

PARLER DE QUALITÉ SANS PARLER QUALITÉ

EPHEC : Ne pas
parler qualité =
devenir le
bureau des
plaintes.

EVITER LE VOCABULAIRE TECHNIQUE

HERS : Le jargon échappe à certaines tranches de collègues pour lesquels la qualité n'occupe pas une place centrale.

Néanmoins, il est important qu'on acquière progressivement ce jargon (bleu-hématome).

Henallux : Dès qu'on prononce des mots comme "assurance qualité", on suscite des questionnements. Le jargon "qualité" doit être revu pour être plus parlant.

Henallux : Changement dans le nom du service cellule qualité > service d'appui à la qualité pour éviter une confusion sur les missions.

Aa

FAIRE LA PART BELLE À LA COMMUNICATION ORALE

HERS : C'est sans doute en faisant de la communication orale, en allant au plus près des enseignants, en faisant sens pour eux qu'on parviendra à instaurer le jargon et la culture qualité.

HERS : Montrer des exemples pour générer du sens ("la qualité, c'est ça").

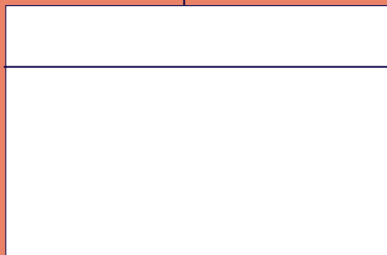
HELdV : Faire comprendre que tout le monde fait de la qualité dans une institution.

ULB : Faire appel à ce que les gens font concrètement.



RECOURIR À DES ÉLÉMENTS VISUELS

HELdV : Enseignante dans un programme évalué experte pour la création de capsules et visuels qui expliquaient en quelques mots ce qu'était la qualité. Très bien fonctionné auprès des MDP et étudiants (diffusion dans les réunions, locaux de classe, intranet).



FAVORISER LES PARTAGES DE PRATIQUES

ALLIER ACTEURS DE TERRAIN ET SOUTIEN DE LA DIRECTION

Henallux : Sont allés rencontrer les directions de chaque département pour voir ce qui se faisait comme initiatives en termes d'implication des étudiants dans la HE - présentation à échelle de l'institution.



CRÉER DES ESPACES DE RENCONTRE

EPHEC : Travailler à plusieurs institutions sur des outils communs avec HELMo et Henallux ; outils liés à des exemples de bonnes pratiques.

EAPC : moment de rencontre entre enseignants de l'établissement (sous filières confondues) pour pouvoir discuter des forces et des difficultés. Ça a permis d'élaborer une liste de thématiques que les enseignants voulaient voir traiter.

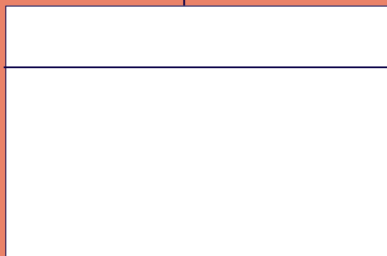
EPHEC : utilisation d'organes de consultation existants comme espaces de discussion où toutes les parties prenantes étaient présentes.



EPHEC : Advisory councils - groupes d'experts des milieux professionnels qui portent un regard sur notre manière de fonctionner. Advisory councils potentiels dans le temps, consulte chaque année. Ça crée un regard dans le temps et permet aux experts de s'inscrire dans la vie de la HE.



PLACER LE DIALOGUE AU COEUR DU PROJET



GARANTIR LA TRANSPARENCE ET L'ACCESSIBILITÉ DES RÉSULTATS

REPENSER LE FORMAT DES LIVRABLES

S. Poukens (EPHEC)
: Remplacer les
rapports
d'autoévaluation
par des livrables en
format court

Hélène Laurent (HELMo):
effort de rendre plus
efficace possible ce qu'on
fait > Plan d'action très
dense, pas toujours
techniquement très
accessible. En cours de
test pour trouver un outil
plus efficace et dynamique

