

**G3**

**LES DÉFIS ET STRATÉGIES DES DÉMARCHES  
QUALITÉ EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**

**COLLOQUE QUALITÉ DU G3**

**19 au 22 octobre 2021  
4<sup>ème</sup> édition**



UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL  
UNIVERSITÉ DE GENÈVE  
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

### **Programme du Colloque Qualité du G3 – 4<sup>ème</sup> édition**

Les défis et stratégies des démarches qualité en enseignement supérieur

Du 19 au 22 octobre via <https://g3-qualite2020.sciencesconf.org/>



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

Université   
de Montréal



UNIVERSITÉ  
LIBRE  
DE BRUXELLES

# Les Comités

## Le Comité G3 – Qualité

Sandrine CANTER – Université libre de Bruxelles  
Mallory Schaub-Geley – Université de Genève  
Claude Mailhot – Université de Montréal  
Tony Leroux – Université de Montréal

## Le Comité organisateur

Sandrine CANTER – Université libre de Bruxelles  
Jade CAUWE – Université libre de Bruxelles  
Marion FORREST – Université libre de Bruxelles  
Lucie KWINTNER – Université libre de Bruxelles  
Marie LISMONDE – Université libre de Bruxelles

## Le Comité Scientifique

Annie Angers, Université de Montréal  
Mady Bathily, Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation du Sénégal  
Mawy Bouchard, Université d'Ottawa  
Arielle Bouchez, Enseignement de promotion sociale de la Fédération Wallonie-Bruxelles  
Dylan Couck, Université de Gand  
Robert Fouquet, Université Jean Monnet -Saint Etienne  
Mallory Schaub Geley, Université de Genève



Cathy Grevesse, Infrastructures de Recherche chez CIRAD  
Anne Heldenberg, Université de Mons  
Annick Jaton, Université Laval  
Tia Loukkola, European University Association  
Claude Mailhot, Université de Montréal  
Sylvie Navarre, Hénallux  
Clément-Alexis Richard, Université de Genève  
Samuel Vaillancourt, Université de Montréal  
Bernard Zuppinger, Agence Universitaire de la Francophonie

# Mot de bienvenue

*« Il existe bien des méthodes pour atteindre un objectif, mais la meilleure est celle qui consiste à ne jamais abandonner »*



Chères participantes,  
Chers participants,

Partout dans le monde, les démarches qualité en enseignement supérieur sont largement reconnues comme une composante essentielle du système qui permet aux établissements de garantir la qualité de leur enseignement, de leur recherche et de leurs prestations de services.

Forts de ce constat, et sur la base de l'intérêt du G3 pour les démarches qualité, les responsables qualité de l'Université libre de Bruxelles, de l'Université de Genève et de l'Université de Montréal ont décidé en 2014 d'organiser une série de colloques francophones sur cette thématique.

Les objectifs poursuivis par ces colloques sont de :

- Créer un espace de réflexion et d'échanges au sein de la francophonie sur la qualité dans les institutions d'enseignement supérieur;

- Partager les meilleures pratiques et s'enrichir de l'expérience des uns et des autres;
- Promouvoir le développement de politiques et de pratiques qualité innovantes;
- Permettre le développement de collaborations entre les différents acteurs de la qualité;
- Développer une logique de réseau, dans la perspective de formations conjointes et d'échanges de bonnes pratiques;
- Confronter les approches d'évaluation, les affiner et développer les outils qualité internes;
- Améliorer la visibilité en matière de qualité à l'interne comme à l'international.

Au nom des membres du regroupement du G3-Qualité et des membres du comité organisateur, l'Université libre de

Bruxelles a le plaisir de vous accueillir à distance pour cette quatrième édition des colloques Qualité du G3.

Nous tenons à remercier l'ensemble des partenaires de ce colloque, le comité scientifique et le comité organisateur qui ont chacun, grâce à leur contribution, permis de construire et d'organiser cette édition.

Cette édition abordera tout au long de ces quatre demi-journées « *Les défis et stratégies des démarches Qualité en enseignement supérieur* ». Cette thématique démontre à quel point les établissements d'enseignement supérieur doivent constamment s'adapter et évoluer pour relever l'ensemble des défis auxquels ils font face. Les récents événements nous l'ont encore prouvé. Il y a autant d'approches que de démarches à l'origine des stratégies.

Lors de ce colloque, nous aurons le plaisir d'écouter de nombreux acteurs de la qualité qui vous présenteront leurs expériences sous forme de communications et d'ateliers. Nos conférenciers exposeront la complexité du sujet relatif

au défis et stratégies liés au contexte des institutions, aux procédures, à l'utilisation et à la diffusion des résultats des démarches qualité et enfin aux technologies numériques. Chacune des sous-thématiques sera notamment l'occasion d'exposer les ajustements et les évolutions opérés, passés et futurs, face aux contraintes et aux restrictions imposées en situation de crise sanitaire.

L'ensemble de ces présentations et les discussions qui en découleront permettront d'alimenter nos réflexions et d'améliorer notre compréhension des diverses approches et démarches.

Bien que le format de cette édition est particulier, ce sera l'occasion d'être connecté tous ensemble au même moment et ce malgré la distance et le décalage horaire pour parler de la qualité, cet ami, parfois redouté. Nous vous souhaitons des présentations inspirantes, des rencontres passionnantes et une expérience enrichissante !

Bon colloque à toutes et tous !



**Annemie Schauss**  
Rectrice l'Université libre de Bruxelles

**Le Comité organisateur du G3**

# Table des matières

<b>Déroulement général</b>	<b>4</b>
<b>Conférenciers et conférencières invité.es</b>	<b>6</b>
<b>Horaire détaillé</b>	<b>16</b>
<b>Résumé des communications</b>	<b>26</b>

# Déroulement général

Colloque Qualité du G3 2021

Du mardi 19 au vendredi 22 octobre 2021

## Jour 1 – Mardi 19 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
14h30 - 15h	8h30 - 9h	Ouverture du colloque
15h -16h	9h - 10h	<b>Conférence plénière : « Un monde de défis et d'opportunités »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Madeleine Chenette</b>, Ambassadrice et Représentante permanente du Canada auprès de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (Canada)</li></ul>
16h - 16h30	10h - 10h30	Pause
16h30 - 18h	10h30 - 12h	Session 1 : Communications

## Jour 2 – Mercredi 20 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
14h - 15h30	8h - 9h30	Session 2 : Ateliers
15h30 - 16h	9h30 - 10h	Pause
16h - 17h30	10h - 11h30	Session 3 : Communications
17h30 - 17h45	11h30 - 11h45	Pause
<b>17h45 - 18h30</b>	<b>11h45 - 12h30</b>	<b>Conférence plénière : « Entre juxtaposition et complémentarité des évaluations externes au sein d'une même institution : Regards croisés »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Annick Castiaux</b>, Rectrice de l'Université de Namur (Belgique)</li><li>• <b>Lynne Franjie</b>, Directrice du Département d'évaluation des formations au sein du Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres)</li></ul>

### Jour 3 – Jeudi 21 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
14h - 15h30	8h - 9h30	Session 4 : Ateliers
15h30 - 16h	9h30 - 10h	Pause
16h - 16h45	10h - 10h45	<b>Conférence plénière : « Processus global des redditions des comptes et cohérence entre les différents niveaux d'enseignement »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Maryse Lassonde</b>, Présidente du Conseil supérieur de l'Éducation (Québec)</li></ul>
16h45 -17h	10h45 - 11h	Pause
17h – 18h30	11h -12h30	Session 5 : Communications

## Jour 4 – Vendredi 22 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
14h - 15h30	8h - 9h30	Session 6 : Communications
15h30 - 16h	9h30 - 10h	Pause
<b>16h - 17h30</b>	<b>10h - 11h30</b>	<p><b>Table ronde : « De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs » avec</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ravano Giambattista</b>, Membre du conseil d'administration de l'Université des Sciences appliqués et des arts de la Suisse du Sud, Directeur de recherche pour le transfert du développement et des connaissances (Suisse)</li> <li>• <b>Leroux Drame</b>, Secrétaire général de l'Université Gaston Berger de Saint-Louis (Sénégal)</li> <li>• <b>Geneviève Lefort</b>, Vice-rectrice Qualité à la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (Suisse)</li> <li>• <b>Christine Colin</b>, Professeur titulaire à l'École de Santé Publique de l'Université de Montréal et Présidente de la Commission Internationale d'Accréditation et d'évaluation en éducation médicale (CIFA) (Québec)</li> <li>• <b>Un représentant de l'Union National des étudiants de Suisse (UNES) (Suisse)</b></li> <li>• <b>Dylan Couck</b>, Assistant académique à l'Université de Gand, vice-président de l'association flamande des étudiants (Belgique)</li> <li>• <b>Maxime Barthassat</b>, représentant de L'Union des étudiant-e-s de Suisse (UNES)</li> </ul>
17h30 - 18h	11h30 - 12h	Conclusions et perspectives

## Conférenciers et conférencières invité.es

**Conférence du mardi 19 octobre 2021 15h - 16h / 9h - 10h**  
**« Un monde de défis!? Et un monde d'opportunités! »**



### **Madeleine Chenette**

Ambassadrice et représentante permanente du Canada auprès de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (Québec)

Madeleine Chenette a officiellement pris ses fonctions en tant qu'Ambassadrice et Représentante permanente du Canada auprès de l'OCDE à Paris en novembre 2019. Avant sa nomination, Mme Chenette a eu une longue carrière dans le secteur privé. Elle apporte son expertise en conseil à des clients internationaux et nationaux dans un large éventail de secteurs, notamment la finance, le numérique, la vente au détail, le secteur industriel, la communication, les transports et le secteur public. La complexité, la diversité et les environnements mondiaux difficiles font partie de son parcours pour résoudre avec succès les défis les plus difficiles des clients et assurer une croissance durable composée de fonctionnaires, de dirigeants et de membres de conseils d'administration. Dans un monde où les perturbations proviennent de sources inattendues et où les industries sont plus que jamais imbriquées, l'expertise et la connaissance de diverses industries lui permettent d'équilibrer les impératifs commerciaux avec les responsabilités des pouvoirs publics et d'apporter innovation et leadership au bien-être de nos citoyens. Engagée dans sa communauté, elle a été présidente de la levée de fonds de Herstreet Montréal, présidente du conseil d'administration du Club Canadien de Montréal et a mené une réflexion stratégique bénévole pour le Comité d'orientation sur l'intelligence artificielle québécoise, Conseil consultatif de l'économie de l'innovation du Québec et plusieurs autres causes. Lors du gala « Les Talentueuses », l'Association des femmes en finance du Québec lui a décerné le prix Inspiration en 2011 et en 2013, le prix du grand mentor. En 2018, elle était finaliste des Mercuriades pour le prix Woman of Exception. Elle a été nommée l'une des 100 femmes les plus influentes du Canada en 2012 et 2018. Madeleine est titulaire d'une maîtrise en sciences de gestion de l'École des hautes études commerciales de Montréal et administratrice de sociétés agréée 2011 - Institut des administrateurs de société.

**Conférence du mercredi 20 octobre 2021 17h45 - 18h30 / 11h45 - 12h30**  
**« Entre juxtaposition et complémentarité des évaluations externes au sein d'une même institution : Regards croisés »**



**Annick Castiaux**  
Rectrice de l'Université de  
Namur (Belgique)

Annick Castiaux est Docteure en sciences de l'Université de Namur. Après des recherches en physique qu'elle a menées avec le soutien du Fonds national de la recherche scientifique, elle décide d'explorer une carrière dans le secteur privé. Elle devient ainsi consultante en gestion de l'information et des connaissances dans une jeune société belge. C'est dans ce contexte qu'elle commence à s'intéresser à la gestion de la qualité. Elle revient à l'université, dans son alma mater, en 2002, pour développer des recherches et des enseignements en gestion de l'innovation. Elle s'intéresse particulièrement, avec son équipe de chercheurs, aux écosystèmes d'innovation et à leur impact sur la transformation des villes et territoires. En 2017, elle intègre l'équipe du recteur Najî Habra comme vice-rectrice à l'enseignement, à la qualité et à la transformation numérique. Dans ce contexte, elle engage l'université dans la mise en œuvre d'un système qualité. Au printemps 2021, elle est élue rectrice de l'université. Son mandat a commencé en septembre 2021.



**Lynne Franjié**  
Directrice du Département  
d'évaluation des formations  
au sein du Haut Conseil de  
l'évaluation de la recherche et  
de l'enseignement supérieur  
(Hcéres)

Lynne Franjié est depuis 2015 professeure des universités en études arabes à l'Université de Lille. Elle obtient en 2000 un diplôme d'Études approfondies, Langues et Cultures Étrangères (LCE), Option Lexicologie, Terminologie Multilingues, Traduction, Mention Bien, Université Lumière-Lyon 2. Elle entame ensuite un doctorat en Lexicologie, Terminologie Multilingues, Traduction qu'elle obtient avec la mention très honorable et les félicitations du jury. En 2014, elle obtient une habilitation à diriger des recherches, avec une spécialité traductologie arabe. En 2015, Lynne Franjié réalise une mission auprès du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) en vue de l'élaboration du plan national de la vie étudiante. Depuis 2015, elle est également experte auprès du HCERES, au sein des départements des coordinations territoriales, des établissements et des formations. En juin 2017 et jusqu'en août 2021, elle est Vice-présidente du Comité national de suivi Licence-Master-Doctorat (CSLMD) en charge de la commission Master. En novembre 2020, elle accède notamment à la présidence du Comité. Enfin, en avril 2021, elle devient la Directrice du Département d'évaluation des formations, Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres) depuis avril 2021. Elle est notamment en charge de l'élaboration des référentiels et des processus d'évaluation des formations LMD et du domaine de la culture, du pilotage des vagues d'évaluation des formations des établissements de l'enseignement supérieur et des évaluations des politiques publiques dans le domaine de la formation.

**Conférence du jeudi 21 octobre 2021 16h - 16h45 / 10h - 10h45**

**« Processus global des redditions des comptes et cohérence entre les différents niveaux d'enseignement »**



**Maryse Lassonde**

Présidente du Conseil supérieur  
de l'Éducation (Québec)

Maryse Lassonde est depuis 2018 Présidente du Conseil supérieur de l'Éducation (Gouvernement du Québec). Après avoir obtenu un Ph.D. en neuropsychologie à l'Université Stanford en 1977, elle est devenue professeure à l'Université du Québec à Trois-Rivières (1977-1988) puis à l'Université de Montréal (1988-2012) où elle a été nommée professeure émérite en 2013. Sa recherche a porté sur des thèmes divers dont les troubles cognitifs associés à l'épilepsie infantile et les effets des commotions cérébrales dans le sport. Elle a édité 7 livres et a rédigé plus de 300 articles et chapitres scientifiques et a reçu plusieurs honneurs et prix. Ainsi, elle est fellow de la Société Canadienne de Psychologie, de l'Académie canadienne des sciences de la santé et de la Société Royale du Canada. Elle est Officier de l'Ordre du Canada et Chevalière de l'Ordre national du Québec dont elle a présidé le Conseil de 2008 à 2010. Elle a également été présidente de l'Association Francophone pour le Savoir (ACFAS) en 1993. De plus, elle a détenu une chaire senior de recherche du Canada en neuropsychologie développementale (2001-2013) et a été présidente de la Société Royale du Canada (2015-2017). Enfin, elle a été directrice scientifique du Fonds de recherche du Québec-Nature et Technologies (FRQNT) de janvier 2012 à juillet 2018.

## Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30

### « De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »



#### Christine Colin

Professeure titulaire à l'École de Santé Publique de l'Université de Montréal et Présidente de la Commission Internationale d'Accréditation et d'évaluation en éducation médicale (CIFA) (Québec)

Professeure titulaire à l'École de santé publique de l'Université de Montréal et médecin spécialiste en santé publique et médecine préventive, Christine Colin, après des études en France et au Québec, a réalisé sa carrière à la fois au niveau académique à l'Université de Montréal, et au niveau professionnel et de gestion dans les institutions de santé publique du Québec, tout en développant des réseaux multiples au niveau national et international. Son parcours témoigne de sa vaste expérience et de son expertise académique et scientifique. C'est en 2000 qu'elle a rejoint l'Université de Montréal à temps plein, à titre de professeur agrégée en médecine et de Doyenne de la Faculté des Sciences Infirmières de 2000 à 2003 puis de Vice-doyenne *Santé publique, Sciences de la santé et Relations internationales* à la Faculté de médecine de 2003 à 2010. Professeure titulaire de santé publique depuis 2008 au département de médecine sociale et préventive de l'École de santé publique de l'Université de Montréal, elle a commencé sa carrière en enseignement parallèlement à sa carrière professionnelle dans le réseau de la santé publique. À l'École de santé publique de l'Université de Montréal, elle enseigne la santé des mères et des enfants ainsi que la santé publique, la prévention et la promotion de la santé. Depuis 2014, elle dirige le stage obligatoire d'externat en santé publique et médecine préventive de la Faculté de médecine. Membre du conseil scientifique de l'École Nationale de Santé Publique de France (ENSP) depuis 2000, elle a été présidente élue du conseil scientifique de l'École des Hautes Études en Santé Publique de France de 2007 à 2015. Membre du conseil scientifique de l'Institut National de Prévention et d'Éducation pour la santé de France (INPES) de 2008 à 2016, elle a accompagné, via le conseil scientifique, la création de la nouvelle Agence *Santé publique France*. Membre du bureau permanent de la Conférence internationale des doyens et des Facultés de médecine d'expression française (CIDMEF) de 2005 à 2011, Christine Colin est, depuis 2017, présidente du Conseil d'Accréditation et d'Évaluation de la CIDMEF, dénommé Commission Internationale d'Accréditation et d'évaluation en éducation médicale (CIFA). De 2005 à 2007, elle a été membre du bureau du conseil scientifique de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF). Éluée présidente du conseil scientifique de l'AUF de 2007 à 2011, elle a présidé une table de 27 personnalités universitaires et scientifiques internationales de toutes disciplines et d'autant de pays, dédiées à la solidarité et au développement universitaire à l'échelle mondiale.

**Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30**

**« De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »**



## **Dylan Couck**

Assistant académique à l'université de Gand et ancien vice-président de l'association flamande des étudiants

Diplômé d'un master en droit à l'université de Gand en 2019, Dylan Couck poursuit maintenant ses études en sciences de l'éducation à l'université d'Anvers. Simultanément, il prépare son doctorat en droit à l'université de Gand sur l'autonomie et la liberté d'organisation des universités et hautes écoles en Belgique. Jusqu'en août 2021, Dylan Couck a été le vice-président de l'Association flamande des étudiants (VVS) pendant trois années académiques. Depuis 2018, il est aussi vice-président du Conseil de l'enseignement supérieur, qui fait partie du conseil stratégique sur l'enseignement de la Communauté flamande. Dans ces fonctions et comme membre de divers organes consultatifs, il est impliqué de près dans la politique éducative flamande. Précédemment, Dylan était représentant des étudiantes à l'université de Gand et auprès de la faculté de Droit et Criminologie de cette université.

## Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30

« De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »



### Leroux Drame

Administrateur civil et  
Secrétaire général de  
l'Université Gaston Berger de  
Saint-Louis (Sénégal)

Leroux Drame est titulaire du Brevet de l'Ecole nationale d'Administration (ENA) du Sénégal. De 2012 à 2014, il exerce la fonction de Directeur de Cabinet pour le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. En 2014, il devient Secrétaire général au sein de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (UCAD). Depuis novembre 2019, il est Secrétaire général au sein de l'Université Gaston Berger (UGB) de Saint-Louis. Enfin, il a été membre des équipes d'experts de l'Autorité nationale d'assurance qualité pour l'Enseignement supérieur et la Recherche (ANAQ-Sup) pour l'évaluation institutionnelle de :L'Ecole polytechnique de Thiès (EPT) et l'Université Iba Der Thiam de Thiès (UIDT).

## Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30

### « De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »



#### **Ravano Giambattista**

Membre du conseil d'administration de l'Université des Sciences appliquées et des arts de la Suisse du Sud, Directeur de recherche pour le transfert du développement et des connaissances (Suisse)

Giambattista Ravano a obtenu son diplôme combiné de premier cycle et de cycle supérieur en physique de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich (ETHZ) où il y a travaillé en tant qu'assistant d'enseignement et de recherche. Il s'est ensuite spécialisé dans l'informatique dans l'industrie privée, travaillant comme analyste et chef de projet pour une société internationale de conseil en informatique. Il continue à travailler en tant que président dans son entreprise, Data and System Planning SA à Manno, mais également en tant que consultant et gestionnaire de divers projets informatiques. À l'Université des sciences appliquées et des arts de la Suisse méridionale (SUPSI), il est professeur de génie logiciel, de gestion de bases de données et de systèmes informatiques. Il occupe actuellement le poste de directeur du développement de la recherche et du transfert des connaissances et membre de la direction de la SUPSI. Ancien Directeur du Département des Technologies Innovantes de la SUPSI. Il a joué un rôle déterminant dans le développement du nouveau Master of Advanced Studies in Computer Science de la SUPSI ainsi que dans les activités de recherche informatique de la SUPSI. Il a également développé un programme conjoint Université de Lugano (USI) - SUPSI Master of Science en informatique appliquée. Il privilégie une approche multidisciplinaire dans les activités de recherche de la SUPSI. Il a développé deux nouveaux programmes de licence ès sciences, supervisé la mise en œuvre des exigences de la réforme de Bologne pour les programmes d'ingénierie et introduit le programme de maîtrise ès sciences. En collaboration avec d'autres institutions, il a développé des activités et des coopérations internationales en matière de programmes d'études et de recherche en ingénierie. Il est actuellement vice-président du Conseil suisse d'accréditation où il agit depuis le début des activités du Conseil (2015).

## Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30

« De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »



### Geneviève Lefort

Vice-rectrice Qualité à la  
Haute école spécialisée de  
Suisse occidentale (HES-SO)  
(Suisse)

Diplômée en histoire de l'Art et Archéologie à l'Université libre de Bruxelles, Geneviève entreprend après l'obtention de son doctorat, de multiples mandats de recherche et d'enseignement en Suisse notamment et en Europe. En 2005-2006, elle est commissaire d'art au musée d'art et d'histoire de Genève. Entre 2006 et 2011, elle devient déléguée à l'égalité des chances à l'Université de Neuchâtel et est responsable pour la promotion et le soutien de la relève académique, en particulier féminine, avec des projets variés. En 2011 et jusqu'en 2016, elle est Directrice adjointe de l'agence Suisse d'accréditation et d'assurance qualité (AAQ). En 2016, elle est Vice-rectrice Qualité à la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO). Elle est dès lors Responsable du développement et de la mise en œuvre au niveau institutionnel du système d'assurance et de développement de la qualité. Elle s'occupe aussi de l'accréditation institutionnelle (obtenue en mars 2019). Geneviève est également responsable pour la promotion au sein de l'institution des questions de durabilité, d'égalité des chances, de diversité, de participation, d'innovation pédagogique et de culture qualité. Enfin, elle a été experte qualité (expertise et appui méthodologique) pour de nombreuses organisations et établissements d'enseignement supérieur (AAQ, AEQES, ANAQ-SUP, CEEC, CIEP, HCERES, HEP-VD, Uni-Distance, ULiège).

