est clairement décrite, publiée et connue des experts et des représentants des établissements. Les procédures d'évaluation sont détaillées dans différents guides (Guide à destination des établissements, Guide à destination des membres des comités d'experts).

Les procédures d'évaluation de suivi ont été mises en œuvre à partir de 2013 et, en 2015, l'AEQES a renforcé son mécanisme d'évaluation externe de suivi, conférant aux établissements la responsabilité de publier un plan d'action sur leur site internet au moins à deux reprises (après l'évaluation initiale et après l'évaluation de suivi). Les parties prenantes interrogées ont dit apprécier la conception et l'objectif de la procédure de suivi qui constitue la suite logique du processus d'évaluation.

L'AEQES analyse toujours la qualité de son travail en soumettant des questionnaires aux experts, aux représentants de l'établissement évalué et aux étudiants après chaque processus d'évaluation. Les résultats des questionnaires sont analysés dans les « Résultats des enquêtes réalisées auprès des établissements, des étudiants et des experts » et ils contribuent à l'amélioration stratégique des activités de l'Agence.

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour avoir renforcé les évaluations de suivi à mi-parcours (obligatoires pour toutes les évaluations de programmes, entre deux évaluations complètes).

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## **ESG 2.4 ÉVALUATION PAR LES PAIRS**

Référence

L'assurance qualité est menée par des groupes d'experts externes incluant un ou plusieurs étudiant(s).

### **Recommandation de l'évaluation de 2011**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES d'intensifier sa communication à destination des étudiants au sujet de l'assurance qualité et de poursuivre leur inclusion dans les comités.

### **Constats**

Depuis quelques années, la sélection et la formation des experts ainsi que l'implication des étudiants dans les évaluations sont considérées par l'AEQES comme prioritaires. Ainsi, depuis 2013, tous les comités d'évaluation incluent un membre étudiant.

Pour identifier des experts potentiels, l'AEQES :

- envoie un courrier à l'ARES pour obtenir une liste reprenant un grand nombre de noms d'experts potentiels pour chaque cursus à évaluer ;
- publie une information sur son site internet afin d'encourager les candidatures spontanées ;
- informe et consulte divers organismes belges et internationaux afin de recueillir des candidatures supplémentaires ;
- consulte sa base de données reprenant les experts ayant déjà assuré une mission d'évaluation externe.

Chaque candidat est contacté par la Cellule exécutive et invité à transmettre un CV et à compléter une fiche d'identification dans laquelle figure une déclaration d'indépendance. Les candidatures recueillies sont validées par le groupe de travail Experts et introduites dans la base de données de l'AEQES.

Chaque comité d'évaluation est coordonné par un président (ou éventuellement par plusieurs coprésidents pour les évaluations de *clusters*) et l'Agence désigne un membre de la Cellule exécutive comme secrétaire technique des comités d'évaluation (avec voix consultative mais non délibérative) en vue d'assurer une application systématique et constante des critères d'évaluation et de fournir au comité une assistance méthodologique.

Les membres des comités des experts recouvrent en principe les profils suivants :

- expert pair (expérience dans l'enseignement du domaine évalué),
- expert de la profession,
- expert de l'éducation (expérience dans le domaine de la didactique et de la pédagogie de l'enseignement supérieur),
- expert en assurance qualité,
- expert étudiant (depuis 2013),
- président du comité des experts (une des expertises précitées, hormis expert étudiant).

Avant la visite sur site, la Cellule exécutive organise une formation d'au moins un jour et demi à l'intention des experts afin de les familiariser avec les outils de l'AEQES et de discuter des procédures, droits et devoirs. Le format des séminaires de formation des experts (avant le début des visites d'évaluation) a fait l'objet d'améliorations afin de mieux préparer les experts à leur mission et d'assurer ainsi l'atteinte des buts et objectifs du processus d'évaluation. Les séminaires ont été améliorés en allongeant leur durée (de 1 jour à 1,5 jour), en invitant des intervenants extérieurs pour animer les ateliers méthodologiques et en portant une plus grande attention à l'appropriation du référentiel.

Le comité de suivi se compose quant à lui de deux experts. L'un est un expert pair et/ou de la profession. L'autre est un expert de l'éducation et/ou en assurance qualité. L'un des deux a participé à la première évaluation du programme, si bien que la continuité entre les deux évaluations et l'apport d'éléments nouveaux sont garantis.

### **Analyse**

Selon les documents présentés au comité d'évaluation ainsi que les activités et les discussions qui ont eu lieu durant la visite, l'AEQES porte une grande attention à la sélection et à la formation de ses experts. Les représentants de l'Agence ont souligné le rôle clé joué par les experts pour conférer à l'évaluation la fiabilité, la cohérence, la rigueur et l'impartialité requises.

L'AEQES dispose d'une base de données d'experts incluant environ 600 personnes ayant des profils divers et provenant de différents pays et régions (62 % des évaluateurs externes désignés ne résident pas en FWB). Les membres des comités d'experts recouvrent des profils différents : experts pairs, experts de la profession, experts de l'éducation, experts en assurance qualité, experts étudiants. Le comité d'évaluation a observé que l'Agence accorde une attention particulière à la participation des étudiants (implication), qui sont désormais membres de chaque comité d'experts. Si, pour l'heure, les étudiants ne sont pas impliqués dans les évaluations de suivi, le Comité de gestion a pris la décision de principe d'inclure un étudiant dans les futurs comités de suivi. Le comité d'évaluation estime par ailleurs que la présence d'un « expert de l'éducation » dans l'équipe d'évaluation équilibre le processus d'évaluation et permet également d'aborder certains aspects de manière plus approfondie.

Le comité d'évaluation estime que l'Agence opère en toute indépendance en termes de recrutement et sélection des experts. Afin de garantir l'indépendance du processus d'évaluation, les experts doivent signer une « déclaration d'absence de conflit d'intérêts » (partie du code de déontologie) avant chaque évaluation.

L'AEQES fournit également aux experts divers outils de formation et d'accompagnement ainsi que des supports informatifs, des guides contenant des recommandations pour la production des rapports et les visites sur site (Guide à destination des membres des comités d'experts, formations avant chaque évaluation, un membre du personnel présent lors de chaque évaluation, etc.).

