

Atelier ARES du 4 octobre 2022

Témoignage autour de l'expérience pilote de l'IFOSUP de Wavre

Dimitri Deflandre – Agent qualité EPS-CPEONS

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



L'établissement : mise en contexte

Offre

- **3 bacheliers** en informatique, comptabilité et marketing
- **2 brevets** en Webdesigner et Webdeveloper
- **7 cursus secondaire**

+ Importante offre de format plus cour ; en particulier dans le domaine des langues (modules certificatifs, tables de conversation)

Organisation **en journée et/ou en soirée** (uniquement en soirée pour les bacheliers)

Effectifs étudiants : +/- 1900

- **Supérieur : 18% (+/- 350 étudiants)**
- Secondaire : 6%
- Langue et autres modules formatifs : 76% (étudiants à temps partiel)

Public adulte (activité professionnelle, responsabilités parentales)

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



Contexte RH

Equipe pédagogique

- 69 enseignants
- 14 experts (temps partiel)

Coordination

- Coordination qualité : **mi-temps** réparti sur deux personnes
(**Deux fois plus que la norme** pour un établissement EPS de ce format)
- Coordination de section : quasiment sur base bénévole

Services dédiés aux étudiants

- Conseiller à la formation : **quart temps** (appui aux étudiants en difficulté, accompagnement formatif des enseignants, demandes d'aménagement raisonnable)
- Service administratif/éducatif (*frontline* étudiants, backoffice logistique et administratif, gestion de l'information etc.)



A ressituer dans un contexte :

- de formations à destination d'un public « adulte »
- D'établissement et de groupes classes à taille humaine

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



Une structure organisationnelle de petite taille et très « plane »



- *Le Bureau de la Direction est la 3^{ème} porte à droite après l'entrée*
- Rôle assez directe de la Direction en termes de gestion et de dynamique d'équipe
- **Imbrication relativement étroite du niveau programmatique et du niveau institutionnel**

Une réalité « structurelle » qui impacte spécifiquement les démarches qualité en EPS

- **Pilotage de la démarche dans une articulation étroite et directe entre Direction et CQ** (Facteur de consolidation des démarches et de réduction du turn-over)
- **Rationalisation des plans d'action autour d'enjeux stratégiques « transversaux »** (Y compris pour les cursus du secondaire)
- Tendance forte des démarches à s'institutionnaliser de manière « implicite » (pas forcément « formellement »)
- Très précoce et très assumé à l'IFOSUP (=> dès l'allègement des contraintes de format sur les plans d'action, vers 2014)

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



Approche méthodologique pour la conception du DAE

Balises

Pas d'usage direct des ESG comme « référentiel »

- Sortir de la logique trop « abstractive » des EP (=> fragmentation de la reddition de compte sur le fonctionnement par rapport à de multiples critères et dimensions)

Explorer une approche davantage centrée sur les « processus » (Comment fonctionne l'institution ?)