**Table ronde du vendredi 22 octobre 2021 - 16h - 17h30 / 10h - 11h30**

*« De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs »*



**Maxime  
Barthassat**

Représentant de L'Union des  
étudiant-e-s de Suisse (UNES)

## Horaire détaillé

Jour 1 – Mardi 19 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
14h30 - 15h	8h30 - 9h	Ouverture du colloque
15h -16h	9h - 10h	<b>Conférence plénière : « Un monde de défis et d'opportunités »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Madeleine Chenette</b>, Ambassadrice et Représentante permanente du Canada auprès de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (Canada)</li></ul>
16h - 16h30	10h - 10h30	Pause

## Session 1 : Communications 16h30 – 18h / 10h30 – 12h

### Session 1 A

#### **S1A1 16h30-17h / 10h30-11h**

« Pandémie de la COVID 19 – Adaptation de la gouvernance des universités de la Francophonie scientifique et pilotage des transformations induites par la crise » **U.Tadajeu Kenfack , J-P Thouard, B. Zuppinger**

#### **S1A2 17h-17h30 / 11h-11h30**

« L'évolution vers l'université 4.0 : Stratégie qualité et défis d'engagement » **A. Boumahdi**

#### **S1A3 17h30-18h / 11h30-12h**

« S'adapter face à la diversité des pratiques évaluatives : l'exemple de l'actualisation des cadres d'orientation à l'intention des collèges québécois » **D. Rousseau**

### Session 1 B

#### **S1B1 16h30-17h / 10h30-11h**

« Mobilisation autour d'un plan d'action : l'expérience qualité du programme de qualification en pharmacie » **I. Lafleur Isabelle, I. Boisclair, E. Ferreira Ema**

#### **S1B2 17h-17h30 / 11h-11h30**

« **Internalisation** ou externalisation des évaluations programmatiques, une stratégie entre choix et contraintes » **M. Forrest , S. Canter, M. Lismonde Marie, C. Van De Leemput**

#### **S1B3 17h30-18h / 11h30-12h**

« Résultats des enquêtes sur les expériences d'enseignement et d'apprentissage vécues par les enseignants et les étudiants dans le contexte de la crise sanitaire » **L. Galiana , A-M. Bernier, S. Vaillancourt , C. Mailhot**

### Session 1 C

#### **S1C1 16h30-17h / 10h30-11h**

« Assurance de l'Apprentissage, un outil d'amélioration continue des programmes centré sur l'expérience étudiante » **J-F. Desoutter, S. Rothenberger**

#### **S1C2 17h-17h30 / 11h-11h30**

« Le déploiement de l'Evaluation des Enseignements par les Etudiants comme levier pour la démarche qualité en formation » **T. Nélias, A. Magdelaine**

#### **S1C3 17h30-18h / 11h30-12h**

« Une équipe étudiante d'assistance, un facteur clé pour soutenir une démarche qualité en enseignement » **M. Chassé, G. Habel, M-C. L'homme Marie-Claude C. Hervieu**

### Session 1 D

#### **S1D1 16h30-17h / 10h30-11h**

« Un manuel qualité interactif pour allier formalisation et communication de la démarche qualité avec un outil de pilotage des formations » **A. Aubert, B. Pesenti**

#### **S1D2 17h-17h30 / 11h-11h30**

« Favoriser l'appropriation d'un référentiel qualité par le jeu pédagogique » **M. Brotcorne, S. Soetewey, I. Consiglio, C. Collet**

## Jour 2 – Mercredi 20 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
<b>Session 2 : Ateliers 14h – 15h30 / 8h - 9h30</b>		
<b>Session 2 A</b> <b>S2A 14h – 15h30 / 8h - 9h30</b> « La qualité en soutien de l'intelligence collective comme atout stratégique de l'organisation : atelier réflexif » <b>C. Coetsier C. Dlewiché C. Dambroise C. Dunemann, G. Vanderveken Grégoire</b>		<b>Session 2 B</b> <b>S2C 14h – 15h30 / 8h - 9h30</b> « De l'appropriation du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données à sa mise en œuvre : Articulation autour de temps réflexifs et pratiques » <b>M. Aubert Magali, P. Morin</b>
<b>15h30 - 16h</b>	<b>9h30 - 10h</b>	<b>Pause</b>

## Session 3 : Communications 16h - 17h30 / 10h - 11h30

### Session 3 A

#### S3A1 16h – 16h30 / 10h-10h30

« Ce que nous dit l'analyse de l'investissement des équipes pédagogiques dans les évaluations externes » **D. Di Stazio, S. Soetewey, F. Guillaumon**

#### S3A2 16h30-17h / 10h30-11h

« Portrait de l'accompagnement des équipes-programme dans les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue l'Université de Sherbrooke : défis et conditions gagnantes » **I. Moreau, C. Tremblay,**

#### S3A3 17h-17h30 / 11h-11h30

« Vers un modèle contributif de l'évaluation qualitative des effets des initiatives de structures d'appui francophones au développement pédagogique dans l'enseignement supérieur ? » **A. Magdelaine, F. Artus Frédérique, F. Bertucat, E. Capet, D. Ducarme, A. Dupre, S. Guillet, W. Harang E. Uyttebrouck, E. Wilmet**

### Session 3 B

#### S3B1 16h – 16h30 / 10h-10h30

« Une auto-évaluation CAF, pour qui, pourquoi ? » **J. Banterla, L. Noël, V. Namotte**

#### S3B2 16h30-17h / 10h30-11h

« Autoévaluation des formations et instauration de la culture qualité à l'Université d'Antananarivo : vers une approche systémique des démarches » **T. Andriamampianina, L-M. Rasamimanana, T. Rakotoniaina, H. Razafindraleva Herisolo**

**S3B3 17h-17h30 / 11h-11h30**

#### S3B3 17h-17h30 / 11h-11h30

« L'effet structurant de l'approche processus dans les évaluations externes » **Cellule Qualité Helha**

### Session 3 C

#### S3C1 16h – 16h30 / 10h-10h30

« Hybridation d'un enseignement destiné à un grand groupe - Cheminement agile entre l'urgence et la nouvelle normalité, et intégration d'étudiants codéveloppeurs » **P. Emplit Philippe, M. Arnhem, E. Gruwé, E. Kuko, N. Barbé, O. Decroly, B. Havenith, A. Kesteloot, A. Platteau Antoine**

#### S3C2 16h30-17h / 10h30-11h

« L'approche par compétences dans une pédagogie universitaire : un défi pour la démarche qualité dans la réforme du DUT » **C. Pélissier, C. Di Gennaro**

#### S3C3 17h-17h30 / 11h-11h30

« L'engagement académique de l'Université de Montréal : un pas de plus vers une amélioration de la formation » **A-M Bernier, C. Mailhot**

### Session 3 D

#### S3D1 16h – 16h30 / 10h-10h30

« Une démarche de refonte structurée et intégrée pour des programmes de qualité » **J. Verdy, A. Bélisle**

#### S3D2 16h30-17h / 10h30-11h

« Stratégie d'implémentation de l'assurance qualité dans une jeune université algérienne » **Z. Hallouane, A. Tamdjiat J. Miloudi**

#### S3D3 17h-17h30 / 11h-11h30

« La démarche de management par les processus au service de la gouvernance : exemple de la structuration de la nouvelle Direction des systèmes d'information de INRAE, l'institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement » **C. Martin, J. Mauxion**

17h30 – 17h45	11h30 – 11h45	Pause
17h45 - 18h30	11h45 - 12h30	<p><b>Conférence plénière : « Entre juxtaposition et complémentarité des évaluations externes au sein d'une même institution : Regards croisés »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Annick Castiaux</b>, Rectrice de l'Université de Namur (Belgique)</li> <li>• <b>Lynne Franjie</b>, Directrice du Département d'évaluation des formations au sein du Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres)</li> </ul>

## Jour 3 – Jeudi 21 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
<b>Session 4 : Ateliers 14h - 15h30 / 8h - 9h30</b>		
<b>Session 4 A</b> <b>14h-15h30 / 8h-9h30</b> « Réflexion partagée autour de la rédaction et de l'utilisation du manuel Qualité » <b>P. Emplit, R. Depireux, S. Lecloux, M. Lismonde</b>		<b>Session 4B</b> <b>14h-15h30 / 8h-9h30</b> « Questionner et soutenir le développement des doubles compétences des enseignant·es du supérieur » <b>H. Barras , E. Sylvestre , S. Amez-Droz , M. Antille</b>
15h30 - 16h	9h30 - 10h	Pause
16h - 16h45	10h - 10h45	<b>Conférence plénière : « Processus global des redditions des comptes et cohérence entre les différents niveaux d'enseignement »</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Maryse Lassonde</b>, Présidente du Conseil supérieur de l'Éducation (Québec)</li> </ul>
16h45 -17h	10h45 - 11h	Pause

## Session 5 : Communications 17h – 18h30 / 11h – 12h30

### Session 5 A

#### S5A1 17h-17h30 / 11h-11h30

« **Actualisation** des dimensions qualité des programmes de l'Université de Genève : une démarche articulant cadre européen et terrain institutionnel » **A. Mühle, M. Schaub**

#### S5A2 17h30-18h / 11h30-12h

« Gouvernance institutionnelle par la qualité » **W. El Moufarrij, Z. Aalaoui, M. Taha Janan**

#### S5A3 18h-18h30 / 12h-12h30

« L'accréditation institutionnelle : au-delà du label, un engagement dans la durée » **N. Valiere**

### Session 5B

#### S5B1 7h-17h30 / 11h-11h30

« **Coordination** des enquêtes internes dans les universités... Quand la volonté d'une gestion harmonisée et cohérente devient un parcours du combattant » **J. Cauwe, J. Paume**

#### S5B2 17h30-18h / 11h30-12h

« **Mutualiser** les compétences et institutionnaliser les outils d'enquête en ligne, un pari réussi » **I. Consiglio, S. Soetewey, M. Brotcorne**

### Session 5C

#### S5C1 7h-17h30 / 11h-11h30

« Une plateforme d'innovations pédagogiques comme levier de développement de la qualité de l'enseignement » **C. Carlei, P. Haeberli, M. Schaub**

#### S5C2 17h30-18h / 11h30-12h

« Naissance et mise en œuvre d'une commission qualité en faculté : retour sur expérience » **J. Van Der Linden, A. Hajji, A. Van Steensel, M. Sylin**

#### S5C3 18h-18h30 / 12h-12h30

« Création d'un Bureau d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des programmes d'études en pharmacie et en sciences pharmaceutiques à la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal » **E. Ferreira, G. Leclerc, N. Dubois, M. Grefford, M-F. Beauchesne, N. Letarte**

### Session 5D

#### S5D1 7h-17h30 / 11h-11h30

« Amélioration du dispositif de formation en masso-kinésithérapie en France : genèse de la création d'un nouveau curriculum de formation à l'Université d'Orléans » **E. Panchout**

#### S5D2 17h30-18h / 11h30-12h

« Perception des étudiants de Médecine sur le système de correction à l'aveugle à l'Université de Lubumbashi » **J. Kalumba Ngoy**

#### S5D3 18h-18h30 / 12h-12h30

« La féminisation des études d'ingénieur : un gage de qualité ? » **A. Peeters Agnès, I. De Clercq**

## Jour 4 – Vendredi 22 octobre 2021

Horaire Bruxelles	Horaire Montréal	Programme
<b>Session 6 : Communications 14h – 15h30 / 8h – 9h30</b>		
<p><b>Session 6 A</b></p> <p><b>S6A1 14h-14h30/ 8h-8h30</b></p> <p>« Qualité de la formation à distance – un état des lieux à l'Université de Genève » <b>A. De Franchi M. Schaub, P-Y. Burgi</b></p> <p><b>S6A2 14h30-15h / 8h30-9h</b></p> <p>« L'évaluation accréditante comme processus de qualité : résultats d'une étude de pertinence et de faisabilité menée auprès de doyens de facultés de pharmacie francophones » <b>C. Levasseur , C. Claude Mailhot , J-P Grégoire</b></p> <p><b>S6A3 15h-15h30 / 9h-9h30</b></p> <p>« L'alignement académique comme levier de formation, d'évaluation et d'amélioration » <b>N. Moghaizel-Nasr</b></p>	<p><b>Session 6 B</b></p> <p><b>S6B1 14h-14h30/ 8h-8h30</b></p> <p>« L'enseignement universitaire après la crise sanitaire » <b>S. Vaillancourt, C. Jomphe, I. Lafleur , L. Galiana Laura, A-M Bernier, T. Leroux Tony</b></p> <p><b>S6B2 14h30-15h / 8h30-9h</b></p> <p>« L'université Alassane Ouattara face aux défis du Contrat de Performance : La qualité comme axe et comme instrument » <b>H. Bah</b></p> <p><b>S6B3 15h-15h30 / 9h-9h30</b></p> <p>« Impact de la période de confinement sur les organisations étudiants-université ou étudiants-entreprises au Master QHS de l'université d'Aix-Marseille » <b>I. Pouliquen , M. Calmet , M. Fung</b></p>	<p><b>Session 6 C</b></p> <p><b>S6C1 14h-14h30/ 8h-8h30</b></p> <p>« Une solution informatique open source pour les démarches qualité en appui du développement de nouvelles stratégies de gouvernance » <b>D. Ronze , P. Valiorgue , C. Henaut , D. Wimmer , S. Foliard , F. Perdreau, C. Martin</b></p> <p><b>S6C2 14h30-15h / 8h30-9h</b></p> <p>« Stratégie de digitalisation des formations en Afrique subsaharienne face aux défis de l'assurance qualité » <b>N. Ndiaye</b></p> <p><b>S6C3 15h-15h30 / 9h-9h30</b></p> <p>« Une Toolbox pour coordinateur qualité via Moodle : enjeux et intérêts » <b>L. Noël , N. Ongun</b></p>
<b>15h30 - 16h</b>	<b>9h30 - 10h</b>	<b>Pause</b>

<p><b>16h - 17h30</b></p>	<p><b>10h - 11h30</b></p>	<p><b>Table ronde : « De l'évaluation formative à l'évaluation certificative : enjeux et défis des acteurs » avec</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ravano Giambattista</b>, Membre du conseil d'administration de l'Université des Sciences appliqués et des arts de la Suisse du Sud, Directeur de recherche pour le transfert du développement et des connaissances (Suisse)</li> <li>• <b>Leroux Drame</b>, Secrétaire général de l'Université Gaston Berger de Saint-Louis (Sénégal)</li> <li>• <b>Geneviève Lefort</b>, Vice-rectrice Qualité à la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (Suisse)</li> <li>• <b>Christine Colin</b>, Professeur titulaire à l'Ecole de Santé Publique de l'Université de Montréal et Présidente de la Commission Internationale d'Accréditation et d'évaluation en éducation médicale (CIFA) (Québec)</li> <li>• Un représentant de <b>l'Union National des étudiants de Suisse (UNES) (Suisse)</b></li> <li>• <b>Dylan Couck</b>, Assistant académique à l'Université de Gand, vice-président de l'association flamande des étudiants (Belgique)</li> <li>• <b>Maxime Barthassat</b>, représentant de L'Union des étudiant-e-s de Suisse (UNES)</li> </ul>
<p><b>17h30 – 18h</b></p>	<p><b>11h30 – 12h</b></p>	<p><b>Conclusions et perspectives</b></p>

# Résumés des communications

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 A : communication orale**

**S1A1 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Pandémie de la COVID 19 – Adaptation de la gouvernance des universités de la Francophonie scientifique et pilotage des transformations induites par la crise**

**Tadajou Kenfack Ulrich, Thouard Jean-Philippe, Zuppinger Bernard**

**Institut de la Francophonie pour la Gouvernance universitaire (Cameroun)**

### **Résumé :**

La crise sanitaire de la COVID-19 a frappé de plein fouet les Établissements de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (EESR). Elle confronte la gouvernance de ces établissements à des défis multidimensionnels et qui

touchent à l'ensemble des missions des universités que ce soit la formation, la recherche ou les services à la société. Elle teste leur capacité de résilience. Les incertitudes sur le "monde d'après la crise" et les transformations que la crise a imposées ou accélérées viennent affecter leur stratégie à moyen et long-terme. A travers le projet "Gouvernance universitaire en temps de crise" mené par l'Institut de la Francophonie pour la Gouvernance universitaire, nous avons souhaité appréhender concrètement l'impact de la crise sur les stratégies et le pilotage des EESR dans de multiples contextes géographiques et culturels, et identifier les innovations qu'ils mettent en œuvre pour maîtriser cet impact, renforcer leur résilience et, par les connaissances et l'expertise qui font leur force, continuer à contribuer pleinement à la vie des sociétés qui les accueillent. A cette fin, nous avons mis en place un dispositif pour recueillir et partager sous forme de vidéos les témoignages de dirigeants d'EESR opérant dans les différentes régions de la Francophonie scientifique. A ce jour, nous avons recueilli 21 témoignages de dirigeants de 16 pays portant sur les grandes étapes de la crise, le pilotage en temps de crise, le pilotage de la continuité des activités (formation, recherche, services à la communauté, internationalisation), les outils de pilotage et de gestion des crises, les innovations dans le pilotage, les impacts à long terme sur les pratiques de gouvernance. Nous avons également mené des formations et ateliers de réflexions en particulier en Afrique subsaharienne et au Maghreb qui ont permis également de mettre en lumière les expériences de certains cadres clés de la gouvernance des EESR. Cette communication présentera une analyse de ces témoignages et partages d'expérience

afin d'en tirer des premières leçons. Même si leur expression diffère suivant les contextes, des lignes forces et des points d'attention émergent sur les dispositifs de gestion de crise, le pilotage de la continuité des activités de formation, de recherche et de service à la communauté, l'internationalisation, la transformation numérique. Seront également abordés quelques questionnements sur l'impact à long terme de la crise et des transformations induites sur la stratégie, le pilotage et l'assurance qualité des EESR. A terme, ces éléments seront intégrés dans des dispositifs de formation et de partage avec l'ensemble de la communauté scientifique francophone avec pour but ultime de donner aux équipes dirigeantes des EESR des clés pour gérer la crise et la post-crise, améliorer leur résilience et piloter les transformations induites par la crise.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 A : communication orale**

**S1A2 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **L'évolution vers l'université 4.0 : Stratégie qualité et défis d'engagement**

**Boumahdi Abdelaziz**

Faculté des sciences de l'éducation - Université Mohammed V de Rabat ( Maroc)

À l'ère de la mondialisation, la révolution numérique a secoué les structures organisationnelle et managériale archaïques donnant naissance à de nouveaux horizons avec des réalisations infinies et complexes pour l'humanité, couvrant des activités vitales comme la sécurité, la biotechnologie, la médecine et, l'université dans cet écosystème n'en fait pas l'exception. Dès lors, plus la dominance de l'intelligence artificielle sur l'intelligence humaine est confirmée, plus les exigences du marché du travail vont changer perpétuellement du moment où des métiers seront condamnés à disparaître et de nouveaux vont prendre place à l'horizon 2030. En conséquence, la forte fluctuation du marché des affaires et sa dynamique se heurtent à une tendance statique de l'université. Dans ce contexte, notre objectif consiste à mener des réflexions sur l'université 4.0 à travers l'analyse des stratégies et des pratiques omniprésentes dans l'environnement universitaire pour tenter de comprendre l'ampleur des perspectives de changement et d'alléger les contraintes qui limitent le passage du système de la "Qualité mode" au système du "Mode qualité". Il est inéluctable que la pression sociétale, que subie l'université pour qu'elle assume son rôle stratégique et sa fonction d'utilité économique, est énorme et tout engagement pour l'amélioration de la qualité des modes managériaux et pédagogiques, ne peut avoir lieu sans recours à la technologie numérique. Certes, la pédagogie, le numérique et l'innovation forment des aspects majeurs de l'école de demain et se côtoient pour promouvoir le processus de l'éducation et de la formation, mais cela ne signifie guère que ces transitions se produisent sans heurts vu que la progression est ralentie par cinq freins de nature

stratégique, organisationnel, pédagogique, juridique et culturel. L'étude part d'une approche de recherche qualitative par le biais d'une grille d'évaluation destinée aux responsables dans sept établissements universitaires. Les résultats de nos analyses ont révélé la réalisation de gains très significatifs en termes de stratégie qualité, notamment : le recours à une gouvernance flexible et plus axée sur la technologie ; l'institutionnalisation de l'enseignement à distance; la prise de conscience de l'importance du leadership prédictif ; la professionnalisation des filières de formation ; l'innovation dans la production et la diffusion des connaissances ; l'introduction des langues et compétences transversales dans le cursus universitaire ; la promotion de la mobilité des enseignants et des étudiants dans les espaces d'échanges internationaux. En somme, ces ébauches attestent d'un début de conversion de l'université vers le modèle de l'entreprise. À un moment donné, qui aurait imaginé que le confinement aurait des retombées positives sur l'université en état d'aplanir la fracture numérique et de plaider en faveur d'une profonde réflexion réformatrice et contingente en enseignement supérieur, plus soucieuse des mutations technologiques et socio-économiques. Toutefois, des contraintes subsistent encore et entravent les efforts fournis pour rehausser la performance de l'université et plus particulièrement, le manque d'une culture qualité, la massification, la faible maîtrise des langues étrangères et la décontextualisation sociale des solutions et des dispositifs de l'enseignement à distance. Cela suppose une mobilisation de toutes les ressources de l'université de force à produire du ton avec les autres secteurs d'activités du pays. Pour cette raison, l'investissement doit tirer parti des tendances

relatives aux technologies de l'information et de la communication afin de promouvoir des recherches qui excellent sur le plan scientifique, générant plus d'employabilité et orientées plus vers la valorisation du patrimoine naturel et culturel.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 A : communication orale**

**S1A3 17h30-18h / 11h30-12h**

## **S'adapter face à la diversité des pratiques évaluatives : l'exemple de l'actualisation des cadres d'orientation à l'intention des collèges québécois**

**Rousseau Denis**

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (Canada)