Le comité d'évaluation a apprécié la complétude du *Guide à destination des membres des comités d'experts* qui offre une large variété d'informations :

## INTRODUCTION

1. L'évaluation de la qualité et le contexte européen
2. La création de l'Agence en Communauté française de Belgique

## MISSIONS DE L'AGENCE

### MÉTHODOLOGIE MISE EN ŒUVRE EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

1. Principes généraux
  - i. Le plan décennal et le déroulement d'une évaluation
  - ii. Objectifs et champs de l'évaluation de la qualité
  - iii. Le double exercice d'évaluation
  - iv. La publication des résultats de l'évaluation
  - v. Les procédures de suivi de l'évaluation
2. Objectifs et attendus de l'évaluation externe
3. Principes déontologiques
4. Déroulement d'une évaluation
  - i. Avant la visite
    - a. Sélection du comité des experts
    - b. Constitution du comité des experts
    - c. Préparation et organisation des visites d'évaluation
  - ii. Durant la visite
  - iii. Après la visite
    - a. Préparation, approbation et diffusion des rapports
5. Rôles et responsabilités
  - i. Responsabilités de l'Agence
  - ii. Responsabilités du comité des experts
  - iii. Responsabilités du président du comité des experts
  - iv. Missions de la Cellule exécutive de l'Agence

### **Mention**

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour le recours à des profils d'experts variés. La présence d'un expert de l'éducation dans les comités équilibre le processus d'évaluation et permet au comité de réaliser une évaluation plus approfondie de certains critères.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES d'impliquer les étudiants dans le processus et les comités d'évaluation de suivi. Cela permettrait à l'AEQES d'assurer la continuité du processus d'évaluation de manière constante.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## **ESG 2.5 CRITERES DETERMINANT LES RESULTATS**

### Référence

Tous les résultats ou jugements issus des démarches d'assurance qualité externe sont basés sur des critères explicites et publiés qui sont appliqués de manière constante et cohérente, que les démarches mènent à une décision officielle ou non.

### **Constats**

Les évaluations de l'AEQES n'aboutissent pas à une décision formelle, mais bien à la formulation d'appréciations et de recommandations d'amélioration. Les critères employés par l'AEQES dans ses processus d'évaluation externe ont été revus en 2010-2012 en se concentrant sur de nouveaux défis dans le processus d'évaluation et sur les recommandations formulées par l'ENQA ainsi qu'en clarifiant certains aspects (formulation des critères, déclinaison en dimensions et sous-dimensions, etc.). Les nouveaux critères sont accompagnés de lignes directrices spécifiques, destinées à la fois aux établissements et aux évaluateurs. Les lignes directrices assurent un niveau de connaissance approprié et une compréhension commune du référentiel ; elles permettent de tirer une interprétation adéquate du référentiel et de l'appliquer avec constance. Les critères et les lignes directrices sont publiés sur le site internet de l'AEQES. D'autres mécanismes sont mis en œuvre pour s'assurer que le référentiel est appliqué de manière constante par les experts : l'ensemble des visites pour un même cursus ou *cluster* est assuré par un comité d'experts, chaque évaluation de programme a une personne de référence au sein de la Cellule exécutive, l'ensemble du processus d'évaluation externe est encadré par un président ou plusieurs co-présidents, avec le soutien permanent de la Cellule exécutive, un séminaire de formation des experts est organisé, et le même *template* est appliqué à tous les rapports d'évaluation externe.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation estime que l'AEQES dispose de critères explicites, détaillés au travers de lignes directrices spécifiques, rendus publics et facilement accessibles aux parties prenantes. Les entretiens ont confirmé que les représentants des établissements et les experts apprécient ces critères, la qualité des guides ainsi que le soutien offert par la Cellule exécutive durant le processus d'évaluation. Ceux-ci ont également indiqué que l'Agence communique à diverses occasions sur son référentiel et ses procédures d'évaluation (par exemple au cours de conférences, dans des groupes de travail, des formations, etc.). Les personnes interrogées se sont également dites satisfaites de la qualité des rapports d'évaluation externe et, en particulier, des recommandations qui soutiennent une véritable amélioration.

Les représentants de la Communauté germanophone souhaiteraient quant à eux que les experts soient plus amplement informés des particularités législatives de leur Communauté et que l'évaluation soit fondée sur une analyse des critères plus adaptée à leur contexte spécifique.

Tous les experts sont formés au début de chaque processus d'évaluation. Sur la base du rapport d'autoévaluation, des documents probants et des entretiens menés avec les représentants des

associations professionnelles, des étudiants, du personnel enseignant et de la direction des établissements, les comités d'évaluation externe rédigent un rapport qui doit respecter une structure commune, établie par l'Agence, avec des recommandations claires pour chaque critère. L'analyse des rapports d'évaluation externe a révélé une interprétation constante des critères.

Le comité d'évaluation estime que la pratique consistant à élaborer des méta-analyses a contribué à l'amélioration des activités de l'Agence en assurant la constance des jugements dans le processus d'évaluation. Les données quantitatives (questionnaires) complétées par des données qualitatives (résultats des processus d'évaluation externe) ont permis à l'Agence d'analyser l'impact des processus d'évaluation, de se pencher régulièrement sur les problématiques récurrentes observées et d'inviter explicitement les responsables politiques à apporter les ajustements légaux si cela s'avérait nécessaire.

### ***Recommandations du comité d'évaluation***

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de porter une plus grande attention à la formation des experts impliqués dans le processus d'évaluation en Communauté germanophone.

### ***Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale***

## **ESG 2.6 RAPPORTS**

### Référence

Les rapports des experts sont publiés dans leur intégralité ; ils sont clairs et accessibles à la communauté académique, aux partenaires externes et aux personnes intéressées. Si l'agence prend des décisions officielles sur la base de ces rapports, ces décisions sont publiées conjointement avec les rapports correspondants.

### ***Recommandation de l'évaluation de 2011***

Le comité d'évaluation recommande que, parallèlement à l'intensification de la communication destinée aux étudiants, l'AEQES envisage de publier des rapports distincts, peut-être résumés, pour les étudiants.

### ***Constats***

Les rapports d'évaluation externe suivent la structure du référentiel (qui est publié) : les experts décrivent les éléments considérés pour chaque dimension du référentiel, les analysent et émettent des recommandations.

Le rapport relève de la responsabilité du comité des experts : le président propose une ébauche de rapport d'évaluation, qui est commentée et enrichie par les experts ayant participé à la visite. Le membre de la Cellule exécutive s'assure que les critères et dimensions du référentiel sont respectés et commentés. Une fois que le comité d'évaluation a approuvé le rapport à l'unanimité, un projet de rapport est envoyé à l'établissement évalué pour vérification et annotation. Après cette étape, le rapport final est publié sur le site internet de l'Agence. Il a été signalé que le Comité de gestion n'a aucune autorité pour modifier le contenu du rapport. Tous les rapports sont postés sur le site internet de l'Agence et sont donc facilement accessibles à toute personne intéressée.

L'analyse transversale comporte trois grands chapitres : l'avant-propos (rédigé par la Cellule exécutive), l'état des lieux (rédigé par le comité des experts) et la note analytique (rédigée par le Comité de gestion). Pour la partie de l'analyse transversale qui leur incombe, les experts sont invités, entre autres points spécifiques, à rédiger un rapport global et transversal. Une fois que les experts ont finalisé leur rapport, le Comité de gestion de l'AEQES souligne certains aspects et présente l'avis de l'Agence sur les conclusions de l'évaluation.

