



**Conseil de l'Éducation
et de la Formation**

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'enseignement qualifiant ?

Dossier d'instruction

Ce Dossier d'instruction (conclu à la Chambre de la formation du 8 juin 2010) documente le thème abordé le plus largement possible.

Ce document est publié sous la responsabilité de la présidence du CEF.

Les opinions exprimées et arguments développés ici ne reflètent pas nécessairement les positions officielles du Conseil. Le Conseil a pris avis en la matière le 25 juin 2010. (Avis n°108)

Dossier réalisé en équipe avec les chargés de mission du CEF : Dominique Lemenu et Jean-Pierre Malarme



*Ministère
de la Communauté
française*

Table des matières

Liste des abréviations et acronymes utilisés	4
1. Introduction	6
2. Les acteurs de la formation et de l'enseignement qualifiant et leurs missions respectives	9
2.1. L'enseignement de Promotion Sociale	9
2.2. Le Consortium de Validation des Compétences	9
2.3. Bruxelles Formation	10
2.4. Le Forem	10
2.5. L'IFAPME	11
2.6. L'enseignement secondaire technique et professionnel	13
2.7. L'enseignement supérieur	13
3. Présentation synthétique des modèles d'évaluation de la Qualité	15
3.1. La roue de Deming ou le PDCA	15
3.2. Le modèle EFQM d'excellence	15
3.3. Le modèle Cadre Commun d'évaluation (modèle CAF)	16
3.4. L'international Organisation of standardisation - ISO 9000	16
4. La recommandation du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels	18
4.1. Présentation de la recommandation	18
4.2. Conférence de lancement ECVET, EQARF, Bruxelles, 17-18 novembre 2009	20
5. Tableaux récapitulatifs des critères et indicateurs de la recommandation EQARF vus par les différents acteurs de la formation et de l'enseignement qualifiant	22
5.1. Présentation du système d'évaluation dans l'Enseignement de Promotion Sociale	22
5.2. Présentation du système d'évaluation au Consortium	28
5.3. Présentation du système d'évaluation au FOREM	33
5.4. Présentation du système d'évaluation à l'IFAPME	39
5.5. Présentation du système d'évaluation à Bruxelles Formation	45
5.6. Présentation du système d'évaluation dans l'enseignement secondaire qualifiant	51
5.7. Présentation de l'évaluation dans l'Enseignement Supérieur	56
6. Conclusion	65

Liste des abréviations et acronymes utilisés

ACTIRIS (ex-ORBEM)	Office régional bruxellois de l'emploi
AEQES	Agence pour l'Évaluation de la Qualité dans l'Enseignement Supérieur
AFT	Ateliers de Formation par le Travail (à Bruxelles)
AGCF	Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française
AGERS	Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique
CAF	Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions Publiques
CAPAES	Certificat d'Aptitude Pédagogique Approprié à l'Enseignement Supérieur
CCFEE	La Commission Consultative Formation-Emploi-Enseignement
CCPQ / SFMQ	La Commission Communautaire des Professions et des Qualifications/ Service Francophone des Métiers et des Qualifications
CESS	Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur
CF	Communauté française
CFWB	Communauté française, Wallonie et Bruxelles (COCOF)
CGHE	Conseil Général des Hautes Ecoles
CID	Centre d'Information et de Documentation
CIUF	Conseil Interuniversitaire de la Communauté française
COCOF	Commission Communautaire Française, compétente pour les institutions francophones de la Région bruxelloise.
CODA	Commission Consultative D'Agrément
COPI	Comité de Pilotage de l'enseignement
CPMS	Centre Psycho-Médico-Social
CQ	Certificat de Qualification
CRef	Conseil des Recteurs des universités francophones
CS	Conseil Supérieur
CSEF	Comités Subrégionaux Emploi-Formation – région Wallonne
CSEPS	Conseils Supérieurs de l'Enseignement de Promotion Sociale
CSESA	Conseil Supérieur de l'Enseignement Supérieur Artistique
ECVET	European Credit System for Vocational Education and Training - système de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels
EFQM	European Foundation for Quality Management
EFT	Entreprises de Formation par le Travail (en Wallonie)
ENQA	European Network for Quality Assurance in Higher Education
EPS	Enseignement de Promotion Sociale
EQAR	European Quality Assurance Register - Registre Européen des Agences Qualité
EQARF -CCAQ -	European Quality Assurance Reference Framework - Cadre Commun d'Assurance de la qualité
EQF - CEC	European Qualification Framework – Cadre Européen des Certifications
ESG	European Standards and Guidelines – Référence et lignes directrices pour le management

	de la qualité
FOREM	Service public wallon de l'Emploi et de la Formation professionnelle
FREREF	Fondation des Régions Européennes pour la Recherche en Éducation et en Formation dont la CF est membre
FSE	Fond Social Européen
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance des Indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
ISO	International Organisation of Standardisation
IWEPS	Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique
OES	Observatoire de l'Enseignement Supérieur
OISP	Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PO	Pouvoir Organisateur
PST	Plan Stratégique Transversal
RW	Région Wallonne
SIEP	Service d'Information sur les Etudes et les Professions
TIC	Techniques d'Information et de Communication
TPE	Très Petite Entreprise
UC	Unité de Compétences

1. Introduction

Ce dossier se place dans le prolongement des nombreux Avis du CEF concernant l'éducation et la formation tout au long de la vie.