Nathalie Schmidt (EAFIC): visuels
plus attractifs, qui tiennent en
une page max. Multiplication
des canaux de communication.
C'est un cumul de pleins de
petites choses qui rend la
communication plus fluide. Fait
pour le PR mais aussi pour le
compte-rendu de la visite des
experts. Outil : canva

Dominique Pluvierge
(INCD): en plus de
multiplier les moyens de
communication, présenter
les outputs fréquemment
pour démontrer
l'amélioration continue

RASSEMBLER LES DONNÉES DISPONIBLES

Luc Canauette (HERG): Réflexion sur un
tableau de bord qualité co-construit
avec d'autres institutions qui permettait
le pilotage des données. Constat pour
ce choix: manque d'interconnexions
entre les différents logiciels.
Automatisation du transfert de données
et intégration de portes d'accès pour les
parties prenantes

PRENDRE EN COMPTE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Dominique Pluvierge (INCD): plutôt
qu'envoyer des documents que les gens
n'ouvrent pas, travailler la
communication plutôt via des articles de
blog, newsletter, plus succinct et
intéressant. Travail de l'acrosche pour
renvoyer vers des livrables plus
complexes. Ça passe bien dans certains
départements, moins dans d'autres. Ont
appelé ça le "portfolio", dans la lignée
du portfolio des étudiants.



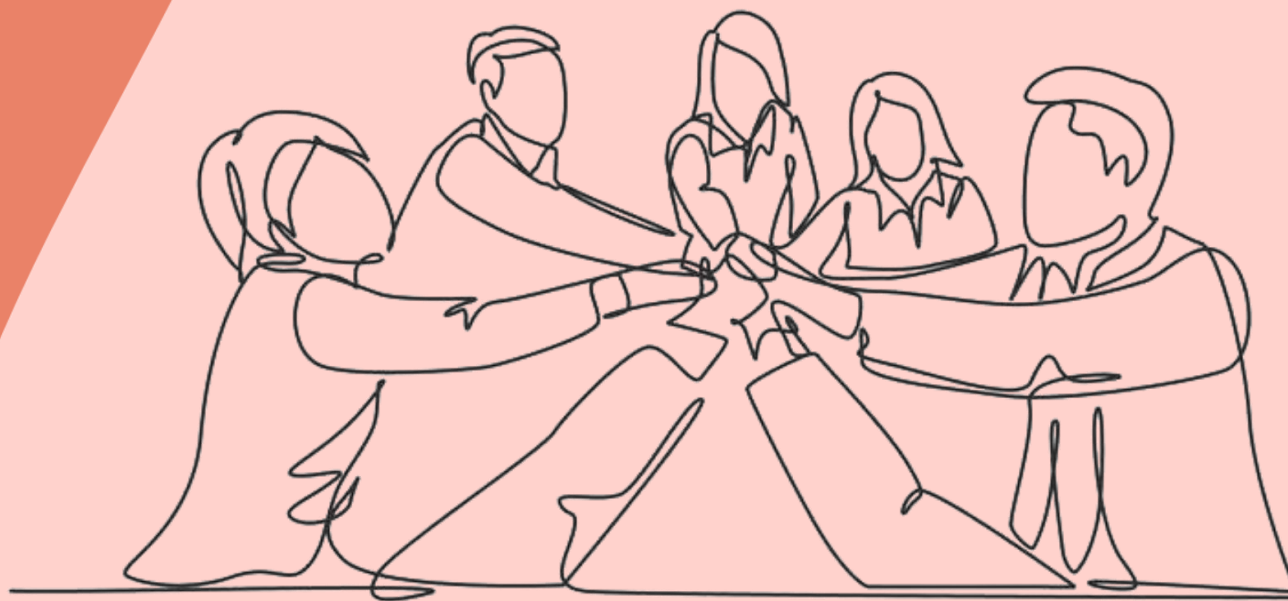
COMMUNICATION ET

QUALITÉ :

QUELS LEVIERS

POUR UNE APPROCHE

PLUS INCLUSIVE ?



