

---

CHRONIQUE

## "Démarche qualité" : à saisir

Mis en ligne le 19/11/2012

-----

Sait-on que le souci de tendre vers une meilleure qualité de l'enseignement est devenu, depuis quelques années, non seulement une priorité dans les établissements d'enseignement supérieur francophone mais aussi une véritable obligation légale ? En atteste la création d'une Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) à travers le décret de la Communauté française du 14 novembre 2002 modifié par un décret du 22 février 2008. Cette agence a pour principale mission de *"veiller à ce que les cursus organisés par les établissements fassent l'objet d'une évaluation régulière mettant en évidence les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre"* (article 3 du décret). Comment cela est-il concrètement mis en œuvre ? Une première phase d'évaluation *interne* consiste à mettre en place au sein du cursus évalué une commission comprenant un coordonnateur et des membres du personnel enseignant, administratif et technique ainsi que des étudiants. Elle est chargée de récolter les données permettant une analyse de l'institution et de son enseignement. Un rapport d'auto-évaluation adressé à l'AEQES clôture cette phase. Une seconde phase d'évaluation *externe* est prise en charge par un comité d'experts qui, après avoir analysé le rapport d'auto-évaluation, visite l'établissement et rédige un rapport final de synthèse publié sur le site de l'agence. Enfin, il incombe aux autorités de l'établissement d'organiser le suivi en adoptant les mesures adéquates d'amélioration de la qualité. Un plan décennal a été élaboré pour organiser ces évaluations dans chaque établissement d'enseignement et un calendrier des travaux ainsi qu'un référentiel méthodologique sont communiqués par l'agence aux directions concernées. Tout au long de la "démarche qualité", il importe d'éclairer les personnes sur les objectifs poursuivis et de les rassurer en leur présentant le processus non comme une obligation à subir mais comme une réelle opportunité. Ce n'est en aucun cas un classement destiné à installer une hiérarchie entre les établissements et encore moins un contrôle exercé par la direction sur les personnes. Ce ne sont pas les enseignants mais les enseignements qui sont évalués. C'est une opportunité d'informer la direction sur la base d'une méthodologie rigoureuse, la démarche qualité aidant les responsables à mieux définir leurs objectifs et à mettre en place des actions conformes aux attentes de chacun. En effet, tous les aspects pédagogiques sont analysés sous plusieurs angles : après le temps de la description, vient celui de l'évaluation exprimée en termes de "forces, faiblesses, opportunités et menaces" et, au bout de l'exercice, celui de la finalisation assortie de propositions d'actions à court, moyen ou long terme. L'impact de la démarche dépasse largement le cadre des établissements. Elle constitue une véritable occasion d'interpeller nos responsables politiques et d'orienter leurs actions en assurant leur adéquation par rapport aux attentes des étudiants, aux demandes des enseignants ou aux exigences du monde professionnel. Cette démarche va s'inscrire durablement dans le fonctionnement de nos établissements d'enseignement. *"Une démarche qualité n'est pas un but en soi Même si elle atteint un certain niveau d'adhésion à un moment, sa survie à long terme ne peut être assurée qu'en étant au service de la gestion quotidienne de l'institution. Il n'y a alors plus à proprement parler de démarche qualité. Mais il y a une institution qui essaie de fonctionner suivant les schémas de la qualité."* (Le Vinci, octobre 2012, p. 3)

Dominique Dal, Marie-Louise Lebrun-Remy

Responsables qualité à l'Institut libre Marie Haps, Haute Ecole Léonard de Vinci

---

Cet article provient de <http://www.lalibre.be>

