

Comment préparer la visite des experts?

**Partage d'expériences
UMONS**

COQER - 10/11/2022
Pilote du jour: Magali Brotcorne

Grandes étapes

- Qui à la manœuvre?
- Concevoir le planning : « l'ivresse de la liberté »
- Préparer l'entretien préliminaire
- Préparer les « interviewés »
- Préparer pour les experts
- Préparer la gestion des jours J
- Faire un bilan

Qui à la manœuvre?

- Le COPIL (Comité de PIlotage)
 - Conseillère du recteur
 - 3 personnes de EQuIP
 - 1 personne du Service d'Appui Pédagogique
 - 1 coordonnatrice facultaire
- L'équipe qui a porté la rédaction du DAEI
- Le Recteur

Concevoir le planning « l'ivresse de la liberté »

Nos réflexions

- Partir du cadre de l'évaluation programmatique, expérience positive
- >> *se l'approprier en fonction de nos spécificités*
- Diversité des panels, des visions
- Volonté de rencontrer des gens de terrain, même boulot!
- Par thématiques (besoin d'un regard)
- Par types de soutien >> SG (Etudiants/Enseignants/ Organisation)
- Représentants (acad/scient et étudiants)
- Slots libres (questions en suspens avec les autorités/ joker)
- Petits groupes : 6-7 personnes

Thématiques

23/02	24/02	25/02
La vision stratégique de l'établissement	Valeurs et spécificités UMONS	Rencontre avec les services de soutien à l'organisation
La démarche d'autoévaluation	Rencontre avec des enseignants	Rencontre avec les doyens
	Rencontre avec des assistants	Rencontre avec des représentants acad/scien
	Visite virtuelle	Rencontres avec des représentants étudiants
Rencontres avec des étudiants	Rencontre avec les services de soutien aux étudiants	Rencontre pour les questions en suspens
Rencontres avec des étudiants	Rencontre avec les services de soutien aux enseignants	
Le système qualité	Rencontres avec des diplômés	Restitution des experts et clôture
	Rencontres avec des employeurs	