EPHEC

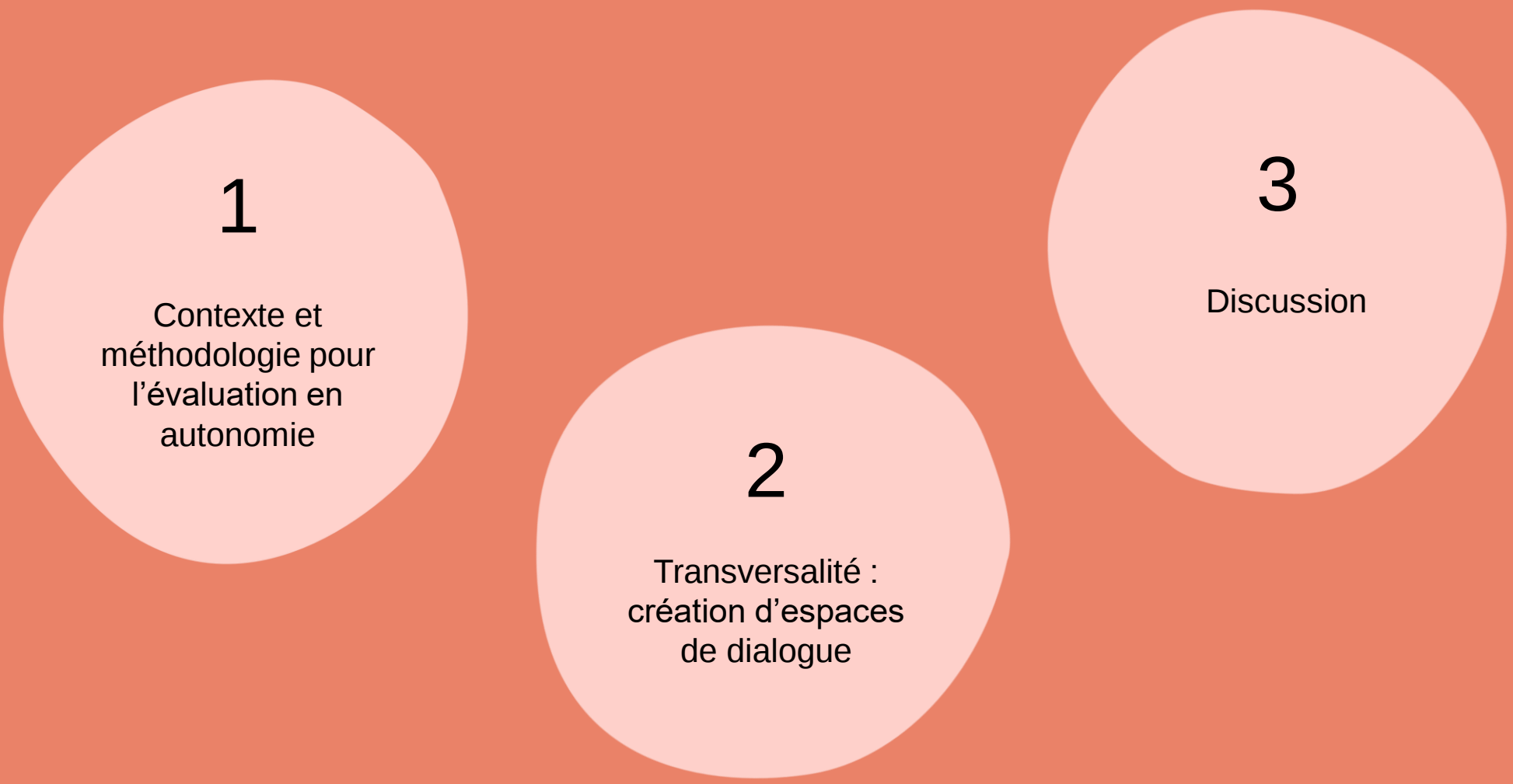


Sophie Poukens



Sarah Saint-Amand

Cellule d'Appui Qualité
Service de soutien aux enseignements



1

Contexte et
méthodologie pour
l'évaluation en
autonomie

2

Transversalité :
création d'espaces
de dialogue

3

Discussion

1

Contexte et
méthodologie pour
l'évaluation en
autonomie

2

Transversalité :
création d'espaces
de dialogue

3

Discussion

Octobre 2022 : autonomie octroyée par l'AEQES pour l'évaluation de nos programmes de formation



Une plus grande flexibilité dans la temporalité de notre politique qualité > bacheliers professionnalisants lesquels s'enrichissent particulièrement d'échanges réguliers et ciblés avec les parties prenantes.