Sont concernés l'enseignement secondaire qualifiant, l'EPS, l'enseignement supérieur professionnalisant, la formation professionnelle ainsi que le dispositif de validation des compétences.

Dans l'Avis 100 *Acquis de l'Education et de la Formation ou Acquis d'apprentissage : un concept défini et une opportunité à saisir*, il était précisé

- ▶ *C'est la nécessité que de déployer au-delà des institutions une politique cohérente d'éducation et de formation tout au long de la vie, qui permet à l'apprenant d'être l'acteur de sa vie professionnelle et sociale dans un cadre organisé et défini collectivement..*
- ▶ *Les objectifs de transparence et de mobilité sont des enjeux au sein même de la Communauté française Wallonie-Bruxelles.*
- ▶ *Le paysage de l'enseignement et de la formation professionnelle en Cfwb est complexe et diversifié... Les parcours de formation s'en trouvent, pour les apprenants, parsemés d'embûches et de voies sans retour dues à la difficulté de construire des passerelles, de reconnaître les acquis entre opérateurs distincts. Cette complexité entrave les possibilités de développer une politique cohérente d'apprentissage tout au long de la vie.*
- ▶ *...ce qui suppose...d'impliquer l'enseignement, la formation professionnelle ainsi que le consortium de validation des compétences dans le développement de cette politique, en veillant à développer la complémentarité des opérateurs d'enseignement et de formation, dans le respect de leur spécificité, en instaurant une confiance mutuelle...*

L'*assurance qualité* est régulièrement avancée dans les avis du CEF comme condition nécessaire à cette confiance mutuelle, sans que le sujet ait jamais été traité en profondeur.

Cette hypothèse se retrouve également dans les textes européens concernant les outils de transparence et de mobilité (CEC, ECVET...) et a donné lieu à la récente recommandation aux Etats membres qui propose la mise en place d'un cadre de référence commun pour la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (EQARF).

Cette question fut à la base de la journée de rentrée de la Chambre de la Formation sur le thème : *Développer des processus de management par la qualité permet-il d'assurer la confiance mutuelle entre opérateurs d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle ? Si oui, comment l'instaurer ?*

Des premiers résultats de cette journée il ressort que la question posée en termes d'*assurance qualité* est restrictive au moment où se développent des modèles de **gestion totale** de la qualité.

La démarche qualité n'est qu'une méthode pour atteindre des objectifs. Il est donc indispensable de définir au préalable les objectifs poursuivis et ce, à chaque niveau de responsabilité :

- ▶ le niveau du système global (CF, RW, Cocof)
- ▶ le niveau des institutions et pouvoirs intermédiaires
- ▶ le niveau des acteurs de terrain

Une approche globale permet de clarifier le rôle de chaque acteur à chaque niveau en précisant comment définir de manière démocratique les objectifs, du niveau stratégique au niveau opérationnel.

Une telle approche suppose de définir les missions de l'éducation et la formation tout au long de la vie, ce qui n'est pas fait en Communauté française Wallonie-Bruxelles.

La démarche de qualité globale trouve du sens aussi dans le cadre des stratégies de lutte contre l'échec scolaire. En effet, « pour avoir un maximum de jeunes diplômés avec un CQ et un CESS.

- ▶ Il est nécessaire d'avoir une reconnaissance du parcours effectué même si le cursus n'est pas achevé, donc plus de visibilité des acquis d'apprentissages.
- ▶ Les opérateurs de formation doivent offrir des standards de qualité et travailler sur l'amélioration des ressources.
- ▶ Le jeune doit être mis au centre de la formation et orienté vers la construction d'un projet dans un système complexe.
- ▶ Des parcours de formation et de véritables passerelles doivent être construits.
- ▶ L'accompagnement, l'orientation et la guidance des jeunes doivent être formalisés.
- ▶ Les jeunes doivent être formés dans une perspective humaniste en poursuivant les 4 objectifs généraux de l'enseignement. »¹

Objectifs poursuivis dans ce dossier

Le présent dossier d'instruction a comme objectif limité de dresser un constat des pratiques existantes en matière de démarche qualité au regard

- ▶ des missions actuelles de chaque opérateur d'enseignement et de formation
- ▶ de la recommandation européenne.

Le plan du dossier est dès lors le suivant :

- ▶ Les missions de chaque opérateur seront brièvement rappelées.

- ▶ Suit une synthèse des présentations des principaux modèles de gestion de la qualité lors de la journée de rentrée de la Chambre de la Formation.
- ▶ La Recommandation européenne et son suivi au niveau européen sont ensuite abordés.
- ▶ La situation existante en matière de démarche qualité est, pour chaque opérateur, confrontée aux critères et indicateurs de la recommandation européenne afin de dresser le paysage en sa situation actuelle.