Les organismes d'évaluation externe sont amenés à être en constante évolution et à s'adapter aux réalités des établissements soumis à leurs évaluations. C'est le cas de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial au Québec (Canada) qui constate, entre autres, une diversité grandissante des caractéristiques des établissements d'enseignement collégial et de leurs pratiques d'évaluation. Dans les dernières années, la Commission a observé un accroissement rapide du nombre de collèges privés à petits

effectifs ainsi qu'une évolution significative des pratiques évaluatives dans les collèges. Cette diversification apporte de nouveaux défis pour la Commission. En réponse à ceux-ci, la Commission a entrepris différents travaux d'actualisation et d'harmonisation de ses cadres d'orientation et outils d'accompagnement afin de préciser ses attentes et d'adapter ses pratiques au nouveau contexte des collèges. Elle a procédé à la révision complète de son cadre d'évaluation de l'efficacité potentielle des politiques institutionnelles d'évaluation de programme, politiques qui sont obligatoires pour tous les collèges. Dans le contexte de diversification susmentionné, un tel outil se doit de guider les collèges ayant des réalités et des besoins très différents. Après avoir réexaminé les fondements théoriques de ses orientations, la Commission a posé un regard critique sur les écueils constatés au fil des évaluations menées lors des années antérieures et a entrepris une approche de consultation étroite avec les acteurs clés du réseau collégial. Ce processus itératif a permis, entre autres, l'adoption d'un cadre de référence davantage en phase avec cette diversité, mais a ouvert également la porte à de nouveaux défis, notamment l'adaptation des outils et de l'accompagnement proposés aux collèges, les ressources requises à cette fin et la diffusion de l'information. Cette présentation sera l'occasion de discuter du processus mis en place par la Commission afin d'élaborer un nouveau cadre de référence pour guider les collèges dans l'évaluation des programmes d'études, et ce, en respectant leur diversité. Les défis en lien avec la diffusion du cadre et l'accompagnement des collèges seront également discutés. Enfin, la présentation permettra aussi de répondre aux questions des participants.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 B : communication orale**

**S1B1 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Mobilisation autour d'un plan d'action : l'expérience qualité du programme de qualification en pharmacie**

**Lafleur Isabelle, Boisclair Isabelle, Ferreira Ema**

**Institution : Université de Montréal - CHU Ste-Justine  
(Canada)**

Le programme de Qualification en pharmacie de l'Université de Montréal est né en 2011 d'une collaboration entre la Faculté de pharmacie, l'Ordre des pharmaciens du Québec, le Ministère de l'immigration, diversité et inclusion ainsi que le Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur. Ce programme d'appoint comporte 64 crédits répartis sur 16 mois et 25 à 30 étudiants sont admis annuellement. Une démarche d'autoévaluation du programme a débuté en 2016. Les conclusions de l'autoévaluation ont été formulées en cinq recommandations : 1) Élaboration d'un référentiel de compétences, 2) Révision de la structure du programme, 3) Inclusion du stage de l'Ordre des pharmaciens du Québec dans la structure du programme, 4) Amélioration des communications avec les maîtres de stage en lien avec les particularités du programme et de la réalité des étudiants et

5) Maintien des ressources informatiques et documentaires disponibles pour les étudiants. Afin de répondre à ces recommandations, un plan d'action a été mis en œuvre. Plusieurs actions concrètes en sont ressorties dont l'adoption d'un profil de compétences, l'élaboration d'une mission et d'une vision, l'inventaire complet et exhaustif des objectifs et du contenu de chaque cours, et l'ébauche d'une nouvelle structure de programme par compétences. Un soutien financier ministériel a été obtenu pour mettre en place les modifications de programme. Plusieurs actions ont été entreprises pour mobiliser et guider les différents acteurs du programme. Cette présentation détaillera les changements effectués ainsi que les actions de mobilisation mises en place, leurs limites et leurs forces.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 B : communication orale**

**S1B2 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **Internalisation ou externalisation des évaluations programmatiques, une stratégie entre choix et contraintes**

**Forrest Marion, Canter Sandrine, Lismonde Marie, Van De Leemput Cécile**

**Institution : Université Libre de Bruxelles (Belgique)**

En Belgique francophone, les évaluations externes des programmes sont organisées depuis 2008 par l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) selon une approche formative. Dans le cadre d'une phase de test d'évaluation institutionnelle organisée par l'AEQES, les établissements d'enseignement supérieur ont eu l'opportunité de réfléchir à leur capacité et à leur intérêt à prendre en charge eux-mêmes l'évaluation externe de leurs programmes. L'Université libre de Bruxelles a souhaité explorer cette possibilité. Dans la phase préparatoire de l'évaluation institutionnelle, elle a conçu un système interne d'évaluation externe des programmes. Ce système a été élaboré avec les parties prenantes de l'Université, notamment via son Réseau Qualité, rassemblant des référent·es qualité (académique, scientifique et administratif) désigné·es au sein de chaque faculté. Dans ce contexte, l'ULB mène depuis un an une analyse en profondeur des deux scénarii et de leurs impacts : l'internalisation des évaluations externes programmatiques ou le maintien du système actuel de l'AEQES. Les avantages et les inconvénients des deux scénarii ainsi que les possibilités à envisager et les risques à prendre en compte ont été explorés avec les référent·es du Réseau Qualité et au sein des instances participatives de l'Institution (comme le Conseil des Etudes et le Conseil Qualité). Ces travaux ont fait émerger les enjeux contextuels, stratégiques, culturels, financiers, organisationnels, méthodologiques et humains de l'évaluation programmatique, qu'elle soit interne ou externe. La présente communication présentera le dispositif interne d'évaluation externe des programmes conçu par l'ULB. Elle abordera ensuite les avantages et inconvénients des scénarii

d'internalisation et d'externalisation selon les différents types d'enjeux étudiés (contexte, stratégie, culture, etc.). La présentation de cette grille de lecture sera l'occasion d'un partage d'expérience afin d'enrichir mutuellement les capacités d'analyse et de mise en perspective des enjeux relatifs à l'instance en charge des évaluations programmatiques externes pour les établissements de l'enseignement supérieur.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 B : communication orale**

**S1B3 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Résultats des enquêtes sur les expériences d'enseignement et d'apprentissage vécues par les enseignants et les étudiants dans le contexte de la crise sanitaire**

**Galiana Laura, Bernier Anne-Mireille, Vaillancourt Samuel, Mailhot Claude**

Université de Montréal (Canada)

Le Bureau de la promotion de la qualité de l'Université de Montréal a développé quatre enquêtes en ligne afin de faire un état de situation quant à l'expérience vécue par les

étudiants et les enseignants en lien avec la formation en ligne instaurée à la suite de la crise sanitaire. Les résultats de ces sondages ont servi à identifier les mesures de soutien à mettre en place pour les trimestres d'automne 2020 et d'hiver 2021. Un premier sondage a été envoyé à un échantillon aléatoire de 10 000 étudiants inscrits à l'hiver 2020 et un deuxième à plus de 2 500 professeurs qui ont enseigné durant ce trimestre. Les deux autres sondages ont été envoyés à des échantillons similaires d'étudiants et d'enseignants actifs à l'automne 2020. Aux deux trimestres, les taux de réponse ont dépassé 30% chez les étudiants et 40% chez les enseignants. Les questions des quatre enquêtes portaient sur des thèmes en lien avec l'appréciation de la formation en ligne : les outils technologiques, la prestation des cours, l'évaluation des apprentissages, la communication et les relations entre les parties prenantes, ainsi que le soutien reçu. Les questionnaires ont également interrogé les participants sur les facteurs d'ordre personnel ayant eu des répercussions sur la formation à distance. Les résultats ont permis d'identifier que les outils et le soutien offerts par les unités et par le centre de pédagogie universitaire ont été globalement appréciés par les enseignants. Toutefois, le tiers des étudiants a éprouvé des difficultés d'ordre technique ou technologique dans les cours à distance. De plus, une proportion significative d'étudiants ne connaît pas les ressources institutionnelles mises à sa disposition. Les enseignants se sont montrés majoritairement satisfaits de leurs activités d'enseignement. Cependant, le manque d'interactions et d'échanges entre les étudiants et avec les enseignants a été souligné à la fois au trimestre d'hiver et

d'automne. Plus de la moitié des étudiants ont rapporté des ennuis liés à leur état de santé psychologique tels que des difficultés de concentration, le sentiment d'être dépassé par la charge de travail et le découragement. Ces enquêtes dévoilent aussi une amélioration entre les deux trimestres. Par exemple, l'utilisation de nouvelles méthodes d'enseignement et d'évaluation s'est grandement accrue entre l'hiver et l'automne et a mieux répondu aux besoins pédagogiques des enseignants. Cette présentation détaillera les faits saillants des enquêtes sur l'expérience des étudiants et des enseignants en ce qui concerne la formation en ligne. Elle examinera les similitudes et les différences entre les deux groupes sondés aux deux trimestres et soulignera les mesures de soutien qui ont été mises en place pendant la crise sanitaire par l'Université de Montréal.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 C : communication orale**

**S1C1 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Assurance de l'Apprentissage, un outil d'amélioration continue des programmes centré sur l'expérience étudiante**

**Desoutter Jean-François, Rothenberger Sandra**

Institution : Solvay Brussels School of Economics and Management – Université libre de Bruxelles (Belgique)

Solvay Brussels School of Economics and Management est une faculté importante de l'Université libre de Bruxelles, formant de futurs leaders dans les domaines de l'économie et du management. Que promettons-nous à nos étudiants et si des problèmes sont décelés, alors que mettons-nous en place afin d'y remédier ? Afin de répondre aux exigences de plusieurs organismes accréditeurs et aux standards européens en matière d'enseignement, la faculté développe depuis 2016 un outil qualité dédié à l'amélioration continue de son offre de programmes qui permet également de favoriser le travail collaboratif entre professeurs. Ce processus s'articule en plusieurs étapes inspirées de la roue de Deming. En se basant sur les objectifs ou finalités de ses programmes, l'école met en œuvre une collecte systématique et documentée de mesures de l'apprentissage. En observant et analysant à la fois le contenu des programmes, la performance des étudiants, leur employabilité et les retours des différentes parties prenantes de l'école (étudiants, professeurs, diplômés, entreprises et institutions partenaires) l'école peut ainsi baser les ajustements et réformes de ses programmes sur des éléments factuels et tangibles, plutôt que sur des ressentis et discussions informelles. Si la mise en œuvre de ce processus présente de nombreux avantages et permet à l'institution de devenir plus mature dans la gestion de ses programmes, elle ne se fait pas sans résistance et représente un enjeu déterminant dans sa transformation.

### **Descriptif des différentes étapes**

1. L'école définit ce qu'un·e diplômé·e doit savoir et savoir-faire pour chacun de ses programmes diplômants. Ces

"profils d'enseignement" sont une articulation logique entre grands et sous-objectifs d'apprentissage découlant naturellement de la mission, la vision et les valeurs clefs de l'école.

2. Avec l'aide des professeurs et des directions de programme, un exercice de cartographie permet de savoir clairement dans quels cours et à quel moment du programme chaque objectif est enseigné et évalué, à différents niveaux de maîtrise. Il permet davantage de transparence et de valorisation de toutes les parties.

3. Développer des indicateurs de performance et collecter l'information est la partie la plus complexe mais aussi intéressante. Il faut combiner des pratiques individuelles et collectives existantes à de nouvelles pratiques qui requièrent à la fois la compréhension et l'adoption des participants.

4. L'ensemble des mesures collectées est mis en commun dans des analyses menant à des observations et suggestions d'amélioration des programmes. Ces mesures combinent la performance des étudiants en regard de chaque objectif avec les observations quantitatives et qualitatives des parties prenantes. Lorsque des dysfonctionnements ou faiblesses sont identifiés, elles sont une opportunité pour proposer des améliorations aux comités de réforme des programmes

5. Boucler la boucle consiste à mettre en place des changements découlant de ces observations factuelles et recommencer alors un nouveau cycle. Il y a autant de dysfonctionnements que de solutions à mettre en place. Ce sont autant d'opportunités pour : - faire évoluer le contenu

des cours existants ou créer de nouveaux cours, fusionner ou supprimer des cours obsolètes, - favoriser la coordination entre les cours et leurs professeurs, mettre en place des activités transversales, - faire évoluer les critères d'admission là où cela est possible, - mettre en place des aides à la réussite, valoriser les activités extra-universitaires, - former le corps enseignant, etc.

C'est un outil complexe mais qui une fois mis en place permet davantage de transparence sur le contenu de ce qui est enseigné et aussi de s'assurer que les finalités visées soient bien atteintes.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 C : communication orale**

**S1C2 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **Le déploiement de l'Evaluation des Enseignements par les Etudiants comme levier pour la démarche qualité en formation**

**Nélias Thibault, Magdelaine Arnold**

Centre de développement pédagogique - Université de Nantes (France)

L'Université de Nantes s'est engagée à développer les pratiques collectives en matière d'évaluation autour de ses activités de formations. La Cellule d'Appui au Pilotage, Evaluation et Qualité (CAPEQ) et le Centre de Développement Pédagogique (CDP) se sont ainsi associés pour accompagner les différents acteurs de l'Université dans le déploiement de projets d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) comme levier pour la transformation pédagogique. Les deux structures d'appui ont souhaité créer un écosystème de "dégel" (Lewin, 1951) contributif, interdisciplinaire et interprofessionnel par la mise en place et l'animation d'un groupe de travail (GT) dont le but était de rendre acceptable a priori (Terrade et al., 2009) la création de nouvelles règles d'action concernant l'EEE dans une organisation existante. Les 3 rencontres du GT ont

permis de discuter des contraintes de chacun, de décider collectivement de comment les dépasser et de fabriquer un "objet-frontière" (Star et Griesemer, 1989) au travers d'une charte. Celle-ci explicite les principes fondateurs de l'évaluation pour l'Université de Nantes et le rôle des acteurs dans l'évaluation au sein de l'établissement. Elle est validée en instance par des représentants institutionnels et devient un objet acceptable et instituant (Lourau, 1971) pour que les équipes pédagogiques et administratives se mettent en "mouvement" (Lewin, 1951) pour le déploiement de l'EEE. Pour accompagner cette mise "en mouvement" des équipes pédagogiques, la CAPEQ et le CDP ont déployé une démarche d'accompagnement et des ressources associées. Cette démarche et ces ressources ont été développées, expérimentées et optimisées dans le cadre des accompagnements d'équipe pour la conception et le déploiement de leurs projets d'EEE collectifs, contextualisés et en soutien de la transformation pédagogique. Dans le cadre du congrès, nous présenterons comment nous faisons vivre une démarche d'accompagnement systématiquement contextualisée. Nous exposerons comment nous "faisons expérience" sur l'EEE avec les équipes à travers les rencontres collectives interdisciplinaires, l'exploitation de la démarche d'accompagnement et des ressources développées et la mise en place de conditions favorables à l'analyse réflexive (Mezirow, 1991). Nous expliciterons les perspectives d'évolution que nous avons déjà identifiées pour "cristalliser" (Lewin, 1951) la mise en œuvre de l'EEE pour le développement pédagogique (Frenay, & al. 2010).

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 C : communication orale**

**S1C3 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Une équipe étudiante d'assistance, un facteur clé pour soutenir une démarche qualité en enseignement**

**Chassé Marion, Habel Geneviève, L'homme Marie-Claude, Victoire Hervieu Clémence**

**Institution : Université de Montréal (Canada)**

Le contexte d'enseignement est en mutation continue et le recours aux modalités numériques s'est accéléré en raison de la situation sanitaire de la dernière année. La contribution des étudiants et des étudiantes est un facteur clé pour atteindre pleinement les objectifs de qualité de l'enseignement que s'est fixée l'Université de Montréal.

En constituant une équipe étudiante d'assistance et en l'engageant directement dans l'intégration des outils numériques destinés aux enseignants et enseignantes afin de leur permettre de poursuivre leurs activités d'enseignement dans un contexte inédit, l'Université de Montréal s'est dotée d'un mécanisme porteur dont les effets se feront sentir au-delà de la crise sanitaire.

Dans cette communication, nous aborderons les critères de la démarche qualité en enseignement qui ont guidé l'intégration de l'équipe étudiante, nous présenterons quelques-unes des activités de soutien à l'enseignement que l'équipe a réalisées et les bénéfices de ce soutien pour la communauté universitaire. Nous aborderons également les effets de leur engagement dans un horizon qui ira vraisemblablement au-delà de la situation sanitaire actuelle. L'intégration de l'équipe étudiante s'inscrit dans une démarche qualité visant à maintenir un enseignement qui encourage l'excellence, à développer une compétence numérique chez les enseignants et les enseignantes, à maintenir et à transformer l'encadrement et, enfin, à favoriser l'égalité des chances malgré le contexte précipité.

[\(Cahier thématique : la qualité de l'enseignement supérieur au Québec\).](#)

Afin de préparer au mieux l'équipe étudiante et assurer l'atteinte des critères de qualité que nous venons d'évoquer, l'équipe a reçu une formation multidisciplinaire dispensée par des experts techno pédagogues afin de se familiariser avec les outils de l'enseignement à distance et les stratégies pédagogiques adaptées à ce type d'enseignement.

Par son soutien direct, l'équipe étudiante établit une collaboration étroite avec le corps enseignant pour l'accompagner dans cette transition temporaire et soudaine au contexte numérique. L'équipe étudiante offre un appui inestimable dans la gestion des défis qui

se posent afin de maintenir la qualité de l'enseignement et pour faire en sorte que les trimestres ne soient pas interrompus.

Cette démarche d'assistance en appui à la qualité en enseignement apporte des résultats concrets d'appréciation de l'enseignement et de l'apprentissage à la fois de la part des corps enseignant et étudiant. Les taux maintenus de diplomation, d'inscription au trimestre suivant et la satisfaction des corps enseignants et étudiants témoignent du succès des mesures de soutien à la qualité de l'enseignement.

La démarche qualité mise en œuvre par l'Université crée un contexte favorable au déploiement des compétences transversales de l'équipe étudiante et contribue à faire d'elle une ambassadrice de la collaboration numérique appliquée à l'enseignement et à l'apprentissage et, de manière générale, prépare à la recherche ou à une vie professionnelle et citoyenne engagée.

Leur collaboration étroite avec les enseignants et enseignantes contribue à faire disparaître certaines cloisons traditionnelles et à encourager l'interdisciplinarité et les échanges entre les membres de la communauté universitaire.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 D : communication orale**

**S1D1 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Un manuel qualité interactif pour allier formalisation et communication de la démarche qualité avec un outil de pilotage des formations**

**Pesenti Barbara, Aubert Angeline**

Faculté Polytechnique - Cellule Qualité Accompagnement  
Pédagogie Polytech - Université de Mons (Belgique)

### **Contexte**

La dernière autoévaluation de la Faculté polytechnique de Mons et de ses programmes a mis en évidence : une démarche qualité intégrée au fonctionnement facultaire (instances, processus décisionnels et de pilotage) ; un ensemble structuré de procédures et outils soutenant l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration continue des programmes ; mais aussi... une faiblesse de la communication sur la démarche Qualité ; la nécessité de finaliser la formalisation du système qualité, par exemple via un Manuel Qualité. Pour répondre aux limites identifiées, la cellule Qualité de la FPMs a proposé d'adosser le travail de formalisation à un outil de communication interne (site intranet Qualité) hébergé au sein de la plateforme institutionnelle (Microsoft SharePoint et Office 365). Les

développements réalisés en 2018 prenaient tout leur sens dans la perspective d'une évaluation externe. Depuis lors, le déploiement du dispositif vise en priorité le soutien au pilotage des formations, notamment en outillant les responsables de programme.

### **Objectifs et démarche**

L'environnement choisi pour le développement de l'intranet Polytech Qualité offre la possibilité d'y intégrer également des outils destinés à faciliter la gestion des processus internes (dont les processus Qualité) et le pilotage des formations, dépassant ainsi la simple compilation de procédures, règlements ou information sur les processus d'un Manuel Qualité. Ainsi, il bénéficie du potentiel d'automatisation de certains mécanismes, d'interrogation dynamique de systèmes d'information ou encore d'interopérabilité au sein de la suite logicielle institutionnelle. Dans notre expérience, ces développements contribuent à la pérennisation de la démarche Qualité d'une part, en informant et outillant les acteurs impliqués dans le pilotage des formations et l'assurance qualité interne et, d'autre part, en articulant les volets reddition de compte et efficience du pilotage. Parmi les acteurs ciblés, les Présidents des Commissions de programme apparaissent comme particulièrement sollicités. Leur rôle de pilote des formations s'ajoute à leurs rôles d'enseignant et de directeur de recherche. Le risque d'épuisement, déjà pointé lors de la dernière évaluation externe de 2018-2019, est encore plus critique en conditions de crise sanitaire.

### **Résultats**

La communication comprendra une brève description de l'intranet facultaire et présentera les bénéfices constatés en termes de communication et de structuration de la démarche Qualité. Elle discutera les choix posés et insistera sur quelques points d'attention mis en évidence au cours de son développement (lien entre structure documentaire, stratégie et gestion dynamique des accès). Les mécanismes, indicateurs et informations identifiés comme pertinents pour la gestion de la qualité et le pilotage des formations seront présentés, ainsi que les outils proposés pour faciliter la collecte et la mise à disposition des données sous une forme pratique pour les gestionnaires internes. Les développements les plus récents (tableaux de bord, échéanciers, outils pour l'analyse des programmes et le suivi des plans d'action) seront l'occasion d'interpeller les participants sur la transférabilité possible d'un tel dispositif à d'autres contextes.