Proposer un format d'évaluation adapté à notre contexte et à nos besoins



Viser une meilleure appropriation de la culture qualité et l'intégration d'expertise interne pour diffuser les bonnes pratiques



« Le **sens social** doit être créé par les acteurs, il ne peut être donné ou attribué par d'autres. Ce sens est conçu comme **fluide** plutôt que statique, comme un **processus** plutôt que comme un résultat. »

Vettori et Warm, 2015
cité dans [Assurance qualité interne: améliorer la qualité et l'employabilité des diplômés du supérieur](#)



Cellule d'Appui Qualité

Thématique A

Pertinence du programme

Thématique B

Cohérence du programme

Thématique C

Communication autour du programme

Thématique D

Ressources (humaines et matérielles)

Thématique E

Pilotage et révision du programme

Thématique F

Gouvernance et politique qualité

2023-2024

2024-2025

2025-2026

2026-2027

2027-2028

2028-2029

Plan d'action de département

Etat des lieux du suivi des objectifs de département en début d'année académique

Bilan et préparation de l'évaluation institutionnelle

2023-2024

2024-2025

2025-2026

2026-2027

2027-2028

2028-2029

Plan d'action de département

Etat des lieux du suivi des objectifs de département en début d'année académique

Bilan et préparation de l'évaluation institutionnelle

2023-2024

2024-2025

2025-2026

2026-2027

2027-2028

2028-2029

Plan d'action de département

Etat des lieux du suivi des objectifs de département en début d'année académique

Bilan et préparation de l'évaluation institutionnelle

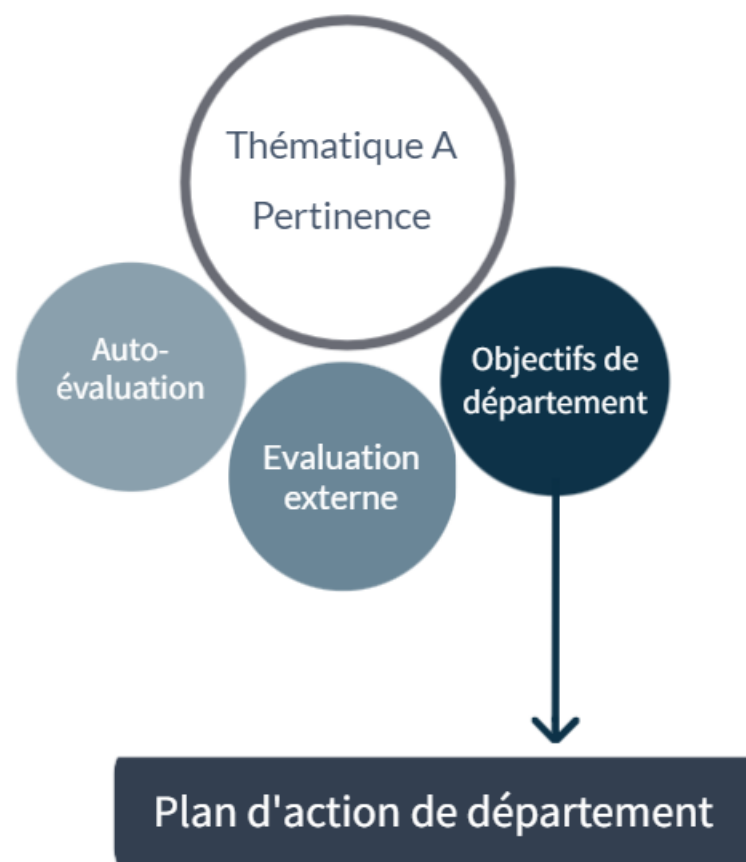
AUTOMATISATION

ELECTROMÉCANIQUE

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATIQUE



Référent
Qualité
Cluster 1



Identification et analyse des données pertinentes
Consultation d'un panel d'**étudiants** de B1, B2 et B3
Consultation d'un panel de **membres du personnel**