Rdv tardifs/ disponibilités des panels

Préparer l'entretien préliminaire

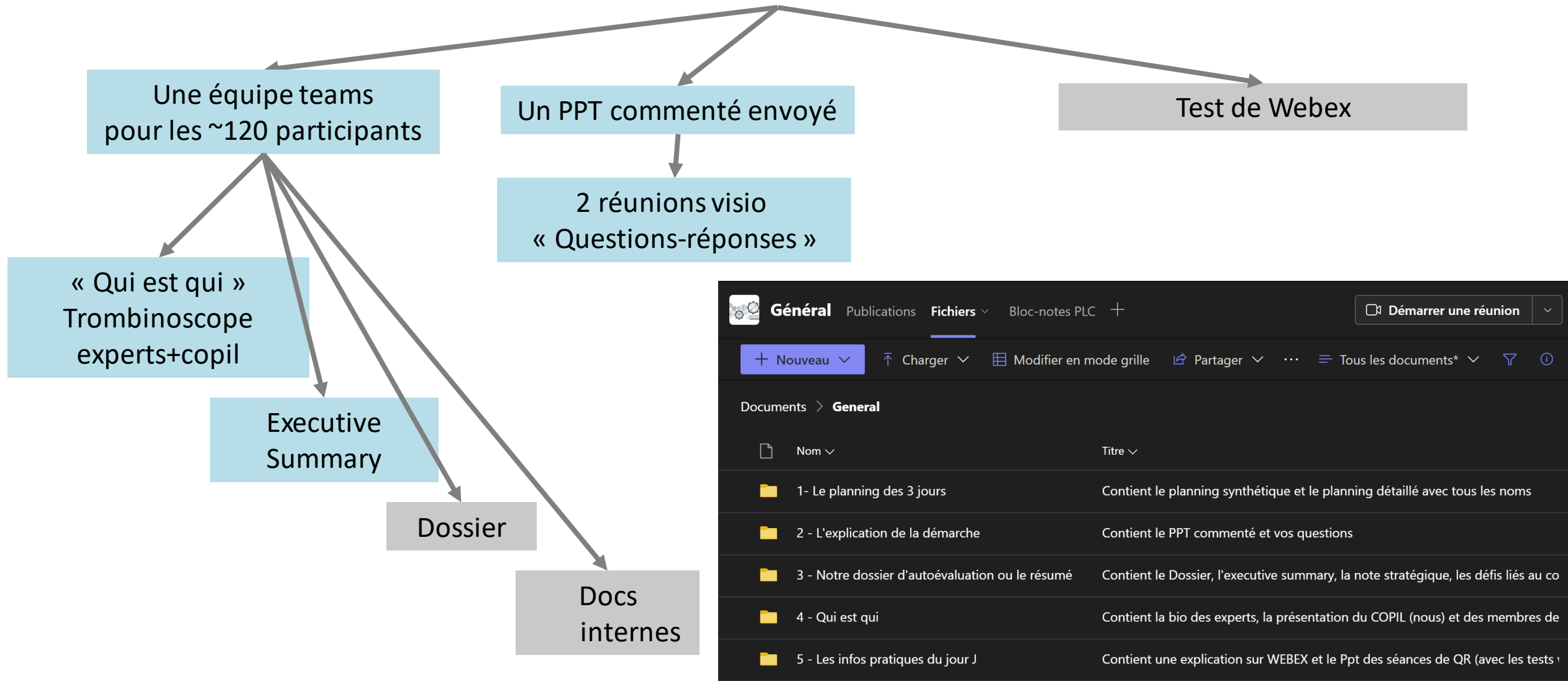
Note de préparation pour le recteur

- ☐ Qu'attend l'UMONS de l'exercice ?
- ☐ Proposition de « slot-jocker » pour les experts
- ☐ Covid volontairement non traité dans le DAEI
Place du plan d'action dans gouvernance
- ☐ Demander une capsule de présentation des experts
- ☐ Procédure d'Avis Global (PAG) demandée

Capsules des experts

« Connotation » de l'évaluation

Préparer les « interviewés »



Informations transmises

L'entretien en tant que tel

L'entretien

- Collectif – à huis clos – par catégorie de personnes
 - Les experts garantissent la confidentialité de vos échanges!
- Chaque entretien est minuté par l'AEQES
 - **Allez à l'essentiel dans vos réponses** (les experts poseront des questions s'ils ont besoin de plus d'infos)
 - Partagez le temps de parole entre les intervenants
- Eviter le tour de table : mise à disposition d'un « trombinoscope »
- Un souci technique? 065 37 41 09 (Le Helpdesk)

Université de Mons

2

L'Anti « fausses idées »

- Il n'y a rien à étudier !
- Et il n'y a pas de « bonne » réponse... ni de piège
- Vous ne représentez que « vous », avec votre propre expérience et connaissance
- Vous n'êtes pas obligé de dire que tout va bien
- ... Ni que tout va mal !
- Votre point de vue ne sera pas le seul pris en compte (ouf!)

➢ Le plus important : comprendre pourquoi vous avez été invité à participer au panel et y participer dans un esprit constructif

Université de Mons

3

Recommandations

- Donnez **votre** avis
- **Honnêtement**
- **Amélioration continue?** Vous faites déjà beaucoup de choses !
- Mettez en avant les **points forts**
- **Proposez des pistes** d'évolutions pour les points faibles
- Soyez **constructifs** et concis
- **Évitez la généralisation de cas particuliers** (et n'y passez que peu de temps)
- Gardez à l'esprit que parfois les experts connaissent mal **les spécificités de notre système éducatif** → « **ré-expliquez** »
- **Rappelez-vous que la démarche des experts est constructive !**

Université de Mons

4

La démarche

L'AEQES

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

- Evaluation externe en phase pilote sur la mission d'enseignement au sens large
- Objectifs :
 - **Améliorer** la qualité de l'enseignement en **mettant en évidence pour chacun**, les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre
 - **Formatif**
 - « **Demande d'avis global** »

➢ Plan d'actions sur 6/8 ans

Université de Mons

10

DEMARCHE

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

Fit for Purpose :

« Où en est le développement d'une culture qualité à l'UMONS en lien direct avec ... »

- Les **MISSIONS** de l'UMONS
- La **STRATEGIE** de l'UMONS et de ses entités »

Université de Mons

Intérêt ?

- Se confronter à l'avis d'experts indépendants pour améliorer notre enseignement
- Compléter l'approche interne d'amélioration continue
- Renforcer/adapter des constats stratégiques
- Permettre une vision « comparative » au sein de la FWB (points forts/faibles...)
- Publication d'un rapport accessible à tous sur le site de l'AEQES

Université de Mons

12

Que feront les experts indépendants ?

L'UMONS s'est autoévaluée par rapport à dix thèmes qui permettent d'assurer l'amélioration continue de nos enseignements.