Méthode de récolte des données

En vue d'établir le bilan des démarches mises en oeuvre par les différents opérateurs au regard de la Recommandation européenne, nous avons rencontré les responsables de la qualité et, dans certains cas, les responsables de la gestion des données statistiques. Plus précisément, pour :

- ▶ le Consortium de validation des compétences : Mme Annick Price
- ▶ le FOREM : Mr Olivier Franck
- ▶ l'enseignement supérieur, Mme. Caty Duykaerts (AEQES) et Mme Nathalie Jauniaux (Observatoire de l'Enseignement Supérieur)
- ▶ Bruxelles formation : Mr. Philippe Proton et Mme. Isabelle Sirdey
- ▶ l'enseignement secondaire de promotion sociale : Mme. Pascale Schellens
- ▶ l'inspection de l'enseignement secondaire : Mr. Georges Vanloubbeeck
- ▶ l'IFAPME : Mmes. Marie-Anne Noël, Catherine Tamigniau et Annick Marchesini
- ▶ les relations école-monde du travail : Mr. Claude Lachapelle

¹ DUELZ B, PV du Conseil du CEF du 19 mars 2010

Les personnes interviewées étaient en possession de la Recommandation européenne Eqarf et avaient préparé l'entretien en repérant :

- en quoi leur démarche rejoint, ou non, les étapes décrites dans l'annexe 1 de la recommandation
- quelles sont les informations recueillies dans l'institution au regard des indicateurs de l'annexe 2 ? Les informations relatives à ces indicateurs sont-elles disponibles et utiles ?

Les entretiens nous ont permis de débattre de ces questions et d'en faire une synthèse dans les tableaux récapitulatifs présentés au point 5 du présent DI. Les tableaux ont été soumis pour validation aux personnes interviewées. Actuellement, tous n'ont pas encore été validés.

2. Les acteurs de la formation et de l'enseignement qualifiant et leurs missions respectives

Ce chapitre présente exclusivement les missions des opérateurs en lien avec la formation ou l'enseignement. La démarche qualité adoptée par ces opérateurs est présentée dans le chapitre 5, en lien avec les critères et indicateurs de la Recommandation européenne.

2.1. L'Enseignement de Promotion Sociale

Le décret du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de promotion sociale définit ses finalités comme suit :

1. concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
2. répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

Ces finalités rejoignent celles définies par le décret sur les missions prioritaires de l'école (décret «Missions» du 24 juillet 1997 – article 6).

Un des buts de l'enseignement de promotion sociale est d'aider l'adulte à atteindre son niveau le plus élevé de compétence et d'efficacité (projet individualisé) en l'amenant à s'insérer harmonieusement dans la vie socioprofessionnelle. L'enseignement de promotion sociale veut promouvoir la confiance en soi, amener l'étudiant à s'approprier des savoirs, savoir-faire, savoir-être et

savoir devenir. (L'enseignement de promotion sociale en CF, document Agers - ressource 2449)

2.2. Le Consortium de Validation des Compétences

Le décret

Le décret du 14 novembre 2003 portant assentiment à l'Accord de coopération du 24 juillet 2003, relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue, définit, en son article 11, les missions du Consortium :

1. organiser l'agrément des centres de validation, notamment l'instruction des demandes d'agrément et la planification des audits d'agrément;
2. coordonner l'offre de validation des compétences et favoriser son développement, notamment sur base de la note d'orientation stratégique du processus de validation, visée à l'article 11, alinéa 2, 2o;
3. assurer le suivi des demandes de validation;
4. établir la méthodologie d'évaluation des compétences, commune aux centres de validation;
5. élaborer les référentiels de validation visés à l'article 19;
6. organiser la coordination des référentiels de validation avec les référentiels métier et de qualification, en liaison avec le FOREm, en son entité "Régisseur-ensemblier", l'Office bruxellois de l'emploi, ci-après dénommé ORBEm, les organisations représentatives des travailleurs ainsi que les organisations représentatives des employeurs, dans une optique européenne, fédérale, communautaire et régionale;

7. prendre les dispositions nécessaires pour assurer la confidentialité des informations recueillies au cours des activités de validation à tous les niveaux de l'organisation du processus;
8. favoriser la reconnaissance, au point de vue légal, réglementaire ou normé, des titres de compétence au sein des autres systèmes de validation belges et européens;
9. assumer la mission générale d'organisation et de gestion de l'ensemble du processus de validation;
10. établir un rapport d'activités annuel et le soumettre à des fins d'évaluation à la Commission consultative visée à l'article 11.

Situation actuelle de la validation

L'analyse menée lors des Rapports d'activités permet d'affirmer que le dispositif de validation des compétences est aujourd'hui en place en Belgique francophone et fonctionne d'une manière satisfaisante. En vue du développement de cet acquis, deux axes de travail ont été dégagés :

- ▶ L'offre de validation doit continuer à être renforcée et les démarches améliorées en termes d'élargissement du nombre de titres disponibles, d'ergonomie pour les usagers et ses propres acteurs, et de portée des Titres de compétence délivrés.
- ▶ Dans le même temps, pour que des seuils quantitatifs plus importants soient progressivement rencontrés et que la demande de validation augmente, les étapes en amont (information et accès) et en aval de la validation (la reconnaissance des Titres de compétence) doivent être parallèlement développées.

