



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

MANUEL QUALITÉ

Version 4
Dernière mise à jour : novembre 2020

Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur
Avenue du Port 16 – 1080 Bruxelles

www.aeqes.be

Table des matières

Avant-propos	3
1 Pourquoi un Manuel Qualité ?	4
2 Que contient ce Manuel Qualité ?.....	4
i. le processus MANAGEMENT	4
ii. le processus GESTION de la QUALITE.....	4
iii. le processus SUPPORT.....	5
iv. le processus OPERATIONNEL.....	5
3 Comment évolue le Manuel Qualité ?	5
4 Cartographie des processus.....	6
Processus MANAGEMENT	7
Définition, communication et évaluation	7
des objectifs stratégiques.....	7
Planification des évaluations programmatiques.....	8
Mise en place et suivi de GT.....	10
Politique de partenariats.....	11
Politique de communication	12
Préparation des travaux et décisions du Comité de gestion et soutien à la gestion des affaires courantes.....	13
Prises de décision récurrentes.....	15
Élection à la présidence et à la vice-présidence	16
Processus GESTION de la QUALITE	19
Collecte et traitement d'information, retour, actualisation des procédures et supports	19
Gestion des plaintes	21
Devoir de rendre compte et amélioration continue	23
Évaluation externe de l'Agence.....	24
Traitement des données à caractère personnel.....	26
Gestion des activités de la Cellule exécutive	27
Processus SUPPORT	28
Secrétariat et archivage	28
Maintenance du site internet	29
Veille documentaire et législative.....	31
Politique de gestion de ressources humaines.....	32
Participation aux évènements qualité en Belgique ou à l'étranger.....	33
Suivi des ressources matérielles.....	35
Etablissement annuel du budget	36
Gestion comptable	38
Réservation des chambres d'hôtel	40
Processus OPERATIONNEL	42
Déclenchement d'une évaluation programmatique.....	42
Conditions et modalités de collaboration entre l'AEQES et une autre agence pour une évaluation (reconnaissance ou évaluation conjointe)	44
Composition et désignation du comité des experts.....	51
Communication de la composition des comités d'experts aux établissements.....	53
Préparation d'un exercice d'évaluation externe.....	54
Réalisation de la visite du comité des experts	56
Rédaction et envoi des rapports d'évaluation.....	58
Suivi de l'évaluation	61
Point d'étape	62

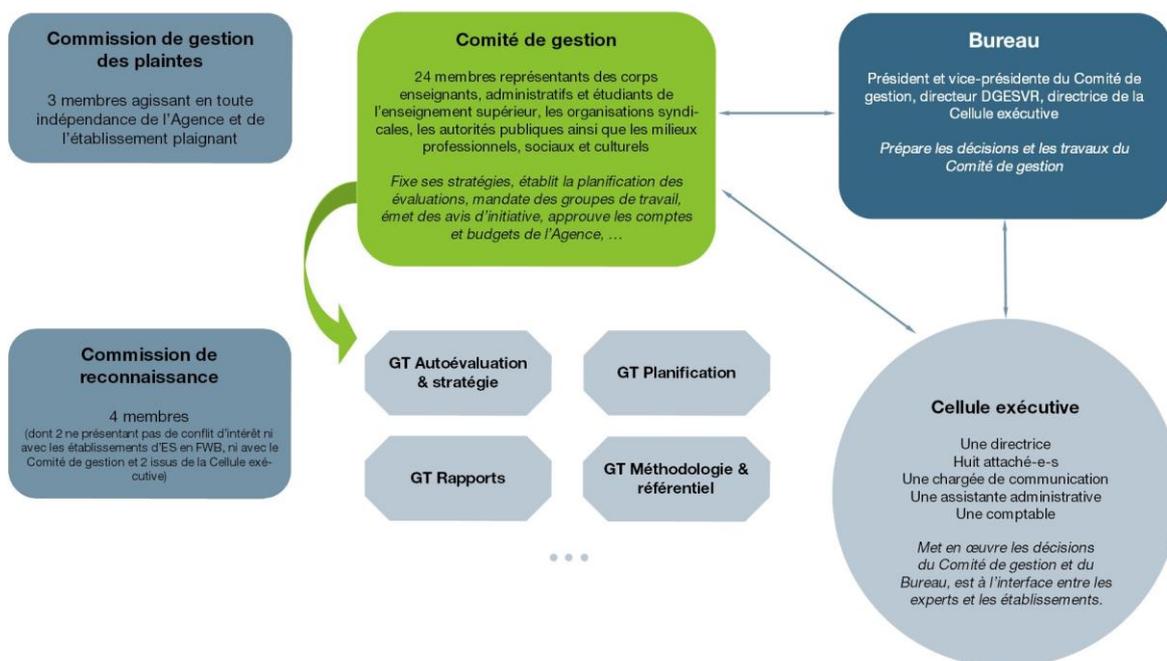
Avant-propos

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

Par les champs d'analyse établis dans les référentiels d'évaluation complète et continue des programmes, le code de déontologie de l'Agence et ses méthodologies d'évaluation externe, l'AEQES s'inscrit pleinement dans l'esprit des *Références et Lignes directrices du management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG – 2015)*. Les ESG sont inscrites en filigrane du système de gestion de la qualité de l'AEQES, des processus et procédures qui en constituent le fonctionnement.

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

Organigramme de l'Agence



1 Pourquoi un Manuel Qualité ?

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

Dans le respect du cadre législatif de la Fédération Wallonie-Bruxelles¹ et sous l'éclairage des ESG, il a pour double objectif de :

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

Il est destiné aux membres du Comité de gestion, au personnel de la Cellule exécutive, aux établissements, aux experts et à toutes les parties prenantes de l'AEQES². Sa diffusion est assurée par le site internet de l'Agence.

2 Que contient ce Manuel Qualité ?

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

Les quatre grands processus-clés identifiés sont :

i. le processus MANAGEMENT

Le Comité de gestion de l'AEQES, en sa qualité d'instance décisionnelle, fixe les objectifs stratégiques de l'Agence, planifie les évaluations, constitue et mandate des GT, définit sa politique de communication et oriente sa politique de partenariat, approuve le budget et valide les documents clés à portée stratégique et méthodologique (rapports des GT, rapport d'activités bisannuel, rapport d'autoévaluation quinquennal, référentiels, jurisprudence de la Commission experts, tout avis produit d'initiative ou à la demande...). Ces différentes procédures sont reprises sous le code MA.

ii. le processus GESTION de la QUALITE

Afin de définir, assurer et améliorer la qualité et l'intégrité de ses activités, l'Agence a développé un système de gestion de la qualité, dont les principales procédures sont

¹ Et plus particulièrement :

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

² Des guides spécifiques sont également produits à destination de ces acteurs.

reprises sous le code GQ. Ces procédures décrivent les modalités de mesure de la satisfaction des parties prenantes, les mécanismes d'actions correctives et préventives (gestion des plaintes et traitement des dysfonctionnements, notamment), la manière dont l'Agence mène son autoévaluation et est évaluée périodiquement, la manière dont l'Agence rend régulièrement compte de ses activités, la mise en conformité concernant le traitement des données à caractère personnel et la gestion des activités du service.

iii. le processus SUPPORT

Il s'agit de la description des diverses procédures mises en œuvre par la Cellule exécutive pour assurer le bon fonctionnement de l'Agence et de ses activités : secrétariat et archivage, communication avec les parties prenantes, maintenance du site internet, veille documentaire et législative, gestion des ressources humaines et matérielles, gestion comptable, logistique liée aux évaluations. Elles sont reprises sous le code SU.

iv. le processus OPERATIONNEL

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

3 Comment évolue le Manuel Qualité ?

Le Manuel Qualité a été rédigé par la Cellule exécutive sur la base de l'expérience engrangée au cours des évaluations. Il a été visé par le Bureau et soumis à l'approbation du Comité de gestion de l'AEQES pour la première fois le 1^{er} mars 2011.

Il est actualisé de manière régulière, afin de refléter l'évolution des pratiques de l'Agence. La présente version intègre notamment :

- le passage d'une planification décennale à des plans à 6 ans,
- la mise en œuvre des évaluations continues, qui remplacent l'alternance d'évaluations complètes et d'évaluations de suivi,
- la mise en œuvre du point d'étape entre deux évaluations externes,
- la mise en conformité des pratiques de l'Agence avec le RGPD.

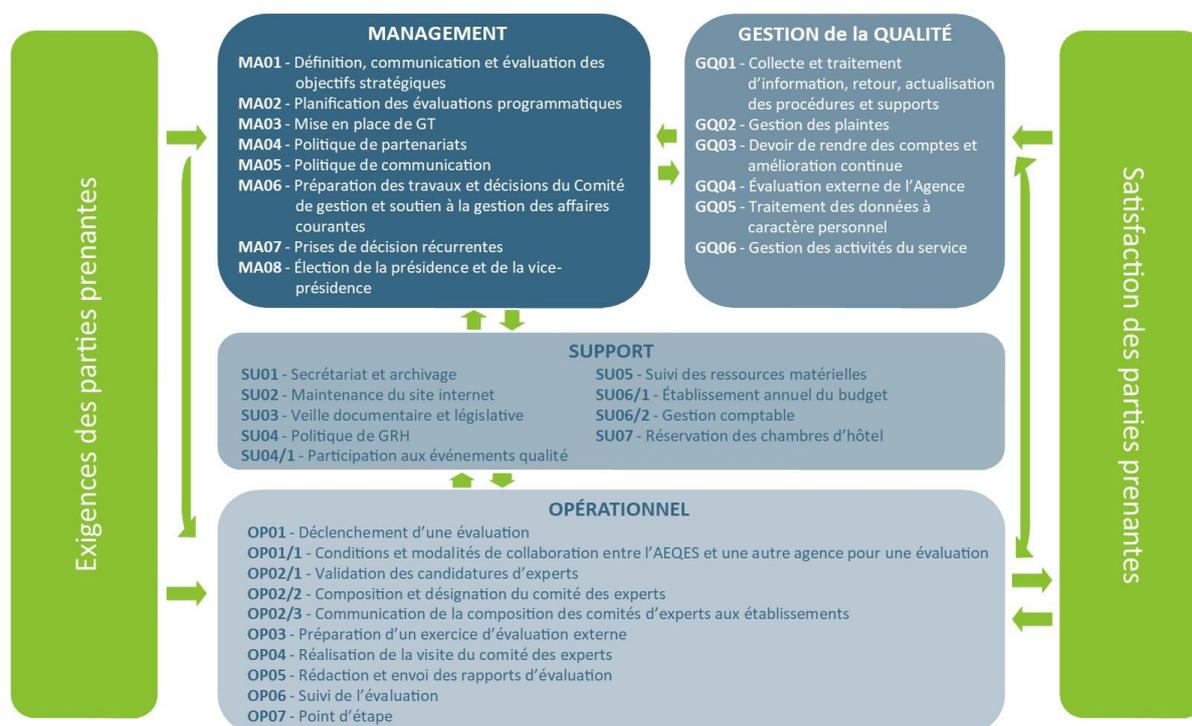
Une prochaine version du *Manuel qualité* intégrera les évolutions méthodologiques en cours dans le cadre d'une phase pilote, qui ne sont pas encore formalisées ici³. Dans le même

³ Dès 2015, le Comité de gestion a mandaté un « GT Perspectives » dont les travaux se sont concrétisés par l'adoption, par les membres du Comité de gestion en octobre 2017, du rapport « [Évaluation externe de la qualité de l'enseignement supérieur en FWB : Proposition méthodologique basée sur une étude de pratiques internationales et sur l'analyse d'une large consultation](#) ». Sur la base de ce rapport, le Gouvernement a confié à l'AEQES « la conception et la réalisation d'un projet pilote d'évaluation externe du volet institutionnel, ainsi que la transmission au Gouvernement d'un rapport d'évaluation de ce projet pilote au plus tard six mois après le terme de celui-ci. [...] Il a pour objet de définir la programmation des évaluations, tant pour le volet programmatique qu'institutionnel, selon une nouvelle périodicité de 6 ans. L'établissement qui aura fait la démonstration de l'efficacité de son système qualité pourra obtenir la dispense d'évaluation de ses programmes par l'Agence pour une durée maximale de six ans » (article 9 bis du décret du 22 février 2008 portant diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française).

ordre d'idée, les récentes évolutions liées à la crise COVID (notamment la mise en place de visites virtuelles) n'apparaissent pas non plus dans cette version du *Manuel qualité*.