- Poser un regard extérieur sur l'analyse et les conclusions du dossier d'autoévaluation
- Attester la correspondance entre la description contenue dans le dossier et les constats réalisés in situ
- Evaluer le niveau de maturité et de complétude de notre système qualité
- Donner un avis sur la pertinence et la faisabilité des pistes d'action figurant dans le dossier d'autoévaluation
- Enoncer toute recommandation utile en vue d'améliorer la qualité de l'enseignement

Université de Mons

13

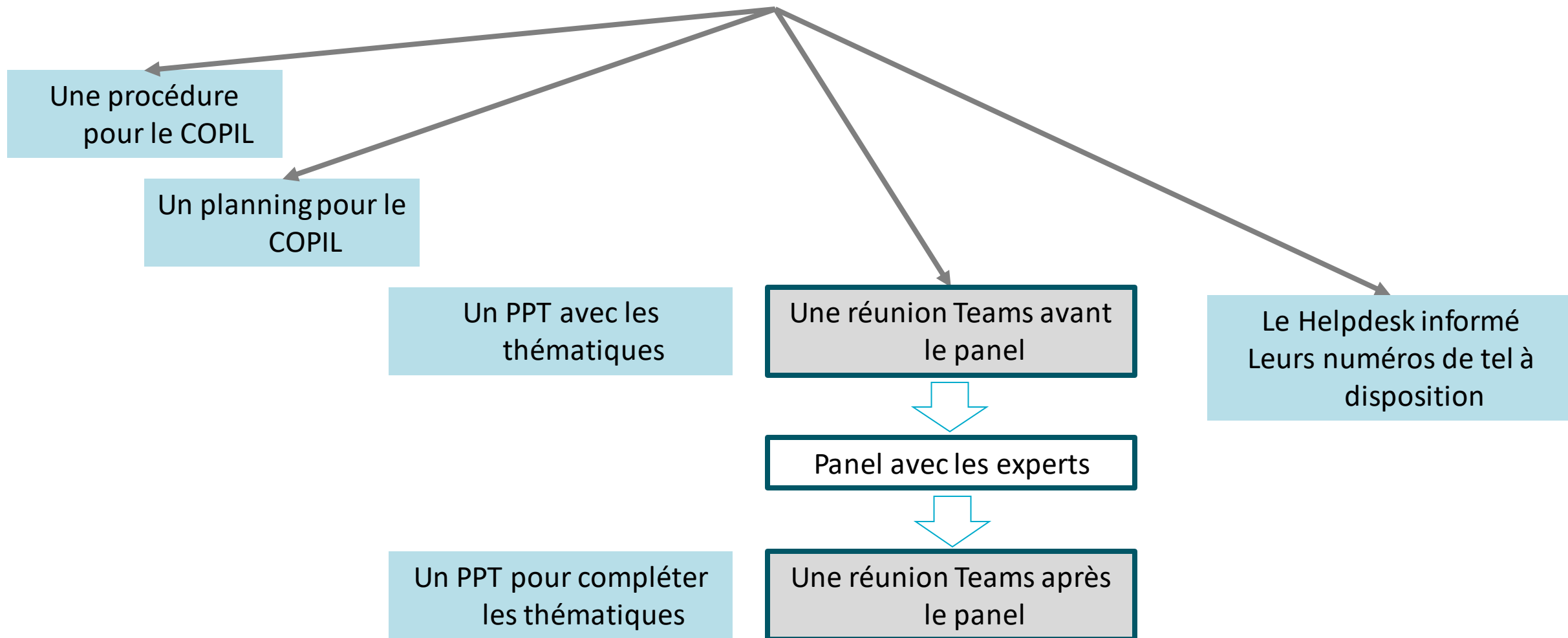
Préparer pour les experts

« Qui est qui »
Trombinoscope
Des membres du panel
= gain de temps pour les panels

« FICHES DEFI COVID »
Mise à jour sur des éléments
d'enjeux



Préparer la gestion des jours J



Le jour de la visite

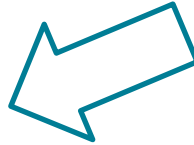
Gestion des panels / EQuIP

Procédure interne

INTRO

- Copier le lien de l'entretien en haut de la conversation
- Vérifier que tout est en ordre (François ou 4109 065 37 41 09)
- Commenter le PPT avec les thèmes abordés etc.
- Rappeler de revenir dans le teams
- Les envoyer sur WEBEX 2 min avant dans l'entretien

Lien de l'entretien
Numéro
Mot de passe

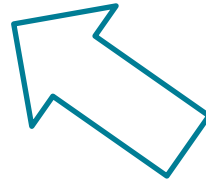


Entre deux

- Aider François/ le Helpdesk si besoin
- Garder la réunion ouverte

Débriefing

- Accueillir les personnes + appeler ceux qui auraient oublié 😊
- Lancer par une question ouverte
 - « Comment ça s'est passé ? » « Qui veut bien commencer à nous faire un retour ? » ...
- Prendre note dans le document de traces



Prise en charge par un membre d'EQuIP
Via le lien TEAMS

Panel avec les experts

Via le lien WEBEX

Prise en charge par un membre d'EQuIP
Via le lien TEAMS

Une réunion Teams avant le panel

- Rassembler les membres du panel
- Rassurer, répondre aux dernières questions
- Partage des thèmes abordés dans les entretiens précédents