**Mardi 19 octobre 2021**

**Session 1 D : communication orale**

**S1D2 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **Favoriser l'appropriation d'un référentiel qualité par le jeu pédagogique**

**Brotcorne Magali, Soetewey Sabine, Consiglio Isabelle, Collet Céline**

**Université de Mons**

En Belgique francophone, c'est l'AEQES qui est chargée de l'évaluation externe de la qualité des enseignements. Dans la démarche cyclique d'évaluation par l'Agence « Qualité », le travail d'appropriation des référentiels par les équipes pédagogiques est une étape critique qui nécessite du temps. Dans cette communication, nous souhaitons présenter une approche de cette problématique par le jeu pédagogique. Selon Aubert (2020), la culture qualité se construit dans les interactions entre d'une part, le cadre des valeurs de l'institution et d'autre part, les valeurs portées par ses acteurs. Elle explique que les travaux sur la culture qualité pointent l'impact positif des valeurs partagées telles que : l'adhésion aux principes collectifs de recherche d'amélioration de l'enseignement, la confiance, le pragmatisme, la réflexivité, l'innovation et la créativité. Dans les démarches d'appui aux équipes pédagogiques engagées dans une évaluation externe, nous avons constaté une réelle

difficulté à s'approprier rapidement et pleinement les référentiels "qualité" pour permettre de rendre compte de ces valeurs partagées et des "systèmes qualité" mis en place. C'est en particulier le cas pour l'évaluation continue, qui est associée à une évaluation de consolidation qui "[...] vise davantage à mesurer la capacité de changement de l'entité et la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement" (AEQES, 2017) et fait donc référence davantage aux notions liées aux systèmes qualité. En collaboration avec une stagiaire, un jeu pédagogique pour adulte a été développé pour favoriser l'appropriation des critères du référentiel d'évaluation continue de l'AEQES et des concepts clés de la qualité. La démarche suivie a impliqué dans un premier temps une analyse du référentiel et des concepts clés à travailler au travers du jeu ainsi qu'une revue de la littérature sur l'intérêt et les caractéristiques d'un jeu pédagogique efficace (i.e. Brougère, 2012, James, 2016, Coavoux et Gerber, 2016, Renaud, 2012...). Sur cette base, un travail de création en brainstorming a permis d'identifier des éléments constitutifs du jeu, pertinents pour entretenir une dynamique ludique favorable aux apprentissages. Ces éléments ont été agencés pour aboutir à la création d'un scénario ludique et de ses règles. La troisième étape a consisté à intégrer dans la structure du jeu les éléments visés comme apprentissages. Au-delà de la démarche, le jeu "HA !! Et qu'est-ce !?", résultat de ce travail, sera présenté et discuté sur la base d'une première enquête menée auprès de quelques qualitiens de l'enseignement supérieur sur la pertinence d'éléments clés du jeu. Cette discussion, pourrait, si la situation sanitaire évoluait favorablement, être complétée par un test en situation (quasi) réelle.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 2 A : Atelier**

**S2A 14h – 15h30 / 8h - 9h30**

## **La qualité en soutien de l'intelligence collective comme atout stratégique de l'organisation : atelier réflexif**

**Coetsier Christophe, Dlewiche Cybèle, Dambroise Catherine, Dunemann Cathy, Vanderveken Grégoire, Pluvinage Dominique, De Bom Christophe**

Haute-Ecole Leonard de Vinci ( Belgique)

### **Mise en contexte**

Dans le cadre d'une reconfiguration complète de la structure et de l'organisation de la Haute Ecole Léonard de Vinci, le service qualité et projets nouvellement constitué a rapidement dû refondre son projet, ses activités et ses outils. Le travail collaboratif fut une préoccupation majeure dans cette reconstruction, tant dans la démarche de conception des outils et processus que dans le déroulement des processus eux-mêmes.

### **Objectifs et description de la démarche en lien avec l'axe thématique**

Les défis économiques, sociaux et culturels sont complexes. Pour y faire face, l'intelligence collective devient un élément

stratégique. Pour nos institutions, il est capital de pouvoir mobiliser les différents acteurs de la vie académique (étudiants, enseignants, décideurs...) et de les soutenir dans leur potentiel collectif à répondre à ces défis, afin d'assurer la pérennité de nos missions fondamentales, dans une vision et des valeurs globales et partagées[1]. Comprendre, définir et innover, améliorer les choses, transformer les idées novatrices en actions opérationnelles, telles sont les finalités intrinsèques de la démarche qualité[2], qui a certainement un rôle à jouer en mettant en œuvre : - des processus éducatifs, de développement et de changement culturel des équipes ; - des moyens méthodologiques et logistiques en apportant les outils, des moments et des espaces nécessaires ; - une dynamique de systématisation du processus de développement collectif. Cette mise en œuvre peut débuter par la construction de ses propres méthodes et outils qualité se nourrissant de l'intelligence collective pour être partagés, utilisés et adaptés aux demandes du terrain. De plus, tout outil ou procédure mis en place peut être considéré comme un prototype à améliorer. A chaque itération, le travail avec les utilisateurs et les collègues constitue une étape importante. L'objectif de cet atelier est de partager des méthodes et outils développés à la HE Vinci et de vivre une démarche d'idéation collective pour l'amélioration de ces outils.

### **Description des méthodes prévues pour les échanges avec les participants et thèmes de la discussion**

La méthodologie est inspirée de l'étape de "réalisation de la solution» du « Design Thinking.» Des scénarii seront

présentés décrivant différentes démarches déployées à la HE Vinci sous l'angle d'attaque de quatre dimensions de l'intelligence collective : compréhension des enjeux par les acteurs, renforcement des valeurs d'interdépendance, management du travail de groupe, support organisationnel. Un scénario est un "visuel de l'expérience composé d'une série d'images, de croquis, de dessins ou de simples blocs de texte". L'angle d'attaque est "le cadrage du défi de conception dans la présentation d'une problématique, préalable à la génération d'idées." Les thèmes abordés sont liés aux démarches déployées au sein de la HE Vinci : les ateliers ESG et le processus stratégique (de l'analyse SWOT jusqu'à la construction de la stratégie), la formalisation de la démarche qualité dans les départements, le reporting BI (business intelligence) et la gestion d'un portefeuille de projets. L'avis des participants sera recueilli par la méthode "J'aime..., je souhaiterais..., et si...». Ce format est simple, peut être utilisé quelle que soit la taille du groupe et encourage un retour constructif. Chaque avis et commentaire sera capturé. Le jugement collectif pourra décider d'une discussion plus approfondie sur certains sujets.

#### Timing des activités

- Mise en contexte et description du déroulement de l'atelier (15 min)
- Présentation des scénarii (20 min)
- Capture des avis des participants (15 min)
- Discussion approfondie (25 min)

[1] Serrano-Velarde, K. (2007) : Council of Europe Conference on New Challenges to Higher Education. Report and Conclusions of the Conference

on the University between Humanism and Market : Redefining its values and functions. <https://rm.coe.int/the-university-between-humanism-and-market-redefining-its-values-and-f/1680779c7a>. [2] Lacolare, V. (2018). L'intelligence collective au service du système de management QSE. AFNOR, BIVI Management de la qualité, articles d'auteur. II-141.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 2 B : Atelier**

**S2B 14h – 15h30 / 8h - 9h30**

## **De l'appropriation du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données à sa mise en œuvre : Articulation autour de temps réflexifs et pratiques**

**Aubert Magali, Morin Pascale**

MOISA (France)

L'atelier proposé alterne temps réflexifs et temps pratiques, tout en privilégiant les échanges et les retours d'expérience. Le Règlement Général sur la Protection des Données est applicable depuis le 25 mai 2018. Son appropriation par les chercheurs est toutefois récente et bouscule les habitudes de traitements de données. Afin de comprendre les enjeux du RGPD, il est indispensable de se pencher sur les termes clefs sur lesquels il repose et d'en analyser les implications. S'attacher à la définition même

d'une donnée à caractère personnel permet de prendre conscience que tout chercheur, quelle que soit sa discipline, devra dans la plupart des cas garantir la conformité du traitement avec le RGPD. En effet, dès lors que le chercheur dispose de données identifiantes, qu'elle le soit de manière directe ou indirecte, implique une mise en conformité. Une partie de l'atelier sera consacrée à un temps réflexif pour analyser les enjeux réglementaires et ses implications. Après avoir compris les incidences du RGPD sur les pratiques des chercheurs, abordés en première partie, la deuxième partie proposera des outils et des méthodes répondant aux exigences. Ceux-ci auront la particularité de pouvoir répondre également aux exigences des bailleurs (ANR, H2020...).

Ces outils et méthodes correspondent aux attendus relatifs à l'inscription au registre des traitements de données. Cette étape obligatoire avant tout traitement repose sur la rédaction notamment d'une fiche d'information et d'une demande de consentement. La réflexion autour de ces outils et méthodes est d'autant plus importante qu'elle est le socle des Plan de Gestion de Données exigés par les bailleurs et la communauté scientifique.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 A : communication orale**

**S3A1 16h – 16h30 / 10h-10h30**

## **Ce que nous dit l'analyse de l'investissement des équipes pédagogiques dans les évaluations externes**

**Di Stazio Damiano, Soetewey Sabine, Guillamon François**

**Université de Mons (Belgique)**

Il y a quelques mois, l'AEQES, l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur, organisait pour la première fois une évaluation de la qualité de l'enseignement à l'échelle institutionnelle dans les établissements d'enseignement supérieur en Belgique francophone. Cette expérience pilote impliquait 17 institutions, dont toutes les universités de la Fédération Wallonie Bruxelles. Dans ce cadre, l'Université de Mons, à l'instar des autres institutions concernées, se lançait dans son auto-évaluation en impliquant toute sa communauté, avec comme référence les "10 standards européens" en matière de qualité pour l'enseignement supérieur (ESG - European Standards and Guidelines for quality assurance part 1). C'est dans ce contexte d'introspection sur la qualité à l'échelle

institutionnelle, qu'une étude a été menée afin d'estimer les coûts relatifs au volet opérationnel de la qualité, c'est-à-dire le temps et l'investissement consacrés à la gestion et au suivi des démarches qualité.

L'objectif de cette communication est de présenter la méthodologie utilisée dans le cadre de cette étude visant à estimer les ressources consacrées aux évaluations externes à l'UMONS, en particulier les évaluations programmatiques organisées par l'AEQES. Nous considérons uniquement, pour cette présentation, le temps de travail qui a été directement engagé par nos collègues dans le contexte ponctuel des évaluations programmatiques externes conduites par l'AEQES dans les établissements d'enseignement supérieur, en dehors des investissements liés aux frais fixes du service "qualité" au niveau institutionnel et autres tâches de "fond". Concernant l'aspect méthodologique, après une phase de co-construction avec l'ensemble des facultés d'une trame unique des tâches à cibler pour réaliser l'enquête, ces données ont été récoltées auprès des coordonnateurs facultaires de façon systématique (un fichier identique pour tous les coordonnateurs, des allers-retours pour comprendre et vérifier les calculs...). Des réunions ont été organisées entre le service "Qualité" au niveau institutionnel et les coordonnateurs facultaires afin d'expliquer la démarche et de la discuter. Au travers d'une première analyse des données, la présentation a pour but d'exposer les éléments clés qui permettent de comprendre "l'investissement en faveur de la qualité programmatique" au sein de l'université : quel rôle joue l'engagement facultaire dans une

démarche de certification qualité ? Quel rôle joue le choix de dédier une personne administrative à la gestion de la qualité ? Ou encore quel est l'impact de la prise en compte et de la participation des parties prenantes sur la façon de répondre aux besoins liés à l'AEQES ? Une analyse plus approfondie (ACP notamment) devrait également nous permettre de mettre en évidence ce que la diversité observée dans l'investissement par chaque cursus nous dit sur chacun d'eux et sur leurs pratiques.

Finalement, la présentation s'intéressera à la façon dont la mise en place des outils de partage d'expérience et d'appui à destination des clusters évalués dans un objectif de décroisement et de mutualisation des ressources a déjà fait évoluer l'investissement par les cursus. Les informations collectées apportent un éclairage transversal et probablement transposable sur ce qui a déjà été effectué et sur ce qui pourrait être réalisé/renforcé à l'avenir.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 A : communication orale**

**S3A2 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Portrait de l'accompagnement des équipes-programme dans les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue l'Université de Sherbrooke : défis et conditions gagnantes**

**Tremblay Chantale, Moreau Isabelle, Gélinas Malorie**

Université de Sherbrooke (Canada)

### **Mise en contexte**

Le soutien offert dans les institutions d'enseignement supérieur pour assurer la qualité des programmes peut prendre plusieurs formes. Plusieurs personnes, services, unités administratives ou facultés peuvent être impliqués dans les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue, ce qui exige de tous une compréhension globale de l'implication des parties prenantes. À l'Université de Sherbrooke, chaque programme porte la responsabilité de l'exercice d'autoévaluation institutionnelle et de l'élaboration des recommandations au terme de celle-ci. Pour réaliser cet exercice, il bénéficie de l'accompagnement d'une personne conseillère en évaluation de programmes dès les premières étapes du processus. Cet accompagnement est modulable

selon l'implication de chacune des parties prenantes. L'amélioration continue des programmes d'études, en émergence à l'université, se déploie différemment selon les programmes et les facultés.

### **Objectifs et description de la démarche poursuivie en lien avec l'axe thématique revenu**

Cette démarche a pour objectifs : d'en arriver à une compréhension commune de l'organisation de l'accompagnement aux équipes-programme dans les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue et ; de relever les défis et les conditions gagnantes à cet accompagnement. Pour le premier objectif, les conseillères pédagogiques du Secrétariat de l'évaluation périodique des programmes souhaitent modéliser (cartographier) le soutien offert pour les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue des programmes à l'Université de Sherbrooke. Ensuite, pour l'atteinte du second objectif, une grille d'entrevue pour l'évaluation des services rendus sera développée. Cette grille portera sur la satisfaction des services rendus, les avantages et les inconvénients de l'organisation actuelle des services et les suggestions d'amélioration souhaitées.

En guise de méthodologie, des entrevues individuelles avec différentes parties prenantes (direction de programme, direction facultaire, personnel professionnel) seront réalisées.

## Principaux résultats

À l'issue de ce processus seront présentés : une cartographie des liens entre les parties prenantes impliquées dans les processus d'assurance qualité et d'amélioration continue des programmes ; les principaux résultats obtenus à la suite des différentes consultations. L'ensemble de ces résultats permettront d'identifier les défis et les conditions gagnantes à la mise en place de l'accompagnement offert aux programmes. L'analyse des résultats d'entrevues permettra de peaufiner la compréhension commune de l'offre de services et ainsi offrir un accompagnement de qualité tout au long de la vie d'un programme. Enfin, ce processus de consultation soulèvera assurément des défis dans l'arrimage et le déploiement de ces services dans les différentes unités administratives de l'institution. L'équité de services entre les programmes sera assurément au centre des réflexions.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 A : communication orale**

**S3A3 17h-17h30 / 11h11h30**

## **Vers un modèle contributif de l'évaluation qualitative des effets des initiatives de structures d'appui francophones au développement pédagogique dans l'enseignement supérieur ?**

**Artus Frédérique, Bertucat Franck, Capet Eloïse, Ducarme Delphine, Dupre Aurélie, Guillet Stéphane, Harang William, Magdelaine Arnold, Uyttebrouck Eric, Wilmet Emilie**

1. Université de Mons (Belgique)
2. Centre d'Appui Pédagogique Enseigner & Apprendre (France)
3. Direction de la formation et de la vie étudiante (France)
4. Ecole Polytechnique de Louvain (Belgique)
5. Theodile-CIREL EA 4354 (France)
6. Grenoble INP (France)
7. Centre de développement pédagogique (France)
8. Université Libre de Bruxelles (Belgique)
9. Haute Ecole Francisco Ferrer (Belgique)

Durant la 11e rencontre des conseillers pédagogiques francophones de l'enseignement supérieur (BSQF19), un collectif international de 10 responsables de structures d'appui au développement pédagogique (Frenay et al., 2010) s'est créé. Son but est de générer un premier système de management de la qualité (SMQ) utile et utilisable. Un SMQ qui sera susceptible d'inspirer d'autres collègues en co-concevant un modèle contributif de l'évaluation des effets de leurs actions d'expertise, de conseil, d'accompagnement, de formation, de valorisation en matière de développement pédagogique. En effet, il est désormais commun de constater le rôle prégnant de ces structures dans le soutien à la qualité des enseignements et des apprentissages (Isaac, Artus, Kozlowski et al., 2019) voire dans l'appui à la conception des processus d'amélioration continue de la qualité des environnements de formation proposés dans leurs établissements respectifs. Elles se responsabilisent ainsi dans l'accompagnement aux transformations pédagogiques au niveau macro (politique et stratégique), meso (organisationnelle et systémique), micro (interindividuelle et intrapersonnelle). Cependant, les structures d'appui au développement pédagogique peuvent-elles être autrices "d'une amélioration continue de la qualité de l'ES" sans s'auto-évaluer, sans évaluer l'impact et les effets de leurs dispositifs pour l'établissement ? Dans ce contexte BSQF19, le collectif inter-établissement a formalisé un espace de "dégel" (Lewin, 1951), contributif en 3 ateliers dans le but de se créer "une première grammaire SMQ commune" : Le premier a permis d'explicitier le positionnement de chacune des structures d'appui en contexte afin de discuter des contraintes de chacun et de

commencer à réfléchir collectivement à comment les dépasser ; Le deuxième a été animé via la méthode créative de "la fleur de lotus". Il a permis définir le périmètre du potentiel SMQ par la création d'un référentiel d'activités à partir des postures de chacun des responsables, des concepts, recommandations (EUA par exemple), outils et méthodes (ACE, PROZE, par exemple) liés aux "logiques qualité" des structures d'appui (Haras et al., 2017); le troisième a permis de fabriquer un objet-frontière (Star et Griesemer, 1989) par la création d'une première grille d'auto-positionnement critériée du SMQ résultante des productions des deux temps précédents.

Dans le cadre de ce colloque, nous présenterons comment le collectif s'est mis en "mouvement" (Lewin, 1951) en expérimentant la grille d'auto-positionnement par la production d'un premier livrable qui explicite pour chaque élément constitutif du référentiel : les faits (description des activités réalisées), l'interprétation puis l'analyse (évaluation), la projection (actions en devenir au regard de l'écart constaté). Nous exposerons également comment : nous organisons des "visites formatives" entre membres du collectif au sein des différentes institutions, nous allons créer les conditions favorables à l'analyse réflexive (Mezirow, 1991) de notre expérience dans l'objectif de consolider le référentiel et le SQM visés pour les structures d'appui voire de produire des indicateurs. Enfin, nous expliciterons les perspectives d'évolution déjà identifiées pour "cristalliser" (Lewin, 1951) cette initiative collective par la co-rédaction d'un "manifeste/Vademecum ou tout autre type de document qui explicite notre démarche d'évaluation

formative" contribuant aux process qualité des formations des établissements d'enseignement supérieur ; la co-conception d'un "guide" facilitant l'auto-positionnement pour les futurs collègues intéressés.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 B : communication orale**

**S3B1 16h-16h30 / 10h-10h30**

## **Une auto-évaluation CAF, pour qui, pourquoi ?**

**Banterla Julien, Noël Laurence, Namotte Vincent**

Haute Ecole de la Ville de Liège (Belgique)

Fin 2017, la Haute Ecole de la ville de Liège (HEL), suite à la visite d'experts mandatés par l'AEQES, a souhaité, préalablement à la rédaction de son plan stratégique, procéder à une évaluation institutionnelle. Elle a consulté différentes personnes ressources externes à l'institution et a décidé de procéder à une auto-évaluation sur la base du référentiel CAF. La HEL via son nouveau Collège de direction a souhaité, en implémentant cette démarche Qualité, envoyer un message fort à l'ensemble de ses personnels et des parties prenantes de l'établissement, notamment pour asseoir le nouveau socle de valeurs sur lequel le Collège souhaitait faire avancer la HEL. Le Collège de Direction

souhaitait engager une démarche participative, ouverte et qui permette à un groupe de collaborateurs (le plus représentatif possible) de fonctionner en autonomie. Le choix s'est donc porté sur l'outil d'autoévaluation public CAF.

Le Cadre d'Autoévaluation des Fonctions publiques est un outil basé sur une méthodologie en 3 phases qui comprend 10 étapes et sur un modèle en 9 critères.

- Une première phase de préparation permet de poser les conditionnalités.
- La phase centrale du processus est la réalisation de l'autoévaluation elle-même par le groupe qui, exclusivement par consensus, identifie les points forts, domaines d'amélioration et actions d'amélioration possibles.
- Enfin, la troisième phase est la plus opérationnelle puisqu'elle consiste à concrétiser les actions d'amélioration qui auront été retenues dans un plan stratégique d'amélioration.

Cette analyse est réalisée sur la base d'un modèle inspiré de l'EFQM qui, en 9 critères, permet d'envisager tous les paramètres inhérents à la vie d'une organisation humaine, quelle qu'elle soit. Parallèlement aux travaux menés par le groupe, une enquête reprenant le référentiel CAF a été réalisée auprès de tous les étudiants de la HEL. Les résultats de cette enquête "étudiants" ont été croisés avec les résultats de l'évaluation CAF et les résultats des évaluations des audits programmées par l'AEQES. Cette manière originale de procéder (croisement de ces 2 auto-évaluations CAF et des évaluations AEQES) a permis de venir renforcer

les résultats décrits dans le rapport d'auto-évaluation CAF rédigé par le groupe. Il s'agit d'une première initiative menée au sein de la HEL et qui a rassemblé des professeurs venus de départements différents. Un rapport rédigé par le groupe de manière collective abordant les différents critères du référentiel CAF a été présenté pour la première fois dans toutes les instances dirigeantes de l'institution. Un plan d'action reprenant une vingtaine de recommandations avec indicateurs à la clé a été réalisé par ces instances et communiqué à tous les acteurs de l'établissement en les invitant à poser leur candidature pour mettre en œuvre ce plan ambitieux. Un comité de pilotage sera créé à la rentrée pour superviser les équipes-projets qui seront composées des professeurs et administratifs ainsi que d'étudiants issus des différents départements ; ces équipes seront amenées à réaliser durant les 3 prochaines années les actions reprises dans le plan d'action. Un label CAF pourra être obtenu par l'institution dès que le plan d'action sera mis en œuvre.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 B : communication orale**

**S3B2 16h30-17h / 10h30-11h**

## **Autoévaluation des formations et instauration de la culture qualité à l'Université d'Antananarivo : vers une approche systémique des démarches**

**Andriamampianina Tianarilalaina Tantely,  
Rasamimanana Louis Michel, Rakotoniaina Tahina,  
Razafindralava Herisolo**

Faculté des Sciences, Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Ecole Normale Supérieure, Université d'Antananarivo (Madagascar)

Dans un contexte de changement continu des industries et des besoins en compétence, l'Université d'Antananarivo veut adopter une démarche participative et active afin d'accompagner les stratégies de croissance du pays. Elle fonde son approche sur la vision suivante : "la formation et la recherche sont les piliers de la croissance économique ; elles contribuent à améliorer la productivité de la main d'œuvre et à enrichir les connaissances scientifiques et technologiques appliquées aux usages productifs". Afin d'atteindre ses objectifs, l'Université a entrepris une réforme

et a élaboré un plan stratégique de développement dont les grandes lignes sont axées sur la restructuration de la gouvernance et de la gestion, le basculement vers le système LMD, la mise en place d'une démarche qualité et le renforcement des financements. Le volet qualité compte pour 1% du budget total prévu par la réforme et son implémentation a débuté 3 ans seulement après la mise en place du système LMD.

La première activité dans le cadre de la démarche qualité est la conduite d'un processus d'évaluation interne pour mettre en exergue les tendances relatives à différents aspects du fonctionnement des formations offertes dans les facultés, écoles et instituts. Ce processus comporte un référentiel décrivant les exigences en matière de qualité ainsi qu'un guide pour constituer un dossier d'autoévaluation. Le taux de retour des rapports d'autoévaluation par les structures participantes ne dépasse pas les 40%. Les raisons principales identifiées sont la non-allocation d'un temps adéquat à l'évaluation et la mécompréhension du processus lui-même.