Chaque révision est validée par le Comité de gestion.

4 Cartographie des processus



Pour opérationnaliser cette phase pilote entre 2019 et 2023, le Comité de gestion a mis en place deux instances, d'une part, le Comité de pilotage de la phase pilote (CoPIL) dont la mission est de veiller au bon déroulement de la phase pilote y compris dans sa dimension de communication vis-à-vis des parties prenantes ; et d'autre part, le Conseil d'appui méthodologique (CAM), composé de membres experts indépendants de l'AEQES et des EES de la FWB avec une fonction d'avis et de validation. Le Comité de gestion prévoit également la constitution d'une Commission de recours (pour traiter les éventuels recours issus de la procédure d'avis global)

En outre, un document spécifique a été produit et diffusé pour baliser la réalisation de cette phase pilote ([Phase pilote AEQES : balises méthodologiques](#)). Cependant, le cadre méthodologique de l'expérience pilote est laissé le plus ouvert possible, dans une perspective assumée de co-construction.

À l'issue de la phase pilote, un bilan sera dressé et il permettra, si l'évaluation institutionnelle est confirmée, d'intégrer les procédures *ad hoc* dans une nouvelle version de ce Manuel Qualité.

Processus MANAGEMENT

Fiche procédure MA 01

Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques

Date
d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

Objectifs :

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

Responsable : le Comité de gestion et le Bureau.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval :

- Mise en place de GT (MA 03),
- Politique de partenariats (MA 04),
- Politique de communication (MA 05).

Documents de référence :

- Article 3 du décret AEQES 2008,
- *Mission statement*,
- Valeurs de l'AEQES,
- Plan stratégique précédent.
- Création et suivi d'Indicateurs d'atteinte des objectifs stratégiques

Documents à produire : document de type « plan stratégique XXXX-XXXX ».

Planification des évaluations programmatiques

Date
d'approbation :
1^{er} mars 2011Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la manière dont l'AEQES planifie les évaluations de programmes, en aménageant d'éventuels regroupements (*clusters*), et dont elle intègre les modifications du paysage de l'offre de formation.

Objectifs : veiller à la régularité des évaluations, permettre aux établissements de planifier leurs évaluations externes, permettre à l'ARES et à ses chambres thématiques et commissions *ad hoc* de planifier la recherche de candidatures d'experts, proposer des regroupements (*clusters*) pertinents dans la perspective des analyses transversales, permettre à l'Agence de vérifier l'adéquation entre la planification établie et les ressources humaines et matérielles disponibles et permettre à la Cellule exécutive de lancer les évaluations.

Responsable : le Comité de gestion, la Cellule exécutive, l'ARES.

Activités de la procédure :**a. Conception du plan à 6 ans**

- Au cours de l'année académique clôturant la première moitié du plan à six ans (*soit actuellement en 2025-2026*), la Cellule exécutive consulte l'ARES sur les modifications que celle-ci souhaite introduire dans le prochain plan des évaluations (*soit le plan 2029-2035*) – ces modifications peuvent concerner les regroupements en *clusters*, la mise à jour de l'offre formation (cf. ci-dessus), ou toute autre proposition ;
- La Cellule exécutive et le GT Planification examinent l'avis de l'ARES, envisagent la prise en compte des demandes de modifications introduites, prennent connaissance des indicateurs de satisfaction repris ci-dessous, listent les points qui posent problème et préparent une proposition ;
- Le GT Planification présente sa proposition au Comité de gestion ;
- Lorsque les modifications à apporter au plan supposent de nombreux changements pour les établissements, en comparaison avec l'avis transmis par l'ARES, le projet de plan retenu est transmis à l'ARES pour une nouvelle consultation et avis ;
- Le GT se réunit le cas échéant pour analyser et intégrer éventuellement les suggestions émises par l'ARES ;
- Le Comité de gestion de l'Agence valide le plan à six ans au cours de l'année académique qui débute la seconde moitié du plan en cours (*soit actuellement en 2026-2027*) ;
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence le plan validé, communique celui-ci à l'ARES et informe les coordinations qualité des établissements des changements.

b. Mises à jour de la planification en cours

- Chaque année, en vertu de l'accord de collaboration qui lie l'AEQES et l'ARES, l'ARES communique à la Cellule exécutive les mises à jour concernant l'offre de

formation ainsi qu'une indication sur la manière d'intégrer les nouveaux programmes au plan des évaluations ;

- Dans le cas de modifications mineures (changement de nom d'un programme...) qui n'impactent pas la planification du point de vue des établissements, la Cellule exécutive intègre les modifications au plan des évaluations et publie une version actualisée sur le site internet de l'Agence ;
 - Dans le cas de modifications plus importantes (intégration d'un nouveau programme, révision du référentiel d'un programme existant...), la Cellule exécutive consulte le GT Planification qui soumet une proposition d'actualisation au Comité de gestion, pour validation.
- Chaque année, la Cellule exécutive communique *en mars* au Comité de gestion un « cadastre ajusté des évaluations » pour l'année n+2, reprenant les demandes de non-évaluation introduites par les établissements (voir procédure OP 01) ;
 - Le Comité de gestion valide, sur cette base, l'adéquation entre le nombre d'évaluations à mener et les ressources humaines disponibles au sein de la Cellule exécutive pour encadrer les évaluations.

Procédures en amont : n. a.

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

Document de référence : Plan des évaluations de programmes précédent.

Documents à produire :

- Nouveau plan des évaluations de programmes,
- Versions actualisées du plan des évaluations de programmes,
- Note explicative.

Fiche procédure MA 03

Mise en place et suivi de GT

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

Définition : cette procédure décrit la manière dont le Comité de gestion mandate différents groupes de travail (GT) pour approfondir des thématiques données.

Objectifs : approfondir les thématiques des débats du Comité de gestion, l'éclairer dans sa prise de décision, garantir l'implication des parties prenantes dans l'élaboration des méthodologies.

Responsables : le Comité de gestion, le Bureau.

Activités de la procédure :

- Le Comité de gestion confie une mission à un GT sur proposition du Bureau ou d'initiative ;
- Le GT mène une recherche documentaire, analyse les éléments recueillis, formule des propositions et produit des documents ;
- Le GT présente des rapports intermédiaires de ses travaux au cours des séances plénières du Comité de gestion, ce qui permet à ce dernier de préciser le périmètre de la mission ;
- Après approbation par chaque GT, les procès-verbaux des réunions sont postés sur l'intranet de l'Agence et ainsi mis à disposition de l'ensemble des membres du Comité de gestion ;
 - o la validation du PV s'effectue lors de la séance suivante du GT ou de manière électronique lorsqu'aucune séance ultérieure n'est prévue ;
 - o le(s) membre(s) de la Cellule exécutive en charge du GT transmet le PV validé, en vue de sa publication sur l'intranet, au(x) collègue(s) en charge de l'actualisation du site.
- En cas de besoin, le Comité de gestion peut créer un nouveau GT. En outre, le Comité de gestion réactualise la composition des GT sur une base régulière, en veillant, dans la mesure du possible, à une représentativité équilibrée des différentes parties prenantes. Des intervenants externes au Comité de gestion peuvent être invités à participer aux GT, en vue de bénéficier de leur expertise en la matière.

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

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : code de déontologie

Documents à produire : Procès-verbaux des GT et documentation y afférente.

Fiche procédure MA 04

Politique de partenariats

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

Définition : cette procédure décrit la manière dont l'Agence met en œuvre ses objectifs stratégiques en termes de partenariats ou de participation à des réseaux.

Objectifs : développer un espace de confiance et d'apprentissage mutuel entre l'AEQES et d'autres organismes pour enrichir son expérience et savoir-faire ; agir en synergie avec d'autres organismes en s'impliquant dans les travaux et événements portés par les partenaires et jouer un rôle dans l'évolution des tendances en matière d'assurance qualité ; devenir l'interlocuteur privilégié en matière d'assurance qualité de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ; favoriser le positionnement de l'Agence à l'échelle européenne et internationale.

Responsables : le Bureau, le Comité de gestion, les partenaires.

Activités de la procédure :

- Le Bureau examine les opportunités / demandes de partenariats particulières et s'assure de leur pertinence avec la stratégie établie par l'Agence ainsi que de leur faisabilité ;
- Le Bureau choisit les modalités appropriées ;
- Le Comité de gestion valide tout accord de collaboration liant l'Agence et un autre organisme.

Procédure en amont : Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01).

Procédure en aval : n. a.

Documents de référence : n. a.

Documents à produire :

- Accord de collaboration.

Fiche procédure MA 05

Politique de communication

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

Définition : cette procédure décrit la manière dont l'Agence définit sa politique de communication, en lien avec ses objectifs stratégiques, et choisit les diverses modalités de communication de l'Agence vis-à-vis de ses parties prenantes.

Objectif : valoriser les activités de l'Agence auprès de ses parties prenantes.

Responsable : le Comité de gestion.

Activités de la procédure :

- Le plan stratégique définit les objectifs en termes de communication ;
- Le Bureau analyse les propositions de la personne en charge de la communication au sein de la Cellule exécutive, en lien avec les objectifs fixés par le plan stratégique ;
- La Cellule exécutive se charge d'organiser les événements, de (faire) réaliser les outils et supports ;
- Le Comité de gestion mesure l'impact de sa politique de communication et l'ajuste si nécessaire.

Procédure en amont : Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01).

Procédures en aval : n. a.

Document de référence : Plan stratégique

Documents à produire :

- Supports de communication,
- Enquête d'impact sur la communication.

Fiche procédure MA 06

Préparation des travaux et décisions du Comité de gestion et soutien à la gestion des affaires courantes

Date d'approbation :
30 novembre
2020

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la manière dont le Bureau prépare les travaux et décisions du Comité de gestion et vient en soutien de la Cellule exécutive dans la gestion quotidienne du fonctionnement de l'Agence.

Objectif : faciliter les travaux du Comité de gestion et le bon fonctionnement de l'Agence.