2.3. Bruxelles Formation

Dans la région de Bruxelles- Capitale, Bruxelles formation est l'organisme officiel chargé de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi et des travailleurs francophones.

Plus précisément, ses missions sont d'organiser la formation des demandeurs d'emploi et des travailleurs à des fins de qualification dans un métier, de perfectionnement dans une fonction ou de reconversion dans une autre profession. Ceci se fait dans différents centres de formation qui organisent plus de 200 formations, seuls ou en collaboration avec d'autres acteurs de la formation professionnelle.

Son rôle est aussi de réguler et coordonner l'offre globale de formation professionnelle en Région bruxelloise.

Au travers de cette double mission et de sa vocation de service public, Bruxelles formation poursuit les objectifs suivants :

- ▶ Offrir une formation professionnelle en vue d'un emploi
- ▶ Contribuer au développement d'une économie durable en fournissant aux travailleurs et aux demandeurs d'emploi bruxellois les qualifications et niveaux de compétences requis par les entreprises.
- ▶ Etre un partenaire des entreprises, attentifs à leurs besoins
- ▶ Donner une place centrale à l'utilisateur dans le dispositif de formation.

2.4. Le Forem

Le Forem a pour mission de répondre au mieux aux besoins de ses différents clients.

Les particuliers :

Le Forem facilite l'adaptation et l'insertion des travailleurs et des demandeurs d'emploi dans le marché de l'emploi.

Cela passe par :

- ▶ l'accompagnement à la formation ,
- ▶ l'accompagnement à la recherche d'emploi ,
- ▶ le soutien à la mobilité géographique ,
- ▶ la validation des compétences ,
- ▶ des actions spécifiques pour les jeunes ,
- ▶ ...

Le Forem offre un service personnalisé aux personnes : il les oriente, les aide à formuler leur projet professionnel et à acquérir des compétences professionnelles. Concrètement, il propose des outils, des conseils, un encadrement professionnel et l'ouverture à un vaste réseau de partenaires, avec comme finalité l'emploi.

Les entreprises :

Le Forem leur apporte un appui professionnel :

- ▶ il les aide à trouver les bonnes compétences ;
- ▶ il les conseille pour former leurs collaborateurs ;
- ▶ il leur permet de bénéficier des dispositifs de soutien au recrutement ;
- ▶ il leur procure des conseils en gestion des ressources humaines.

Les partenaires :

Le Forem développe des partenariats privés et publics pour accroître et diversifier son offre de services.

Le Forem a un rôle de coordination du marché de l'emploi, c'est-à-dire qu'il suit son évolution pour pouvoir diffuser de l'information à son sujet et déterminer au mieux comment le stimuler.

Ses actions sont guidées par un **contrat de gestion**. Il s'agit d'un contrat de 5 ans signé entre le Gouvernement wallon représenté par le ou les ministres de tutelle et les partenaires sociaux représentés au Comité de gestion. Il constitue un **outil référentiel** pour le Forem et son personnel. Il intègre les réalités du marché de l'emploi ainsi que les orientations politiques du Plan Marshall.

Le contrat de gestion 2006-2011, signé le 15 juin 2006, a pour axes prioritaires :

- ▶ la lutte contre les métiers en pénurie,
- ▶ la maîtrise des langues,
- ▶ le développement des pôles de compétitivité,
- ▶ l'accompagnement des chômeurs,
- ▶ l'accompagnement des jeunes sortant de l'école,
- ▶ les collaborations interrégionales entre les services publics de l'emploi et de la formation.

En outre, il met l'accent sur le principe d'évaluation. Cela se traduit pour le Forem en une évaluation de ses actions, rendue possible grâce à des indicateurs qualitatifs et quantitatifs de production, d'impact et d'efficacité.

Enfin, 7 valeurs fondamentales guident l'action du Forem : la satisfaction du client, l'engagement sociétal, la collaboration et le respect, la gestion exemplaire, l'implication personnelle, le travail et le résultat.

2.5. L'IFAPME

Les missions confiées à l'IFAPME sont décrites dans l'article 5 du décret du 17 juillet 2003. L'essentiel de ces missions est déployée dans le cadre des missions spécifiques répondant aux priorités politiques du Gouvernement wallon.

Les missions visent notamment les domaines d'activité suivants dans une perspective de formation tout au long de la vie pour les PME:

- la formation de base en alternance avec l'apprentissage et la formation de chef d'entreprise,
- la formation continue,
- la formation à la création d'activité/d'une entreprise.

Le rôle de l'IFAPME en tant qu'organisme d'intérêt public wallon est de coordonner et d'animer un réseau de centres de formation qui sont constitués en ASBL et être l'intermédiaire des parties prenantes de la formation en alternance.