En analysant la situation en amont de ces obstacles, il apparait que le décalage d'intégration structurelle et la faiblesse des ressources allouées découlent d'une conception analytique trop simpliste de la Qualité. En effet, dès lors que l'on décide de répercuter des tâches relatives à la qualité à tous les niveaux des établissements, ou que l'on parle d'intégrer la qualité dans la gestion, la structure et le fonctionnement d'une entité, celle-ci en épouse la complexité. La qualité devient "ouverte" : elle interagit avec son environnement et subit des influences extérieures. Face

à ce constat, un repositionnement est nécessaire afin de consolider l'implémentation de la qualité au sein de l'Université. Une consolidation de l'approche analytique par l'adoption d'une approche systémique peut être considérée. En effet, si l'approche analytique permet de comprendre les mécanismes internes d'un élément (la qualité) et de mettre en évidence les processus de causalités simples, l'approche systémique, elle, tient compte de l'ouverture, la fluctuation, le flou, l'ambiguïté, le paradoxe dans le système.

Cette communication aborde donc les problèmes de perception de la démarche qualité à plusieurs niveaux de la structure de l'Université d'Antananarivo, entraînant une lenteur excessive de son implémentation. Quelle stratégie alors adopter ? Une tentative d'approche systémique a été développée afin de tenir compte des liens dynamiques qui lient la qualité aux autres facteurs et éléments du système évoluant avec elle. À travers cette interaction, on cherchera à faire émerger la dimension finaliste de la qualité : l'accompagnement de l'Université dans le succès de sa réforme.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 B : communication orale**

**S3B3 17h-17h30 / 11h11h30**

## **L'effet structurant de l'approche processus dans les évaluations externes**

### **Cellule Qualité Helha**

#### **Cellule Qualité Haute École Louvain en Hainaut (Helha)**

Une mise en contexte La candidature de la HELHa au projet pilote de l'AEQES d'expérimenter une évaluation externe institutionnelle, a mobilisé les parties prenantes de l'institution en veillant, dès le début du processus, à l'adhésion de toutes les instances mais aussi d'un maximum d'acteurs au travers des 60 cursus répartis dans 20 départements disséminés dans toute la province du Hainaut.

Le ton était donné. Nous nous engageons collectivement dans un processus autoréflexif qui devait aboutir dans un délai relativement court et qui, tout en proposant des guidelines reconnus (ESG), laissait toute liberté pour construire à la fois le référentiel d'autoévaluation et le format de son compte rendu. Parallèlement au dépôt de notre candidature, une nouvelle structure de gouvernance se mettait en place à la suite de la création de services généraux supports que nous tenions aussi à associer dans la réflexion. Les objectifs et la description de la démarche

poursuivie en lien avec l'axe thématique retenu Si notre premier objectif était de construire et expérimenter un nouveau référentiel d'évaluation institutionnel, nous souhaitions, avant tout, saisir cette opportunité pour engager, de manière participative, une réflexion autour d'une approche processus. L'objectif de cette approche était de modéliser notre fonctionnement systémique par une identification des processus, des acteurs et des interactions qui sous-tendent le fonctionnement de notre institution. Après avoir cartographié nos processus en les soumettant à la grille de lecture des ESG pour en assurer la pertinence, un vaste travail réflexif a été mené dans 8 groupes de travail différents (GT) associant systématiquement des représentants de la direction et des membres du personnel. La Cellule Qualité y assurait un rôle d'animation et de coordination sur base, entre autres, d'un canevas de fiche descriptive et analytique type qui était documentée au fur et à mesure des réunions des GT. Outre les productions des GT (100 h de travail pour 35 fiches de processus), ces rencontres ont permis à tous les participants d'exercer leur capacité d'autoréflexion et d'asseoir le rôle fédérateur d'une cellule qualité accompagnante et structurante. Les principaux résultats De manière très pratique, cette démarche d'autoévaluation basée sur une approche processus a débouché sur la création d'une horloge qualité qui compile et diffuse largement les moments clés de ces processus institutionnels, aussi bien au niveau académique qu'au niveau des fonctions support. Dans le même esprit, un manuel qualité a aussi vu le jour pour documenter et améliorer la visibilité de notre système d'Assurance Qualité. Le besoin de maîtrise des processus a également mis en

lumière l'intérêt de certains outils de pilotage qui devront, par ailleurs, poursuivre leur mise à jour et leur développement. L'approche processus a aussi été très utile pour alimenter le dossier d'autoévaluation indispensable pour l'obtention de la certification de l'école d'ingénieur, quelques semaines avant l'évaluation institutionnelle. Enfin, les acteurs de l'autoévaluation ont apprécié ce travail réflexif comme un solide levier de développement institutionnel dans un contexte de révision du plan stratégique. Rétrospectivement, nous pouvons cependant épinglez quelques opportunités d'amélioration telles qu'un meilleur partage transversal des productions des GT qui sont restées malheureusement en silo, ainsi qu'une plus grande ouverture au monde et aux partenaires extérieurs pour éviter un travail autocentré.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 C : communication orale**

**S3C1 16h – 16h30 / 10h-10h30**

## **Hybridation d'un enseignement destiné à un grand groupe - Cheminement agile entre l'urgence et la nouvelle normalité, et intégration d'étudiants codéveloppeurs**

**Emplit Philippe, Arnhem, Gruwé Elisabeth, Kuko Enea, Barbé Naëlle, Decroly Olivier, Havenith Béatrice, Kesteloot Alessia, Platteau Antoine**

Université Libre de Bruxelles (Belgique)

*\*Les termes utilisés sont entendus dans leur sens épiciène ; ils visent indifféremment les hommes et les femmes*

Notre communication décrit une étude de cas. Elle porte sur la démarche "evidence-based" mise en place par notre équipe pédagogique, pour déployer, pour un cours, une version à hybridation renforcée qui soit d'une part attentive à accroître la motivation des étudiants et d'autre part conforme aux objectifs d'apprentissages visés tant par l'équipe que par les programmes de formation auxquels le cours est inscrit. Le cours dont question figure aux programmes des bacheliers en ingénieur de gestion et de la mineure gestion en sciences économiques de la Faculté Solvay à l'Université libre de Bruxelles (ULB). Il s'agit d'un

cours de physique appliquée de 5 crédits qui s'adresse, au 2e quadrimestre (février-mai), à une cohorte passée en 2020-2021 de 240 à 340 étudiants. Bien qu'accélérée et approfondie par la situation de pandémie, notre démarche s'inscrit dans le cadre d'une amélioration itérative de notre enseignement, associant à la fois une approche agile (prototypage et test d'initiatives pilotes sur un groupe témoin) et une approche qualité (séquençage planification/action/vérification/ajustement).

Le cœur de l'équipe pédagogique (1 titulaire, 3 assistants) a été renforcé dès le 1er quadrimestre 2020-21, par l'intégration de 4 étudiants codéveloppeurs dont l'impact sur notre travail s'est révélé majeur. Le 1er quadrimestre 2020-21 a été consacré à l'élaboration du scénario de cours ainsi qu'au prototypage d'outils pédagogiques. Les objectifs d'apprentissage transversaux de PHYS-S201 ont été revisités à la lumière des nouveaux profils d'enseignement des programmes de bachelier. Le cours a été structuré en 12 modules cohérents de tailles équivalentes comprenant chacun un rappel de prérequis, un contenu et une synthèse finale en forme de teaser pour la suite du cours. Cette démarche a permis de conscientiser les étudiants sur la contribution d'un cours de physique à une formation en gestion, de renforcer le fil conducteur du cours, et de faciliter le "retour" au cours d'un étudiant en décrochage. Chaque séance de cours magistral et de travaux dirigés a ensuite été scénarisée en détail, afin de définir les activités à mettre en place et à réaliser avant, pendant et après une séance (tests, votes en ligne, visualisation de capsules multimédias, transmission de questions ...). Ce travail de prototypage a

été soumis avant mise en production à un groupe témoin d'étudiants d'années antérieures. Lors du 2e quadrimestre, la 1re itération du dispositif de cours a été mise en œuvre en mesurant son impact sur l'expérience étudiante. Les observations réalisées comprennent des analytics de la plateforme numérique d'apprentissage, des votes en ligne lors des différentes activités d'apprentissage, des sondages mensuels, les retours d'un focus group d'étudiants représentatifs de la cohorte, les notes d'année et l'évaluation des enseignements par les étudiants. La communication orale présentera la chronologie et la méthodologie de notre démarche d'hybridation, les outils pédagogiques développés, les observations récoltées des usages étudiants, et les perspectives qui en découlent pour la définition de l'itération 2 du dispositif en 2021-2022. Le rôle régulateur de l'intégration d'étudiants codéveloppeurs au sein de l'équipe pédagogique sera mis en évidence.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 C : communication orale**

**S3C2 16h30-17h / 10h30-11h**

## **L'approche par compétences dans une pédagogie universitaire : un défi pour la démarche qualité dans la réforme du DUT**

**Pélissier Chrysta, Di Gennaro Caroline**

**Laboratoire de recherche LHUMAIN - IUT de Béziers (rance)**

À partir de la rentrée 2021, les IUT (Institut Universitaire Technologique) proposeront un parcours en trois ans (au lieu de deux), conférant le grade de licence aux étudiants diplômés d'un BUT (Bachelor Universitaire de Technologie). Afin d'anticiper et de faciliter pour les acteurs impliqués cette transformation institutionnelle, la politique qualité (2019-2021) a intégré dans son plan d'actions qualité (2019-2020), un projet intitulé : "Questionner la professionnalisation des formations" et la mise en place d'une équipe projet autour de l'approche par compétences.

Depuis vingt ou trente ans, les travaux sur la notion de compétence sont nombreux et se sont largement ouverts. Elle est au cœur de multiples approches théoriques : alors que certains auteurs définissent la compétence comme polysémique (Lemaître et Hatano, 2007), comme un concept dans lequel se retrouvent des éléments disparates, d'autres

avancent que la compétence, quel que soient les approches, laisse apparaître certains invariants (Nagels, 2009). Cependant, tous sont unanimes pour dire que la notion de compétence renvoie à une complexité difficilement appréhendable. Même si cette complexité prend forme peu à peu dans les écrits scientifiques, des difficultés sont rencontrées par les acteurs dans la mise en place de la démarche par compétences au sein des formations universitaires.

Dans cette perspective, des ateliers qualité ont été proposés afin d'engager une réflexion collective, pluridisciplinaire et transversale sur cette approche sans préjudice des démarches ministérielles qui s'interrogent sur un socle commun propre à chacune des spécialités du BUT. L'ambition est d'identifier d'une part, à partir d'une discussion collective inter-départements de formation, des compétences en jeu dans nos futures formations professionnalisantes (BUT) et d'autre part de proposer des outils d'aide à la mise en place de cette démarche à l'intérieur des équipes pédagogiques. Différents ateliers, regroupant enseignants mais aussi étudiants, professionnels et administratifs ont permis d'échanger autour "des éléments de la compétence que doivent posséder les personnes inscrites à tel ou tel programme ou exerçant tel ou tel métier." (Boutin, 2004).

Il en est ressorti que les attentes vis-à-vis de la formation se situent en priorité en direction des compétences "Soft Skills". À partir ces besoins formulés, des livrables ont été produits par le service Qualité. Ils offrent une vue d'ensemble des compétences transversales souhaitées par

les étudiants, les enseignants et les professionnels pour chacun des départements ainsi qu'un éventail non exhaustif de modalités pédagogiques mettant en œuvre ces compétences et leur évaluation (Tardif, 2006).

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 C : communication orale**

**S3C3 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **L'Engagement académique de l'Université de Montréal : un pas de plus vers une amélioration de la formation**

**Bernier Anne-Mireille, Mailhot Claude**

**Bureau de la promotion de la qualité - Université de Montréal (Canada)**

L'Engagement académique de l'Université de Montréal est en cours de déploiement à la suite de son adoption en 2020. Ce nouveau cadre de référence institutionnel se décline en 12 Principes directeurs qui réunissent la communauté universitaire autour d'une vision commune de la formation offerte à l'Université de Montréal. Ces principes directeurs constitueront une assise sur laquelle pourra s'appuyer la promotion de la qualité au sein de l'Institution. Ce projet constitue l'une des retombées de la mise en œuvre d'un plan d'action d'envergure intitulé Transcender les

frontières 2016-2021 et visant à construire l'Université de Montréal du XXI<sup>e</sup> siècle.

L'élaboration de l'Engagement académique est le fruit de nombreuses consultations auprès de la communauté universitaire et s'appuie sur des éléments consensuels au sein des 13 facultés et des services de l'Université. Ses Principes directeurs constituent non pas un cadre contraignant, mais plutôt un outil rassembleur qui favorise une plus grande cohérence dans la formation et qui peut s'opérationnaliser de différentes manières d'une unité à l'autre.

L'appropriation des Principes directeurs par la communauté et la mobilisation de celle-ci dans leur mise en œuvre constituent des conditions essentielles pour assurer le succès du déploiement de l'Engagement académique. Les Principes directeurs servent d'inspiration à la communauté de l'UdeM pour améliorer la qualité de la formation. Ils seront utilisés notamment pour la création, la modification ou l'évaluation des programmes. L'évaluation périodique des programmes d'études, qui s'applique à plus de 400 programmes à l'Université de Montréal, offre un contexte unique pour discuter de la formation de manière collégiale et constructive ; elle constitue donc, au sein des unités, une occasion de choix pour engager ou approfondir une réflexion sur la façon dont les Principes directeurs peuvent s'intégrer dans la formation.

Cela nécessite que les outils de l'évaluation prennent en compte l'Engagement académique, ce qui n'est pas sans poser certains défis. Cette communication présentera les

faits saillants des travaux ayant mené à l'élaboration de l'Engagement académique et résumera sa finalité ainsi que son contenu. Elle examinera son arrimage avec la mission du Bureau de la promotion de la qualité et avec les outils de l'évaluation des programmes. Cette harmonisation constitue l'une des stratégies institutionnelles mises de l'avant pour favoriser une appropriation de ce nouveau cadre de référence dans les unités tout en assurant une démarche d'évaluation rigoureuse, dans une perspective d'amélioration de la formation et des programmes.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 D : communication orale**

**S3D1 16h – 16h30**

## **Une démarche de refonte structurée et intégrée pour des programmes de qualité**

**Verdy Julie, Bélisle Annick**

**Université de Montréal (Canada)**

Afin de répondre à divers besoins d'actualisation, les équipes pédagogiques universitaires se doivent d'apporter périodiquement des modifications à leur programme. Parfois, les changements sont mineurs et ont peu d'impacts sur la culture et les pratiques pédagogiques. D'autres fois, des changements majeurs sont entrepris et

nécessitent un accompagnement soutenu afin de faciliter l'atteinte des critères de qualité et des exigences requises.

Dans le cadre de refonte d'un cursus pédagogique soumis à un agrément en une approche programme par compétences, le Centre de pédagogie universitaire (CPU) et l'équipe du changement stratégique et des communications de l'Université de Montréal unissent leur expertise et offre un accompagnement structuré. Cet accompagnement est essentiel étant donné que la transformation d'un programme entraîne des changements importants sur le plan des méthodes pédagogiques, des outils programmes et des mécanismes de concertation. De plus, un projet de refonte de programme a de l'incidence sur plusieurs acteurs : les professeurs, la direction, les chargés de cours, le personnel de soutien, les partenaires externes tels que les superviseurs de stage ainsi que les étudiants. Ainsi, afin d'assurer la pertinence, la cohérence et l'efficacité des refontes, il est souhaitable de mettre en place des mécanismes et des outils qui permettront aux équipes de prendre des décisions éclairées et d'effectuer la veille en continu de leur programme une fois implanté.

L'intention de cette communication est de partager avec la communauté une méthodologie novatrice permettant de structurer les refontes de programme : de l'identification des déclencheurs au suivi de son implantation. Les objectifs de cette présentation sont de partager notre expérience et nos outils afin de contribuer au développement de l'expertise dans ce domaine. Pour ce faire, nous parcourons à l'aide d'exemples vécus, les différentes étapes, les outils

et les conditions de succès mis de l'avant afin de répondre aux impératifs de la qualité. Cette présentation touche à deux sous-thématiques du colloque soit celle des défis et des stratégies liés à l'utilisation et la diffusion des résultats des démarches qualité en permettant le partage de bonnes pratiques et à celle des défis et des stratégies liés aux procédures et processus qualité en touchant à l'évaluation interne via les mécanismes de suivi mis de l'avant dans nos accompagnements. Notre démarche, élaborée par une équipe de conseillers pédagogiques et de professionnels en gestion du changement, a été développée dans le but d'accompagner les équipes à travers l'ensemble du projet, afin de s'assurer, à chaque étape de bien définir les besoins, de mettre en place les conditions de succès et finalement de mesurer les impacts des innovations. Elle couvre également les questions auxquelles les équipes doivent répondre pour mener à bien leur projet de refonte, les outils programmes à développer, les formations à mettre en place ainsi que les interventions en soutien au changement à mettre en place pour légitimer la démarche et mobiliser les acteurs concernés. À ce jour, nous avons accompagné sept programmes de premier et de deuxième cycle de l'Université de Montréal dans leur refonte à l'aide de ces outils.

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 D : communication orale**

**S3D2 16h30-17h**

## **Stratégie d'implémentation de l'assurance qualité dans une jeune université algérienne**

**Hallouane Zouina, Tamdjiat Achour, Miloudi Jugurta**

Laboratoire pluridisciplinaire des sciences de l'Homme, environnement et société Iaplushes - Université Akli Mohend Oulhadj Bouira (Algérie)

Instaurer l'assurance qualité au sein de l'Université n'est pas une chose aisée, elle reste difficile à imprégner. Mais quand on adopte un système d'enseignement, on doit se référer aux mécanismes qui lui permettent de fonctionner. L'implémentation de l'assurance qualité nous est d'abord exigée par notre ministère en installant des cellules au sein de toutes les universités algériennes. Dans cette présentation je vais aborder l'expérience de l'Université de Bouira où je suis membre actif de la cellule assurance qualité. Croire au changement et à l'amélioration est le facteur primordial qui me motive malgré un environnement qui est loin d'être propice. Après huit années d'efforts et d'espoir, les résultats commencent à bourgeonner, mais un

long et dur travail reste à faire. Nous avons commencé par tâtonner, sans toutefois avoir une piste claire, en réalisant des outils d'évaluation des performances, que nous avons utilisés avec une technique de Benchmarking interne. Ce qui nous a permis d'améliorer nos outils, en ayant le soin d'améliorer nos pratiques. Lors de nos démarches qualité centrées sur la formation, nous avons découvert des lacunes dans le relationnel, enseignant-étudiant, pareil concernant les administrateurs et les responsables. Ce qui nous a stimulés à renforcer le tutorat. Une cellule bien organisée est installée, ayant des acteurs qui maîtrisent le savoir-faire. Chaque faculté ou institut, est munie d'une cellule de tutorat. Chaque acteur, dans ces cellules, réalise ses tâches le mieux qu'il peut. Je ne dis pas que nous avons atteint la perfection, mais nous sommes dans une amélioration continue. En réalisant l'opération d'autoévaluation, en tant que présidente du comité, nous avons eu du mal à appliquer le Référentiel National, conçu par la tutelle, destiné à être appliqué dans toutes les structures du supérieur en Algérie. Les objectifs de cette opération étaient d'une part, faire un constat, relever les points positifs et négatifs, faire une analyse SWOT des états des lieux, et ce dans sept domaines, à savoir : "la formation, la recherche, la gouvernance, la vie étudiante, la coopération, la relation avec l'environnement socio-économique et l'infrastructure". D'une autre part réaliser un Référentiel propre à notre établissement. Cette opération d'autoévaluation a constitué une réelle formation, pour tous les membres qui se sont impliqués. Nous avons pu acquérir un ensemble de compétences qui permettent, à notre université, de répondre à ses besoins en matière de déploiement de la

culture qualité dans son système de fonctionnement. Cette première mise en œuvre du Référentiel National, par l'opération de l'autoévaluation, nous a permis de tester son applicabilité, en le confrontant aux pratiques institutionnelles de l'université Akli Mohand Ouahdj de Bouira, à l'instar de toutes les universités algériennes

**Mercredi 20 octobre 2021**

**Session 3 D : communication orale**

**S3D3 17h-17h30**

## **La démarche de management par les processus au service de la gouvernance : exemple de la structuration de la nouvelle Direction des systèmes d'information de INRAE, l'institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement**

**Martin Caroline, Mauxion Jehanne**

Direction des systèmes d'information (France)

En janvier 2020, l'Institut national en recherche agronomique (Inra) et l'Institut de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture (IRSTEA)

fusionnaient pour donner naissance à INRAE, l'institut national en recherche sur l'alimentation, l'agriculture et l'environnement. Pour les deux directions des systèmes d'information, il s'agissait d'un immense défi de convergence deux systèmes d'information basés et structurés sur des outils et plateformes technologiques très différents et peu compatibles. Dans ce contexte, l'ambition pour la nouvelle direction des systèmes d'information est de développer un système d'information ouvert et interopérable pour faciliter l'accès à l'information et soutenir la recherche et l'innovation. Cette nouvelle ambition se décline en cinq objectifs stratégiques identifiés :

- Capturer les usages et besoins pour coconstruire et faire évoluer les services,
- Assurer la performance et la maîtrise des systèmes d'information, afin de développer la confiance,
- Mettre en place une gouvernance adaptée et réactive pour fédérer et prioriser,
- Concevoir un système interopérable avec nos partenaires pour favoriser le partage,
- Rendre la fonction "système d'information" attractive et donner du sens aux missions des collaborateurs.