Responsable : le Bureau.

Activités de la procédure :

a. Préparation des travaux et décisions du Comité de gestion

- Le Bureau prépare les séances plénières du Comité de gestion (ordre du jour, documentation) ;
- Sur la base du Plan stratégique, le Bureau prépare un plan d'action annuel qu'il présente au Comité de gestion (voir procédure MA 01) ;
- Le Bureau évalue annuellement la réalisation des objectifs stratégiques de l'Agence et présente un état des lieux au Comité de gestion ;
- Le Bureau évalue régulièrement la cartographie des GT et propose des adaptations au Comité de gestion ;
- Le Bureau évalue les demandes de partenariats spécifiques que l'Agence reçoit, pour lesquelles il instruit un dossier à l'attention du Comité de gestion ;
- Le Bureau prépare avec la comptable les projets de budget annuel et valide la proposition de budget à soumettre au Comité de gestion (voir la procédure SU 06/1) ;

b. Soutien à la gestion des affaires courantes

- Le Bureau valide le relevé des besoins en ressources humaines pour la Cellule exécutive (voir la procédure MA 02) et est responsable, par délégation du Gouvernement, de l'engagement des agents ;
- En cas de médiation de plainte ou de recours non aboutie, le Bureau statue et fait appel, le cas échéant, à la Commission de gestion des plaintes ou des recours (voir procédure GQ 02/1 ou GQ 02/2) ;
- Le Bureau assure la bonne collaboration avec l'ARES et actualise l'accord de collaboration, le cas échéant (hors annexes) ;
- Le Bureau représente l'AEQES dans les réunions *ad hoc*.

Procédure en amont : Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01).

Procédures en aval : Mise en place de GT (MA 03), Politique de partenariats (MA 04), Politique de communication (MA 05), Prises de décision récurrentes (MA 07)

Documents de référence :

- Articles 6 et 7 du décret du 22 février 2008,
- ROI de l'Agence

Documents à produire :

- Plan d'action annuel et état de réalisation,
- Ordre du jour des séances plénières du Comité de gestion et documentation

Fiche procédure MA 07

Prises de décision récurrentes

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la fréquence et l'objet des prises de décision du Comité de gestion.

Objectif : assurer le bon fonctionnement de l'Agence.

Responsable : le Comité de gestion.

Activités de la procédure :

Le Comité de gestion valide
annuellement :

- a) une version actualisée du plan des évaluations de programmes, le cas échéant (voir procédure MA 02),
- b) le cadastre des évaluations de l'année n+2 (voir procédure MA 02)
- c) le budget annuel (projet de budget, budget ajusté et clôture des comptes) (voir procédure SU 06/1),

tous les deux ans :

- d) l'élection de la présidence et de la vice-présidence (voir procédure MA 07),
- e) le rapport d'activités (voir procédure GQ 03),

tous les cinq ans :

- f) le Plan stratégique (voir procédure MA 01)
- g) le rapport d'autoévaluation et le rapport d'étape (voir procédure GQ 04),

tous les six ans :

- h) le nouveau plan des évaluations de programmes (voir procédure MA 02),

selon les besoins :

- i) les documents clés à portée stratégique et méthodologique (rapports des GT, référentiels, accords de partenariats...),
- j) les avis émis d'initiative ou à la demande du Gouvernement,
- k) les modifications de ROI (ROI de l'Agence et ROI de la Commission Experts) et de la jurisprudence de la Commission Experts.

Procédures en amont : voir procédure concernée.

Procédures en aval : idem.

Document de référence :

- Décret du 22 février 2008,
- ROI de l'Agence.

Documents à produire : voir procédure concernée.

Fiche procédure MA 08

Élection à la présidence et à la vice-présidence

Date d'approbation :
30 mars 2010

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

Objectif : assurer le bon fonctionnement du Comité de gestion au travers de l'élection de la présidence et de la vice-présidence.

Responsable : le Comité de gestion.

Activités de la procédure :

L'élection de la présidence et de la vice-présidence de l'Agence a lieu tous les deux ans, au cours du mois de juin, et pour la première fois selon la procédure décrite ici, le 1^{er} juin 2010.

Un point intitulé « élection de la présidence » immédiatement suivi d'un point intitulé « élection de la vice-présidence » figure obligatoirement à l'ordre du jour qui convoque les membres du Comité de gestion de l'AEQES à la séance pendant laquelle l'élection est prévue. Sont considérés comme éligibles tous les membres, effectifs et suppléants, désignés à l'article 5, alinéa 2, 2° à 5° du décret du 28 février 2008 et dont la désignation est intervenue au plus tard le 31 mars de l'année de l'élection.

Le vote s'effectue par bulletin secret. Tous les membres de l'Agence ayant voix délibérative participent au vote à savoir les membres effectifs ou, en leur absence, leurs suppléants tels que désignés par l'arrêté du Gouvernement qui détermine la composition de l'Agence.

S'ils sont candidats, le président et le vice-président en exercice ne peuvent présider le point de l'ordre du jour qui les concerne. Ainsi, si le président est candidat au renouvellement de son mandat, le point relatif au vote pour la présidence est présidé par le vice-président. Si ce dernier est lui-même candidat à la présidence, le vote pour la présidence est présidé par le directeur général de l'enseignement supérieur, de l'enseignement tout au long de la vie et de la recherche scientifique, membre de l'Agence. En cas d'absence de celui-ci, le membre du Comité de gestion le plus âgé présent préside la séance pour ce point, qu'il soit effectif ou suppléant, pour autant qu'il ne soit pas candidat au poste de président.

Candidatures

- Les candidatures à la présidence et/ou à la vice-présidence sont adressées par écrit au président de l'Agence dans le courant du mois de mars qui précède l'élection, accompagnées d'un *curriculum vitae* succinct qui met en exergue les compétences des candidats en rapport avec la qualité dans l'enseignement supérieur ;
- La Cellule exécutive de l'Agence accuse réception par écrit de chaque candidature ;
- Si le président en exercice est candidat, il adresse sa lettre de candidature au vice-président ;
- La date de clôture des candidatures est fixée au 31 mars ;

- Après la clôture, les dossiers des candidats (lettre et *curriculum vitae*) sont adressés à tous les membres du Comité de gestion par la Cellule exécutive de l'Agence avant le 15 avril ;
- Le Comité de gestion valide les candidatures reçues au cours de sa séance de mai ;

Procédure d'élection

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

Dispositions particulières

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

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence :

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

Documents à produire :

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

Processus GESTION de la QUALITE

Fiche procédure GQ 01	
Collecte et traitement d'information, retour, actualisation des procédures et supports	<i>Date d'approbation : 1^{er} mars 2011</i>
	<i>Date de la dernière révision : 30 novembre 2020</i>

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

Objectifs :

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

Responsables : la Cellule exécutive, le Bureau, le Comité de gestion et les parties prenantes de l'Agence.

Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive met en place différents mécanismes de collecte d'avis anonymes et confidentiels, particulièrement par la réalisation de questionnaires de satisfaction à l'attention des établissements évalués (direction, coordonnateurs qualité, personnels enseignant, administratif et technique, étudiants) et des comités d'experts ;
- La Cellule exécutive envoie ces questionnaires aux différents destinataires
 - o À l'issue de la visite d'évaluation complète, pour les différents acteurs des établissements qui ont participé à un entretien avec le comité d'experts (voir procédure OP 04) ;
 - o Lors de la publication des rapports d'évaluation (voir procédure OP 05), pour les experts, les participants aux évaluations continues et les participants aux évaluations complètes (pour ces derniers, il s'agit de la suite de l'enquête envoyée à l'issue de la visite) ;
- La Cellule exécutive compile les résultats d'enquêtes au sein de tableaux de bord et en réalise une synthèse ;
- La Cellule exécutive garantit l'anonymat des répondants et la confidentialité de leurs réponses à travers ces différents traitements ;
- La Cellule exécutive rend compte des résultats synthétisés de ces enquêtes au Comité de gestion ;
- La Cellule exécutive informe les personnes concernées des résultats synthétisés de ses enquêtes ;
- En fonction des résultats, des ajustements mineurs de méthodologie sont intégrés par la Cellule exécutive. En cas d'ajustement majeur à opérer, la Cellule exécutive en réfère au Bureau et au Comité de gestion.

Procédures en amont : toutes les procédures opérationnelles (de OP 01 à OP 07).

Procédures en aval : n. a.

Documents à produire :

- Questionnaires à l'attention des établissements,
- Questionnaires à l'attention des comités d'experts,
- Tableaux de bord,
- Compilation et analyse annuelle des résultats d'enquêtes.

Fiche procédure GQ 02

Gestion des plaintes

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
5 janvier 2016

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

Objectifs :

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

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

Activités de la procédure :

Une plainte est considérée comme recevable lorsque :

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

Pour tout point se rapportant à un résultat d'évaluation, l'établissement est invité à se saisir de son droit de réponse (voir procédure OP 05).

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

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

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

La composition de la Commission de gestion des plaintes est validée par le Comité de gestion et est communiquée à l'établissement dans un délai de 45 jours calendrier (hors périodes de vacances) qui suivent l'introduction de la plainte.

L'établissement dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour signaler tout conflit d'intérêt avec les personnes siégeant dans la Commission de gestion des plaintes.

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

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

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

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

Procédure en amont : n. a.

Procédure en aval : n. a..

Documents de référence :

- Code de déontologie,
- Contrat des experts,
- Procédure concernée par la plainte (OP 01 à OP 07),
- Guide à destination des établissements,
- Règlement d'ordre intérieur de la Commission de gestion des plaintes.

Documents à produire :

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

Fiche procédure GQ 03

Devoir de rendre compte et amélioration continue

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

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

Objectifs : rendre compte de manière régulière des activités de l'Agence.

Responsable : le Comité de gestion, la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont : toutes les procédures OP

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Article 23 du décret AEQES 2008 et AGCF du 15 juillet 2010.

Documents à produire :

- Rapport d'activités bisannuel.

Fiche procédure GQ 04

Évaluation externe de l'Agence

Date d'approbation :
30 novembre
2020

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la manière dont l'AEQES mène son autoévaluation, veille à être évaluée régulièrement de façon externe, dans une démarche d'amélioration continue et de visibilité, et assure le suivi de l'évaluation.

Objectifs : Le résultat positif de l'évaluation externe permet à l'Agence de renouveler son adhésion à l'ENQA et de figurer sur le registre EQAR ; et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Responsable : le Comité de gestion.