Entrée « méthodologique » par la « trajectoire » des parties prenantes internes

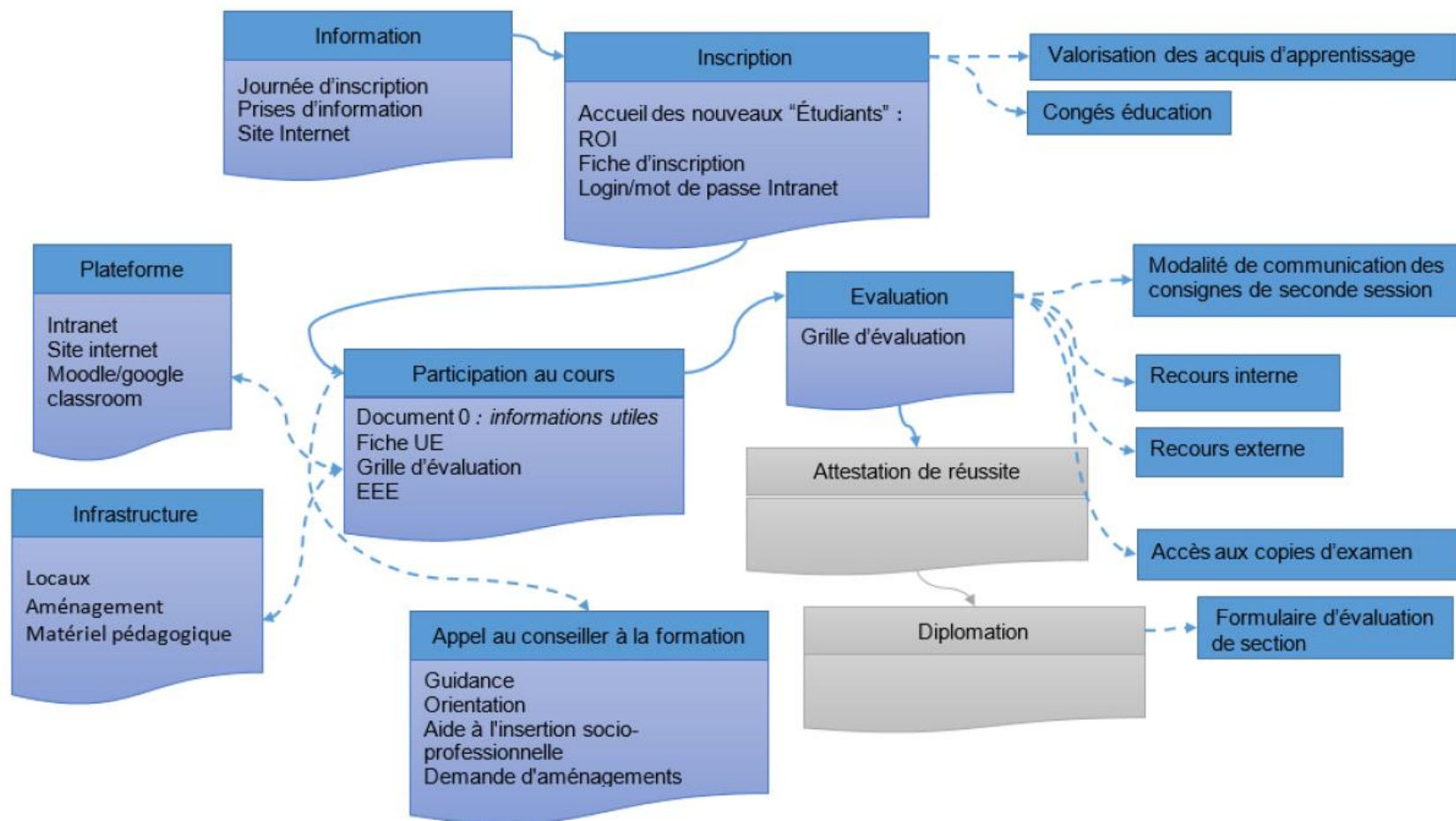
- Quelles sont les étapes du « cycle de fonctionnement » de chacun au sein de l'institut ?
- Que fait l'institution en termes de gestion, d'appui, d'outils, etc. ?



1er étape : Schématisation + état des lieux « descriptif »

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !

PARCOURS DE L'ÉTUDIANT



... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !

Méthodologie de production du DAE

2^{ème} étape : SWOT avec les parties prenantes internes à partir des schémas

(focus groups, enquêtes)

3^{ème} étape : Rédaction état des lieux « évaluatif » + proposition d'objectifs stratégiques

- Validation par les parties prenantes (surtout les équipes) via mise en ligne + réunions d'échange

4^{ème} étape : Analyse croisée « Etat des lieux/ESG »

- *Dans quel mesure le fonctionnement institutionnel satisfait-il aux ESG ?*
- Dans une perspective où ce sont les ESG qui sont référencés par rapport au fonctionnement institutionnel (et non l'inverse => cfr. format EP)
- Surtout pensé dans une logique de conformisation au cadre d'évaluation « externe » (mais opportunité d'appropriation => se marque dans la consolidation du système qualité)

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



Bilan en termes d'implication des parties prenantes internes

Beaucoup d'aspects de la démarche gérés en « back-office » par les CQ et la Direction

Interne : consolider une implication en termes d'amélioration continue

Externe : gérer, avec des moyens limités, la complexité technique de la reddition de compte en termes d'assurance qualité

Implication directe des parties prenantes :
Limitée en intensité (et en charge de travail de coordination)
Centrée autant que possible sur des perspectives concrètes par rapport au fonctionnement (et pas sur « la » démarche qualité en tant que telle)

- **Pas de grande différence avec les EP** (format assez standards en EPS => facteur de consolidation de démarches plus efficaces et continues d'amélioration)
- **Gains** en termes d'implication sont **surtout postérieurs** à l'évaluation et liés à la consolidation formelle du système qualité => consolidation d'un « paradigme interne »

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !



Bilan en termes d'implication des parties prenantes internes

Réelle plus value de la production du DAE = Implication du PO (Ville de Wavre)

Sollicité par l'établissement, car nécessaire dans une approche centrée sur les processus (imbrication des responsabilités sur de nombreux aspects du fonctionnement)

- ⇒ Réunions, implication directe de l'Echevine de l'enseignement dans l'évaluation
- ⇒ A permis de poser à plat des difficultés de fonctionnement et des besoins impliquant la tutelle du PO

Maintien de la concertation + intégration du PO dans le système qualité

- Depuis, rapport annuel au PO sur la démarche d'amélioration continue de l'institut
 - Réflexion en cours pour institutionnaliser une échéance de rencontre annuelle entre les CQ et le PO pour discuter du rapport
-
- ⇒ Participe d'une consolidation du rôle institutionnel de la coordination qualité
 - ⇒ CQ = partie prenante spécifique

... SOUTENIR LA QUALITÉ D'UN ENSEIGNEMENT ACCESSIBLE À TOUS !