Au-delà des aspects techniques de convergence des systèmes d'information, la volonté de mettre en place une démarche de management par des processus a été décidée très tôt avant la fusion des 2 établissements, pour accompagner les transformations organisationnelles de la nouvelle Direction des systèmes d'information. La démarche de management par les processus a vu le jour dans un

contexte de forte démonétisation de la direction des systèmes d'information du futur établissement. En effet, la Direction des systèmes d'information de l'ex-Inra était accusée depuis plusieurs années, de ralentir les évolutions des métiers (administratifs et scientifiques), et de ne pas répondre totalement aux besoins des utilisateurs. Dans ce contexte, un double défi était à relever : renouer les liens de dialogue avec les métiers, et les usagers des systèmes d'information ; et en parallèle reconstruire une stratégie des systèmes d'information au service du nouvel établissement. La mise en place de la démarche de management par les processus a été de répondre à ce double défi. La mise en place de la démarche permet de construire la cartographie des processus (au nombre de 7), de les décrire, de les initialiser par la mise en place des premières revues de processus et de la revue de direction. Cela a représenté 81 ateliers et 70 personnes de la direction mobilisées pour cette démarche de transformation globale de la direction des systèmes d'information. Enfin, cette démarche a également questionné la nature de certains projets, de les recadrer dans une vision transversale à tout l'établissement. La démarche a outillé la construction de la feuille de route 2021-2025 de la direction et y était intégré un accompagnement à la conduite du changement des équipes de la direction. Après 2 ans de mise en œuvre, le bilan est globalement positif et les premiers bilans réalisés lors des revues de processus ont permis de montrer concrètement un gain de confiance des usagers dans l'offre de services et produits de la Direction des systèmes d'information de INRAE.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 4 A : Atelier**

**S4A 14h-15h30 / 8h-9h30**

## **Réflexion partagée autour de la rédaction et de l'utilisation du manuel Qualité**

**Lismonde Marie, Depireux Romain, Emplit Philippe, Lecloux Sophie**

**Université libre de Bruxelles (Belgique)**

Le manuel Qualité est un document clé qui, grâce à la description synthétique du système de management de la qualité (SMQ), expose le fonctionnement et l'organisation d'une entité. Il représente :

- un outil de communication sur la vision, les valeurs, le contexte, la structure, les savoir-faire, et les processus en action;
- un gage d'efficacité et de performance en tant qu'entité engagée dans une démarche Qualité ;
- un guide faisant référence aux procédures et règlements en cours sur lequel il est utile de s'appuyer pour soutenir des initiatives et prendre des décisions ;
- un outil de gestion;

En pratique, on constate que ces documents présentent des formes et des contenus très variés. Parfois longs et très techniques, ils ne font pas toujours l'objet d'un intérêt marqué de la part des différentes parties prenantes et n'ont parfois comme seul intérêt que de répondre aux exigences des organismes d'évaluations et/ou d'accréditation.

Certaines Facultés de l'ULB ont effectivement élaborés un manuel Qualité à la suite de recommandations issues de processus d'évaluations externes mais leur mise en œuvre demeure laborieuse. Par ailleurs, il n'existe à ce stade aucun manuel au niveau institutionnel. Alors qu'une réflexion est menée entre les acteurs des différents niveaux de l'Université, plusieurs questions émergent. Celles-ci portent tant sur la forme et le fond d'un futur manuel Qualité institutionnel, que sur l'intégration de ce type de manuels au sein des espaces documentaires institutionnels :

- Quels sont les éléments indispensables qui doivent figurer dans un manuel Qualité ?
- Comment aborder l'étape de conception afin d'encourager son utilisation par les parties prenantes ?
- Comment gérer son articulation avec les autres documents (règlements généraux, règlement d'ordre intérieur, chartes, etc.) ? Sont-ils complémentaires ou redondants ?
- Quel est l'intérêt d'un manuel Qualité au niveau institutionnel ? Faut-il par ailleurs en développer un à tous les niveaux ?

## Objectif de l'atelier

Nous proposons d'organiser un atelier autour de ces questions afin d'offrir un espace de dialogue, d'échange d'expériences entre acteurs issus de différentes institutions. Cet atelier, animé sous forme de table ronde, favorisera la co-construction d'une liste de "conseils" à suivre pour encourager la conception et/ou l'utilisation du ou des manuel(s) Qualité au sein des différents niveaux d'une institution et de gérer la coexistence avec d'autres documents. L'objectif de cet atelier est de comprendre comment un manuel "naît et vit" au sein de l'institution, de dépasser le cadre administratif du document pour analyser son côté opérationnel.

## Déroulé de l'atelier

Dans un premier temps, nous débuterons cet atelier par une brève introduction afin de rappeler les rôles et les fonctions du manuel Qualité (5min). Nous exposerons ensuite les caractéristiques minimales que l'on y retrouve habituellement en insistant sur la diversité des formats et des supports existants (10 min). Dans un deuxième temps, nous proposerons aux participants de se mettre par petits groupes afin d'échanger autour des questions susmentionnées (50 min). L'atelier se clôturera par une mise en commun permettant d'identifier les conseils à suivre pour pouvoir utiliser au mieux le ou les manuel(s) Qualité au sein d'une institution et de gérer la coexistence avec d'autres documents (25 min).

## Les apports des participants

Pour les participants, les apports de cet atelier sont doubles : d'une part prendre connaissance d'expériences de mise en œuvre d'un outil dont la constitution est assez répandue mais dont l'utilisation et la contribution au fonctionnement des institutions sont souvent nébuleuses, et d'autre part avoir une réflexion et un échange sur la manière dont le manuel Qualité peut être articulé avec les documents institutionnels déjà existants. L'idée est de mettre en avant les aspects opérationnels du manuel Qualité.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 4 B : Atelier**

**S4B 14h-15h30 / 8h-9h30**

## **Questionner et soutenir le développement des doubles compétences des enseignant.e.s du supérieur**

**Barras Hervé, Sylvestre Emmanuel, Amez-Droz Sophie, Antille Marine**

1. Haute Ecole Pédagogique du Valais (Suisse)
2. Université de Lausanne (Suisse)

Le développement des doubles compétences d'enseignement et de recherche chez les enseignants du

degré tertiaire est une question vive dans les hautes écoles. Elle est soutenue par les logiques de l'accréditation institutionnelle qui questionnent les hautes écoles avec quelques critères portant sur la qualité de l'enseignement et la qualification des enseignants (Conseil des hautes écoles, 2015). Une réponse possible permettant de consolider le double profil des compétences est de recourir à un dossier d'enseignement (Commission de pédagogie du Conseil académique, 2000 ; UNIL Direction, 2007). L'objectif de telles pratiques est de soutenir le développement professionnel des enseignants (Raucent, Wouters, Guisset, & Mathelart, 2018). Il est étayé par le concept du SoTL (Wouters & Frenay, 2015). Ce dernier engage les enseignants dans un questionnement systématique sur les apprentissages des étudiants tout en ayant comme ambition d'améliorer les pratiques enseignantes et en les documentant (Rege Colet, McAlpine, Fanghanel, & Weston, 2011). Cet atelier sera un moment d'échanges et de réflexions sur le dossier d'enseignement selon les divers contextes institutionnels. A l'aide des participants, nous établirons un état des lieux des processus qualité existants, connus et idéaux. Nous examinerons en sous-groupe les possibilités de développer une démarche utilisant un dossier d'enseignement dans une logique de SoTL. A la suite de ces réflexions, nous exposerons quelques pratiques institutionnelles soutenant le développement des doubles compétences des enseignants tertiaires. Au terme de cet atelier, les participants auront une image du dossier de l'enseignement inséré dans une démarche de SoTL. L'idée étant de comprendre le dossier de l'enseignement comme

un outil intégré à un dispositif plus large tant de développement que de valorisation.

## Bibliographie

Commission de pédagogie du Conseil académique. (2000). Le dossier de valorisation pédagogique (DVP). Louvain : Université Catholique de Louvain. Conseil des hautes écoles. Standards de qualité s'appliquant à l'accréditation institutionnelle.

Annexe 1, 205 414.205.3. p.10-14 (2015). Raucent, B., Wouters, P., Guisset, M., & Mathelart, C. (2018, 13 décembre). Le dossier de valorisation pédagogique (DVP): Un outil de gestion de la carrière académique.

Louvain : Louvain Learning Lab (LLL). Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=pUtqZuCPNWA> UNIL Direction. Directive de la Direction 1.16. Renouvellement des mandats stables : Procédure d'évaluation, 1.16. (2007). Rege Colet, N., McAlpine, L., Fanghanel, J., & Weston, C. (2011).

Le concept de Scholarship of Teaching and Learning. La recherche sur l'enseignement supérieur et la formalisation des pratiques enseignantes. Recherche et formation, (67), 91-104. <https://doi.org/10.4000/rechercheformation.1412> Wouters, P., & Frenay, M. (2015).

Elaborer un portfolio ou son dossier d'enseignement. Dans N. Rege Colet & D. Berthiaume, La pédagogie de l'enseignement supérieur : Repères théoriques et applications pratiques (Vol. 2 : Se développer au titre d'enseignant, pp. 203-220).

Berne : Peter Lang. Objectifs pédagogiques : créer améliorer et diffuser un dossier d'enseignement Plan définir des objectifs personnels (pratique réflexive) répartir les personnes dans 4 groupes thématiques (selon les 4 axes, chaque groupe animé par un des co-Auteur-es de l'atelier) penser ou repenser un système dossier de l'enseignement selon la focale de l'axe "choisi". production d'une synthèse du groupe utiliser un outil numérique de récolte des données présentation des productions des groupes apports théoriques avec différents exemples pratiques conclusions

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 A : Communication orale**

**S5A1 17h-17h30 / 11h-11h30**

## **Actualisation des dimensions qualité des programmes de l'Université de Genève : une démarche articulant cadre européen et terrain institutionnel**

**Mühle Alexandra, Schaub Mallory**

Université de Genève (Suisse)

L'évaluation institutionnelle des programmes de l'Université de Genève (UNIGE) se fonde sur les Dimensions de la qualité des programmes de formation de l'UNIGE, dont la version actuelle date de 2015. En 2020, une réflexion a été lancée afin d'actualiser ces dimensions et les critères qui les constituent afin d'en assurer la pertinence : sont-ils toujours bien alignés au Cadre ESG ? Au vu des évolutions sociétales, mais aussi des besoins et des pratiques, conviendrait-il de les actualiser, d'y ajouter des éléments ou d'en retrancher ? Par ailleurs, l'évaluation des programmes étant parfois perçue comme bureaucratique par les utilisateurs/trices, un

objectif secondaire de la démarche serait de rendre le processus le plus accessible possible.

En vue de cette actualisation, une démarche intégrant prise en compte du cadre et du terrain a été mise en œuvre. Dans un premier temps, une analyse des ESG a été menée, afin de s'assurer que les Dimensions UNIGE les respectent à minima ; de même, le rapport interne sur la Qualité de la Formation à distance a été étudié, afin d'en tirer des éléments pertinents à intégrer dans les dimensions qualité. Par ailleurs, les questionnaires-enquêtes coconstruits par les programmes dans le cadre leur évaluation ont été une source d'information sur les aspects que les programmes considèrent comme étant importants pour mener à bien leur auto-évaluation et développer la qualité de la formation.

Enfin, afin de prendre le pouls du terrain et d'avoir une "vision utilisateur/trice", des données ont été récoltées via des entretiens auprès de personnes ayant directement participé à des évaluations de programmes. Si les dimensions et critères actuels semblent globalement pertinents, les premiers résultats indiquent qu'une actualisation apportera une plus-value. Il s'agira de tenir compte du cadre qualité fourni par les ESG, des questionnements actuels et institutionnels dans le domaine, mais aussi des besoins du terrain, les trois apportant des éléments utiles et complémentaires à l'évolution des dimensions qualité.

Ce qui se dessine principalement est l'ajout de dimensions ayant trait, notamment, à l'enseignement à distance, à l'inclusivité et à l'accessibilité, ainsi qu'à l'interdisciplinarité.

Certains critères ont par ailleurs été considérés comme redondants ou méritant clarification. Suite à la collecte des données, à une première analyse et proposition, il est prévu de consulter des experts-métier et des instances pertinentes relevant des Facultés et du Centre de Formation continue et à Distance de l'UNIGE, avant de soumettre une version mise à jour des dimensions et critères au Bureau Qualité de l'UNIGE, puis au rectorat pour validation.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 A : Communication orale**

**S5A2 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Gouvernance institutionnelle par la qualité**

**El Moufarrij Wiame, Aalaoui Zinab, Taha Janan Mourad**

**Procédés et contrôles mécaniques et thermiques ENSAM, Université Mohammed V, Rabat (Maroc)**

Rehausser la qualité des établissements de l'enseignement supérieur, leurs prestations et leurs rendements est devenu un impératif incontournable pour le développement du système éducatif. La qualité va en effet être un paramètre essentiel dans la reconstruction des composantes stratégiques du domaine de l'enseignement supérieur. Le Maroc, membre adhérent au processus de Bologne, engagé dans plusieurs projets de développement nationaux et

internationaux, favorise l'identification de la qualité de l'enseignement comme priorité nationale et s'investit dans une modélisation nouvelle et une valorisation majeure de ce secteur. L'assurance qualité et l'évaluation occupent une place centrale dans la modernisation du système d'enseignement supérieur. Ceci s'est traduit par la création de l'agence nationale d'évaluation et d'assurance qualité de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique "ANEAQ". Cet organe dispose de l'indépendance et de l'autorité par texte de loi afin d'accomplir ses missions dans un cadre de transparence et d'intégrité. L'agence se charge de l'accompagnement des institutions d'enseignement supérieur dans les examens d'autoévaluation et l'évaluation externe. Le présent travail aborde la notion de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur marocain d'un point de vue de la gouvernance institutionnelle par la qualité. Il consiste à repenser un nouveau modèle de gestion et de management caractérisé par l'excellence, la proactivité et le Leadership. Pour ce faire une étude comparative a été introduit afin de souligner les champs d'interférences entre la norme internationale ISO 21001, portant sur les systèmes de management des organismes d'éducation et de formation, et le référentiel national d'évaluation et d'assurance qualité adopté par l'ANEAQ. Suite à cette comparaison, un cadre générique de la gouvernance institutionnelle par la qualité a été établi veillant aux respects des exigences normatives et réglementaires. Le nouveau modèle fournit les éléments nécessaires pour mieux soutenir les institutions d'instaurer une culture d'assurance qualité et mieux baliser leurs pratiques en matière de la planification, la gestion des ressources, de

l'évaluation et de l'amélioration continue. Pour conclure, la contribution de ce travail s'inscrit dans l'adoption d'une démarche qualité basée sur le principe de Deming pour le développement d'un nouveau modèle de gouvernance par excellence permettant aux institutions d'enseignement supérieur de réaliser leurs différentes missions.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 A : Communication orale**

**S5A3 18h-18h30 / 12h-12h30**

## **L'accréditation institutionnelle : au-delà du label, un engagement dans la durée**

**Valiere Nathalie**

Haute Ecole Pédagogique du canton de Vaud (Suisse)

### **Mise en contexte**

La Suisse a affirmé sa volonté de fonder l'attractivité de ses hautes écoles sur des exigences de qualité communes à l'espace européen de l'enseignement supérieur. En témoigne l'entrée en vigueur, depuis 2015, de la loi fédérale sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE). Avec la LEHE, la Confédération suisse s'est dotée d'un instrument visant à contrôler l'accès à son paysage des hautes écoles : toutes les institutions qui souhaitent

conserver ou obtenir le droit d'appellation d'"université", de "haute école spécialisée" ou de "haute école pédagogique", doivent se soumettre à l'accréditation institutionnelle. Il s'agit autant, pour elles, de garantir la qualité de leur fonctionnement et de leurs prestations que de veiller au développement de leur culture qualité. Chaque institution helvétique est tenue d'engager cette procédure d'ici à 2022 et de la renouveler tous les sept ans, auprès du Conseil suisse d'accréditation.

### **Description de la démarche**

Notre terrain d'enquête est une école de niveau tertiaire à vocation académique et professionnelle située en Suisse romande. Les missions principales de cette école consistent à : a) offrir une formation de niveau universitaire aux étudiant·e·s qui se destinent à enseigner aux degrés primaire et secondaire, en école de maturité et dans le domaine de la pédagogie spécialisée ; b) accompagner les acteurs des systèmes éducatifs dans leur développement professionnel ; c) stimuler le champ de la R&D dans son champ de compétences. L'obtention récente du label "Accréditation" lui a permis d'asseoir son positionnement dans le paysage suisse des hautes écoles. Le projet de recherche dont il est ici question vise à répondre à la question suivante : alors que la LEHE conduit les hautes écoles à s'engager dans des cycles d'accréditation de sept ans, comment se développe leur système d'assurance qualité et quels sont les effets de ce dernier sur la culture qualité, la qualité des prestations, l'organisation du travail et la qualité de vie au travail ? Une enquête qualitative et

quantitative a été réalisée sous forme de monographie, auprès de 15 collaborateur·trice·s, entre 2019 et 2020.

### **Principaux résultats**

La stratégie qualité de la haute école étudiée comprend notamment la prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes, la démarche d'amélioration continue, l'approche par processus et l'analyse systémique. Pour les collaborateurs et collaboratrices interrogé·e·s, la qualité est effectivement présente en tout temps et à tous les niveaux de l'organisation. Pour autant, la référence au système d'assurance de la qualité (SAQ) de la haute école, ainsi que les améliorations générées suite aux démarches d'évaluation, transparaissent peu dans leurs propos. La procédure d'accréditation institutionnelle est, quant à elle, systématiquement associée à des enjeux politiques. Parmi les grands défis liés aux procédures et processus qualité figure la nécessité de valoriser en continu les effets du SAQ sur la qualité des prestations et du fonctionnement de l'organisation. Le sens et la finalité des démarches qualité, du point de vue des acteurs, semblent essentiels au développement de l'institution.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 B : Communication orale**

**S5B1 7h-17h30 / 11h-11h30**

## **Coordination des enquêtes internes dans les universités... Quand la volonté d'une gestion harmonisée et cohérente devient un parcours du combattant**

**Cauwe Jade, Juliette Paume**

Observatoire Qualité, Observatoire de la vie étudiante –  
Université libre de Bruxelles (Belgique)

Au sein d'une université, de nombreuses enquêtes sont menées annuellement auprès des étudiants et des personnels. Outre les enquêtes liées à l'amélioration de la qualité initiées par les autorités et les observatoires institutionnels, des initiatives fleurissent constamment provenant de différentes structures administratives et scientifiques. En pratique, ces enquêtes peuvent être diffusées par différents biais (mails, plateformes pédagogiques, réseaux sociaux, etc.) sans réelles concertations ou planifications, générant ainsi des télescopages ou encore des reproductions des données existantes. De plus, les résultats de ces enquêtes éparses sont peu accessibles et ne contribuent pas aux processus d'amélioration de la qualité. L'augmentation du nombre de

demande d'enquête en cette période de crise sanitaire s'ajoute à cette réflexion autour de la gestion des enquêtes internes à l'université. Ces réalités mettent en évidence l'intérêt d'un système plus formalisé et explicite de coordination des enquêtes ainsi que d'un archivage centralisé des données, des rapports et d'une communication homogénéisée vers les publics cibles tant dans l'annonce d'enquêtes que dans la diffusion de leurs résultats au sein de l'université.

Passer par une coordination institutionnelle vise à maximiser les taux de participation, à rendre plus visibles les objectifs et résultats des enquêtes au sein de notre institution et à long terme, à éviter les sollicitations multiples des mêmes publics ainsi que la répétition des thématiques d'enquête dans un délai rapproché. Cette coordination pourrait amener à des enquêtes groupées entre départements et/ou facultés visant les mêmes publics.

A l'heure actuelle à l'université, il existe deux instances institutionnelles chargées des enquêtes :

- l'Observatoire Qualité dont l'objectif principal est de répondre aux besoins en matière d'amélioration de la qualité de l'enseignement, de la recherche, des services à la collectivité ainsi que de la gouvernance institutionnelle
- et l'Observatoire de la Vie Étudiante qui permet de fournir des données factuelles afin d'orienter et d'évaluer les politiques sociales, sanitaires, culturelles, de logement et d'engagement à destination des étudiant·es.

De par leur expertise, les observatoires sont fréquemment contactés sur des projets d'enquête ou pour des conseils méthodologiques. Dans le cadre de cette coordination, les observatoires institutionnels tentent d'identifier les avantages d'une telle coordination des enquêtes et pour en fixer les procédures.

Dans cette communication, nous présenterons les rôles et missions d'un groupe de coordination : planification annuelle des enquêtes institutionnelles, évaluation et validation des demandes d'enquêtes internes ou externes portées institutionnellement. Ce groupe traitera également les demandes d'accès aux données à des fins de recherche ou administratives et s'assurera de la transmission des résultats des enquêtes auprès des autorités compétentes. Pour mener à bien ce projet, différents outils de gestion et suivi des enquêtes permettant la planification et la structuration des enquêtes que l'institution choisit de porter sont développés. Ces outils seront présentés dans cette communication ainsi que les processus décisionnels qui ont été suivis pour la création de ce comité de coordination.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 B : Communication orale**

**S5B2 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Mutualiser les compétences et institutionnaliser les outils d'enquête en ligne, un pari réussi**

**Consiglio Isabelle , Soetewey Sabine, Brotcorne Magali**

Avec le développement des démarches qualité au sein des universités et le recours généralisé au télétravail, l'utilisation des formulaires en ligne a fortement augmenté. Nous observons en effet que les enquêtes de satisfaction se multiplient pour prendre le pouls de nos étudiants restés chez eux, des solutions simples comme un vote à bulletin secret lors d'une réunion en séance ne sont plus envisageables. La COVID étant aussi une opportunité pour nos scientifiques, la récolte des données de recherche se fait désormais de plus en plus souvent via la construction d'un questionnaire en ligne. Dans ce contexte, et d'autant plus depuis l'adoption du RGPD, il est apparu nécessaire de renforcer la guidance et l'information de la communauté universitaire sur la méthodologie de construction d'une enquête en ligne et les outils à privilégier.