Activités de la procédure :

- Conformément à l'article 21 du décret AEQES et à l'AGCF du 15 juillet 2010 ainsi qu'aux règles d'ENQA et d'EQAR l'Agence est évaluée tous les cinq ans cette évaluation comporte une phase d'autoévaluation et une phase d'évaluation externe. Cette dernière donne lieu à un rapport produit par le comité des experts mandaté par l'ENQA ;
- La directrice de la Cellule exécutive et la Présidente de l'Agence valident le « *Terms of Reference*⁴ » avec ENQA et introduisent auprès d'EQAR la demande de renouvellement de l'inscription sur le registre ;
- Le Comité de gestion mandate le GT Autoévaluation et Stratégie afin de rédiger un dossier d'autoévaluation ;
- Après approbation par le Comité de gestion, le dossier d'autoévaluation est publié sur le site de l'Agence, traduit en anglais et transmis à l'ENQA ;
- Le GT Autoévaluation et Stratégie prépare l'organisation de la visite (proposition de planning et invitation des participants) et veille au bon déroulement de celle-ci ;
- Après la visite du comité mandaté par ENQA, un rapport préliminaire est envoyé à la Cellule exécutive. La Cellule exécutive communique le rapport aux membres du GT Autoévaluation et Stratégie, qui exerce le droit de réponse ;
- ENQA transmet ensuite la lettre du *Board* avec sa décision (renouvellement du statut de membre ou non) à la Cellule exécutive et publie sur son site le rapport d'évaluation de l'Agence et la décision ;
- Le rapport d'évaluation externe est communiqué au GT Autoévaluation et Stratégie, au Comité de gestion, au Gouvernement et au Parlement de la Communauté française. Il est également publié sur le site internet de l'Agence ;
- L'Agence assure le suivi de l'évaluation (plan d'action, rapport intermédiaire, etc.). ;

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

⁴ Contrat spécifiant les modalités de l'évaluation

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence :

- Article 23 du décret AEQES 2008 et AGCF du 15 juillet 2010,
- ESG 2015.

Documents à produire / à compléter :

- *Terms of reference* d'ENQA,
- Rapport d'autoévaluation,
- Rapport intermédiaire et plan d'action.

Fiche procédure GQ 05

Traitement des données à caractère personnel

*Date d'approbation :
30 novembre
2020*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

Définition : cette procédure décrit la manière dont l'AEQES assure la conformité du traitement des données à caractère personnel avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Objectifs : garantir un traitement des données à caractère personnel conforme au RGPD.

Responsables : la Cellule exécutive, la déléguée à la protection des données du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le responsable du traitement.

Activités de la procédure :

En l'absence de personnalité juridique, l'AEQES suit les directives du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en matière de traitement des données à caractère personnel :

- La Cellule exécutive complète les outils mis en place par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui renseignent notamment ;
 - o Des informations sur le contexte de la collecte ;
 - o Des informations sur l'agent en charge du traitement ;
 - o Des informations sur le traitement (notamment le type, la finalité, le fondement, les catégories de données concernées, les destinataires éventuels, les délais de conservation, les mesures de sécurité) ;
- La Cellule exécutive assure le traitement des données en conformité avec ces outils et, le cas échéant, soumet des propositions de mise à jour à la déléguée à la protection des données ;
- Tout incident est signalé dans les plus brefs délais à la déléguée à la protection des données.

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence :

- Règlement général sur la protection des données
- Documentation MFWB

Documents à produire :

- Fiches relatives au traitement de données à caractère personnel

Fiche procédure GQ 06

Gestion des activités de la Cellule exécutive

Date d'approbation :
30 novembre
2020

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la manière dont la Cellule exécutive assure la gestion de ses activités.

Objectifs : Garantir l'organisation et la coordination des activités du service en fonction des moyens et ressources humaines à disposition, en veillant au respect des délais impartis.

Responsables : la direction de la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

- Planifier et prioriser les activités,
- Répartir au mieux la charge de travail entre les collaborateurs du service et déterminer les responsabilités de chacun, notamment :
 - o La coordination des campagnes d'évaluation ;
 - o Le secrétariat et suivi des GT,
- Veiller au suivi des dossiers et à la continuité du service,
- Organiser des moments d'information, de développement professionnel, de partage et d'écoute :
 - o Les réunions d'équipe hebdomadaires permettent d'assurer le suivi des dossiers, le partage d'information et la gestion des impondérables,
 - o La mise au vert annuelle permet de revoir en profondeur le fonctionnement du service sur la base des retours d'expérience et collectes d'informations auprès des parties prenantes (voir procédure GQ 01) ; la Cellule exécutive analyse toutes les étapes du cycle d'évaluation qui se termine, en pointe les bonnes pratiques à consolider ainsi que les points d'attention à améliorer ;
 - o Les membres de la Cellule exécutive participent à des événements en lien avec l'assurance qualité (voir procédure SU 04/1) et partagent leur retour d'expérience avec les membres du service lors des réunions de services et, le cas échéant, avec les membres du Comité de gestion.

Procédure en amont : Planification des évaluations (MA 02)

Procédure en aval : n. a.

Documents de référence :

- Code de déontologie,
- Descriptif de fonction.

Documents à produire :

- Calendrier des activités de l'année et responsables,
- Compte-rendu des réunions de service (incluant les comptes-rendus de formations, participation à des événements qualité etc.),
- Compte-rendu de la mise au vert.

Processus SUPPORT

Fiche procédure SU 01	
Secrétariat et archivage	Date d'approbation : 1 ^{er} mars 2011
	Date de la dernière révision : 30 novembre 2020

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

Objectifs :

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

Responsable : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive assure le secrétariat des séances plénières du Comité de gestion et des différents GT (rédaction, transmission et publication sur l'intranet des procès-verbaux) ;
- La Cellule exécutive développe un système d'archivage sûr et efficace de tous ses documents ;
- La Cellule exécutive met à l'indicateur tous les courriers entrants et sortants et les fait valider par la Direction de la Cellule exécutive ;
- La Cellule exécutive répond de manière systématique aux différents courriels et assure une permanence téléphonique ;
- La Cellule exécutive tient à jour une base de données reprenant les coordonnées professionnelles des autorités académiques des établissements d'enseignement supérieur et des personnes impliquées dans la gestion de la qualité (coordinateurs, coordonnateurs) ; elle s'assure que la gestion de ces données se conforme au RGPD ;
- La Cellule exécutive planifie les réunions de l'Agence et en assure la logistique (réservation de salles et commande de boissons).

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Article 7 du décret du 22 février 2008.

Documents à produire :

- PV des différentes réunions et documentation y afférente,
- Correspondance.

Fiche procédure SU 02

Maintenance du site internet

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décline les étapes incontournables permettant au site internet www.aeqes.be d'être régulièrement mis à jour.

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

Responsable : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

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

1. Section « Agence »

a. Composition

- i. Comité de gestion : à chaque parution d'un arrêté ministériel modifiant la composition du comité de gestion,
- ii. Bureau : à chaque nouvelle élection,
- iii. Groupes de travail : de façon continue,
- iv. Autres instances : de façon continue.

b. Documents de référence

- i. Références légales : à chaque parution d'un décret ou d'un AGCF concernant l'Agence,
- ii. Documentation : à chaque mission à l'étranger (cf. procédure SU 04/1), lors de la parution de nouveaux ouvrages et/ou sites de référence,
- iii. Ce qu'ils en pensent... : à chaque parution d'un article de presse ou d'une question parlementaire concernant l'Agence.

2. Section « Calendrier »

- a. Planification des évaluations : à chaque actualisation par le Comité de gestion du plan à six ans des évaluations (voir procédure MA 02),
- b. Calendrier par cursus : chaque année, lors du lancement de nouvelles évaluations (voir procédure OP 01),
- c. Événements « qualité » : en fonction de l'actualité de l'Agence.

3. Section « Rapports » : les sections « Rapports d'évaluation (par établissement) », « Analyses transversales », « Études et analyses » sont à actualiser au fil de leur production.

4. Section « Experts »

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

5. Section « Infos pratiques »

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

- 6. Section « Membres »** : suite aux réunions du Comité de gestion et des Groupes de travail, les pv validés sont transmis, en vue de leur publication, aux responsables de la maintenance du site par les membres de la Cellule exécutive en charge du GT.

Les autres modalités prévues d'actualisation du site sont :

- la mise à l'ordre du jour de cette question à l'occasion de deux réunions hebdomadaires internes à la Cellule exécutive,
- le screening complet des pages du site prévu cycliquement,
- le traitement du retour d'informations d'utilisateur de l'intranet et/ou du site.

Procédures en amont :

- Planification des évaluations (MA 02)
- Politique de communication (MA 05),
- Prise de décisions récurrentes (MA 06),
- Secrétariat et archivage (SU 01),
- Toutes les procédures opérationnelles (OP 01 à 07).

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Article 18 du décret du 22 février 2008.

Documents à produire : Tout document publié.

Indicateurs de satisfaction et/ou de performance :

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

Fiche procédure SU 03

Veille documentaire et législative

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

Définition : cette procédure décrit les diverses modalités de veille documentaire et législative.

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

Responsable : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Répertoires bibliographique et sitographique.

Documents à produire : Éventuellement, une synthèse de l'information recueillie. Pour la veille législative, un tableau synthétique reprenant les questions parlementaires liées à l'enseignement supérieur et les réponses apportées.

Fiche procédure SU 04

Politique de gestion de ressources humaines

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

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

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

Responsables : la Direction de la Cellule exécutive et le Bureau.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont :

- Définition, communication et évaluation des objectifs stratégiques (MA 01),
- Planification des évaluations (MA 02).

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Articles 22 et 23 du décret du 22 février 2008.

Documents à produire :

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

Participation aux événements qualité en Belgique ou à l'étrangerDate d'approbation :
1^{er} mars 2011Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

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

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

Activités de la procédure :

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

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

- À l'issue de l'événement, la personne mandatée rédige un compte-rendu à destination du Comité de gestion de l'Agence, à communiquer à l'équipe de maintenance du site en vue d'une publication si nécessaire. Les divers supports distribués au cours de l'événement sont déposés à la Cellule exécutive et mis à disposition de tout membre du Comité de gestion ;

Le Bureau peut demander à la personne mandatée de présenter aux membres du Comité de gestion, lors d'une séance plénière, une synthèse des thématiques de l'événement.

Documents de référence : article 3, 7° du décret du 22.02.2008.

Documents à produire / à compléter :

- Pour les membres de la Cellule exécutive, courrier type de demande d'autorisation et formulaire « ordre de mission »,
- Déclaration de créance disponible sur l'intranet de l'Agence,
- Compte rendu de l'événement⁵.

⁵ Voir compte rendus déjà publiés sur [le site de l'Agence](#).

Fiche procédure SU 05

Suivi des ressources matérielles

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

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

Objectifs :

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

Responsable : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont : n. a.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence : Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics exécutée au travers de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, publié au Moniteur belge du 9 mai 2017

Documents à produire :

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

Fiche procédure SU 06/1

Etablissement annuel du budget

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

Objectifs :

- Etablir la prévision des dépenses de l'année budgétaire suivante,
- Etablir un bilan des dépenses et recettes de l'Agence.

Responsable : la Cellule exécutive (l'Ordonnatrice déléguée et la comptable) et le Bureau.