Les rapports d'évaluation de suivi relèvent également de la responsabilité du comité des experts. Ils contiennent une description de la réalisation du plan d'action de l'établissement sur les dernières années et des recommandations en soutien au développement d'une culture qualité.

Tous les rapports sont publiés sur le site internet de l'AEQES. L'AEQES envoie systématiquement des exemplaires imprimés des analyses transversales à l'ARES, aux ministres en charge de l'enseignement

supérieur, à tous les ministres concernés par les enjeux (culture, santé, etc.), aux associations professionnelles concernées, aux commissions parlementaires traitant de l'enseignement supérieur, aux organisations étudiantes, au *Service d'Information sur les Études et les Professions* (SIEP) et à l'Administration de la FWB. L'AEQES assure une veille des réactions que suscitent les rapports publiés et sélectionne celles à publier sur son site internet.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation a eu accès, sur le site internet de l'Agence, à tous les rapports, considérés par l'AEQES comme étant le résultat de son activité d'évaluation des années précédentes. Ces rapports sont publiés de manière à pouvoir être facilement consultés par les personnes intéressées. Ils respectent le canevas standard fourni par l'Agence et les recommandations sont soutenues par des éléments de preuve et une analyse. Le comité d'évaluation n'a pas identifié de différences significatives entre les rapports, que ce soit en termes d'éléments de preuve ou en termes d'analyse.

Dans ses entretiens avec toutes les parties prenantes, le comité ENQA a eu la confirmation que les rapports sont basés sur des éléments de preuve : les constats formulés par les comités d'experts et les conclusions qui en découlent s'appuient sur la lecture des rapports d'autoévaluation, par des informations contextuelles complémentaires et par les entretiens menés durant la visite sur site.

Le comité d'évaluation estime que tous les experts sont impliqués de façon adéquate dans la production des rapports. Les experts de l'AEQES interrogés ont dit apprécier de mener cette mission équipe, chaque membre ayant des responsabilités claires établies au début du processus d'évaluation externe. Les experts ont dit apprécier la présence, à leurs côtés, d'un membre de la Cellule exécutive de l'Agence. Ils estiment que le personnel de l'Agence assure une plus grande objectivité dans le processus d'évaluation externe. Fort de sa large expérience, le personnel soutient le président afin de s'assurer que tous les membres du comité d'experts ont eu l'opportunité d'exprimer leur point de vue et aussi que tous les établissements d'enseignement supérieur sont traités avec équité.

Même si les efforts de diffusion déployés par l'Agence sont appréciés des parties prenantes, certaines des personnes interrogées, en particulier les étudiants et les représentants du monde professionnel, estiment que la rédaction de rapports résumés serait utile, argumentant qu'ils n'ont pas le temps de lire ou qu'ils éprouvent des difficultés à comprendre les rapports complexes et professionnels. Dans le rapport d'autoévaluation de l'AEQES, il est indiqué que peu d'étudiants lisent les rapports publiés. Le comité d'évaluation estime que les rapports sont rédigés de manière accessible et que les conclusions finales sont facilement compréhensibles pour une grande catégorie de parties prenantes, mais il soutient la demande des étudiants et des représentants du monde professionnel qui souhaitent avoir accès à un rapport plus succinct, reprenant les principales conclusions et recommandations.

### **Recommandation du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de reconsidérer la mise en œuvre de la proposition formulée par le comité d'évaluation ENQA en 2011 concernant la publication de rapports d'évaluation résumés, plus faciles à lire et compréhensibles par les non-professionnels du secteur.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## **ESG 2.7 PLAINTES ET RECOURS**

#### **Référence**

Les procédures de plainte et de recours sont clairement définies dans la conception du processus d'assurance qualité externe, et communiquées aux institutions.

### **Constats**

Le cadre législatif de l'AEQES n'incluait pas d'organe de recours. Cependant, en janvier 2016, l'AEQES s'est dotée d'une Commission de gestion des plaintes et a adopté une procédure formelle pour les recours contre les résultats de ses évaluations ou pour le non-respect du code de déontologie. La

procédure de recours est publiée sur le site internet de l'AEQES et communiquée aux établissements au début de chaque processus d'évaluation externe.

La Commission est composée de trois membres : le premier désigné par l'établissement plaignant, le deuxième nommé par le Comité de gestion de l'AEQES et le troisième proposé conjointement par l'établissement et l'AEQES. La composition de la Commission est validée par le Comité de gestion et un membre de la Cellule exécutive assure le secrétariat.

La résolution d'un recours implique d'abord une procédure de médiation et, si celle-ci échoue, la Commission de gestion des plaintes est appelée à entendre et trancher.

Depuis 2008, deux plaintes ont été introduites et ont été traitées grâce à une médiation.

### **Analyse**

Le comité d'évaluation estime que l'AEQES a clairement défini sa procédure de plainte et de recours et que celle-ci est communiquée de diverses façons aux établissements dont les programmes ont fait l'objet d'une évaluation.

Les plaintes sont jugées recevables si les conditions suivantes sont réunies : elles portent sur le non-respect du code de déontologie, d'une procédure d'évaluation et/ou du contrat d'expertise ; elles sont introduites, par écrit, dans les trente jours calendrier qui suivent le fait reproché ; elles sont basées sur des faits et sont documentées ; elles sont signées par la plus haute autorité de l'établissement ; elles se rapportent à un élément identifié de la procédure d'évaluation. La résolution d'un recours implique d'abord une médiation entre l'AEQES et l'établissement et, si le processus de médiation échoue, la Commission de gestion des plaintes est appelée à trancher. Celle-ci est composée de trois membres : le premier désigné par l'établissement plaignant, le deuxième nommé par le Comité de gestion de l'AEQES et le troisième proposé conjointement par l'établissement et l'AEQES. La composition de la Commission de gestion des plaintes est validée par le Comité de gestion.

La procédure n'est pas considérée comme une phase à part entière du processus d'évaluation et aucun des passages du rapport d'autoévaluation relatifs aux phases du processus d'évaluation externe n'inclut la procédure de plainte et de recours.

La procédure est détaillée dans le Manuel Qualité, mais le comité d'évaluation a constaté une certaine incohérence entre les versions française et anglaise de ce document. Les discussions menées durant la visite sur site ont révélé que c'est simplement la traduction de ce document qui laisse à désirer, et tous les représentants des établissements interrogés ont confirmé qu'ils connaissent les procédures, mais qu'ils n'envisagent pas de les utiliser compte tenu de l'absence d'impact formel des évaluations.