Advisory council de département (années1-2-3) :
Expertise sur la dimension professionnalisante et
l'employabilité durable

ou : **Evaluation par les pairs (années 4-5-6) :** Entre
les correspondants-qualité des différents clusters et
avec le regard croisé d'institutions partenaires*



Chaque année, des objectifs en lien avec la thématique
viendront **s'ajouter à un plan d'action** qui sera construit
et suivi sur 6 ans.

*



1

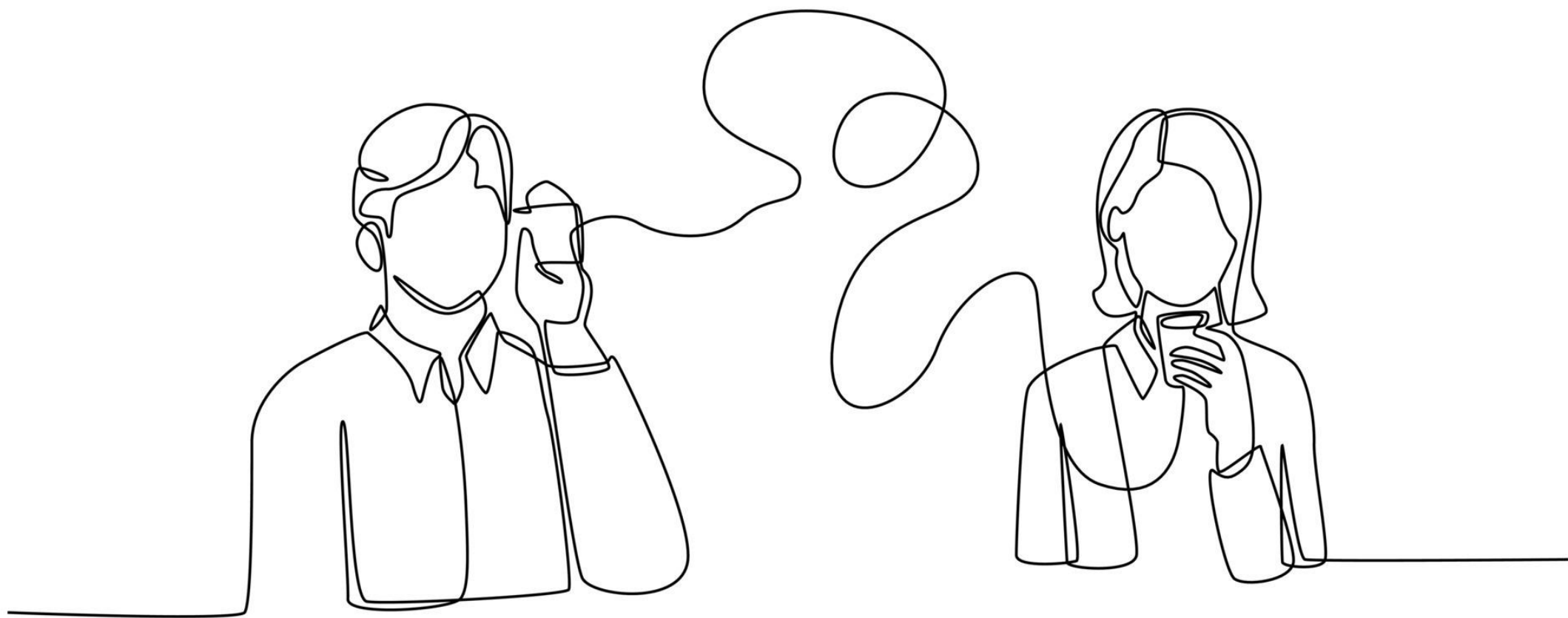
Contexte et
méthodologie pour
l'évaluation en
autonomie