L'objectif de cette communication est donc de présenter comment un travail de mutualisation des connaissances et de décloisonnement, entamé avant la crise, a permis d'offrir des outils institutionnels transversaux, le support qui les accompagne, et d'instaurer une culture de partage des bonnes pratiques au sein d'une université. Depuis sa création, le service Etudes, Qualité, Indicateurs et Pilotage (EQuIP) de l'UMONS assurait la réalisation des enquêtes institutionnelles et offrait un appui méthodologique à la communauté. Partant de demandes facultaires, une démarche pour implémenter un outil d'enquête officiel a été lancée. Nous montrerons comment elle a abouti à un outil bien plus complet grâce à une démarche de co-construction. Le projet a mené à la construction d'un portail web qui a premièrement eu pour objectif de systématiser le recours à un outil institutionnel (ici une version de LimeSurvey abritée localement pour sécuriser les données récoltées). Il a ensuite permis de centraliser et de rassembler les informations de guidance transmises individuellement à de nombreuses reprises. En rassemblant la connaissance accumulée pour la rendre accessible à tous, l'objectif est de limiter le recours aux outils "non-officiels" c'est-à-dire disponibles gratuitement en ligne. Le portail a été construit en reproduisant chronologiquement les étapes de construction d'une enquête et a impliqué de manière transversale de nombreuses équipes : des relais techniques pour la gestion du LimeSurvey, un service scientifique et pédagogique (Service Méthodologie et Formation), une juriste pour les mentions RGPD, les utilisateurs fréquents pour leur expertise. Finalement, l'établissement d'un cadastre des enquêtes a permis d'identifier celles menées au

sein de l'université, de préciser leur public cible et leur calendrier. Cette étape a été l'occasion de renforcer la culture de partage des bonnes pratiques en collectant des questionnaires types dans toute l'institution pour les mettre à disposition de la communauté. La posture du service qualité qui a emmené ce projet est celle d'un appui méthodologique. En termes de résultats, le portail à disposition offre donc principalement conseils et guidance. La démarche de mutualisation des bonnes pratiques et de décloisonnement des connaissances a été appréciée par les équipes et la consultation du portail s'accroît en interne. Nous n'avons cependant pas connaissance de l'ensemble des enquêtes lancées.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 C : Communication orale**

**S5C1 7h-17h30 / 11h-11h30**

**Une plateforme d'innovations  
pédagogiques comme levier de  
développement de la qualité de  
l'enseignement**

**Carlei Christophe, Haeberli Philippe, Schaub Mallory**

Pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage -  
Université de Genève (Suisse)

Dans sa charte qualité, l'Université de Genève a pour ambition d'accueillir et d'accompagner tout au long de leurs parcours ses membres afin de pouvoir développer leurs activités dans un cadre adapté, convivial et encourager les échanges. De plus, l'institution affiche dans son plan stratégique la volonté de soutenir la qualité de l'enseignement et de développer les formes innovantes d'enseignement. À ce jour, la visibilité et diffusion de ces innovations reste restreinte ou focalisée sur quelques cas spécifiques. Force est de constater qu'un nombre considérable d'enseignantes de toutes les facultés ont une approche très créative de l'enseignement, mais ces innovations restent peu connues, visibles et partagées. L'absence d'exemples, de pratiques éprouvées de qualité, d'échanges entre pairs constitue un frein au déploiement des innovations auprès d'un corps enseignant très hétérogène par rapport à la pertinence perçue de ces nouvelles approches de l'enseignement universitaire.

Une plateforme d'innovations pédagogiques a été mise en place avec l'ambition de répondre à ces limites : fournir une visibilité, un lieu de partage et diffusion des innovations au sein de l'institution ainsi qu'à l'extérieur. C'est aussi un moyen de reconnaître et valoriser l'engagement des enseignant·es dans le développement de leurs pratiques. Pour s'assurer de la pertinence et de la qualité pédagogique de chaque projet soumis, les contenus sont analysés au travers de plusieurs critères (genèse du projet, description claire, retour des étudiants et conseils à des collègues) puis validés et synthétisés par le conseiller

pédagogique en charge du développement des innovations pédagogiques.

De plus, il s'assure que le projet puisse être transférable à d'autres contextes d'enseignement avec la mise à disposition de ressources pédagogiques variées (syllabus, grille d'évaluation, exemples de productions d'étudiant·es, captures d'écrans Moodle, etc.). La plateforme offre une opportunité aux enseignant·es qui souhaitent bénéficier d'une formation continue alternative aux ateliers donnés par le pôle de soutien à l'enseignement et l'apprentissage (SEA) ou à l'accompagnement par un conseiller/ère pédagogique. En effet, la plateforme contient, outre les fiches de projet et les ressources, la possibilité de contacter les enseignant·es innovant·es directement pour aller observer leur enseignement et pour échanger avec eux/elles (selon l'approche de l'observation mutuelle de l'enseignement). La plateforme s'ouvre aussi aux partages d'innovations entre les institutions d'enseignement supérieur en les rendant facilement accessibles.

De plus, en valorisant l'innovation pédagogique, elle est facteur d'attractivité pour de futur·es enseignant·es et elle permet de rendre compte à la collectivité des efforts produits par l'Université pour augmenter la qualité de l'enseignement. Après avoir contextualisé l'émergence du projet et les réflexions autour de la création de cette plateforme, nous explorerons ensemble son architecture et la typologie des projets présentés.

Au-delà de sa fonction de documentation des innovations pédagogiques, nous verrons comment cette plateforme peut devenir un véritable outil de formation et d'accompagnement

Enfin nous ouvrirons le débat sur les pistes d'amélioration et les développements futurs pour renforcer davantage l'attractivité et la pertinence pédagogique d'un tel dispositif.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 C : Communication orale**

**S5C2 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Naissance et mise en œuvre d'une commission qualité en faculté : retour sur expérience**

**Van Der Linden Jan, Hajji Azzedine, Van Steensel Aline, Sylin Michel**

Faculté des Sciences psychologiques et de l'éducation, Université libre de Bruxelles (Belgique)

La création d'une commission qualité au sein de la Faculté des Sciences psychologiques et de l'histoire éducation de l'Université libre de Bruxelles s'est inscrite dans une volonté d'excellence et de réponse aux exigences auxquelles les universités doivent se conformer, et ce dans le contexte

d'une faculté fortement caractérisée par une gouvernance participative. La mise en œuvre d'une telle commission nécessite une prise en compte des exigences externes issues des instances gouvernementales, mais implique aussi de relever les défis liés à la participation des acteurs autour des nouvelles démarches qualité et à l'intégration des procédures aux réalités préexistantes en interne. À travers un témoignage, concret cette contribution propose un retour sur l'expérience de mise en place d'une Commission interne pour la Qualité de l'Enseignement et des Apprentissages (CiQEA) facultaire ; plus particulièrement les modalités de fonctionnement, les réalisations notables et les effets bénéfiques obtenus seront exposés.

Initialement les activités facultaires associées à la qualité étaient ponctuellement décentralisées vers un groupe de travail temporaire le temps d'une mission d'auto-évaluation. Suite aux nombreux changements auxquels la faculté et l'université ont dû faire face ainsi qu'au besoin de professionnalisation des processus qualité, une nouvelle instance pérenne responsable du suivi des projets qualité a été instaurée : la CiQEA. La création de cette nouvelle commission était l'occasion de mettre en place une culture qualité forte en impliquant formellement et à tous niveaux les acteurs issus de tous les corps présents en faculté autour d'un objectif commun : l'amélioration et la gestion de la qualité des enseignements et des apprentissages. Toutefois, l'intégration d'une nouvelle commission permanente dans la structure facultaire a questionné le rôle spécifique de cette instance qui se doit de respecter la dynamique collégiale caractéristique de son mode de fonctionnement. En ce sens,

étant donné l'existence d'autres instances liées à la gestion des enseignements, la CiQEA agit en articulation avec les autres. Son rôle spécifique est d'adopter une position "méta" et de gestionnaire des processus qualité issus des autres instances. Plus précisément, la CiQEA se doit de recueillir et sauvegarder toutes les informations utiles à l'appréciation de la qualité des enseignements produites en faculté, de débattre des conclusions et besoins, et d'initier auprès des autres parties responsables de nouveaux projets circonstanciés répondant aux problématiques identifiées. Par ailleurs, afin de réaliser ses objectifs la CiQEA dispose d'outils de gestion formalisant et facilitant les échanges sur les démarches entreprises. Ainsi, par le biais d'un plan d'actions pluriannuel adapté aux réalités facultaires, la commission est capable d'effectuer un suivi efficace attestant des différents projets en cours et terminés, et partage de manière simplifiée les indications nécessaires aux projets qui devraient être mis en œuvre avec le concours des autres instances facultaires.

En conclusion, cette configuration originale d'une commission qualité a permis d'initier une gestion collégiale et fonctionnelle des processus qualité de la faculté, où la qualité ne prend sens que si elle s'articule dans les réalités structurelles dans laquelle elle s'intègre.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 C : Communication orale**

**S5C3 18h-18h30 / 12h-12h30**

## **Création d'un Bureau d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des programmes d'études en pharmacie et en sciences**

**Ferreira Ema, Leclerc Gilles, Dubois Nathalie, Grefford Myriam, Beauchesne Marie-France Letarte Nathalie**

1. Faculté de pharmacie - Université de Montréal (Canada)
2. Centre hospitalier universitaire Ste-Justine (CHU Ste-Justine) (Canada)
3. Centre Hospitalier Universitaire de l'Université de Sherbrooke (Canada)
4. Centre Hospitalier Universitaire de l'université de Montréal (Canada)

### **Mise en contexte**

Au printemps 2020, la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal a mis sur pied un Bureau d'évaluation et d'amélioration continue des programmes (Bureau). Le

Bureau a été mis sur pied dans le contexte d'une exigence du Conseil canadien d'agrément des programmes de pharmacie (CCAPP), mais aussi dans le but de développer une culture d'amélioration continue au sein de notre Faculté.

### **Objectifs et description de la démarche poursuivie en lien avec l'axe thématique retenu**

Le Bureau a pour mandat d'instaurer des pratiques évaluatives des programmes d'études en pharmacie et en sciences pharmaceutiques, fondées sur des données probantes. Les quatre principales orientations qui découlent de ce mandat sont de surveiller la qualité des programmes d'études et l'évolution des pratiques en éducation des sciences de la santé, d'analyser les problématiques pour orienter les interventions, d'évaluer l'effet de la mise en œuvre des interventions, et de communiquer les décisions, les résultats et les expériences. Les activités du Bureau s'appuient sur un cycle de la qualité des programmes d'études. La démarche proposée traduit un processus de fonctions organisationnelles indépendantes, successives et itératives dont la mise en œuvre favorise l'amélioration continue des programmes d'études. De par le mandat qui lui est confié, le Bureau exerce un leadership significatif dans quatre des six fonctions du cycle de la qualité : la surveillance, l'analyse, l'évaluation et la communication. Les membres du Bureau ont un rôle conseil auprès des équipes programmes pour les deux autres fonctions soit celles relatives à la détermination de l'intervention et à la mise en œuvre de l'intervention. Des conditions de réussite et défis à relever ont été identifiés dans le cadre de l'instauration du Bureau.

## Principaux résultats

Depuis sa création, l'équipe du Bureau, composée de 5 membres (vice doyenne aux études de premier cycle, professeure responsable, conseillère en programme d'études, conseiller en évaluation et en pédagogie, spécialiste en évaluation continue des programmes), a démarré plusieurs projets tels que l'instauration d'un processus d'analyse curriculaire, l'évaluation du bien-être des étudiants, ainsi que l'élaboration d'un tableau de bord qui soutient la prise de décision pro-active et le partage de données critiques favorisant l'amélioration continue des programmes d'études en pharmacie. Les forces identifiées incluent l'adoption d'un cadre directeur, une planification annuelle, la précision d'un mandat avec l'exécutif de la Faculté, le développement d'un modèle de qualité, ainsi que l'allocation de ressources humaines dédiées à ses travaux. Les défis rencontrés sont la mobilisation des équipes programmes, l'engagement de l'ensemble des parties prenantes, la méconnaissance du mandat et l'intégration des réflexions sur les enjeux avec la communauté. L'équipe du Bureau planifie d'intégrer des stratégies de gestion du changement afin d'atteindre les objectifs visés.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 D : Communication orale**

**S5D1 7h-17h30 / 11h-11h30**

**Amélioration du dispositif de formation en Masso-kinésithérapie en France : genèse de la création d'un nouveau curriculum de formation à l'Université d'Orléans**

**Panchout Etienne**

Université d'Orléans (France)

### Introduction

En France, la maquette de formation en kinésithérapie de 2015 permet de franchir un cap en comparaison du programme de 1989. La formation permet l'acquisition des compétences (1), et devient une formation à et par la recherche (2, 3). Depuis 2015, l'École Universitaire de Kinésithérapie Centre-Val de Loire (EUKCVL) a engagé plusieurs travaux de recherche sur cette thématique en ayant pour objectif l'amélioration de la qualité de la formation. En effet, depuis 2017, la répartition des enseignements du champ musculosquelettique repose sur la recherche (4). En 2019, une enquête de terrain a permis de modéliser la maquette sous différentes formes en utilisant les deux premières étapes de la technique combinatoire (5).

Nous vous proposons la synthèse des deux dernières étapes de cette technique combinatoire à travers la production de l'architecture haute d'une maquette expérimentale à mettre en place en septembre 2021.

### **Matériel et Méthode**

La méthode utilisée est une méthode qualitative appelée technique combinatoire. Il s'agit ici des étapes 3 et 4 de la technique initiée en 2019. L'étape 3 correspond à l'exploration des solutions au problème. Quant à l'étape 4, elle comprend la sélection des solutions choisies. Notre méthode tient compte des recommandations de bonnes pratiques pour le travail curriculaire des formations en santé (6, 7, 8).

### **Résultat**

Après avoir exploré plusieurs façons d'articuler les 11 compétences, la performance professionnelle attendue et la durée des études, nous avons opté pour une maquette composée de 2 cycles (licence-master) permettant d'acquérir le grade master. La L1, en PASS et/ou LAS, est contributive aux 4 années au sein de l'EUKCVL. Durant ces 4 années, la maquette est composée de 7 blocs de compétences présents à chaque semestre. La répartition des compétences (C) est la suivante : Le bloc expertise : C1, C2, C4 et C6 ; Le bloc communication : C5 Le bloc interprofessionnalité : C10 Le bloc gestion et supervision clinique : C9 et C11 - le bloc santé publique : C3 Le bloc recherche : C7 et la C8. Le bloc professionnalisme associe les stages, l'éthique et la déontologie. La constitution des blocs s'inspire des lignes directrices pour la formation

professionnelle initiale de la World Physiotherapy, à laquelle le CNOMK adhère depuis 2019. Dans ces blocs, la validation de la compétence est mise en avant par la présence dans chacun d'entre eux d'un élément constitutif (EC) intitulé "mise en situation" comprenant des examens cliniques objectifs structurés (ECOS), des simulations permettant de suppléer les stages au besoin (9) et/ou des travaux de stages.

### **Discussion / Conclusion**

Dans l'architecture haute de la maquette, les 11 compétences du MK sont réparties en 6 blocs de compétences et un bloc professionnalisme. Dans ces blocs, la validation des compétences est assurée par un EC spécifique de mise en situation. Cette maquette issue d'un processus qualitatif de recherche doit permettre des mutualisations, la création de parcours, l'intégration de la formation continue, des équivalences de diplôme mais aussi l'accès à des écoles doctorales par l'amélioration de la qualité de la formation en kinésithérapie.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 D : Communication orale**

**S5D2 17h30-18h / 11h30-12h**

## **Perception des étudiants de Médecine sur le système de correction à l'aveugle à l'Université de Lubumbashi**

**Kalumba Ngoy Jacques**

Université de Lubumbashi (Congo-Kinshasa)

### **Mise en contexte**

Dans son processus d'accréditation, la Faculté de Médecine de l'Université expérimente, depuis plus de deux ans, une stratégie d'assurance-qualité sur le système de correction à l'aveugle. Pour Alexandre (2017), les enjeux d'évaluation sont énormes car, le cursus des apprenants se joue à partir d'évaluation. La correction est la fille de l'évaluation, comme le souligne Durand et Chouinard (2012) : "L'évaluation comprend la correction d'examens, d'exercices, de travaux ou de rapports.". Prégent, Bernard et Kozanitis, (2009) conseillent d'améliorer le processus d'évaluation. C'est à ce niveau que se situe la pertinence de notre étude qui se résume en cette question : comment les étudiants perçoivent le système de correction à l'aveugle ?

### **Objectifs et description de la démarche**

L'objectif est redéfinir le système de correction à l'aveugle afin d'en diminuer les biais et aussi fournir les informations idoines aux autorités de l'Université qui veulent le généraliser dans d'autres facultés. Les résultats seront vulgarisés d'abord, à la Faculté de médecine, ensuite dans d'autres facultés qui veulent appliquer ce système enfin, dans les institutions supérieures et universitaires du secteur privé qui appliquent déjà ce système.

L'étude décrit la perception des étudiants sur la correction à l'aveugle. L'observation et l'enquête par questionnaire, nous ont aidé à produire les données sur cette démarche-qualité. Les questions portaient sur le degré de satisfaction des étudiants envers le système, ses avantages et ses inconvénients et aussi les pistes d'amélioration de son fonctionnement. Un échantillon de 420 participants a été extrait aléatoirement, d'une population de 3636 étudiants. Un entretien avec les membres de l'équipe d'encodage nous a permis de compléter certaines informations et l'observation pour vérifier l'application de la démarche qualité.

Le Doyen de la Faculté qui pilote le système, est secondé par le Vice Doyen chargé de l'enseignement, cinq personnes intègres (trois hommes et deux femmes) et un informaticien qui encode les données des étudiants et qui produit les codes-barres. A chaque épreuve, l'étudiant colle un code barre sur la copie à laquelle l'équipe d'encodage ajoutera un code mécanique avant de transmettre les copies anonymes à l'enseignant. Après la correction à l'aveugle, l'enseignant

remet les copies à l'équipe d'encodage qui intègre les côtes dans une fiche à remettre au jury.

### Principaux résultats

La correction à l'aveugle apporte plus de satisfaction aux étudiants et accroît la motivation intrinsèque à cause de son objectivité. Les effets de pygmalion, l'influence du sexe des étudiants, de l'appartenance tribale à partir du nom, le règlement des comptes des professeurs sur les étudiants n'impactent plus sur la réussite. L'effet "les enfants des profs d'abord" a diminué. Cependant, les étudiants déplorent la mauvaise manipulation des copies dans l'encodage manuel, la lenteur dans la transmission des copies d'interrogation et des moyennes annuelles. Pour améliorer le système beaucoup d'étudiants suggèrent que la faculté élargisse l'équipe d'encodage manuel qui est débordée, améliore la gestion des copies, exige la passation des interrogations dans chaque cours, généralise le système aux travaux pratiques.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 5 D : Communication orale**

**S5D3 18h-18h30 / 12h-12h30**

## **La féminisation des études d'ingénieur : un gage de qualité ?**

**Peeters Agnès, De Clercq Inès**

Haute Ecole Bruxelles-Brabant (Belgique)

### **Contexte**

Les résultats des filles et des garçons dans l'enseignement secondaire indiquent clairement que les filles sont tout autant capables que les garçons de faire des sciences "dures" (physique, chimie...)<sup>[1]</sup>. Cependant, dès que l'on pousse les portes des auditoriums de formations de type STEM en Belgique, le constat est tout aussi clair : les filles désertent ces études<sup>[2]</sup>. Les raisons de cette incohérence sont nombreuses et questionnent notre société et la perception tant des valeurs masculines et féminines inculquées aux enfants dès leur plus jeune âge que de l'égalité des genres. L'objectif de cette communication n'est pas de réaliser une étude de ces préconceptions et autres préjugés qui empêchent les filles de franchir le pas ni de l'origine ou des conséquences de ces préjugés.

## Questionnement

Mais la disparité entre le pourcentage de filles et de garçons dans les différentes écoles d'ingénieur, tant en Belgique qu'en France, si elle n'étonne plus, interroge de plus en plus et est un point d'attention lors des évaluations Qualité externes.

- Pourquoi une telle attention portée à ces chiffres ?
- Des auditoires féminins seraient-ils un gage de qualité de la formation ?
- Ou est-ce l'équilibre filles-garçons qui, attestant d'une formation plus égalitaire voire équitable ou inclusive, serait un signe de qualité ?
- Qu'en est-il concrètement ?

## Objet de l'analyse

Dans cette communication, nous nous proposons d'analyser les résultats obtenus par les différentes équipes d'étudiants dans la réalisation d'un projet scientifique et technique en première année de bachelier du cursus d'ingénieur au sein de l'ISIB. Ces étudiants de première année doivent en effet réaliser un prototype en équipes imposées et encadrées par un chef d'équipe de première année de Master. L'objectif de cette analyse est de déterminer si les équipes présentant un meilleur équilibre filles-garçons ont obtenu de meilleurs résultats. Un autre point d'attention sera le ressenti exprimé par rapport au fonctionnement de l'équipe ainsi que le taux d'abandon en cours de route des filles et des garçons selon les disparités genrées au sein de l'équipe.

Enfin, la question de l'influence de la période "Covid" sur ces chiffres sera également étudiée. S'il est évident que la réalité est bien plus complexe qu'une simple question de chromosomes et que les biais sont nombreux, cette première analyse permettra d'objectiver la situation et de dégager des pistes de réflexion et d'action pour le futur.

### Références

[1] "L'égalité des sexes dans l'éducation. Aptitudes, comportement et confiance", OECD 2015

[2] ARES (Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur). Indicateurs de l'enseignement supérieur,

<https://www.ares-ac.be/fr/statistiques/indicateurs#03-proportion-de-femmes-par-domaine-type-d-enseignement-et-type-d-%C3%A9tablissement> , consulté le 12 février 2021.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 A : Communication orale**

**S6A1 14h-14h30/ 8h-8h30**

## **Qualité de la formation à distance – un état des lieux à l'Université de Genève**

**De Franchi Ahidoba, Schaub Mallory, Burgi Pierre-Yves**

**Centre formation continue et à distance - Université de Genève (Suisse)**

La formation à distance était en fort développement dans les universités bien avant 2020 et la crise sanitaire. Plusieurs agences qualité avaient cependant pris le parti de considérer qu'il n'y avait pas nécessité d'adapter les critères d'évaluation de l'assurance qualité externe selon qu'il s'agisse de format à distance ou en présence, le résultat attendu étant le même : l'acquisition de compétences et connaissances par les étudiants. D'autres, sous la forme d'un groupe de travail composé de plusieurs représentants d'agences qualité européennes, ont estimé important de se pencher sur cette question en commentant les *European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)* selon l'angle de la formation à distance. Si ces éléments ne sont donc (pour le moment) pas abordés dans le cadre de l'assurance qualité externe officielle, le bureau qualité de l'UNIGE a validé

l'importance de mener une analyse à l'interne, afin d'une part de mieux comprendre ce qui constitue la qualité de la formation à distance et d'autre part de pouvoir mieux appréhender la situation de notre institution en regard de ces éléments et en projeter l'évolution. Cette analyse interne s'est appuyée sur le modèle *Considerations for quality assurance of e-learning provision*[1] élaboré par the Working Group VIII on Quality Assurance and e-learning du European Network of Quality Agencies (ENQA) en 2018. Le recours à un modèle préexistant présentant standards et indicateurs pertinents a été l'occasion de prendre de la hauteur-es pour appréhender non pas uniquement les éléments les plus évidents liés à la qualité de l'enseignement comme la formation des enseignants ou le support fourni aux étudiants, mais toute la diversité des aspects concernés. Il a également permis d'identifier la multiplicité des acteurs impliqués dans la qualité de la formation à distance. Par la documentation et l'analyse de la situation actuelle, le projet a permis d'aboutir à de nombreuses recommandations qui tracent le chemin des développements futurs. Celles-ci seront déclinées en plan d'action à court, moyen et long terme, concrétisant les améliorations souhaitées de la formation à distance dispensée au sein de l'institution. Par un concours de circonstances finalement favorable, le rapport issu de ce projet d'auto-évaluation de l'Université de Genève quant à la qualité de la formation à distance est arrivé à terme au début de la crise sanitaire, lorsque tous les enseignements sont passés en ligne en urgence. Il a pu ainsi venir informer et/ou conforter certaines décisions quant à la priorisation dans la gestion de la crise. Sur le plus long terme, il

représente une opportunité d'identifier les points spécifiques à consolider pour pouvoir assurer la qualité de l'enseignement en ligne. Finalement, la crise a représenté une opportunité de faire évoluer plus rapidement l'intégration de la formation à distance dans le système d'assurance qualité. Le rapport a certainement rencontré un intérêt qu'il n'aurait sans doute pas rencontré en temps "normal".