### **Recommandations du comité d'évaluation**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de considérer la procédure de plainte et de recours comme une phase à part entière du processus d'évaluation.

Le comité d'évaluation recommande en outre à l'Agence de veiller à la mise à jour des versions anglaises des documents disponibles sur son site internet afin que celles-ci soient correctes et cohérentes avec les documents publiés en français.

### **Conclusion du comité d'évaluation : conformité totale**

## OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

En analysant les activités de l'Agence, le comité d'évaluation a pu constater de nombreuses bonnes pratiques. Bien qu'ayant adopté une stratégie bien définie pour ses activités et disposant d'un personnel qualifié et dévoué, visible aux niveaux local et international, l'Agence fait face à des difficultés financières ne permettant pas de garantir sa pérennité au-delà de cinq ans. Constatant que les discussions avec les responsables politiques n'ont pas mené à une augmentation du budget alloué à l'Agence, le comité d'évaluation recommande à l'Agence d'envisager de modifier le champ de ses processus d'évaluation, c'est-à-dire d'évaluer l'établissement plutôt que chacun des programmes. Cette solution serait moins coûteuse et son adoption pourrait être envisagée par les responsables politiques.

Le comité d'évaluation apprécie fortement les analyses transversales et méta-analyses réalisées et publiées par l'AEQES et estime que celles-ci pourraient offrir une image complète du système d'enseignement supérieur si les « écoles doctorales » intégraient le champ d'analyse. Par conséquent, le comité d'évaluation recommande à l'AEQES d'initier des discussions avec les établissements et les parties prenantes concernées sur l'inclusion potentielle des écoles doctorales dans les évaluations externes.

# CONCLUSION

## RESUME DES MENTIONS

### ESG 3.1.

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour la constance et la transparence de ses travaux et activités, y compris pour l'élaboration du plan stratégique (2016-2020) qui a fait suite à une vaste consultation du secteur.

### ESG 3.2.

Le comité d'évaluation apprécie la visibilité internationale de l'Agence ces dernières années.

### ESG 3.3.

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour le grand nombre d'experts qui ne résident pas en FWB (62 % du nombre total d'experts désignés). Cela garantit des résultats des processus d'évaluation plus transparents, plus fiables et plus cohérents et permet de faire du *benchmarking* à l'échelle internationale.

### ESG 3.4.

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour ses analyses transversales qui sont très élaborées et qui analysent en profondeur la situation de l'enseignement supérieur en FWB.

### ESG 3.6.

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour sa capacité d'adaptation, pour son système formel bien structuré permettant d'obtenir des informations concernant la qualité de ses activités et, comme l'ont confirmé les personnes interrogées durant la visite sur site, pour sa réactivité. L'AEQES sait comment être à l'écoute, a l'esprit ouvert et est très dynamique.

### ESG 2.1.

Le comité d'évaluation félicite l'AEQES pour la manière dont elle a tenu compte des recommandations issues du processus d'évaluation de l'ENQA de 2011, d'une part, et de la version révisée des ESG, d'autre part. Par conséquent, le comité d'évaluation estime que l'AEQES a développé des références et critères solides qui ont permis à l'Agence de s'engager dans des activités constantes et cohérentes.

### ESG 2.3.

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour avoir renforcé les évaluations de suivi à mi-parcours (obligatoires pour toutes les évaluations de programmes, entre deux évaluations complètes).

### ESG 2.4.

Le comité d'évaluation félicite l'Agence pour le recours à des profils d'experts variés. La présence d'un expert de l'éducation dans les comités équilibre le processus d'évaluation et permet au comité de réaliser une évaluation plus approfondie de certains critères.

## APERÇU DES JUGEMENTS ET RECOMMANDATIONS

### ESG 3.1.

La recommandation portant sur la longueur du cycle d'évaluation émise par le comité d'évaluation qui a procédé à l'évaluation ENQA en 2011 reste valable, et l'Agence devrait poursuivre les négociations avec le gouvernement en vue de raccourcir de l'intervalle de 10 ans entre deux évaluations externes.

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de continuer à soutenir les étudiants et à promouvoir l'assurance qualité parmi les étudiants, en collaboration avec les organisations étudiantes concernées.

### **ESG 3.3.**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de définir, plus clairement qu'à présent, le rôle du Comité de gestion dans la description du processus d'évaluation et, en particulier, de mettre l'accent sur le processus d'approbation (sans aucune interférence du Comité de gestion) des rapports d'évaluation externe.

### **ESG 3.4.**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence d'améliorer encore le processus de diffusion de ses analyses thématiques de manière à ce que celles-ci deviennent un outil utile à toutes les parties prenantes intéressées. Le comité d'évaluation estime par ailleurs qu'il serait utile que l'AEQES développe plus avant sa stratégie de communication et son système de gestion des données.

### **ESG 3.5.**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de poursuivre ses discussions avec les responsables politiques au sujet de sa situation financière afin d'assurer la continuité de ses activités tout en maintenant le même niveau de fiabilité et les mêmes critères de qualité.

### **ESG 2.2.**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de poursuivre le processus d'implication des étudiants dans ses activités et de renforcer, en collaboration avec les organisations étudiantes concernées, les capacités des experts étudiants en matière d'assurance qualité.

### **ESG 2.4.**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES d'impliquer les étudiants dans le processus et les comités d'évaluation de suivi. Cela permettrait à l'AEQES d'assurer la continuité du processus d'évaluation de manière constante.

### **ESG 2.5.**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de porter une plus grande attention à la formation des experts impliqués dans le processus d'évaluation en Communauté germanophone.

### **ESG 2.6.**

Le comité d'évaluation recommande à l'Agence de reconsidérer la mise en œuvre de la proposition formulée par le comité d'évaluation ENQA en 2011 concernant la publication de rapports d'évaluation résumés, plus faciles à lire et compréhensibles par les non-professionnels du secteur.

### **ESG 2.7.**

Le comité d'évaluation recommande à l'AEQES de considérer la procédure de plainte et de recours comme une phase à part entière du processus d'évaluation.

Le comité d'évaluation recommande en outre à l'Agence de veiller à la mise à jour des versions anglaises des documents disponibles sur son site internet afin que celles-ci soient correctes et cohérentes avec les documents publiés en français.

À la lumière des preuves documentaires et orales considérées avant et durant la visite sur site, le comité d'évaluation se félicite de constater que, dans l'exercice de ses activités, l'AEQES se conforme à la version révisée des ESG.