2

Transversalité :
création d'espaces
de dialogue

3

Discussion

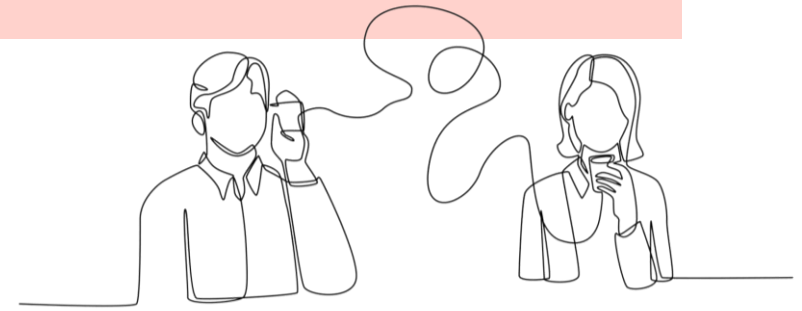


COMMUNICATION À L'INTÉRIEUR DU DISPOSITIF

Intégration des étudiants et des membres du personnel dans le processus d'évaluation

Échanges avec les milieux professionnels et autres HE

Espaces de partage de pratiques



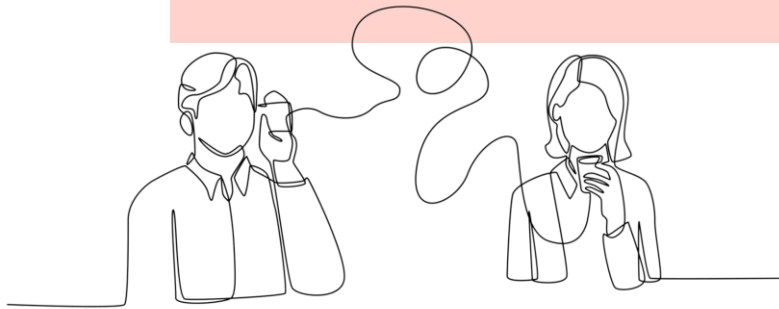
COMMUNICATION AUTOUR DU DISPOSITIF

Partage de données statistiques et des résultats des évaluations programmatiques à l'échelle de la HE (intranet)

Publication des livrables sur le site

Stratégie de communication interne : newsletter, intervention dans les réunions, intranet

Participation à des événements externes



1

Contexte et
méthodologie pour
l'évaluation en
autonomie

2

Transversalité :
création d'espaces
de dialogue

3

Discussion

PARLER DE QUALITÉ SANS PARLER QUALITÉ

EVITER LE VOCABULAIRE
TECHNIQUE

FAIRE LA PART BELLE À LA
COMMUNICATION ORALE

Aa

RECOURIR À DES ÉLÉMENTS
VISUELS

A central diagram with a lightbulb and hands icon. It features five white rectangular boxes: two at the top, one on the left, one on the right, and one at the bottom. These boxes are connected by a network of thin lines and dots. A blue square with 'Aa' is on the left, and a megaphone icon is on the right.

FAVORISER LES PARTAGES DE PRATIQUES

ALLIER ACTEURS DE TERRAIN ET
SOUTIEN DE LA DIRECTION

CRÉER DES ESPACES DE
RENCONTRE

PLACER LE DIALOGUE AU COEUR
DU PROJET



A central diagram with a lightbulb and people icon. It features four white rectangular boxes: two at the top, one on the left, and one on the right. These boxes are connected by a network of thin lines and dots. A handshake icon is on the left, and a circular meeting icon is on the right.

GARANTIR LA TRANSPARENCE ET L'ACCESSIBILITÉ DES RÉSULTATS

REPENSER LE FORMAT DES
LIVRABLES

RASSEMBLER LES DONNÉES
DISPONIBLES

PRENDRE EN COMPTE
L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR



A central diagram with a lightbulb and heart icon. It features three white rectangular boxes: one on the left, one on the right, and one at the bottom. These boxes are connected by a network of thin lines and dots. A document icon is on the left, and a pie chart icon is on the right.