Dans le cadre des missions décrétales, le contrat de gestion 2006-2010 détermine de nouveaux objectifs plus spécifiques qui répondent aux priorités politiques définies par le Gouvernement wallon.

1. L'ALTERNANCE

Objectifs

1. Contribuer à un accroissement progressif du nombre de personnes formées par le canal de l'alternance à hauteur minimum de 1.500 postes supplémentaires en quatre ans (apprentissage et formation de chef d'entreprise) à l'horizon 2009.
2. Améliorer la qualité de la formation tant du point de vue des savoirs humanistes et citoyens qu'au point de vue de la maîtrise des compétences technologiques et professionnelles.
3. Améliorer l'encadrement du jeune en formation.
4. Lutter contre les abandons des jeunes en apprentissage.
5. Adapter la structure d'appui de la formation en alternance.

2. LA FORMATION DE CHEF D'ENTREPRISE

Objectifs

1. Repenser en profondeur les finalités de l'offre de formation de chef d'entreprise dans la perspective dessinée par le PST 1.
2. Contribuer à développer l'esprit d'entreprendre.
3. Favoriser l'accès à l'entrepreneuriat par la promotion d'une méthode qui permet une gestion raisonnée des risques.
4. Soutenir le développement des pôles de compétitivité par la mise en œuvre de formations ciblées sur les métiers en pénurie et sur les métiers en expansion.

3. LA FORMATION CONTINUE

L'IFAPME est un partenaire privilégié pour la formation tout au long de la vie grâce aux actions de formation continue développées au sein du réseau. Celles-ci correspondent aux objectifs définis par le Plan d'actions prioritaires pour la Wallonie et le contrat de solidarité entre les générations. Cette action de formation auprès des indépendants doit être renforcée et permettre, dans une certaine mesure, de limiter le nombre de faillites et le maintien de l'activité des TPE et PME grâce à une adaptation permanente des connaissances des indépendants et des responsables d'entreprises.

Objectifs

1. Promouvoir l'éducation et la formation tout au long de la vie.
2. Soutenir l'effort de la Wallonie pour une meilleure maîtrise des outils de la communication et du maniement des langues étrangères par une frange toujours plus importante de la population. L'IFAPME s'attachera à permettre à son public cible

d'artisans et d'indépendants d'améliorer leurs compétences en langues.

3. Toucher de nouveaux publics et cibler plus rapidement les niches d'emplois correspondant aux pénuries.
4. Améliorer la flexibilité et l'adéquation de la formation continue à la réalité de l'entreprise.
5. Promouvoir l'apprentissage à distance.

Le contrat de gestion 2006-2010 vise aussi le management de l'institution qui doit être d'améliorer la qualité du service offert et d'en mesurer l'impact (en termes de résultat et de qualité). L'objectif est d'améliorer les résultats du réseau IFAPME et le taux de satisfaction du public et d'optimiser les ressources.

Pour ce faire, l'IFAPME développe divers projets et actions comme :

- la dynamique « réseau » par le biais des conventions bilatérales IFAPME – centres de formation
- la démarche qualité dans son organisation interne et à terme, dans une certification des centres de formation du réseau
- la gestion de projets
- la modélisation des processus
- la simplification administrative et l'E-government
- la gestion documentaire
- la gestion professionnelle des emplois et des compétences
- la gestion efficace des partenariats
- la communication interne et externe
- la gestion rigoureuse, efficace et efficiente des diverses ressources (financières, humaines, logistiques...).

2.6. L'enseignement secondaire technique et professionnel

Ses missions sont décrites dans l'article 6 du décret de la CF du 24 juillet 1997 précisant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire.

Article 6. - La Communauté française, pour l'enseignement qu'elle organise, et tout pouvoir organisateur, pour l'enseignement subventionné, poursuivent simultanément et sans hiérarchie les objectifs suivants :

1. promouvoir la confiance en soi et le développement de la personne de chacun des élèves;
2. amener tous les élèves à s'approprier des savoirs et à acquérir des compétences qui les rendent aptes à apprendre toute leur vie et à prendre une place active dans la vie économique, sociale et culturelle;
3. préparer tous les élèves à être des citoyens responsables, capables de contribuer au développement d'une société démocratique, solidaire, pluraliste et ouverte aux autres cultures;
4. assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale.

2.7. L'enseignement supérieur

Le décret définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et refinançant les universités du 31 mars 2004 définit, en son article 2, les objectifs de l'enseignement supérieur :

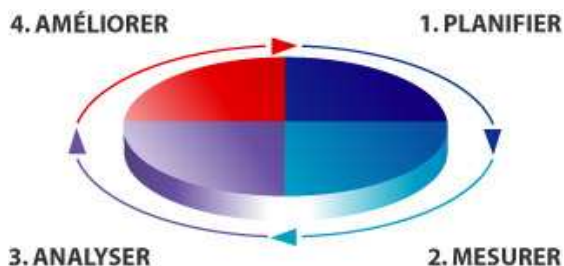
1. accompagner les étudiants dans leur rôle de citoyens responsables, capables de contribuer au