## Annexe 1 : Programme de la visite sur site

Dimanche 4 septembre 2016			
Heure	Activité	Participants	Lieu
	Arrivée à Bruxelles		
16.00-19.00	<b>Première réunion du comité d'évaluation</b>	Comité d'évaluation	Hôtel
Lundi 5 septembre 2016			
Heure	Activité	Participants	Lieu
09:00	Arrivée à l'AEQES		
09:15-10:15	<b>Réunion avec les autorités de l'Agence</b>	<b>DUYKAERTS Caty</b> , Directrice de la Cellule exécutive <b>HEINEN Elfriede</b> , précédente Vice-présidente (2014-2016) <b>LEPOIVRE Philippe</b> , précédent Président (2014-2016) <b>MATHELIN Catherine</b> , Vice-présidente actuelle <b>PARMENTIER Philippe</b> , Président actuel	Bureaux de l'AEQES Boulevard Léopold II, 44 B-1080 Bruxelles  Salle de réunion 3E305
10:15-10:25	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
10:25-11:25	<b>Réunion avec les groupes de travail Autoévaluation [AE] et Perspectives</b>	<b>ALTERMAN Guy</b> , conseiller extérieur, membre du GT Perspectives <b>AUBERT Angeline</b> , membre du Comité de gestion, membre des GT AE et Perspectives <b>DUYKAERTS Caty</b> , Directrice de la Cellule exécutive, membre des GT AE et Perspectives <b>HEINEN Elfriede</b> , précédente Vice-présidente, membre des GT AE et Perspectives <b>LEPOIVRE Philippe</b> , précédent Président, membre des GT AE et Perspectives <b>MAES Danielle</b> , membre du Comité de gestion, membre des GT AE et Perspectives <b>SURSOCK Andrée</b> , ancienne membre du Comité de gestion, membre des GT AE et Perspectives <b>WERTZ Vincent</b> , ancien membre du Comité de gestion, ancien Vice-président (2010-2014), membre du GT Perspectives <b>ZHANG Thérèse</b> , gestionnaire d'évaluations à la Cellule exécutive, membre du GT Perspectives	
11:25-11:35	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	

11:35-12:35	<b>Réunion avec le personnel de la Cellule exécutive</b>	COLLE Julien, gestionnaire d'évaluations JAROSZEWSKI Eva, gestionnaire d'évaluations MARION Michaël, assistant administratif NURTANTIO Yoneko, gestionnaire d'évaluations SALLETS Joëlle, gestionnaire d'évaluations VAN OUYTSEL Audrey, gestionnaire d'évaluations ZHANG Thérèse, gestionnaire d'évaluations	
12:35-13:35	<i>Repas</i>	Comité d'évaluation	
13:35-14:05	<i>Discussions du comité d'évaluation et consultation de documents</i>	Comité d'évaluation	
14:05-15:05	<b>Réunion avec les groupes de travail de l'Agence</b> (Méthodologie et stratégie [M&S], Plan décennal [PD], Rapports [RAP], Experts [EXP], Communication [COMMU])	BELLAL Selma, membre du Comité de gestion membre du GT M&S BOUCHEZ Arielle, conseillère extérieure, membre du GT EXP CANTER Sandrine, membre du Comité de gestion membre du GT EXP JAROSZEWSKI Eva, gestionnaire d'évaluations à la Cellule exécutive, membre et secrétaire des GT EXP et PD PIERRE Carine, membre du Comité de gestion membre du GT EXP SALLETS Joëlle, gestionnaire d'évaluations à la Cellule exécutive, membre et secrétaire des GT M&S et RAP SURSOCK Andrée, membre du Comité de gestion, membre du GT M&S	
15:05-15:15	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
15:15-16:15	<b>Réunion avec les autorités des établissements d'enseignement supérieur</b>	DUFRANE Denis, Directeur-Président de la Haute École en Hainaut FIEVET Marc, Directeur de l'École supérieure des affaires (enseignement de promotion sociale) LEMAITRE Anne, Doyenne de la Faculté des Sciences de l'Université de Namur PIETTE Alain, Doyen de la Faculté de Traduction et interprétation de l'Université de Mons	
16:15-18:00	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	

**Mardi 6 septembre 2016**

Heure	Activité	Participants	Lieu
09:00	Arrivée à l'AEQES		
09:15-10:15	Réunion avec les responsables qualité des établissements d'enseignement supérieur	COLINET Benjamin, responsable qualité, Haute école Louvain en Hainaut NIX Stéphanie, responsable qualité, Autonome Hochschule in der DG (haute école, Communauté germanophone de Belgique) SALMON Maryline, responsable qualité, Haute école Robert Shuman TEMPELS Linda, responsable qualité, Université catholique de Louvain VANDAMME Mathilde, responsable qualité, Institut supérieur de formation continue d'Etterbeek (enseignement de promotion sociale) THEWISSEN Dominique, responsable qualité, Université de Liège	Bureaux de l'AEQES Salle de réunion 3E305
10:15-10:25	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
10:25-11:25	Réunion avec les étudiants	BRUYNSEELS Barbara, étudiante en Soins infirmiers, Autonome Hochschule in der DG (haute école, Communauté germanophone de Belgique) ELSEN Joe, étudiant en Philosophie, Université catholique de Louvain FAUFRA Catherine, étudiante en Ingénieur industriel Engineering, Haute école libre mosane	
11:25-11:35	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
11:35-12:35	Réunion avec les représentants de l'ARES	COIGNOUL Freddy, Président de la Commission sur la Qualité de l'Enseignement et de la Recherche (CoQER) FERY Isabelle, Directrice des Affaires académiques GUILLAUME Kevin, Directeur des Relations internationales	
12:35-13:35	<i>Repas</i>	Comité d'évaluation	
13:35-14:05	Réunion avec des représentants du Gouvernement et du Ministère	GENOT Pascale (Toni PELOSATO), représentante du Ministre de l'enseignement supérieur ISAAC Hans, représentant de la Ministre de l'enseignement de promotion sociale KAUFMANN Chantal, Directrice générale de l'Enseignement non-obligatoire et de la Recherche scientifique (Ministère de la FWB) WEERTS Mathieu, responsable du contrôle financier au Ministère de la FWB STOLZ François-Gérard, Directeur adjoint pour l'enseignement de promotion sociale (Ministère de la FWB)	
14:05-14:45	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
14:45-14:55	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	