Activités de la procédure :

a) Préparation du budget :

- La Cellule exécutive réalise un projet de budget (partie droits et engagements et partie liquidation (ordonnancements)) avec une note explicative et après validation par le Bureau, le présente au Comité de gestion ;
- Après l'examen et la validation par le Comité de gestion, la Cellule exécutive envoie, au plus tard au mois de juin précédant l'année budgétaire en question, son projet de budget initial à l'attention du Ministre fonctionnellement compétent, du Ministre du Budget, de l'Inspection des finances, du Secrétaire général du Ministère de la FWB et de la Direction générale du Budget et des Finances de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En cas d'approbation, ce projet est annexé au projet de décret contenant le budget général des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Celui-ci fera l'objet au mois de janvier de l'année budgétaire concernée d'un encodage dans SAP permettant d'une part l'enregistrement des réservations de crédit et d'autre part l'enregistrement des documents comptables (SU08) ;
- La Cellule exécutive actualise son budget au plus tard le 31 mars (ou au plus tard en fonction de la date publiée des travaux budgétaires du Gouvernement de la FWB) de l'année budgétaire concernée (en ajoutant le cas échéant et entre autres le report exact établi au 31 décembre de l'année budgétaire précédente), le fait valider par le Comité de gestion et l'envoie au Ministre fonctionnellement compétent, ainsi qu'au Ministre du Budget, à l'Inspection des Finances, au Secrétaire général du Ministère de la FWB et à la Direction générale du Budget et des Finances de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En cas d'approbation, le budget ajusté est annexé au projet de décret contenant le budget général des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles et encodé dans SAP

b) Reddition des comptes

- La Cellule exécutive établit à la fin de chaque année budgétaire :
 - o un compte de gestion,
 - o un compte d'exécution du budget,
 - o un bilan de l'Agence,
 - o les extraits de compte du 1^{er} janvier et du 31 décembre de l'année budgétaire concernée ;

- Au plus tard le 31 janvier de l'année qui suit et après validation par le Comité de gestion, la Cellule exécutive envoie les comptes clôturés au Ministre fonctionnellement compétent, à l'Inspection des finances et au Directeur du service général du budget, de la comptabilité et du contrôle des dépenses (3 exemplaires) qui les transmettra au Ministre du budget. Le Ministre du budget les présente à la Cour des comptes au plus tard le 15 juillet suivant. En pratique une délégation a été mise en place pour que la Direction générale du Budget et des Finances puisse envoyer le compte d'exécution de l'Agence à la Cour des comptes au nom du Ministre du budget.

Procédures en amont : planification des évaluations (MA 02).

Procédures en aval : Prises de décision récurrentes (MA 07) – validation du budget.

Documents de référence :

- Décret du 22 février 2008,
- AGCF du 6 novembre 2008,
- Plan stratégique,
- Plans des évaluations.

Documents à produire :

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

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

Objectif : assurer le paiement des factures

Responsable : la Cellule exécutive (l'Ordonnatrice déléguée, la comptable et l'assistante de la Cellule exécutive).

Activités de la procédure :

Le comptable assure les tâches suivantes :

- pour les déclarations de créance des experts, des membres du Comité de gestion ou de la Cellule exécutive ou de toute autre personne liées aux évaluations et réunions, vérifier le montant de la facture en fonction des règles définies dans divers documents (l'annexe 4 du contrat d'expertise pour les experts ou encore le ROI pour les membres du Comité de gestion) ;
- pour les prestations des experts, en concertation avec le personnel de la Cellule exécutive responsable de coordonner l'évaluation, le comptable établit la feuille des prestations dans le respect de l'annexe 4 du contrat d'expertise. Il l'envoie à l'expert pour vérification et signature ;
- pour toute autre facture ou déclaration de créance, vérifier le montant en lien avec la prestation demandée;
- sur tous les documents précités, après vérification, y apposer une marque de contrôle (cachet reprenant la date de vérification ainsi que le poste budgétaire correspondant et signature du vérificateur) dans le coin supérieur droit ;
- les déclarations de créance rentrées par le comptable pour son propre compte sont vérifiées par l'assistant de la Cellule exécutive ;
- faire signer le document papier par l'Ordonnatrice déléguée (les déclarations de créance rentrées par l'Ordonnatrice déléguée pour son propre compte sont signées par la Présidente) ;
- encoder les factures, déclarations de créance et feuilles de prestations dans le logiciel comptable prévu à cet effet dès leur réception et leur octroyer un numéro. En cas de nouveau tiers, utiliser préalablement la fonction ZMDG01 du logiciel comptable (SAP) afin d'envoyer la demande de création de celui-ci à la cellule en charge de ce flux accompagnée d'un scan du document comptable signé par l'Ordonnatrice déléguée à enregistrer (nécessité pour chaque tiers de mentionner son adresse, son IBAN et soit son numéro de TVA soit, s'il est non assujéti et qu'il est de nationalité belge, son numéro national sur le document à enregistrer) ;
- faire approuver électroniquement par l'Ordonnatrice déléguée via le logiciel comptable les documents encodés préalablement pour comptabilisation définitive et pour mise en paiement (marque jaune sur le document) ;
- effectuer le paiement via Belfius Web dans les 30 jours maximum (apposer une marque bleue sur la facture) ;
- classer le document enregistré et payé dans la farde prévue à cet effet ;

- imprimer et classer une fois par mois les extraits et avis de débit ;
- dresser l'état des dépenses en vue du rapportage mensuel de l'exécution du budget.

Procédures en amont : Prises de décision récurrentes (MA 07) - validation du budget.

Procédures en aval : n. a.

Documents de référence :

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

Documents à produire : Rapportage mensuel de l'exécution du budget

Fiche procédure SU 07

Réservation des chambres d'hôtel

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

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

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

Activités de la procédure :

- Pour les hôtels fréquemment sollicités, l'assistant de la Cellule exécutive et l'Ordonnatrice déléguée établissent un accord de collaboration permettant à l'Agence de bénéficier de tarifs préférentiels ;
- Sur la base du calendrier des visites et de l'horaire convenu (journée / soirée, notamment pour les établissements d'EPS) et de la composition du comité des experts pour chacune d'entre elles, transmis par l'attaché en charge du cursus, et dans le respect des règles établies par le contrat d'expertise, l'assistant de la Cellule exécutive adresse aux experts et aux membres de la Cellule exécutive un tableau. Les experts et les membres de la Cellule exécutive complètent ce tableau en indiquant les nuits pour lesquelles ils souhaitent que leur soit réservée une chambre d'hôtel, à proximité de l'établissement évalué. Pour toute réservation d'hôtel effectuée par la Cellule exécutive, l'expert s'engage à transmettre sa demande de réservation dans les sept jours ouvrables à dater de l'envoi du tableau par l'assistant de la Cellule exécutive. Ce délai dépassé, et après un rappel de l'assistant, il incombe à l'expert de réserver lui-même son logement selon les modalités précisées ci-après ;
- Si un expert souhaite réserver une chambre dans un hôtel de son choix ou si sa demande de réservation n'est pas parvenue à la Cellule exécutive dans les délais prévus (voir point précédent), l'entière responsabilité de la réservation lui incombe. A sa demande, la Cellule exécutive le renseignera sur le montant maximal de prise en charge des frais de logement par l'AEQES. Ce montant correspond au tarif moyen appliqué par les établissements hôteliers correspondant aux critères de choix de l'AEQES et situés dans un périmètre proche de l'établissement évalué ;
- L'assistant compile les demandes de réservation au sein d'un unique tableau, établi par cursus ;
- Pour les hôtels fréquemment sollicités avec lesquels un accord de collaboration a été conclu, l'assistant adresse un courriel type à l'hôtel sélectionné pour réserver le nombre de chambres demandées. Ce courriel type et l'acceptation par l'assistant du tarif préférentiel proposé en retour par l'hôtel fait office de bon de commande ;
- Pour les autres hôtels, l'assistant demande une offre de prix aux hôtels situés à proximité de l'établissement évalué. Il analyse les offres recueillies en fonction de leur prix et des services fournis. Il adresse ensuite à l'hôtel sélectionné un courriel confirmant

la réservation des chambres demandées ainsi qu'éventuellement un espace de travail pour la réunion préparatoire. Ce courriel fait office de bon de commande ;

- L'hôtel adresse à l'assistant une confirmation de réservation et éventuellement une facture *pro-forma* ;
- Le comptable de la Cellule exécutive règle la facture *pro-forma* (cf. SU 06/02) ;
- Deux semaines avant la visite, l'assistant adresse aux experts et à la Cellule exécutive un courriel comprenant : un récapitulatif des chambres qui ont été réservées et les coordonnées de l'hôtel ;
- L'assistant tient à jour un tableau de bord reprenant les dates auxquelles les informations et/ou les demandes de réservations ont été envoyées. Par ailleurs, il assure l'archivage de l'ensemble des courriels qu'il a échangés avec les experts et les hôtels ;
- L'assistant assure la gestion d'un listing reprenant, par région, les hôtels. Au fur et à mesure des retours d'impression récoltés (avis des membres de la Cellule exécutive accompagnant une visite et avis des experts émis soit ponctuellement soit *via* le questionnaire rempli en fin de mission), le listing est actualisé ;
- Le comptable enregistre et paye la facture envoyée par l'hôtel après le check-out de l'hôte (voir la procédure SU 06/2).

Procédures en amont :

- Composition et désignation du comité des experts (OP 02/2),

Procédures en aval :

- Collecte et traitement d'information, retour, actualisation des procédures et supports (GQ 01).
- Gestion comptable (SU 06/2).

Documents de référence : n. a.

Documents à fournir :

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

Processus OPERATIONNEL

Fiche procédure OP 01	
Déclenchement d'une évaluation programmatique	<i>Date d'approbation : 1^{er} mars 2011</i>
	<i>Date de la dernière révision : 30 novembre 2020</i>

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

Objectif : s'assurer de la diffusion complète de l'information à tous les établissements évalués.

Responsable : la Cellule exécutive, le Comité de gestion.

Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive adresse, par voie recommandée, un courrier aux autorités académiques des établissements concernés par une évaluation : elle y annonce la ou les date(s) de réunion d'information, demande, via un formulaire, l'identité et les coordonnées du coordonnateur de l'autoévaluation ainsi que des informations relatives au(x) cursus concerné(s) par l'évaluation. En outre, elle demande à l'établissement de l'informer de toute situation particulière (notamment, la réalisation récente d'une autre évaluation ou la coorganisation ou codiplômation du programme) ;
- Une version électronique de ce courrier est adressée au responsable de la coordination qualité au niveau institutionnel ;
- L'établissement peut demander un report de l'évaluation dans deux cas de figure :
 - 1/ Le cursus n'est organisé que depuis peu dans l'établissement
L'établissement peut demander à reporter une évaluation s'il a diplômé moins de quatre cohortes d'étudiants à la date prévue de la visite du comité des experts (= n). Si l'établissement souhaite ce report, il doit introduire un courrier officiel adressé à la Présidente de l'Agence dans un délai d'un mois à dater du lancement officiel de l'exercice d'évaluation (courrier de lancement adressé aux autorités académiques par voie recommandée).
L'évaluation du cursus dans cet établissement sera alors reportée à la prochaine évaluation du cursus par l'Agence.
 - 2) Le cursus n'est pas ou plus organisé, ou en cours de fermeture
L'établissement concerné informe la Cellule exécutive de l'Agence. Celle-ci se charge d'actualiser le cadastre de l'évaluation et communique la demande de non-évaluation au Comité de gestion dans le cadre de l'actualisation du cadastre.Ces informations sont reportées dans l'analyse transversale qui fait suite à l'évaluation, sous la forme d'un tableau présentant l'offre programmée et l'offre effectivement évaluée ;
- La Cellule exécutive consigne les informations reçues et présente le cadastre ajusté au Comité de gestion.