PPT synthèse

Tableau collaboratif

Travail de
synthèse
entre les
entretiens



Une réunion Teams après le panel

- Débriefing, Récolter des infos
- Noter les thèmes abordés pour les entretiens suivants

Un travail collaboratif

Document collaboratif
Prise de notes à chaud
Débriefing APRES entretien



Une personne compile les infos
PPT de synthèse
Présentation AVANT l'entretien

Organisation pratique	Exemples
Jour	23/02
Thème de l'entretien	Le système qualité
Membre EQUIP en charge du panel	Magali
Ressentis	<ul style="list-style-type: none">• Temps de parole équilibré• Assez bienveillant• Essayent de bien comprendre comment ça fonctionne• Essayent de déterminer concrètement comment on va faire ce dont on a parlé dans le dossier• Nous amènent à du brainstorming sur opérationnalisation
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none">• Pan de questions sur qui s'occupe de la qualité dans les facultés, la multiplicité des rôles• Importance de montrer que les choses sont assumées par des gens qui ont des fonctions différentes• Questions sur le partage entre facs• Exemples de partage ccl'expression des étudiants• Résistance au changement (: 80% des gens sont volontaires !)• Liberté académique : comment est-ce que les demandes Qualités ont impacté la liberté académique• Démarches qualité sont elles des contraintes ou des moteurs d'actions « positifs »
Points d'attention	Assurer la subsidiarité dans les deux sens, y compris via les ressources

RESSSENTIS

- Bienveillance des experts
- Vision positive des choses, pas d'agressivité
- Volonté de comprendre le système : questions carrées à certains égards
- Volonté d'être efficace et donc transitions parfois un peu abrupte
- Temps de parole équilibré
- Brainstorming sur l'opérationnalisation des pistes d'action
- Experts peu préparés d'après les doyens
- Etonnement sur le manque d'allusion à la recherche
- Les experts mettent le doigt sur ce qu'il faut
- Positif, attente du rapport pour construire la suite

UNIVERSITÉ DE MONS

THEMES ABORDES

Système Qualité

- Quel est le point le plus important dans le système qualité?
- Quelles sont les priorités pour développer la stratégie qualité?
- Comment harmoniser la vision entre les facultés?
- Comment améliorer la situation face au **manque de ressources**?
- Comment valoriser les implications des personnes (enseignants) dans la conduite de changement?
- Implication des étudiants dans les discussions relatives à la démarche qualité, la construction des questionnaires
- Démarches qualité : contraintes ou moteurs d'actions « positifs » ?
- Part de l'informel dans les canaux décisionnels
- Compréhension du système qualité au sein de l'institution : responsabilité au niveau central / niveau facultaire ; multiplicité des rôles
- Principe de subsidiarité et responsabilités partagées
- Liberté académique : comment est-ce que les demandes Qualités ont impacté la liberté académique?
- Grande liberté des facultés => compatibilité avec une vision d'ensemble « comment faire coexister autonomie et cohérence globale ? »
- Evaluation des services offerts aux enseignants et aux étudiants (boucle de rétroaction)
- Indicateurs de performances dans les services généraux

UNIVERSITÉ DE MONS

Représentants étudiants
THEMES ABORDES

RESSSENTIS

Doyens
THEMES ABORDES

Représentants étudiants
THEMES ABORDES

POINTS D'ATTENTION



Un point communication

CAA
(commission des Affaires Académiques)
Point régulier sur l'évolution de la préparation

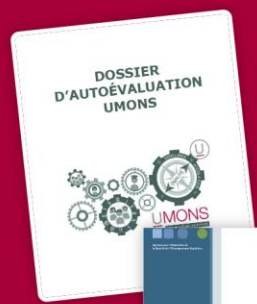

Mail 1 Panels
Episode 1 : Premières explications, informations et demande(s)

Mail 2 Panels
Episode 2 : Bio des experts internationaux et Executive summary

Mail 3 Panels
Episode 3 : Précisions sur l'organisation pratique de votre participation & invitation à la restitution des experts


Communauté UMONS



Evaluation de l'UMONS

Le rapport rédigé par les experts mandatés par l'AEQES a été publié. Nous vous proposons une première lecture de ce document en 4 temps.

<p>Les "points forts" et "points faibles" mis en avant par les experts</p>	<p>Les 8 recommandations principales des experts</p>	 <p>Face aux "faiblesses", Restons "zen"</p>
<p>ESG par ESG : constats, analyses, conclusions et recommandations des experts</p>	<p>Toutes les recommandations des experts en 4 grandes thématiques</p>	

Envie de connaître la suite?

▶ Episode suivant