14:55-15:25	Réunion avec les partenaires d'évaluation de l'AEQES	MESSAS Linda, responsable générale, MusiQuE et AEC PRCHAL Martin, Président de MusiQuE RIVIERE Delphin, Membre du Bureau de la Commission des Titres d'ingénieurs (CTI)	
15:25-15:35	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
15:35-16:35	Réunion avec des experts	COURARD Luc, expert pair (bachelier en Construction) et président (Ingénieurs industriels) JOURQUIN Bart, expert pair et expert en assurance qualité, président de plusieurs comités d'experts, expert pour des évaluations de suivi PIRONET Fabienne, experte en assurance qualité, experte et présidente de plusieurs comités d'experts MUHIRE Jean-Michel, expert étudiant (bacheliers et masters en Psychologie et Sciences de l'éducation) SAVIDAN Patrick, président (Philosophie) VLIEGHE François, expert de la profession (ingénieur industriel)	
16:35-16:45	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
16:45-17:45	Réunion avec les employeurs	BIOT Loïc, porte-parole chez Electrabel FARAG Laurent, logopède GODEFROID Jean-Marie, responsable marketing chez Belfius JACOBS Colette, membre de la fédération professionnelle des institutions de soins PEPIN Stephane, physicien à l'agence fédérale pour le contrôle nucléaire POSKIN Hervé-Jacques, Directeur du Cluster Eco-Construction	
17:45-18:45	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
<b>September 7, Wednesday</b>			
Heure	Activité	Participants	Lieu
09:00	Arrivée à l'AEQES		
09:15-10:15	Réunion spécifique pour apporter d'éventuelles clarifications	DUYKAERTS Caty, Directrice de la Cellule exécutive	Bureaux de l'AEQES Salle de réunion 3E305
10:15-12:30	<i>Discussions du comité d'évaluation</i>	Comité d'évaluation	
12:30-13:30	<i>Repas</i>	Comité d'évaluation	
13:30-14:00	Réunion avec les représentants de l'AEQES pour présenter les premiers résultats		

## Annexe 2 : Cahier des charges

Évaluation externe de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) par la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA)

### 1. Historique et contexte

L'AEQES est une agence indépendante qui pratique une évaluation formative basée sur un dialogue entre toutes les parties prenantes au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. S'inscrivant pleinement dans le contexte européen, l'Agence rend compte de la qualité de l'enseignement supérieur et œuvre à son amélioration constante.

L'Agence planifie en toute indépendance les procédures d'évaluation de la qualité des bacheliers et masters des institutions habilitées par la Communauté française. Le calendrier est établi sur une base décennale en veillant à un regroupement approprié des cursus dans le but d'encourager la clarification des profils et des objectifs des formations en lien avec les missions des établissements, de diffuser les bonnes pratiques et de favoriser la mise en place de synergies.

L'Agence organise les procédures d'évaluation et de suivi en veillant au respect de ses règles de déontologie. Elle choisit ses experts, les informe de leur mission et de son contexte et s'assure qu'ils œuvrent en toute indépendance.

L'Agence rend compte aux parties prenantes de la qualité de l'enseignement supérieur en publiant sur son site internet les rapports d'évaluation, les analyses transversales et les rapports de suivi et un relevé des bonnes pratiques. Elle formule aux responsables politiques et institutionnels des suggestions en vue d'améliorer la qualité globale de l'enseignement supérieur.

L'Agence, par sa structure large et participative, maintient un dialogue soutenu avec les parties prenantes ; elle prend toute initiative qu'elle juge utile dans l'accomplissement de ses missions et met à jour ses procédures en fonction de l'expérience engrangée.

La participation aux organes et événements internationaux en matière d'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur contribue à sa pratique réflexive.

L'Agence s'inscrit dans un processus européen en se référant aux *European Standards and Guidelines* (ESG) pour l'ensemble de ses procédures, en collaborant avec d'autres agences ou organismes extérieurs, et en sensibilisant son public aux évolutions européennes en matière d'enseignement supérieur.

L'AEQES est membre de plein droit de l'ENQA depuis 2011 et a introduit une demande de renouvellement de son adhésion.

L'AEQES est inscrite au registre EQAR depuis 2012 et a introduit une demande de renouvellement de cette inscription.

### 2. Objectif et portée de l'évaluation

Cette évaluation mesurera de quelle façon et dans quelle mesure l'AEQES se conforme aux *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG). Par conséquent, l'évaluation fournira des informations au *Board* de l'ENQA, d'une part, pour l'aider à déterminer si l'adhésion de l'AEQES doit être renouvelée ; et à l'EQAR, d'autre part, pour soutenir la demande de renouvellement de l'inscription introduite par l'AEQES.

Le comité d'évaluation n'est toutefois pas censé se prononcer sur le renouvellement de l'adhésion.

## 2.1 Activités de l'AEQES relevant des ESG

Pour permettre à l'AEQES d'introduire une demande de renouvellement de son adhésion à l'ENQA et de son inscription au registre EQAR, cette évaluation analysera toutes les activités de l'AEQES relevant des ESG, c'est-à-dire les procédures d'évaluation, d'audit ou d'accréditation d'établissements d'enseignement supérieur ou de programmes liés à l'enseignement et à l'apprentissage (et leurs liens pertinents avec la recherche et l'innovation), qu'elles soient exercées au sein ou en dehors de l'espace européen de l'enseignement supérieur, obligatoires ou volontaires.

Les activités suivantes de l'AEQES doivent être couvertes par l'évaluation externe : évaluations externes de programmes (y compris évaluations de suivi).

## 3. Le processus d'évaluation

Le processus est élaboré à la lumière des *Guidelines for ENQA Agency Reviews* et conformément aux exigences des *EQAR Procedures for Applications*.

La procédure d'évaluation comporte les étapes suivantes :

- Formulation du cahier des charges de l'évaluation ;
- Sélection et désignation des membres du comité d'évaluation ;
- Autoévaluation par l'AEQES, y compris préparation d'un rapport d'autoévaluation ;
- Visite sur site par le comité d'évaluation ;
- Préparation et finalisation du rapport d'évaluation par le comité d'évaluation ;
- Examen du rapport d'évaluation final par le *Review Committee* d'ENQA ;
- Analyse de l'examen par le Bureau de l'ENQA et décision sur le renouvellement de l'adhésion à l'ENQA ;
- Suivi des recommandations du comité d'évaluation et/ou du Bureau de l'ENQA par l'agence, incluant une visite de suivi volontaire.

### 3.1 Sélection et désignation des membres du comité d'évaluation

Le comité d'évaluation se compose de quatre membres : un ou deux experts en assurance qualité, un académique employé par un établissement d'enseignement supérieur, un membre étudiant, et éventuellement un représentant du marché du travail (si demande en est faite). Un des membres jouera le rôle de président du comité d'évaluation, et un autre de secrétaire. Deux des évaluateurs sont nommés par le Bureau de l'ENQA sur la base des propositions soumises à l'ENQA par les agences nationales membres. Le troisième évaluateur externe est nommé par la *European University Association* (EUA) ou par la *European Association of Institutions in Higher Education* (EURASHE). Le membre étudiant est désigné par la *European Students' Union* (ESU).

En plus des quatre membres, le comité d'évaluation sera encadré par le coordinateur de l'évaluation du Bureau de l'ENQA qui contrôlera l'intégrité du processus et veillera à ce que les attentes de l'ENQA soient satisfaites tout au long du processus. Le membre du personnel de l'ENQA ne sera pas le secrétaire de l'évaluation et ne participera pas aux entretiens menés durant la visite sur site.