Procédures en amont : Planification des évaluations (MA 02).

Procédures en aval : Toutes les procédures OP 02 à OP 07.

Documents de référence :

- Plan des évaluations,
- Liste des établissements concernés par l'évaluation établie sur la base des annexes 3 et 6 du décret Paysage.

Documents à produire :

- Lettre aux autorités académiques et copie électronique aux responsables qualité au niveau institutionnel,
- Formulaire d'informations sur le cursus,
- Base de données des coordonnateurs désignés pour un cursus donné et actualisation de la base de données des coordinateurs institutionnels⁶,
- Cadastres actualisés par cursus.

⁶ Ces données sont transmises à l'ARES pour la recherche d'experts (cf. procédure OP 02/1).

Conditions et modalités de collaboration entre l'AEQES et une autre agence pour une évaluation (reconnaissance ou évaluation conjointe)

Date d'approbation :
30 novembre
2020

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : la procédure décrite ci-dessous détermine les conditions et modalités selon lesquelles l'AEQES envisage, à la demande d'un ou plusieurs établissement(s), la reconnaissance d'un processus d'évaluation ou d'accréditation de programme(s) organisé par un autre organisme d'évaluation/accréditation externe ou, le cas échéant, une évaluation conjointe.

Objectifs : apporter un cadre et des principes permettant le traitement, au cas par cas, de demandes d'établissement pour la reconnaissance d'évaluation/d'accréditation de programme, pour toutes les évaluations programmatiques menées par l'Agence.

- Pour les établissements :
 - Contribuer à alléger les mécanismes d'assurance qualité externe pour un même programme (et les charges de travail y afférentes), lorsqu'un programme est déjà engagé dans d'autre(s) processus d'évaluation externe ;
 - Répondre de manière générale au souhait des établissements de la FWB de recourir à une autre agence, notamment en vue :
 - d'accroître leur visibilité dans les domaines spécifiques où ils font preuve d'excellence, ce qui les aidera à se positionner davantage sur un plan européen ou international, dans un contexte où le 'label' ainsi octroyé par une agence sectorielle/d'autres organismes ou agences qualité peut contribuer à rehausser leur profil international et où l'internationalisation des établissements les mène à se positionner davantage par rapport à leurs partenaires internationaux ;
 - d'offrir un atout supplémentaire à leurs diplômés (ex : admission par l'État français pour les formations d'ingénieurs) ;
- Pour l'AEQES :
 - Réaffirmer la responsabilité des établissements dans les mécanismes d'assurance qualité qu'ils mettent en œuvre (« *L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est basée sur la responsabilité des institutions en matière de qualité de leurs programmes et de leurs autres offres de formations et services [...]* », extrait de la ligne directrice ESG 2.1) ;
 - Développer des partenariats, dans une perspective d'apprentissage réciproque, dans le cas d'évaluations conjointes ;
 - Bénéficier d'une veille sur les référentiels d'autres organismes.

Responsables : le Comité de gestion, la Commission de reconnaissance, la Cellule exécutive, l'organisme partenaire (dans le cas d'une évaluation conjointe).

La Commission de reconnaissance est composée de deux personnes ne présentant aucun conflit d'intérêt, ni avec les établissements de la FWB ni avec le Comité de gestion (par exemple des membres d'ENQA/EQAR, d'agences d'assurance qualité, des experts AEQES) et de deux membres de la Cellule exécutive. Le Comité de gestion, sur la base d'une proposition du Bureau, désigne les membres de la

Commission de reconnaissance pour un mandat d'une durée maximale de cinq ans, renouvelable tacitement chaque année.

Activités de la procédure :

Première étape : INTRODUCTION DE LA DEMANDE

- L'établissement souhaitant obtenir la reconnaissance d'une évaluation réalisée par un organisme externe autre que l'AEQES introduit auprès de l'AEQES un dossier de demande de reconnaissance individuel, motivé et apportant des éléments visant à prouver la compatibilité d'objectifs et de critères de cette évaluation avec ceux de l'AEQES. Cette demande peut émaner d'un établissement ou de plusieurs établissements de manière concertée ;
- Le dossier de demande doit être transmis à la Cellule exécutive de l'Agence, au plus tard un mois après le lancement du courrier officiel d'évaluation par l'AEQES. La Cellule exécutive en prend acte et informe le Comité de gestion ;
- La demande de reconnaissance est recevable et sera analysée même si le processus d'évaluation/accréditation du programme est en cours au moment de l'introduction de la demande⁷ ;
- Le dossier de demande respecte un canevas type⁸, qui comporte les éléments suivants :
 - o Identification de l'organisme externe,
 - o Motivation de la demande de reconnaissance,
 - o Informations sur la procédure (y inclus : critères d'évaluation, périodicité des évaluations, méthodologie de choix des experts, publication des résultats).

Deuxième étape : ANALYSE DE LA DEMANDE

On distingue deux types de demandes de reconnaissance : la reconnaissance d'évaluation/accréditation de programme par un organisme reconnu par EQAR ; la reconnaissance d'évaluation/accréditation de programme par un organisme non reconnu par EQAR.

a. Évaluation/accréditation par un organisme reconnu par EQAR

Dans le cas d'une demande de reconnaissance d'un processus d'évaluation/accréditation de programme(s) mené par un organisme reconnu par EQAR, la Cellule exécutive procède à l'examen de la demande. Une reconnaissance du processus est proposée au Comité de gestion.

b. Évaluation/accréditation par un organisme non reconnu par EQAR

Dans le cas d'une demande de reconnaissance d'évaluation/accréditation de programme(s) par un organisme non reconnu par EQAR, la Cellule exécutive convoque la Commission de reconnaissance. Celle-ci examine, au cas par cas, les dossiers de demande émanant des établissements.

⁷ La décision se base sur le *processus* d'évaluation engagé avec un organisme externe et non sur le *résultat* de l'évaluation.

⁸ Ce canevas est accessible via le lien suivant :

http://www.aeqes.be/agence_composition_commission.cfm

Les critères suivants sont pris en compte :

- Compatibilité des objectifs, des critères et des modalités de l'évaluation faisant l'objet d'une demande de reconnaissance avec les objectifs poursuivis par l'AEQES et les critères de son référentiel d'évaluation.
- Compatibilité avec les ESG : parmi les ESG, l'accent est particulièrement mis sur :
 - o La publication des rapports d'évaluation (intégrant un droit de réponse) par l'organisme externe et la publication du plan d'action résultant de ladite évaluation (ESG 2.6) ;
 - o L'indépendance de l'évaluation (degré d'externalité des experts) (ESG 1.10 et ESG 2.4) ;
 - o Les activités, politique et démarches d'assurance qualité (ESG 3.1).

Dans le cas où un ou plusieurs critère(s) du référentiel AEQES ou un ou plusieurs point(s) méthodologique(s) serai(en)t absent(s) de ladite évaluation, la Commission de reconnaissance élabore une proposition à soumettre au Comité de gestion.

La Commission de reconnaissance atteste du respect de ces principes au sein d'un rapport, transmis au Comité de gestion, en vue d'instruire sa décision quant à la demande de reconnaissance.

Troisième étape : DÉCISION DE L'AGENCE

Dans les deux cas de figure, la décision de reconnaissance relève du Comité de gestion et est actée au sein du procès-verbal d'une de ses séances plénières. L'AEQES informe l'établissement ayant introduit la demande de sa décision par courrier.

a. Reconnaissance

Le Comité de gestion reconnaît le processus d'évaluation/accreditation mené par un autre organisme. La durée de validité de la reconnaissance est équivalente au cycle d'évaluation programmatique de l'AEQES. Une nouvelle demande de reconnaissance doit être introduite au lancement d'un nouvel exercice d'évaluation par l'AEQES.

b. Reconnaissance conditionnelle

Le Comité de gestion accepte de reconnaître le processus en posant certaines conditions (ex : publication du rapport d'évaluation). Si l'établissement n'accepte pas ces conditions, il rejoint le processus d'évaluation par l'AEQES.

c. Pas de reconnaissance : analyse de faisabilité d'une évaluation conjointe

Dans les cas où la reconnaissance n'est pas accordée sur la base des critères précédemment définis, le Comité de gestion peut proposer aux établissements demandeurs d'étudier avec la Cellule exécutive et l'organisme extérieur la faisabilité d'une évaluation conjointe.

Le Comité de gestion fonde sa proposition sur les éléments d'appréciation suivants :

- Respect de la planification établie par l'AEQES,
- Légitimité de l'organisme extérieur,
- Degré de convergence des méthodologies et des référentiels.

La Cellule exécutive prend contact avec les établissements concernés.

Si les établissements souhaitent s'engager dans cette voie, la Cellule exécutive assure le contact avec l'organisme extérieur afin de préparer un accord de coopération, en tenant compte des éléments pointés par la Commission de reconnaissance et par le Comité de gestion. Les établissements peuvent également décider de rejoindre le processus d'évaluation par l'AEQES.

L'accord de coopération décrit le cahier des charges de l'exercice (référentiel d'évaluation, méthodologie) et ses modalités de mise en œuvre. Il précise entre autres la présence lors des visites d'experts AEQES et d'un membre de la Cellule exécutive, la coordination des activités de préparation y compris les réunions de coordonnateurs. Il précise également le déroulement des visites et les modalités de production des rapports. Enfin, l'accord prévoit la possibilité pour l'Agence de publier l'analyse transversale sans versement de droits d'auteurs supplémentaires.

Si la langue de l'évaluation par l'organisme partenaire n'est pas le français, les établissements évalués prennent en charge le coût et la responsabilité de la traduction des dossiers d'autoévaluation à destination des experts AEQES.

Les frais de traduction des rapports des experts à destination des établissements et ceux de publication sur le site incombent à l'Agence.

Les réunions de coordonnateurs sont organisées par l'AEQES. La présence de représentants de l'organisme extérieur est souhaitée à une réunion de coordonnateurs au moins.

La désignation des experts se déroule selon la procédure OP03.

L'Agence limite son intervention financière à la couverture des missions qui lui incombent et qui lui sont assignées par décret. Chacun des experts AEQES est lié à l'Agence par contrat. C'est ce contrat d'expertise qui détermine le montant de l'intervention de l'Agence.

L'accord de coopération est signé par la présidence du Comité de gestion de l'AEQES et par les instances *ad hoc* de l'organisme extérieur.

Quatrième étape : PUBLICATION DES RAPPORTS

Dans le cas d'une reconnaissance, la Cellule exécutive publie sur le site de l'Agence le rapport d'évaluation produit par l'organisme externe ou un lien vers celui-ci.

Dans le cas d'une évaluation conjointe, la Cellule exécutive publie sur le site de l'Agence le rapport d'évaluation conjointe ainsi que l'analyse transversale éventuelle, comme il est d'usage de le faire pour les évaluations classiques.

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

Procédures en aval :

- Préparation d'un exercice d'évaluation externe (OP 03) – pour les évaluations conjointes,
- Rédaction et envoi des rapports d'évaluation (OP 05).