- développement d'une société démocratique, pluraliste et solidaire;
2. promouvoir l'autonomie et l'épanouissement des étudiants, notamment en développant leur curiosité scientifique et artistique, leur sens critique et leur conscience des responsabilités et devoirs individuels et collectifs;
 3. transmettre, tant via le contenu des enseignements que par les autres activités organisées par l'établissement, les valeurs humanistes, les traditions créatrices et innovantes, ainsi que le patrimoine culturel artistique, scientifique, philosophique et politique, fondements historiques de cet enseignement, dans le respect des spécificités de chacun;
 4. garantir une formation au plus haut niveau, tant générale que spécialisée, tant fondamentale et conceptuelle que pratique, en vue de permettre aux étudiants de jouer un rôle actif dans la vie professionnelle, sociale, économique et culturelle, et de leur ouvrir des chances égales d'émancipation sociale;
 5. développer des compétences pointues dans la durée, assurant aux étudiants les aptitudes à en maintenir la pertinence, en autonomie ou dans le contexte de formation continuée tout au long de la vie;
 6. inscrire ces formations initiales et complémentaires dans une perspective d'ouverture scientifique, artistique, professionnelle et culturelle, incitant les enseignants, les étudiants et les diplômés à la mobilité et aux collaborations intercommunautaires et internationales.

3. Présentation synthétique des modèles d'évaluation de la Qualité

3.1. La roue de Demming ou le PDCA

Cette représentation du processus d'amélioration continue propre à une démarche qualité est proposée ici car les critères de la recommandation EQARF sont articulés selon cette logique.

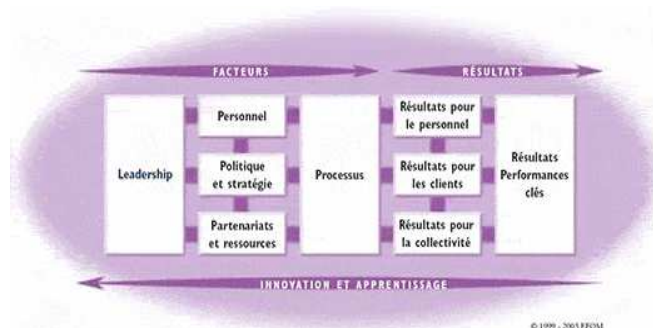


Critères de la recommandation Européenne EQARF
1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.
2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.
3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages
4. Réexamen

3.2. Le modèle EFQM d'excellence²

L'EFQM est un modèle de management universel. Il convient donc à tout type d'entreprise et couvre l'entièreté des actions de l'organisation. C'est un outil d'auto-évaluation. Une sorte de photo de l'organisation est obtenue à un moment donné. Au départ des perceptions du personnel interne à l'entreprise. Ce sont eux qui repèrent les points forts et faibles et les améliorations à apporter.

Le modèle permet de se poser les questions pertinentes à propos de son organisation et de la stratégie mise en place et d'établir systématiquement un diagnostic.



² Intervention d'Alexis Willems « l'EFQM – European Foundation for Quality Management » in les Actes de la journée de rentrée de la chambre de la formation – CEF - 23 Octobre 2009

Le modèle est composé de neuf boîtes. Les cinq premières sont nommées « facteurs ». Elles représentent ce que l'organisation fait. Les quatre boîtes suivantes sont les « résultats », ce que l'organisation obtient. Les flèches indiquent que les résultats sont créés par les facteurs et qu'il y a une boucle d'apprentissage selon laquelle les leçons apprises par les résultats des années précédentes permettent d'améliorer les approches.

Derrière ces neuf boîtes que l'on appelle critères, il y a une série de sous-critères constituant une sorte de loupe qui définit plus précisément ce que veut dire leadership, ce que veut dire résultats pour le personnel, etc.

3.3. Le modèle Cadre Commun d'évaluation (modèle CAF)³

C'est le même modèle qu'EFQM à l'exception de quelques différences de terminologie. La valeur ajoutée de ce type d'approche est de distinguer des résultats intermédiaires (résultats auprès du personnel, des citoyens/clients, de la société) avant les résultats des performances-clés. On s'est aperçu que les résultats intermédiaires influencent les résultats des performances-clés. Dans une approche traditionnelle, on se limite aux résultats des performances-clés. Les huit principes de l'excellence se traduisent dans ces neuf critères, qui sont divisés dans le CAF en 28 sous-critères. Le leadership, avec ses aspects leader et manager, donne une vision et une direction, définit une stratégie, une planification, des objectifs à atteindre à plus ou moins long terme. Pour atteindre ces objectifs, il faut travailler aux différentes étapes de ce processus.

³ Intervention de Jean-Marc Dochot, « Présentation des systèmes de management par la qualité », in les Actes de la journée de la chambre de la formation – CEF – 23 octobre 2009

Ces processus vont produire un certain nombre de résultats qui sont à leur tour évalués. On choisit pour cela d'examiner un certain nombre de performances-clés directement liées à la stratégie, à la planification.

L'application du modèle implique l'évaluation de 28 sous-critères en identifiant les points forts et les domaines à améliorer, ce qui permet de proposer des actions.

