

Atelier de la COQER

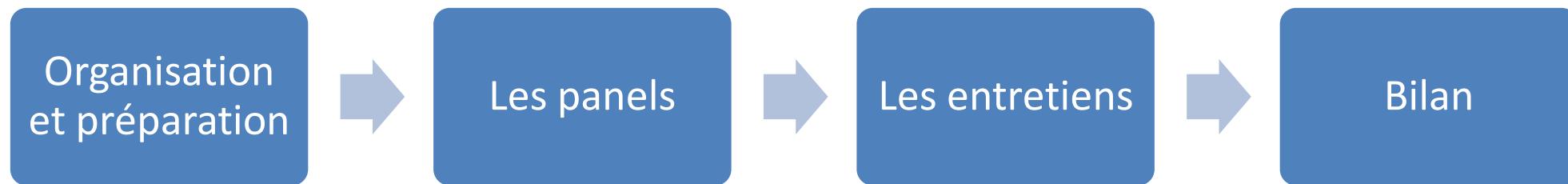
L'évaluation institutionnelle : en route vers un changement de paradigme

**Échanges d'expériences entre établissements pilotes et non pilotes
sur la préparation et l'organisation de la visite d'experts**

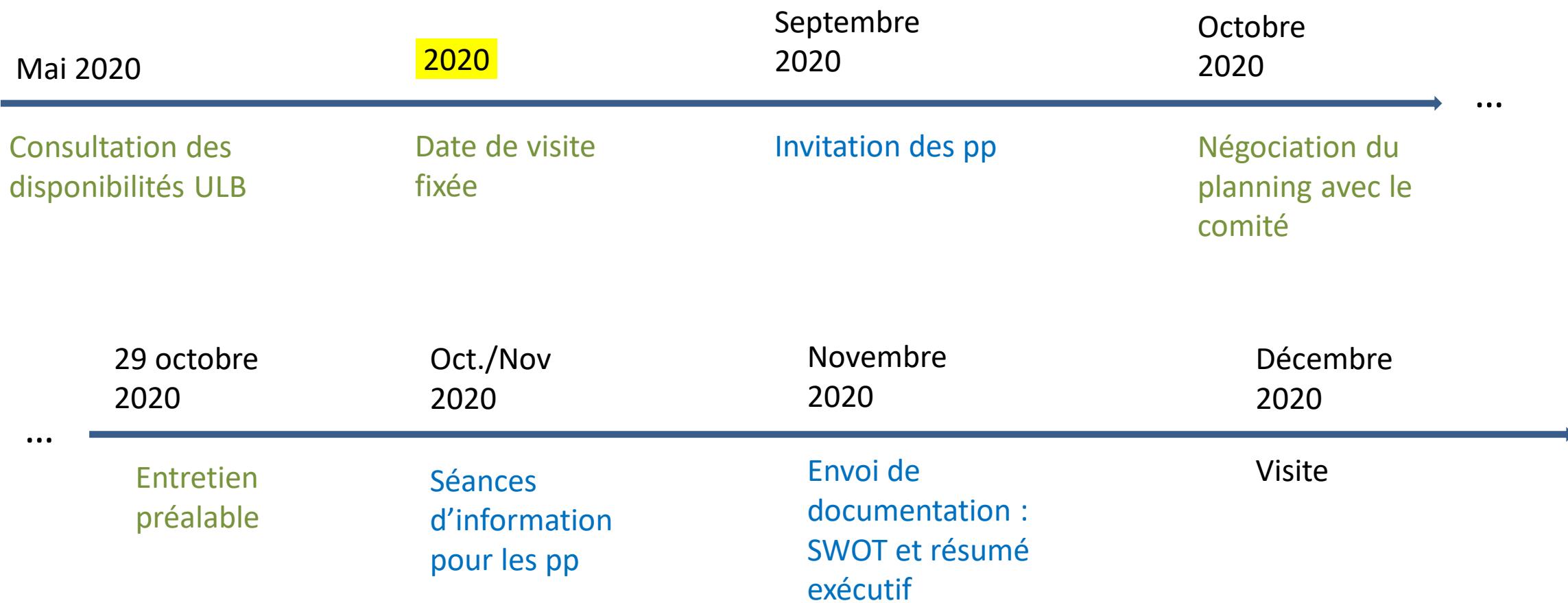
10 novembre 2022

La visite des experts

- Visite à distance via Cisco du 30 novembre 2020 au 4 décembre 2020 (5 jours)
- Comité d'experts de 5 experts (dont 1 expert étudiant et un expert du monde socio-professionnel)



- Désignation du Service Qualité (2 ETP et 0,75 ETP) pour assurer l'organisation de cette visite



- Identification des parties prenantes et des catégories concernées
 - **Parties prenantes (vocabulaire AEQES)** : Les plus hautes autorités, le niveau de management intermédiaire, les rencontres thématiques, la coordination Qualité, étudiants, les Alumni, les parties prenantes externes, Formation doctorale , l'AESS/CAPAES, la Formation Continue, les enseignants, les acteurs Qualité, etc.
 - **Catégories (correspondance ULB)** : Rectrice, DG, Vice-Recteurs, Service Qualité, Référents Qualité, membre de l'administration générale et facultaire, Doyens, Alumni, recruteurs, maitres de stage, étudiants, corps académique, etc.
 - Panels mixtes & panels par catégorie de partie prenante
 - Mise en place de 19 panels de 6 – 9 personnes
 - Plusieurs groupes thématiques
 - Sur la gestion des programmes (ESG 1.2; ESG 1.3; ESG 1.4; ESG 1.7)
 - Sur la gestion de l'information et pilotage (ESG 1.1 et A.7)
 - Sur la gestion de la communication (ESG 1.8)
 - Sur les ressources et l'accompagnement et services aux étudiants (ESG 1.6)
 - Sur la gestion du personnel (ESG 1.5)
 - Sur Projets transversaux et engagements
- +/- 120 personnes
mobilisées sur 5 jours

Les entretiens

- Entretiens de 45 minutes par panel par visio conférence (Cisco via l'AEQES)