Documents de référence :

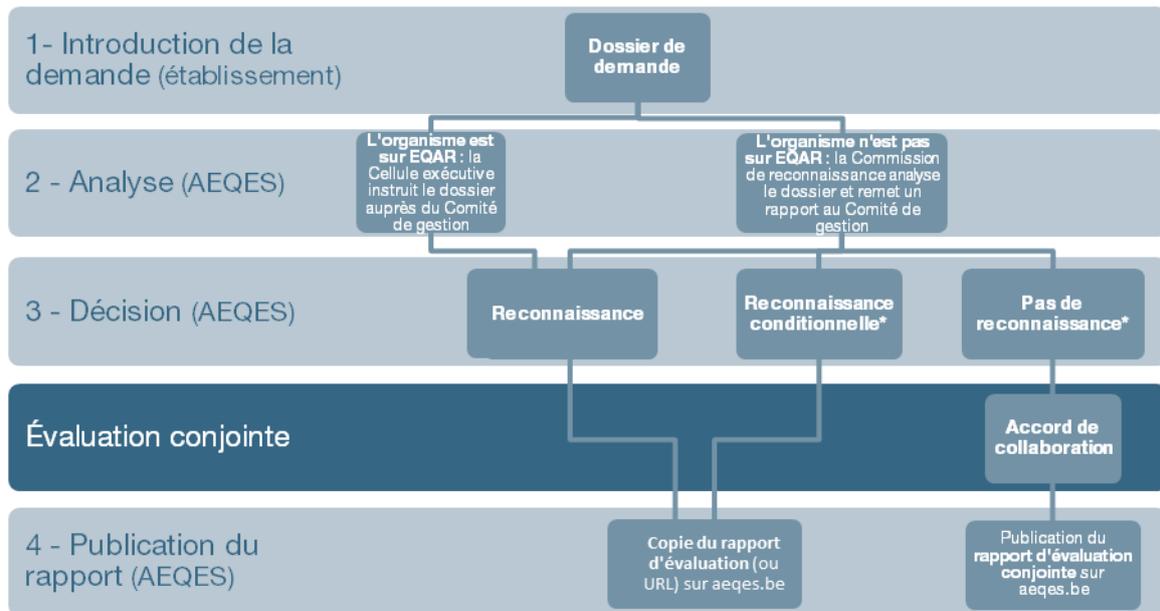
- Communiqué de la Conférence ministérielle Erevan (2015),
- Cadre Européen des Certifications,
- EQAR sur l'assurance qualité transfrontalière (CBQA),
- Key considerations for cross-border quality assurance in the EHEA,

- Registre EQAR.

Documents à produire :

- Pour l'établissement, dossier de demande de reconnaissance,
- Le cas échéant, procès-verbal attestant de l'examen du dossier par la Commission de reconnaissance,
- Courrier annonçant le résultat de l'examen de cette demande,
- Le cas échéant, accord de collaboration, référentiel et outils de l'évaluation conjointe.

Illustration :



* Dans les deux cas signalés par un astérisque, l'établissement a la possibilité de rejoindre le processus d'évaluation par l'AEQES.

Fiche procédure OP 02/1

Collecte et validation des candidatures d'experts et, pour les évaluations complètes, choix du (des) président(s)

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit comment la Cellule exécutive *via* sa Commission Experts collecte des candidatures d'experts potentiels, assure la validation des candidatures d'experts et choisit le(s) président(s) pour les évaluations complètes.

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

Responsable : la Cellule exécutive *via* la Commission Experts.

Pour rappel, la Commission Experts a été mandatée par le Comité de gestion pour :

- analyser toutes les candidatures d'experts potentiels et en vérifier la recevabilité ;
- le cas échéant, demander des informations complémentaires ;
- valider les candidatures, sur la base des critères établis au sein de la jurisprudence ;
- communiquer aux candidats experts la décision de la Commission ;
- identifier et classer par ordre de préférence les experts « présidentiables » pour un cursus spécifique (uniquement pour les évaluations complètes) ;
- assurer une réflexion sur son fonctionnement et ses outils.

Activités de la procédure :

a) Composition de la commission :

Au sein de la Cellule exécutive, la Commission Experts est constituée de membres permanents :

- o un membre transversal ;
- o un secrétaire en charge des procès-verbaux, de la base de données et des courriers relatifs au recrutement des experts ;
- o la direction de la Cellule exécutive ;

Elle intègre également des membres non permanents :

- o le/les coordinateur(s) du/des cluster(s) évalué(s).

b) Collecte de candidatures :

- La Commission Experts dresse, par *cluster* évalué, un appel à candidature qu'elle diffuse largement et consulte la base de données d'experts transversaux ou d'experts ayant participé à une évaluation d'un champ disciplinaire proche ;
- Parallèlement, la Commission Experts prend contact avec l'ARES afin de solliciter une liste de candidatures d'experts pour un *cluster* donné (mars n-2) et lui transmet les coordonnées des autorités académiques, coordinateurs qualité institutionnels et coordonnateurs concernés ;
- La Commission Experts réceptionne les listes de l'ARES (novembre n-1) ainsi que des candidatures spontanées;

c) Analyse des candidatures :

- La Commission Experts :
 - a. analyse les candidatures d'experts potentiels (reprises dans les listes fournies par l'ARES ou candidatures spontanées) et en vérifie la recevabilité ;
 - b. le cas échéant, demande des informations complémentaires ;

- c. procède à la validation des candidatures, sur la base de la jurisprudence ;
 - d. identifie et classe par ordre de préférence les experts « présidentiables » pour les évaluations complètes.
- La Commission Experts s'assure que l'ensemble des candidats sont régulièrement informés du processus de validation de leur candidature et, le cas échéant, informe le candidat de la non-validation de sa candidature en motivant la décision.

Procédure en amont : Déclenchement d'une évaluation (OP 01).

Procédure en aval : Composition et désignation des comités d'experts (OP 02/2).

Documents de référence :

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

Documents à produire :

- Courrier diffusé à l'ARES
- Procès-verbaux de la Commission Experts reprenant les décisions motivées,
- Base de données des candidatures traitées,
- Courriels de suivi des candidatures aux candidats experts,
- Rapport annuel au Comité de gestion et bilan à l'attention de l'ARES.

Composition et désignation du comité des expertsDate d'approbation :
1^{er} mars 2011Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

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

Responsables : la Commission Experts, Cellule exécutive et le(s) président(s) du comité des experts, la Présidence de l'Agence et l'Ordonnatrice déléguée (signature des contrats).

Activités de la procédure :

a) Pour les évaluations complètes :

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

b) Pour les évaluations continues :

- La Cellule exécutive sélectionne, dans la base de données d'experts, les personnes ayant démontré les compétences, posture et implication requises au cours d'une évaluation passée. Le cas échéant, elle peut faire appel à un expert engagé pour une première mission à l'AEQES (en passant par toutes les étapes prévues de validation). Elle les contacte afin de vérifier leur intérêt pour la mission, leur demander un CV actualisé ainsi qu'une déclaration d'indépendance ;

- La Cellule exécutive et la Commission Experts dressent la liste des candidats, vérifient les conditions d'indépendance, l'actualisation de l'expertise et la disponibilité des experts potentiels ;
- La Cellule exécutive compose ensuite le comité d'évaluation continue.

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

- La Cellule exécutive établit les contrats d'expertise signés par la Présidente de l'Agence et l'Ordonnatrice déléguée ;
- La Cellule exécutive établit les ordres de mission signés par l'Ordonnatrice déléguée ;
- Une fois les contrats signés, un CV succinct de chaque expert (visé par ce dernier) est mis en ligne sur le site de l'Agence (cf. SU 02).

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Validation des candidatures d'experts et choix du(es) président(s) (OP 02/1).

Procédures en aval :

- Communication de la composition des comités d'experts aux établissements (OP 02/3),
- Préparation d'un exercice d'évaluation externe (OP 03)
- Réalisation de la visite du comité des experts (OP 04),
- Rédaction et envoi des rapports d'évaluation (OP 05).

Documents de référence :

- Articles 12 et 16 du décret du 22 février 2008,
- Fiches d'identification des experts potentiels,
- Base de données des experts,
- Contrats type d'expertise, leurs annexes et ordre de mission,
- ROI, Jurisprudence intitulée « Experts AEQES : recrutement, validation des candidatures et composition des comités d'experts ».

Documents à produire :

- Contrats et ordres de mission des experts,
- Lettre aux experts non retenus,
- Tableau de composition des comités,
- Bref CV des experts engagés pour publication sur le site.

Fiche procédure OP 02/3

Communication de la composition des comités d'experts aux établissements

*Date d'approbation :
10 novembre 2015*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

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

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

Responsables : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive consulte les établissements pour l'élaboration du calendrier de visites (cf. OP 03) et leur communique la composition du comité d'experts (disponible sur le site internet de l'Agence) ;
- La Cellule exécutive communique à chaque établissement, quelques semaines avant la visite, le nom des experts mandatés pour assurer cette évaluation ;
- Chaque établissement a la possibilité de signaler à la Cellule exécutive un éventuel conflit d'intérêt avec un ou plusieurs expert(s) renseigné(s). Dans ce cas, ce signalement doit être motivé et communiqué dans un délai de dix jours ouvrables ;
- La Cellule exécutive acte le signalement et analyse la recevabilité de celui-ci. Elle prend alors les dispositions adéquates pour assurer le bon déroulement des évaluations.

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Validation des candidatures d'experts et choix du(es) président(s) (OP 02/1),
- Composition et désignation du comité des experts (OP 02/2).

Procédures en aval : Préparation et réalisation des visites sur site (OP 03).

Documents de référence :

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

Documents à produire : Courriel d'information de la composition du comité aux établissements.

Fiche procédure OP 03

Préparation d'un exercice d'évaluation externe

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
6 février 2018

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

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

Responsable : la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

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

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Composition et désignation du comité des experts (OP 02/2).

Procédures en aval :

- Réalisation de la visite du comité d'experts (OP 04),
- Rédaction et envoi des rapports d'évaluation (OP 05),
- Suivi de l'évaluation (OP 06).

Documents de référence : n. a.

Documents à produire :

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

Fiche procédure OP 04

Réalisation de la visite du comité des experts

Date d'approbation :
1^{er} mars 2011

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

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

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

Responsable : le comité des experts et la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

- Avant la visite :
 - o La Cellule exécutive reçoit de l'établissement, trois semaines avant la visite, un planning complété, reprenant les différents participants aux entretiens, l'adresse précise de l'endroit où se déroule la visite, ainsi que les modalités d'accès à l'intranet pour le comité des experts ;
 - o la Cellule exécutive transmet ces informations aux membres du comité des experts ainsi qu'un tableau de préparation à compléter ;
 - o le comité des experts reçoit également les informations logistiques (voir procédure SU 07)
 - o La Cellule exécutive lit le dossier d'autoévaluation, rassemble les documents utiles ;
 - o La Cellule exécutive, en collaboration avec la présidence du comité pour les évaluations complètes, veille à la bonne préparation de la visite par le comité des experts (transmission du tableau préparatoire complété, etc.) ;
- Durant la visite :
 - o La Cellule exécutive, en collaboration avec le comité des experts, garantit l'équité de traitement entre les institutions évaluées et assure une aide méthodologique, déontologique et d'information quant au contexte de l'enseignement supérieur en FWB et de l'assurance qualité ;
 - o La Cellule exécutive veille au respect du planning de visite préétabli en concertation avec l'établissement ;
 - o La Cellule exécutive assure la prise de notes (*verbatim*) tout au long des entretiens en veillant à préserver l'anonymat des personnes rencontrées dans la transcription des propos ;
 - o La Cellule exécutive assiste le comité des experts lors de la préparation de la restitution orale dans le respect du référentiel d'évaluation ;
- A l'issue de la visite :
 - o La Cellule exécutive envoie le document de restitution et le *verbatim* des entretiens à l'ensemble du comité des experts ;
 - o La Cellule adresse une enquête de satisfaction aux personnes rencontrées qui ont marqué leur accord.