Cette démarche est menée par un groupe représentant l'organisation et formé à l'utilisation du modèle. Par exemple, pour un établissement d'enseignement, on n'oubliera pas d'inclure dans ce groupe le personnel technique et administratif. Le groupe doit être représentatif de toute l'organisation. Les membres du groupe doivent être critiques et constructifs.

3.4. L'international Organisation of standardisation - ISO 9000

L'ISO 9000⁴

L'ISO est la fédération de tous les instituts nationaux de standardisation. En Belgique, l'institut national de normalisation définit des normes et des règles pour la Belgique qui sont reprises, à un niveau international, dans un organisme qui vise à diffuser toutes ces normes ou à les mettre à la disposition de tout producteur. Lorsqu'on parle de normes ISO, on parle de reconnaissance internationale.

L'ISO 9000 est une norme de management. Elle définit certains principes, des exigences relatives à l'organisation. Il existe ainsi des normes, telles que l'ISO 14001, normalisation relative à

⁴ Intervention de Olivier Franck « La norme ISO - international organisation of standardisation », in les Actes de la journée d'entrée de la chambre de la formation – CEF – 23 Octobre 2009.

l'environnement, l'ISO 22000, norme relative à la sécurité qui ne définissent pas des règles pour un produit, mais bien des règles pour une organisation.

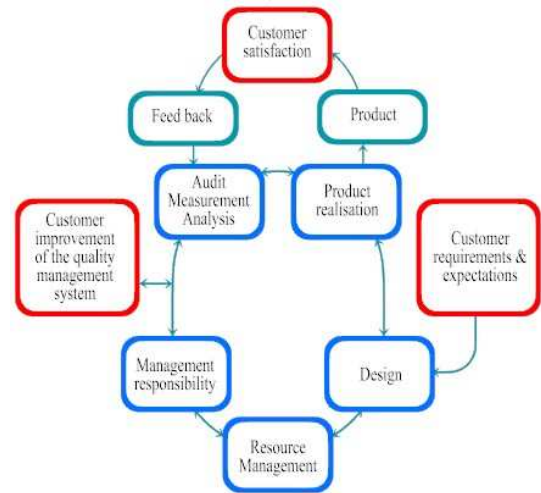
Il y a environ 900 000 organisations au niveau mondial certifiées ISO 9000.

Il s'agit d'une démarche volontaire, au même titre que les démarches d'auto-évaluation telles que le CAF ou l'EFQM.

C'est un cadre de certification accrédité. On ne se proclame pas certifié ISO 9001. Un organisme vient octroyer cette certification dans un cadre réglementé. L'accréditation est un principe où, dans chaque pays, un organisme national est désigné pour accréditer des organisations. En Belgique c'est BELAC, un organisme qui dépend du Ministère des Affaires économiques dont la mission est, au travers d'une autre norme, de garantir que les organismes certificateurs sont capables de faire une évaluation correcte d'une entreprise, d'une organisation.

Le métier est de certifier, de visiter les entreprises et de vérifier si leur contenu correspond bien aux exigences et s'ils ont mis en place un système qui permet de garantir et d'améliorer la conformité des produits, la conformité des services. Quand tout va bien, on se retrouve avec le certificat.

Quality Management Process



www.tv-consultants.com/images/iso.jpg

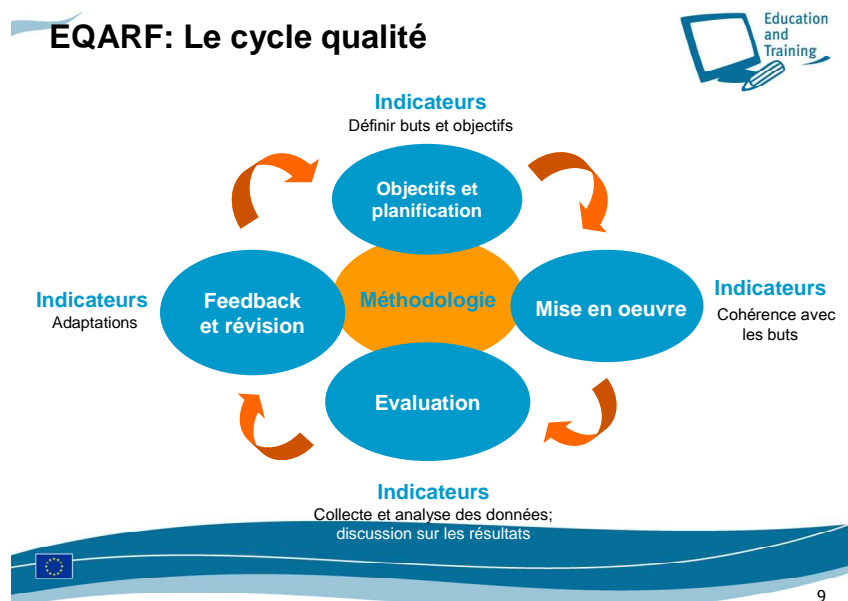
Que demande cette norme ?