Les membres actuels du Bureau de l'ENQA ne peuvent pas prétendre à la qualité d'évaluateur.

L'ENQA fournira à l'AEQES la liste des experts proposés ainsi que leur *curriculum vitae* respectif afin d'établir l'absence de conflits d'intérêts. Les experts devront signer une déclaration d'absence de conflit d'intérêts spécifique pour l'évaluation de l'AEQES.

### 3.2 Autoévaluation par l'AEQES, y compris préparation d'un rapport d'autoévaluation

L'AEQES est responsable de la réalisation et de l'organisation de son processus d'autoévaluation et tiendra compte des indications suivantes :

- L'autoévaluation est conçue comme un projet, avec un planning clairement défini, et incluant toutes les parties prenantes internes et externes concernées ;
- Le rapport d'autoévaluation est construit en fonction des thèmes de l'évaluation et est censé contenir, entre autres : une brève description du système d'enseignement supérieur et d'assurance qualité national ; une description générale de la situation actuelle de l'Agence ; une analyse et une appréciation de la situation actuelle ; des propositions d'amélioration et les mesures déjà planifiées ; une analyse SWOT ; un traitement spécifique de chaque critère (2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> parties des ESG). Toutes les activités d'assurance qualité de l'Agence (au sein de leur juridiction nationale ou en dehors, obligatoires ou volontaires) seront décrites et leur conformité avec les ESG sera analysée.
- Le rapport est bien structuré, concis et complet. Il démontre clairement la mesure dans laquelle l'AEQES remplit ses activités d'assurance qualité externe et se conforme aux ESG, et donc aux critères d'adhésion à l'ENQA.
- Le rapport d'autoévaluation est soumis au Bureau de l'ENQA, qui dispose de 4 semaines pour procéder à un examen préliminaire du rapport avant de le transmettre au comité d'évaluation. L'objectif de cet examen préliminaire est de s'assurer que le rapport d'autoévaluation est satisfaisant et peut être pris en considération par le comité d'évaluation. Le Bureau de l'ENQA n'évaluera pas le contenu des informations à proprement parler, mais bien si les informations requises, telles que stipulées dans les *Guidelines for external reviews of quality assurance agencies in the European Higher Education Area* de l'ENQA, sont présentes. Pour la deuxième évaluation et les évaluations suivantes, l'Agence est censée répertorier les recommandations émises lors de la précédente évaluation et décrire les actions entreprises pour mettre en œuvre ces recommandations. Si le rapport d'autoévaluation ne contient pas les informations nécessaires et ne respecte pas la forme et le contenu requis, le Bureau de l'ENQA se réserve le droit de rejeter le rapport et de demander à recevoir une version révisée dans les quatre semaines. Dans pareil cas, un supplément de 1 000 € sera facturé à l'Agence.

Le rapport est soumis au comité d'évaluation au moins six semaines avant la visite sur site.

### 3.3 Visite sur site par le comité d'évaluation

L'AEQES établira une proposition provisoire du planning/programme de visite à soumettre au comité d'évaluation au moins deux mois avant les dates prévues de la visite. Le planning inclut un calendrier indicatif des réunions et des autres tâches à accomplir par le comité d'évaluation durant la visite sur site, laquelle durera 2,5 jours. Le planning approuvé sera fourni à l'AEQES au moins un mois avant la visite sur site, afin d'organiser correctement les entretiens voulus.

Le comité d'évaluation sera assisté par l'AEQES dès son arrivée à Bruxelles (Belgique).

La visite sur site se clôturera avec une présentation et discussion orale des conclusions majeures de l'évaluation entre le comité d'évaluation et l'AEQES.

### 3.4 Préparation et finalisation du rapport d'évaluation final par le comité d'évaluation

Sur la base des constats du comité d'évaluation, le secrétaire du comité rédigera le rapport, en collaboration avec le comité d'évaluation. Le rapport tiendra compte de l'objectif et de la portée de l'évaluation tels que définis aux articles 2 et 2.1. Il motivera aussi clairement les constats du comité d'évaluation en regard de chaque ESG. Un projet de rapport sera d'abord soumis au coordinateur de l'évaluation ENQA, qui en vérifiera la cohérence, la clarté et la forme. Ce projet sera ensuite transmis à l'AEQES dans les onze semaines suivant la visite sur site pour que l'Agence en vérifie l'exactitude factuelle. Si l'AEQES souhaite faire valoir un droit de réponse sur le projet de rapport, celui-ci sera soumis au président du comité d'évaluation dans les deux semaines suivant la réception du projet de rapport. Le comité d'évaluation tiendra ensuite compte du droit de réponse de l'AEQES, finalisera le document et le soumettra à l'AEQES et à l'ENQA.

Le rapport doit être finalisé dans les trois mois qui suivent la visite sur site et ne comptera pas plus de 40 pages.

Lors de la préparation du rapport, le comité d'évaluation doit également tenir compte de l'*EQAR policy on the Use and Interpretation of the ESG* afin de s'assurer que le rapport contient suffisamment d'informations pour permettre au Comité du Registre de prendre sa décision concernant la demande de renouvellement de l'inscription au registre EQAR.

L'AEQES est également invitée à adresser une lettre au Bureau de l'ENQA motivant sa demande de renouvellement de l'adhésion et décrivant la façon dont l'AEQES envisage de contribuer au travail et aux objectifs de l'ENQA durant son adhésion. Cette lettre fera l'objet d'une discussion en même temps que le rapport d'évaluation final.

### 4. Processus de suivi et publication du rapport

L'AEQES examinera le rapport du comité d'évaluation et le publiera sur son site internet une fois que le Bureau de l'ENQA aura pris sa décision. Le rapport sera également publié sur le site internet de l'ENQA, et ce quels que soient le résultat de l'évaluation et la décision prise par le Bureau de l'ENQA. L'AEQES s'engage à préparer un plan de suivi dans lequel elle considèrera les recommandations du comité d'évaluation et à soumettre un rapport de suivi au Bureau de l'ENQA. Le rapport de suivi sera publié sur le site internet de l'ENQA, en plus du rapport d'évaluation complet et de la décision du Bureau.

Le rapport de suivi sera complété par une courte visite à l'Agence, effectuée par deux membres du comité d'évaluation initial (si possible). Cette visite servira à revenir, sur la base des ESG, sur les éléments considérés comme particulièrement importants par l'AEQES et sur les principaux défis de l'Agence. Cette visite poursuit un objectif de soutien au développement de l'Agence et n'a pas d'impact sur la décision relative au renouvellement de l'adhésion et/ou sur l'évaluation de la conformité de l'Agence aux ESG. L'Agence peut choisir de ne pas faire usage de cette opportunité en informant le coordinateur de l'évaluation ENQA.