- Organisation de séances de briefing et de débriefing 15 minutes avant et après l'entretien avec les parties prenantes regroupées par panel (Teams via l'ULB)
- +/- 5 panels par jour
- Organisation de séances en parallèle pour permettre la rencontre d'un maximum (ex: Rencontre de la Formation doctorale et en // rencontre de l'AESS et du CAPAES)
- Consignes données aux participants :
 - Rester positif mais réaliste
 - Mettre en avant les avancées et les projets en cours et à venir
 - Rester constructif et ouvert aux propositions et suggestions
 - Eviter la posture défensive

- Beaucoup de temps
- Beaucoup d'énergie
- Mobilisation de nombreuses personnes
- Gestion des désistements (anticipation avec liste de réserve)
- Adaptation de la visite à distance (rallongement nécessaire car prise en compte des pauses écran)
- Faible marge de manœuvre pour adapter le planning
- Absence de fenêtre à horaire décalé pour les PP externes
- Compréhension des titres des rencontres >< aux questions posées (! concordance entre vision ULB et vision AEQES)

Retours positifs

- Format à distance a facilité l'organisation des séances d'information et la participation aux rencontres
- Bienveillance et expertise du comité (questions pertinentes)
- Qualité du déroulement de chaque rencontre (préparation, rythme, horaires)
- Participants ont répondu présents et contents d'avoir participé
- Utilisation efficace de Teams pour les briefings / débriefings
- Initiation de discussions / rencontres en interne

- Synthèse du DAEI (résumé exécutif)
- Accès à l'analyse SWOT
- Séances d'information avec les parties prenantes
- Séances de briefing pour rassurer les parties prenantes et les séances de débriefing pour collecter de l'information
- Association au titre de la rencontre quelques mots clés pour assurer une compréhension commune du contenu des discussions