

LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS L'EPS DU RÉSEAU

W-B E



POURQUOI ?

Notre objectif est de développer en promotion sociale en W-B E, un **enseignement d'excellence** tout au long de la vie. L'implémentation d'une **démarche qualité** doit permettre d'analyser l'efficacité de notre système d'enseignement par rapport à nos missions définies dans le [décret de l'EPS du 16 avril 1991](#).

Enseignements supérieur et secondaire

L'enseignement de promotion sociale de W-B E, doit relever le défi suivant : implémenter une **démarche qualité** dans laquelle il doit s'inscrire pleinement, étant donné qu'il est dans **l'espace européen de l'enseignement supérieur** et partenaire de **l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES)** – (voir [les décrets du 14 novembre 2002 et du 22 février 2008](#) et le [décret EPS du 16 avril 1991](#), articles 73 et 79)

De plus, l'enseignement de promotion sociale se doit d'étendre la réflexion sur la qualité par l'échange de bonnes pratiques à l'ensemble de **tous les niveaux de son enseignement** (voir le [décret EPS du 16 avril 1991](#), article 91/3, l'arrêté du 27 février 2014 (M.B. 7 juillet 2014) et la circulaire 4930 du 14/7/2014)

QUELS AVANTAGES ?



Quelques bénéfices en interne :

- l'amélioration et la dynamisation du travail au quotidien ;
- la promotion de la créativité et de l'esprit d'équipe ;
- l'évaluation continue dans un esprit de progrès ;
- la valorisation des actions entreprises ;
- l'adaptation des services aux attentes de tous ;
- la pérennité des activités et des emplois ;
- une aide à la décision pour la collectivité ;
- ...

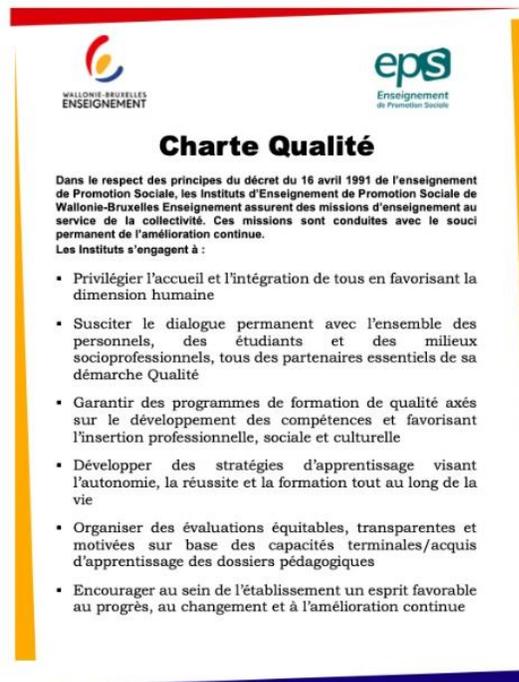
Quelques bénéfices en externe :

- la spécificité et le positionnement dans un univers concurrentiel ;
- la fidélisation de la clientèle ;
- la modification du regard des partenaires locaux sur l'établissement ;
- l'anticipation par rapport au paysage de l'enseignement en FWB et en Europe afin de rester proactif (veille) ;
-

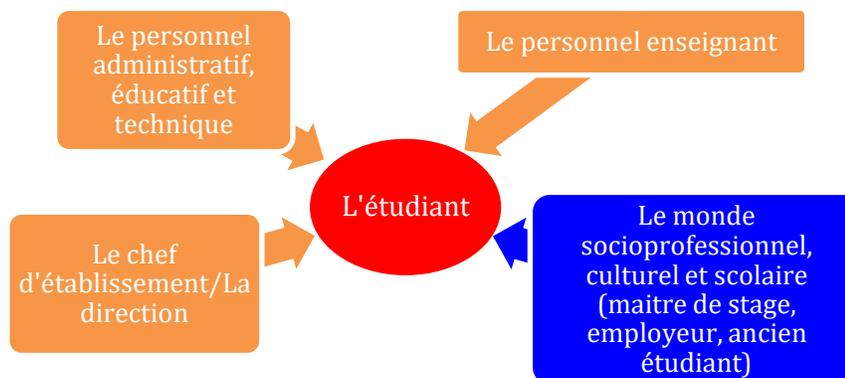
POUR QUI ?

Nos **29 établissements** de promotion sociale du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement sont concernés, qu'ils organisent de l'enseignement secondaire uniquement ou de l'enseignement supérieur.

Ils ont élaboré et signé une **charte Qualité** à laquelle ils déclarent adhérer pleinement.



AVEC QUELS ACTEURS ?



AVEC L'AIDE DE QUI?

Pour le réseau W-B E, un agent « Qualité », de par ses missions et ses actions, assure la promotion et l'intégration de tous les établissements de promotion sociale du réseau W-B E, dans une démarche qualité.