[1] <https://enga.eu/indirme/Considerations%20for%20QA%20of%20e-learning%20provision.pdf>

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 A : Communication orale**

**S6A2 14h30-15h / 8h30-9h**

## **L'évaluation accréditante comme processus de qualité : résultats d'une étude de pertinence et de faisabilité menée auprès de doyens de facultés de pharmacie francophones**

**Levasseur Caroline, Claude Mailhot, Grégoire Jean-Pierre**

1. Université de Montréal (Canada)
2. Université Laval (Canada)

En 2019, la CIDPHARMEF (conférence internationale des doyens de facultés de pharmacie d'expression française) s'engageait dans une démarche d'évaluation sur la pertinence et de la faisabilité d'offrir un service d'accréditation des programmes de formation en pharmacie, à ses membres. Dans le cadre de cette démarche, une enquête a été menée au printemps 2021 auprès des doyens de 53 facultés membres. Parmi les doyens ayant participé à l'enquête, 26 étaient issus de pays à revenus élevés et 16 de pays à revenu intermédiaire ou à revenu faible (taux de réponse 76%). Cette enquête a permis de mieux comprendre l'intérêt des doyens de facultés de pharmacie pour une évaluation menant à une accréditation internationale ainsi que les motifs d'obtention pour les facultés intéressées. Elle a également mis en évidence certains défis liés à la compréhension de la nature même de l'évaluation accréditante (la commission d'évaluation de la CIDPHARMEF offre actuellement une évaluation de nature formative visant l'amélioration de la qualité de la formation), aux besoins des facultés issues de contextes socioéconomiques différents, et à la faisabilité de la mise en œuvre du projet par l'organisme. Dans le cadre de la présente communication, nous souhaitons partager nos observations sur certains aspects liés à la thématique des procédures et processus de qualité : quant aux besoins exprimés par les doyens de facultés de pharmacie pour la consolidation des processus de qualité au sein d'un organisme international dont lune de missions est l'amélioration de la formation en pharmacie et en santé (soit le passage de l'évaluation formative à évaluation accréditante); quant aux différences sur le plan des besoins,

intérêts et motifs d'accréditation d'une part et aux capacités à rencontrer les exigences monétaires liées au processus d'accréditation d'autre part entre les facultés issus de pays à revenu élevé, intermédiaire ou faible; quant à la faisabilité du processus même de transition vers l'évaluation accréditante pour un organisme à but non lucratif regroupant des représentants de facultés universitaires de pharmacie de partout dans la sphère francophone. Les résultats obtenus démontrent l'intérêt des doyens sollicités pour la qualité de la formation mais ils mettent en évidence certaines différences dans l'intérêt exprimé pour l'accréditation internationale en fonction des contextes socioéconomiques. Au-delà de ces différences, on remarque la présence d'une certaine méconnaissance à l'égard du processus d'accréditation et de ses bénéfices (par exemple en termes de mobilité des étudiants ou du personnel). Finalement, on note que la participation au partage des coûts soulève des défis pour plusieurs facultés.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 A : Communication orale**

**S6A3 15h-15h30 / 9h-9h30**

## **L'alignement académique comme levier pour l'évaluation et l'amélioration de la formation**

**Moghaizel-Nasr Nada**

Université Saint-Joseph de Beyrouth - Higher Education Reform Expert-HERE - Communauté européenne (Liban)

La communication se propose de présenter un chantier piloté par l'auteur dans une université privée francophone à Beyrouth et d'en tirer les apprentissages. Ce chantier porte sur l'alignement académique, au cœur d'une culture qualité, comme levier de formation, d'évaluation et d'amélioration.

### **Objectifs, description de la démarche poursuivie, lien avec l'axe thématique**

La communication proposée s'inscrit dans l'axe thématique intitulé : Les défis et les stratégies liés aux procédures et processus qualité. Elle porte sur l'un des items qui y figurent : l'évaluation interne des programmes. Elle vise à inspirer les processus d'évaluation interne des programmes, en vue de leur amélioration, dans une démarche qualité.

Elle s'articulera autour des points suivants :

- Démarche adoptée pour former à l'alignement académique
- Lien avec les critères qualité d'une formation
- Impact de la démarche sur la formation
- Pistes de réflexion dégagées de l'expérience

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 B : Communication orale**

**S6B1 14h-14h30/ 8h-8h30**

## **L'enseignement universitaire après la crise sanitaire**

**Vaillancourt Samuel, Jomphe Claudine, Lafleur Isabelle , Galiana Laura , Bernier Anne-Mireille, Leroux Tony**

**École d'orthophonie et d'audiologie - Institut Raymond-Dewar - Université de Montréal (Canada)**

La crise sanitaire a causé, à l'université comme ailleurs, bien des bouleversements. L'Université de Montréal (UdeM), à l'instar d'autres institutions, a misé sur les technologies numériques et, surtout, sur la résilience et la capacité d'adaptation de sa communauté afin de maintenir la qualité de la formation. Avec le retour à la normale qui s'amorce, que retiendra-t-on des pratiques et façons de faire apprises

lors de cette période? Dans une perspective d'amélioration continue, le Bureau de la promotion de la qualité de l'UdeM a sondé 8622 étudiant.es (2638 répondant.es) et l'ensemble des personnes (n=3311) ayant offert au moins une prestation d'enseignement au cours de l'année 2020 (1066 répondant.es) afin de connaître les pratiques innovantes en matière d'enseignement, d'évaluation et de communication ayant le potentiel de contribuer à la qualité de la formation. Nous souhaitons aussi connaître les modalités d'enseignement qui seraient privilégiées à l'avenir et les avantages et désavantages perçus par rapport à l'enseignement à distance. Nous avons procédé à différentes analyses afin de présenter un portrait de la situation et de mieux comprendre ce qui affecte les intentions des répondant.es en matière de pratiques d'enseignement. L'objectif est d'identifier des pratiques qui pourraient être mises en œuvre durablement à l'UdeM, mais aussi de connaître les principaux freins ou enjeux probables qui doivent être pris en compte. Connaître les besoins et les intentions de notre communauté en matière de pratiques d'enseignement et d'apprentissage devrait nous permettre d'épauler ceux et celles qui en ont besoin et de favoriser la pérennisation des changements souhaités. Les résultats montrent qu'une grande partie des enseignant.es sont attaché.es à un enseignement majoritairement en présentiel, mais que le corps professoral demeure ouvert à l'intégration de nouvelles pratiques et outils associés à l'enseignement à distance, notamment sur le plan pédagogique et sur celui de la transmission de l'information. Chez les enseignant.es, les deux composantes expliquant le plus de variances sont associées a) aux caractéristiques d'un

enseignement interactif et dynamique et b) à l'accès aux ressources et aux soutiens qui sous-tendent l'intégration de pratiques. L'intégration de pratiques innovantes sera plus probable lorsqu'une personne intègre aussi des outils numériques interactifs, alors que la perception d'un besoin de ressources et de soutien sera plus forte si la perception de l'investissement de temps lié à l'enseignement à distance est élevée ainsi que si le niveau perçu d'aisance technologique est plus faible. Les étudiant.es sont généralement plus ouvert.es à l'enseignement à distance et à l'intégration de nouvelles pratiques, mais ils et elles sont loin d'être unanimes sur cette question. La principale composante est liée à la souplesse ou l'agilité dans l'enseignement (notamment via les méthodes dites hybrides) : plus la perception d'une baisse de qualité dans les apprentissages et l'évaluation est grande, plus la personne aura tendance à souhaiter une telle forme d'agilité. La seconde composante identifiée est liée aux difficultés personnelles vécues en lien avec l'enseignement à distance. On remarque que les meilleurs prédicteurs de ces difficultés sont la fatigue ou les difficultés de concentration ainsi que la perception d'une charge de travail élevée.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 B : Communication orale**

**S6B2 14h30-15h / 8h30-9h**

## **L'université Alassane Ouattara face aux défis du Contrat de Performance : La qualité comme axe et comme instrument**

**Bah Henri**

**Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)**

Avec l'appui de ses partenaires techniques et financiers, la Côte d'Ivoire s'est engagée dans un vaste chantier de réforme de son système d'Enseignement Supérieur et de Recherche. Dans un contexte régional et mondial marqué par la mobilité et la compétitivité des produits des systèmes de l'Enseignement supérieur, cette réforme a d'abord commencé par l'adoption du système LMD. L'implémentation de ce système a permis de découvrir que sa mise en œuvre ne saurait être totale et réussie si elle ne s'accompagne pas d'une politique d'assurance qualité. Le Ministère en charge de l'Enseignement supérieur va ensuite faire de la démarche qualité un axe prioritaire de sa gouvernance. Après cette étape, l'heure est aujourd'hui à la signature des Contrats de Performance (CDP) entre l'Etat de Côte d'Ivoire et les Institutions publiques d'Enseignement Supérieur. A l'instar des autres établissements, l'Université Alassane Ouattara

s'est résolument engagée aussi bien dans la mise en œuvre du LMD, l'adoption de la Démarche Qualité que dans le processus d'élaboration des CDP. Les CDP constituent en réalité un outil d'incitation des universités et des Grandes Ecoles publiques à faire les transformations nécessaires pour rendre le système de l'ES plus compétitif. Les CDP sont des contrats d'objectifs et de moyens entre le Gouvernement et certaines IES publiques de la Côte d'Ivoire. Dans ce genre de contrat, le ministère, à travers une source de financement dédiée (Etat ou partenaires au développement), s'engage à allouer un montant prédéterminé. En retour, l'institution bénéficiaire s'engage à améliorer ses performances dans

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 B : Communication orale**

**S6B3 15h-15h30 / 9h-9h30**

certaines domaines d'activités retenus comme prioritaires, en cohérence avec la vision de l'Etat de Côte d'Ivoire. Face à ce nouveau défi des CDP, l'UAO se sert de la Démarche Qualité à la fois comme axe et comme outil. Le cas est, qu'en même temps qu'elle en fait une stratégie, se fixe comme stratégie de renforcer sa culture qualité, l'on constate qu'elle se sert de la Démarche Qualité d'abord dans l'élaboration de son CDP et s'en servira enfin comme instruments pour la réalisation des autres axes stratégiques. Comment s'opère ce double usage ou appel à la qualité dans l'élaboration et la future mise en œuvre du CDP par l'UAO ? Telle est la problématique à laquelle tente de répondre notre

communication. En quoi le défi du CDP est-il celui de la qualité et avec la qualité ?

## **Impact de la période de confinement sur les organisations étudiants-université ou étudiants-entreprises au Master QHS de l'université d'Aix-Marseille**

**Pouliquen Isabelle, Calmet Michel, Fung Monika**

**Aix Marseille Université (France)**

Comme partout dans les universités, le master QHSE excellence opérationnelle de l'université d'Aix-Marseille (Master) a modifié ses stratégies et outils pour assurer une continuité pédagogique malgré les circonstances sanitaires.

Pour analyser les activités mises en place par les enseignants durant et après le confinement, le master a organisé un retour d'expérience (REX) auprès des étudiants.

Les objectifs étaient :

- (i) Etudier l'impact de la période de confinement sur les organisations étudiants-université ou étudiants-entreprises ;
- (ii) Analyser les pratiques qui pourront être conservées au-delà de cette période ;
- (iii) Utiliser les compétences spécifiques des étudiants sur l'organisation d'enquêtes et le traitement des données.

Pour impliquer l'ensemble des étudiants du master, la structure de ce REX a été bâtie en cours de technologies d'information et communication. L'enquête finalisée contenait 7 thèmes et 83 questions (72 fermées [QF] et 9 ouvertes [QO]).

Les données ont été traitées par analyse descriptive (QF) et par analyse du verbatim (QO). 48 étudiants sur 64 ont répondu à l'enquête (75% ; 67% F et 23% H).

### **Les principaux points sont**

- (i) L'évaluation de cette crise par le master (0 pas du tout correctement à 10 correctement) ? moyenne : 8,6 ;
- (ii) L'adéquation des pédagogies, contenus, déroulés, animation, interactions mis en place par les enseignants, pendant la crise sanitaire, (0 Peu adaptés à 10 Adaptés) ? moyenne : 8,2 ;
- (iii) L'adaptation des étudiants à la situation (0 Pas du tout vs 10 Beaucoup) ? moyenne : 8,1 ;
- (iv) L'évaluation des échanges avec l'entreprise (0 aucun soutien à 10 beaucoup de soutien) ? moyenne : 7,5 ;
- (v) L'acquisition de compétences spécifiques à l'APP en fonction de la continuité et de la communication pédagogique ? taux : 87,2% d'avis positifs.

Les étudiants du Master se sont bien adaptés à ce contexte inattendu et inédit :

- (i) L'élaboration de l'enquête par les étudiants a permis de tenir compte des facteurs positifs ou négatifs qui ont pu les affecter durant cette période.
- (ii) L'investissement de l'institution et des intervenants qui ont organisé, en plus des cours, des conférences de "culture générale" en début de soirée pour maintenir une communication avec les étudiants.
- (iii) La méthode d'enseignement active "Apprentissage par projets et problèmes" (APP) adoptée par le Master a joué un rôle clé dans la continuité pédagogique de la formation. Ainsi, depuis 2018, les étudiants récupèrent les contenus de cours en ligne, font leurs réunions (en présentiel et distanciel) sur le cloud. Ils connaissaient le travail à distance avant la pandémie.

Les résultats de cette enquête seront croisés d'une part avec le REX (en cours) proposé aux intervenants et d'autre part avec les enquêtes internes au Master (enquête situation professionnelles, évaluation post APP). Certifié ISO 9001, le master intégrera ces données pour améliorer l'enchaînement des APP, faciliter la formation des intervenants et mettre à disposition des étudiants des matériels correspondants à leurs besoins.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 C : Communication orale**

**S6C1 14h-14h30/ 8h-8h30**

## **Une solution informatique open source pour les démarches qualité en appui du développement de nouvelles stratégies de gouvernance**

**Ronze Didier, Valiorgue Pierre, Henaut Corinne, Wimmer Dominique, Foliard Stéphane, Perdreau Frédéric, Martin Christophe**

1. UT Lyon 1 (France)
2. IUT Lyon 2 (France)

3. IUT Lyon 3 (France)
4. Institut Universitaire de Technologie de Roanne (France)
5. IUT Saint Etienne (France)

Dans le contexte d'un enseignement supérieur en mutation, contribuer à faire émerger de nouvelles stratégies est un enjeu important. Concevoir ces nouvelles stratégies en les positionnant dans une photographie des services réalisée grâce à la mise en place d'indicateurs, permet de générer une meilleure adhésion et une meilleure appropriation d'une démarche par les services et de mesurer l'impact de ces stratégies. La construction informatique des indicateurs constitue un des services proposés par les pôles de Qualité et d'Aide au Pilotage, tels que ceux de l'Université Jean-Moulin et de l'Université de Lorraine qui exploitent deux logiciels. Un premier logiciel (BI) est utilisé pour générer des tableaux de bord et assurer une diffusion ciblée des informations. Un second logiciel (ETL) de type "Extract Transform and Load" se connecte aux bases de données des différents services administratifs pour en extraire les tables. L'implémentation de solutions logicielles délivrant ces services ainsi que l'émission de formulaires pour compléter les jeux de données existants sera décrite dans un cadre, l'IUT Lyon1, où les solutions doivent être des logiciels en tant que service (Saas), open source, interopérables et hébergés sur le site universitaire (logiciels et données). Pour le logiciel (BI) de génération de tableaux de bord, nous avons exploré Metabase. Ce logiciel Saas et open source permet de produire des graphiques soignés dans une interface qui s'adapte aux écrans de mobiles. Il permet de maîtriser

finement les droits d'accès pour des profils et groupes d'utilisateurs et devrait, à terme, être intégré avec le système d'identification de l'Université. Pour le logiciel (ETL) qui alimente l'entrepôt de données sur lequel Metabase est connecté, nous avons utilisé Talend pour extraire, transformer, joindre et charger des tables grâce à une large bibliothèque de blocs de programmation. Les échanges ont été sécurisés par des tunnels cryptés SSH et fonctionnent sans perturber les métiers. Pour les logiciels qui permettent d'accélérer la production de formulaires (avec dépôts de fichiers), une intégration à l'écosystème est en cours d'implémentation en combinant les fonctionnalités de deux logiciels low-code émergents : *Budibase et Supabase*. Cette solution permettrait une mise à jour des tableaux de bord synchronisée rapidement avec l'entrée de nouvelles données.

En construisant les tableaux de bord, il a été observé que la qualité des données disponibles jouait un rôle central pour le coût de développement d'un indicateur. Dans les logiciels cette qualité passe par la capacité des formulaires à contraindre l'utilisateur à une certaine structuration lors du renseignement des données pour ainsi réduire les erreurs possibles qui peuvent rendre les données inopérables. Lors du choix d'un logiciel pour un service qui doit produire des données exploitables, la qualité du travail fait sur les formulaires et la base de données sont de bons points de vigilance en vue de leur intégration avec d'autres services et particulièrement avec les services comme les pôles de Qualité et d'Aide au Pilotage.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 C : Communication orale**

**S6C2 14h30-15h / 8h30-9h**

## **Stratégie de digitalisation des formations en Afrique subsaharienne face aux défis de l'assurance qualité**

**Ndiaye Ndeye**

Université virtuelle du Sénégal (Sénégal)

Des cours par correspondance au e-learning, l'enseignement à distance a subi plusieurs mutations sur tous les plans : gouvernance administrative, modèle pédagogique, dispositif d'encadrement des apprenants, etc. La transformation

digitale de l'éducation a fait naître de nouveaux paradigmes tels que les TICE ou le e-learning. Quel que soit les moyens de communication utilisés, l'objectif de ces nouveaux systèmes d'enseignement est de démocratiser les savoir afin de les rendre accessible à tous. Dans l'objectif de faciliter l'accès à l'éducation, des pays d'Afrique subsaharienne ont pris l'option de créer des universités numériques pour faire face à la massification des universités "en présentiel". C'est le cas du Sénégal, de la Cote d'Ivoire, de la Tunisie, du Mali et du Burkina Faso. Si elles utilisent essentiellement les TIC pour délivrer les enseignements, les modèles pédagogiques varient, de même que le mode de gouvernance. Par conséquent, il est pertinent de se poser la question à savoir quels sont les paramètres géographiques, politiques, techniques, financiers qui dictent le choix de ces modèles de gouvernance ? Les coûts de la formation sont-ils réduits grâce au numérique ? Comment garantir la qualité des enseignements face à la fracture numérique. Autant de question qui méritent une étude approfondie. Dans cet article, nous faisons une analyse des modèles pédagogique et économique dans le contexte ouest africain afin de proposer une stratégie d'introduction des TIC dans l'enseignement, respectant les standards qualité.

**Jeudi 21 octobre 2021**

**Session 6 C : Communication orale**

**S6C3 15h-15h30 / 9h-9h30**

## **Une Toolbox pour coordinateur qualité via Moodle : enjeux et intérêts**

**Noël Laurence, Ongun Nazmi**

Haute Ecole de la Ville de Liège (Belgique)

### **Mise en contexte**

Suite aux évaluations des cursus programmés par l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) au sein de la Haute Ecole de la ville de Liège (HEL), le service qualité de la HEL, soucieux d'accompagner au mieux les coordonnateurs qualité chargés de mettre en œuvre ces évaluations, a souhaité mettre en place une "Toolbox" en ligne via la plateforme Moodle. Un lien pour pouvoir accéder à cette plateforme et prendre connaissance d'un tuto décrivant son fonctionnement est disponible en cliquant [ici](#)

### **Objectifs et description de la démarche poursuivie en lien avec l'axe thématique**

Cette plateforme comprend notamment une liste d'onglets sur lesquels chaque utilisateur peut cliquer et disposer (télécharger) des documents utiles à sa mission. Ainsi, selon la phase d'évaluation où l'on se trouve (année N-1, année N+2, ...), le coordonnateur peut se procurer des documents type tels que des modèles de PPT, de SWOT, de plans d'action, des consignes et méthodologies pour mener à bien sa mission, des fiches processus, ... Les documents repris dans cette plateforme sont alimentés au fur et à mesure par le coordinateur qualité institutionnelle. Via cette plateforme

également, les coordonnateurs peuvent à tout moment échanger entre eux, prendre connaissance des documents et outils rédigés par leurs collègues, se connecter au planning décrivant les tâches à accomplir selon les mois et années concernés, ... Des tutoriels expliquant comment utiliser la "Toolbox" ont été également mis à la disposition des utilisateurs.

### **Principaux résultats**

La "Toolbox" reprend tous les documents recensés par le service qualité depuis sa création. Elle permet aux coordonnateurs qualité de se fournir en documents et informations qualité à tout moment en se connectant à la plateforme Moodle via un mot de passe (accès rapide à l'information). Grâce à cette technologie, les coordonnateurs qualité de la HEL, via cet outil numérique "fait sur mesure", peuvent ainsi se spécialiser davantage dans la démarche qualité, devenir plus autonomes, partager avec leurs collègues leurs bonnes pratiques qualité, communiquer avec tous les acteurs de l'établissement, ... En effet, Moodle permet de définir des utilisateurs en fonction des droits d'accès suivants : administrateur, professeur, étudiant ou simple utilisateur anonyme. La mission du coordonnateur est ainsi encadrée de manière presque automatique grâce à la Toolbox que ce soit au niveau de la méthodologie d'une évaluation, des consignes à appliquer, du planning à suivre, des tâches à réaliser, ... Vu le contexte sanitaire, cet outil numérique a en outre permis à chaque utilisateur de pouvoir travailler à distance tout en échangeant avec ses collègues et tous les acteurs de la démarche qualité, d'être formé à cette démarche qualité "on line" et en continu, ... En

conclusion cette plateforme a contribué à développer la communication entre les utilisateurs mais également avec les acteurs ; elle a également développé la professionnalisation des utilisateurs. Via cette plateforme, la culture ainsi que la communication qualité au sein de l'établissement s'en trouvent renforcées (il s'agissait d'un axe stratégique à atteindre).