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Préparation d'un exercice d'évaluation externe (OP 03),
- Veille documentaire et législative (SU 03).

Procédures en aval : Rédaction et envoi des rapports d'évaluation (OP 05).

Document de référence : Décret du 22 février 2008.

Documents à produire / à compléter :

- Planning-type d'une visite,
- Tableau de préparation de la visite complété par les membres du comité d'experts,
- *Verbatim* et canevas de restitution,
- Enquête de satisfaction.

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

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

Responsables : le comité des experts, la Cellule exécutive et les établissements.

Activités de la procédure :

a. Rapports d'évaluation complète et rapports d'évaluation continue :

- La Cellule exécutive et le comité des experts élaborent ensemble la méthodologie et le calendrier de rédaction des rapports dans le cadre des contraintes légales (cf. AGCF du 19 décembre 2008) et contractuelles ainsi que dans le respect de la ligne éditoriale établie par l'Agence ;
 - o Dans le cas des évaluations complètes, le président du comité d'experts, au nom des membres du comité et avec leur accord, est chargé de déposer à la Cellule exécutive les rapports préliminaires au plus tard dans un délai d'un mois à l'issue de la dernière visite réalisée ;
 - o Dans le cas des évaluations continues, le comité des experts s'accorde sur les modalités de rédaction et dépose collégalement à la Cellule exécutive les rapports préliminaires au plus tard dans un délai d'un mois à l'issue de la dernière visite réalisée ;
 - Les échanges de courriels qui jalonnent la rédaction des rapports sont adressés en copie à la Cellule exécutive ;
 - La Cellule exécutive procède à une relecture de chaque rapport, en veillant notamment au respect du cadre légal, à la couverture du référentiel d'évaluation, au respect de l'anonymat des personnes rencontrées et à la lisibilité globale du rapport ;
 - Lorsque le comité a validé à l'unanimité les rapports préliminaires, la Cellule exécutive les envoie simultanément par courriel à chaque établissement évalué ; Le rapport préliminaire est adressé, *a minima*, aux autorités académiques, au coordinateur qualité institutionnel et au coordonnateur de l'autoévaluation. Ce rapport peut également être adressé à d'autres personnes ayant participé au premier entretien de la visite.
- Le terme « autorités académiques » recouvre ici :
- o Recteur, éventuellement Vice- ou Pro-Recteur, et Doyen à l'université,
 - o Directeur-Président, Directeur de catégorie en Hautes Ecoles,
 - o Directeur et directeur de domaine (éventuel) dans les Ecoles Supérieures des Arts,

- Directeur et sous-directeur (éventuel) des établissements d'Enseignement de Promotion Sociale.
- Le rapport préliminaire est accompagné des documents types et d'une note explicative permettant à l'établissement de formuler, le cas échéant, d'une part des corrections factuelles et, d'autre part, ses observations de fond dans le délai imparti. Conformément à l'article 10 du décret, l'établissement peut s'opposer à la publication de son rapport d'évaluation (cf. OP 02) ;
- L'établissement transmet son droit de réponse dans les délais impartis (en complétant les *template* « Droit de réponse » et *template* « Erreurs factuelles ») ;
- La Cellule exécutive transmet au comité des experts les droits de réponse reçus ;
- Les experts statuent sur les éventuelles modifications demandées par l'établissement, la Cellule exécutive intègre les éventuelles modifications au rapport préliminaire et envoie à l'établissement le résultat des décisions du comité des experts ;
- Le cas échéant, l'établissement renvoie une nouvelle version du droit de réponse à la Cellule exécutive, qui tient compte des modifications apportées au rapport (cette nouvelle version ne peut contenir de nouvelles observations) ;
- La Cellule exécutive, insère les observations de fond de l'établissement à la fin du rapport et crée les renvois *ad hoc* via des liens hypertexte au sein du rapport ;
- La Cellule exécutive publie simultanément sur le site internet de l'Agence les rapports d'évaluation de chaque établissement pour un cursus donné, sous format pdf ;
- La Cellule exécutive informe, *via* un courrier électronique, le comité des experts, les destinataires du rapport préliminaire, ainsi que les personnes rencontrées lors de la visite qui ont souhaité être tenues informées de la publication des rapports ;
 - Le courriel adressé aux autorités académiques et coordinations qualité mentionne les étapes de la suite du processus (publication du plan d'action, point d'étape) ;
- Cas particuliers :
 - si le délai imparti à l'établissement pour transmettre son droit de réponse et/ou son droit de réponse amendé suite aux décisions du comité des experts n'est pas respecté et entrave la publication des rapports d'un cursus donné, le rapport préliminaire est publié sans droit de réponse à la date prévue. Cette version publiée inclut, en filigrane, la mention « version provisoire » et une note en lieu et place du droit de réponse indiquant : « L'établissement évalué n'a pas, à ce jour, transmis de droit de réponse ».
 - les autorités académiques peuvent – selon un article du décret AEQES 2008 - explicitement refuser la publication du rapport. Ce refus doit être motivé. L'Agence émet un avis motivé sur ce refus selon les modalités fixées par le Gouvernement. Cet avis est publié sur le site internet de l'Agence. Dans la pratique, cette disposition n'a jamais été sollicitée. En outre, elle est en porte-à-faux avec les ESG qui exigent la publication des rapports, même négatifs.

b. Analyse transversale

- Le comité des experts et la Cellule exécutive élaborent ensemble la méthodologie et le calendrier de rédaction de l'analyse transversale, dans le respect des attendus contractuels ;
- Le comité des experts dresse la liste des données chiffrées et de toute information de contexte qu'il juge utiles à la rédaction de l'analyse transversale. La Cellule exécutive rassemble les informations disponibles et les transmet au comité des experts ;

- La Cellule exécutive rédige l'introduction de l'analyse transversale dressant le contexte de l'évaluation ;
- Le comité des experts rédige l'analyse transversale et le valide à l'unanimité ;
- Le comité des experts rédige également un résumé de son analyse, proposé en début de document ;
- La Cellule exécutive invite les établissements concernés, les membres du Comité de gestion, ainsi qu'un représentant de l'ARES à la présentation de l'analyse transversale ;
- Le président du comité des experts et/ou un membre du comité (notamment dans le cas des évaluations continues) présente, à la date prévue, l'analyse transversale et répond aux questions des participants ;
- La Cellule exécutive publie sur le site internet de l'Agence l'analyse transversale du cursus et le cas échéant, le support de la présentation orale ;
- La Cellule exécutive informe, *via* un courrier électronique, le comité des experts, les représentants des établissements concernés par l'évaluation, ainsi que les personnes rencontrées lors de la visite de la publication de l'analyse transversale sur le site internet ;
- La Cellule exécutive transmet l'analyse transversale au prestataire qui se charge de la mise en page pour l'impression, relit les épreuves et signe le « bon-à-tirer » ;
- La Cellule exécutive envoie l'analyse transversale imprimée par courrier *a minima* aux autorités académiques, aux coordinateurs qualité institutionnel et aux coordonnateurs de l'autoévaluation concernés ainsi qu'à l'ARES et à ses chambres thématiques et commissions concernées, au(x) Ministre(s) ayant l'Enseignement supérieur dans ses (leurs) attributions, aux membres des Commissions du Parlement de la Communauté française concernées, au SIEP, aux associations étudiantes ainsi qu'à tout autre partenaire éventuel.

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Préparation de l'évaluation (OP 03),
- Réalisation des visites sur site (OP 04).

Procédures en aval : Suivi de l'évaluation (OP 06).

Document de référence :

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

Documents à produire:

- Rapports préliminaires d'évaluation,
- Courriels de transmission des rapports préliminaires,
- Note explicative concernant le droit de réponse et *templates* pour le relevé d'erreurs factuelles et le droit de réponse,
- Note explicative concernant l'analyse transversale (pour les experts),
- Rapports d'évaluation,
- Analyse transversale,
- Courriels d'information des publications et courrier de transmission pour l'analyse transversale,
- Enquête de satisfaction auprès des établissements concernant les rapports.

Fiche procédure OP 06

Suivi de l'évaluation

*Date d'approbation :
1^{er} mars 2011*

*Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020*

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

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

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

Activités de la procédure :

- La Cellule exécutive fixe la date à laquelle les plans d'action des établissements doivent lui parvenir et être publiés (date commune à l'ensemble des établissements évalués, au plus tard six mois après la publication des rapports pour les évaluations complètes ; trois mois après la publication des rapports d'évaluation continue) ;
- Les établissements rédigent le plan d'action, le publient sur leur site internet et transmettent le document à la Cellule exécutive ainsi que le lien URL de la page internet sur laquelle le document a été publié ;
- La Cellule accuse réception et rappelle l'année du point d'étape ;
- La Cellule exécutive archive les plans d'action et informe les experts de la publication de ceux-ci.

Procédures en amont :

- Déclenchement d'une évaluation (OP 01),
- Préparation de l'évaluation (OP 03),
- Réalisation de la visite (OP 04),
- Réalisation des rapports, droit de réponse et publication (OP 05).

Procédures en aval : n. a.

Document de référence : Décret du 22 février 2008

Documents à produire : Plan d'action (par les établissements).

Fiche procédure OP 07

Point d'étape

Date d'approbation :
30 novembre 2020

Date de la dernière
révision :
30 novembre 2020

Définition : cette procédure décrit la manière dont les établissements sont invités à procéder à un point d'étape à la mi-parcours entre deux évaluations.

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

Pour les établissements, le point d'étape permet de faire un premier bilan de réalisation du plan d'action rédigé à l'issue de l'évaluation précédente, de valoriser les améliorations apportées en informant les parties prenantes des actions menées dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, de faire le point sur leur conduite du changement et d'actualiser, le cas échéant, leur plan d'action.

Responsables : les établissements et la Cellule exécutive.

Activités de la procédure :

- L'année du point d'étape est fixée à mi-parcours entre deux évaluations (N+3), ce calendrier est confirmé au moment de la clôture de l'évaluation précédente (voir procédures OP 05 et OP 06),
- Au début de l'année n+3, la Cellule exécutive adresse un rappel aux établissements concernés ;
- Pour la fin du mois de mars de l'année n+3, l'établissement remet à la Cellule exécutive le dossier confidentiel relatif au point d'étape, qui comprend *a minima* un bilan du plan d'action publié à l'issue de l'évaluation précédente,
- La Cellule exécutive archive ces documents, qui seront transmis au comité qui effectuera la visite d'évaluation suivante.

Procédures en amont : Suivi de l'évaluation complète (OP 06).

Procédures en aval : Déclenchement d'une évaluation (OP 01).

Documents de référence :

- Guide de l'établissement