### 5. Utilisation du rapport

L'ENQA conserve la propriété du rapport. La propriété intellectuelle de tous les travaux créés par le comité d'évaluation en rapport avec le contrat d'évaluation, y compris spécifiquement tous les rapports écrits, est détenue par l'ENQA.

Le rapport d'évaluation est utilisé par le Bureau de l'ENQA dans le but de déterminer si l'AEQES est conforme aux ESG et donc si son adhésion à l'ENQA peut être renouvelée. Le rapport servira également aux fins du renouvellement de l'inscription au registre EQAR. Il est élaboré pour servir

ces deux finalités. Cependant, le rapport d'évaluation ne sera considéré comme final qu'après avoir été approuvé par le Bureau de l'ENQA. Une fois soumis à l'AEQES et à l'ENQA, et jusqu'à ce qu'il soit approuvé par le Bureau, le rapport ne peut pas être utilisé ou invoqué par l'AEQES, le comité d'évaluation ou toute tierce partie et ne peut être divulgué sans l'accord écrit préalable de l'ENQA. L'AEQES peut utiliser le rapport à sa propre discrétion uniquement après approbation du rapport par le Bureau. L'approbation du rapport est indépendante de la décision relative au renouvellement de l'adhésion.

Le président du comité d'évaluation reste disponible pour répondre aux demandes d'éclaircissements ou de renseignements émanant du Comité du Registre EQAR à condition que le Bureau de l'ENQA soit mis en copie de toutes ces demandes.

## 6. Budget

L'AEQES paiera les frais suivants liés à l'évaluation :

Honoraires du président	4 500 €
Honoraires du secrétaire	4 500 €
Honoraires des 2 autres membres du comité d'évaluation	4 000 € (2 000 € chacun)
Honoraires des 2 membres du comité pour la visite de suivi	1 000 € (500 € chacun)
Frais administratifs généraux pour le secrétariat de l'ENQA	7 000 €
Contribution au fonds de formation des experts	1 400 €
Frais de voyage et de séjour approximatifs (y compris visite de suivi)	6 000 €
Frais de voyage et de séjour pour la visite de suivi	1 600 €

Le coût indicatif total est donc de 30 000,00 € hors TVA pour un comité d'évaluation comptant 4 membres. En cas de dépassement du budget alloué pour les frais de voyage et de séjour, l'AEQES couvrira tous les frais supplémentaires à l'issue de l'évaluation. Le secrétariat de l'ENQA s'efforcera cependant de garder les frais de voyage et de séjour dans les limites du budget alloué et remboursera la différence à l'AEQES si le budget n'a pas été entièrement dépensé.

Les frais de la visite de suivi sont inclus dans le coût général de l'évaluation et ne seront pas remboursés si l'Agence ne souhaite pas bénéficier de cette visite de suivi.

Si le Bureau réclame une seconde visite afin de terminer l'évaluation du degré de conformité avec les ESG, et si l'Agence accepte cette seconde visite, des frais supplémentaires de 500 € par expert, ainsi que des frais de voyage et de séjour, seront facturés à l'Agence.

## 7. Calendrier indicatif de l'évaluation

Accord sur le cahier des charges	Novembre 2015
Désignation des membres du comité d'évaluation	Décembre 2015
Finalisation de l'autoévaluation	Avril 2016
Examen préliminaire du rapport d'autoévaluation par le coordinateur de l'évaluation ENQA	Mai 2016
Élaboration du planning de visite sur site et du calendrier indicatif	Juin 2016
<i>Briefing</i> des membres du comité d'évaluation	Juillet 2016
Visite sur site par le comité d'évaluation	Septembre 2016
Préparation du projet de rapport d'évaluation et soumission de celui-ci au coordinateur de l'évaluation ENQA pour examen préliminaire	Novembre 2016
Soumission du projet de rapport d'évaluation à l'AEQES	Décembre 2016
Droit de réponse de l'AEQES à destination du comité d'évaluation, si nécessaire	Décembre 2016
Soumission du rapport final à l'ENQA	Janvier 2017
Examen du rapport par le Bureau de l'ENQA et réponse à l'AEQES	Février 2017
Publication du rapport	Mars 2017

## Annexe 3 : Table des abréviations

AAQ	Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance
AEQES	Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur
AQ	Assurance qualité
ARACIS	Agency for Quality Assurance in Higher Education
ARES	Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur
CPU	Conférence des Présidents d'Université
CTI	Commission des Titres d'Ingénieurs
CV	Curriculum vitae
ECTS	European Credits Transfer and Accumulation System
EEES	Espace européen de l'Enseignement supérieur
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESG	Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur
ESU	European Students' Union
EUA	European Universities Associations
EURASHE	European Association of Institutions in Higher Education
FraQ-Sup	Réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
GT	Groupe de travail
GT AE	Groupe de travail Autoévaluation
HCERES	Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur
MusiQuE	Music Quality Enhancement
PDCA	Plan Do Check Act
RAE	Rapport d'autoévaluation
SIEP	Service d'information sur les études et les professions
SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UCC	University College Cork

## Annexe 4 : Documents pris en considération dans le cadre de l'évaluation

### **DOCUMENTS FOURNIS PAR L'AEQES (EN VERSION ANGLAISE)**

Rapport d'autoévaluation

Annexes :

- Recommandations adressées par les experts ENQA, le Bureau de l'ENQA et EQAR suite à l'évaluation de 2011 et suivi qui leur a été accordé,
- Méthodologie menant à l'élaboration du plan stratégique 2016-2020,
- Référentiel d'évaluation,
- Révision de la procédure de suivi : bilan de la première mise en œuvre des évaluations de suivi,
- Groupes de travail AEQES,
- Procédure de collaboration avec un organisme extérieur,
- Code de déontologie.

### **AUTRES REFERENCES UTILISEES PAR LE COMITE D'EVALUATION (EN VERSION FRANÇAISE)**

- AEQES - Plan stratégique 2016-2020,
- Référentiel AEQES,
- Procédure de recrutement, de sélection et de composition des comités d'experts,
- Manuel Qualité de l'AEQES (versions française et anglaise),
- Guide à destination des établissements,
- Guide à destination des membres des comités d'experts,
- Décret du 22 février 2008 (et ses modifications ultérieures),
- Plannings de visite pour deux évaluations de programmes,
- Missions, activités, ressources financières et humaines de l'AEQES – État des lieux et perspectives (24 août 2016),
- Résultats des enquêtes réalisées auprès des établissements, des étudiants et des experts,
- Rapport intermédiaire « Perspectives »,
- Exemples de rapports d'évaluation et d'analyses transversales.