Contact : fabienne.jacques@cfwb.be

Ses tâches sont :

- collaborer avec la chargée de Mission Qualité du secrétariat permanent de l'EPS afin d'inscrire progressivement l'enseignement de promotion sociale dans une démarche qualité tant au niveau secondaire que supérieur ;
- participer aux travaux des groupes de travail « qualité » (**réseau** et inter-réseaux) et collaborer à la mise en œuvre des missions de ces groupes ;
- faciliter et dynamiser, **au sein du réseau**, l'intégration et la gestion de la démarche qualité dans les établissements ;
- diffuser les informations et répandre les bonnes pratiques au travers **des établissements du réseau** ;
- veiller au bon déroulement et au suivi d'évaluations interne et externe tels que prévus dans le décret du 12 février 2008 ;
- apporter son assistance méthodologique au coordinateur « qualité » interne ;
- créer et diffuser des outils « qualité » pour les établissements.

Au sein des établissements du réseau W-B E, un.e coordinateur.trice « qualité » peut être désigné.e.

Conformément à [l'arrêté du 27 février 2014 \(M.B. 7 juillet 2014\)](#), le coordinateur « qualité » a pour missions de :

- promouvoir et implémenter la gestion de la qualité dans l'établissement ;
- susciter l'implication et la participation des parties prenantes en instaurant le climat de confiance nécessaire au bon fonctionnement de la démarche d'évaluation et atténuer les ^[1]_{SEP} résistances/tensions ;
- mettre sur pied et piloter/animer une commission d'évaluation interne ;
- mobiliser et mettre en valeur les démarches « qualité » existantes ;
- avoir et susciter un regard réflexif sur les pratiques ;
- utiliser, modifier, voire créer des démarches/outils « qualité » adaptés à l'établissement ;
- collecter et analyser des données (qualitatives, statistiques...) ;
- déterminer des objectifs « qualité » ciblés, les pistes et opportunités d'actions ;
- mesurer et évaluer les actions ;
- organiser le plan de suivi de ces actions ;
- transmettre les informations entre les acteurs du processus qualité au sein de l'établissement et veiller au suivi qui doit y être réservé ;
- concevoir, élaborer et diffuser des outils « qualité » permettant de favoriser l'implémentation et le développement de la qualité dans l'établissement de l'enseignement de promotion sociale de niveaux secondaire et supérieur ;
- participer, selon les demandes, aux travaux de tout groupe de travail dont l'objet a trait à la ^[1]_{SEP} qualité dans l'enseignement de promotion sociale ;
- collaborer avec l'agent réseau pour favoriser l'intégration d'une démarche qualité.

Outre les missions visées à l'article 1er, le coordinateur « qualité » aura également pour missions, dans l'enseignement supérieur de promotion sociale, d'exercer celles qui lui sont dévolues en matière d'évaluation de la qualité

conformément à [l'article 15 du décret 22 février 2008](#) portant diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française.

QUELS SONT LES PRINCIPES DE BASE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ ?



Méthode

- Faire un état des lieux, une photographie de la situation de l'établissement ;
- Repérer les forces, les faiblesses, les opportunités et les risques (FFOR/SWOT) ;
 - Améliorer/renforcer les forces, rectifier les faiblesses, utiliser les opportunités et minimiser les risques ;
 - Choisir des actions à mener et les prioriser ;
 - Mettre en place ces actions et vérifier leur efficacité ;
 - Réévaluer la situation ; ...

QUELS OUTILS ?

Le guide qualité et ses documents adaptables



L'EPS a élaboré un guide pour la gestion de la qualité. Ce guide est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre les différentes parties prenantes à propos de l'évaluation et de l'amélioration continue des actions d'enseignement et de leurs aspects organisationnels. Il vise à l'ancrage d'une dynamique qualité qui intègre une pratique réflexive sur les forces, les faiblesses, les risques et les opportunités de l'établissement, en cohérence avec les objectifs de chaque établissement.

Ce guide fait l'objet d'une démarche d'enrichissement et d'évaluation supervisée par le Conseil général.

Mettre le lien vers www.enseignement.be : <http://www.enseignement.be/index.php?page=27201&navi=3676>

Un document « Assurance qualité en EPS » a également été approuvé par le Conseil Général le 25 octobre 2018 : <http://www.enseignement.be/index.php?page=27159&navi=3661>

Les formations organisées par l'agent qualité

L'agent qualité organise périodiquement des formations « qualité » sur les thèmes suivants :

- implémenter une démarche qualité dans un établissement de promotion sociale ;
- utiliser des outils diagnostiques (SWOT, questionnaires en ligne, CAF éducation,...) ;
- faire un SWOT, choisir des actions, les prioriser et réaliser un plan de suivi ;
- aider à l'élaboration d'un plan stratégique et à l'opérationnalisation de celui-ci ;
- ...

Dans le cadre de l'évaluation par l'AEQES (spécifique à l'enseignement supérieur) :

- préparer un exercice d'évaluation de l'AEQES ;
- rédiger un rapport d'autoévaluation (RAE) basé sur le référentiel AEQES ;
- préparer la visite des experts lors de l'évaluation externe ;
- construire un calendrier et un plan de suivi des actions ;
- assurer l'actualisation du calendrier et du plan de suivi ;
-

Un nouveau certificat est en cours d'approbation par l'ARES pour la formation des coordinations qualité.

QUELS LIENS UTILES ?

<https://www.wbe.be/nos-ecoles/enseignement-de-promotion-sociale/>

<https://promsoc.cfwb.be/>

www.enseignement.be

<http://www.aeqes.be>

La circulaire 4930 du 14 juillet 2014 : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39990_000.pdf