- ▶ Avoir une direction impliquée
- ▶ Maîtriser ses processus
- ▶ Documenter ses processus
- ▶ Gérer toutes ses ressources
- ▶ Mesurer et s'améliorer

4. La Recommandation du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

4.1. Présentation de la Recommandation

Schéma du cycle de la qualité EQARF



Contenu du texte⁵

Le contenu de la Recommandation se compose d'une partie législative qui contient des Recommandations aux Etats membres, des intentions de la Commission et des annexes techniques.

L'annexe 1 décrit le cercle de qualité avec une liste des critères de qualité et descripteurs indicatifs. Ceux-ci sont présentés en lien avec la roue de Demming, dans le chapitre 3 relatif aux outils d'évaluation. Les critères suivent en effet les étapes de la roue de Demming : plan –do – check – act, c'est-à-dire : une phase objectifs et planification, ensuite la phase de mise en œuvre, puis celle de l'évaluation et enfin le feedback et la révision. Ces phases sont très intéressantes et très spécifiques à l'enseignement et à la formation professionnels. Le vocabulaire, lui aussi, se rapporte à ce domaine, ce n'est pas un vocabulaire industriel. Pour chaque phase, il y a une liste de critères de qualité, une liste des descripteurs indicatifs au niveau des systèmes d'enseignement et de formation professionnels et une liste de descripteurs au niveau des prestataires de formation professionnelle. Dans l'annexe 2, on trouve une liste des indicateurs pour mesurer la qualité :

1. Utilité des systèmes d'assurance de la qualité pour les prestataires de services d'EFPP

⁵ Sophie Weissange « Le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (EQARF – European Reference Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training) in les Actes de la journée d'ouverture de la chambre de la formation – CEF – 23 Octobre 2009

La recommandation, parue dans le Journal officiel de l'Union européenne du 8.7.2009 avec la référence : C 155/1, est accessible à l'adresse suivante : <http://eur-ex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:155:0001:0010:FR:PDF>

2. Investissement dans la formation des enseignants et des formateurs (indicateur d'input)
3. Taux de participation aux programmes d'EFPP
4. Taux d'achèvement des programmes d'EFPP (indicateur de résultats)
5. Taux de placement dans le cadre des Programmes d'EFPP
6. Utilisation sur le lieu de travail des compétences acquises
7. Taux de chômage (indicateur de contexte)
8. Prévalence de groupes vulnérables (idem)
9. Mécanismes d'identification des besoins en formation du marché du travail
10. Systèmes utilisés pour favoriser un meilleur accès à l'EFPP

Il a été clairement souligné, lors de la rédaction de la Recommandation, que ces indicateurs seraient considérés comme optionnels, que l'on pourrait utiliser de manière volontaire, à titre indicatif seulement. Ils « ne devraient pas être considérés comme des valeurs de référence ni comme des moyens de rendre compte de la qualité et de l'efficacité des différents systèmes nationaux ou d'établir des comparaisons entre ces systèmes ». De même, les descripteurs de l'annexe 1 semblaient parfois un peu trop sévères, donc il a été considéré qu'ils seraient là à titre indicatif et que l'on pourrait piocher dedans selon les spécificités de chaque Etat membre.

Résultats attendus de la part des Etats membres

- ▶ Chacun doit définir, au plus tard le 18 juin 2011, une stratégie visant à améliorer les systèmes d'assurance de la qualité au niveau national, le

cas échéant, et à exploiter au mieux le cadre de référence en y associant toutes les parties prenantes concernées.

- ▶ Chacun doit utiliser et développer l'EQARF.
- ▶ Chacun doit désigner un point de référence national.
- ▶ Chacun doit participer activement au réseau EQARF.
- ▶ Chacun doit entreprendre une évaluation et un rapport de mise en œuvre tous les 4 ans.

Résultats attendus des points de référence nationaux (QANRPs)

- ▶ Tenir informé un large éventail d'acteurs sur les activités du réseau du cadre de référence ;
- ▶ Prendre des initiatives concrètes pour promouvoir le développement du cadre de référence ;
- ▶ Garantir la diffusion efficace des informations aux parties prenantes ;
- ▶ Réunir les organismes compétents dans ce domaine et associer les partenaires sociaux et toutes les parties prenantes concernées aux niveaux national et régional (mais cela est laissé à la spécificité de chaque Etat-membre) ;
- ▶ Soutenir l'autoévaluation en tant qu'instrument complémentaire et efficace d'assurance de la qualité ;
- ▶ Apporter un soutien actif à l'exécution du programme de travail du réseau du cadre de référence.

4.2. Conférence de lancement ECVET⁶, EQARF, Bruxelles, 17-18 novembre 2009

Cette conférence de lancement a suivi d'un an celle de l'EQF⁷.

La recommandation EQARF vient ainsi s'inscrire comme un des éléments d'une politique cohérente de l'UE en matière d'éducation et de formation. Les intervenants de la session plénière ont tous insisté sur ce point. La politique qualité vient ainsi contribuer à la confiance mutuelle nécessaire à la mobilité des apprenants dans le même ensemble que les outils de transparence des qualifications que sont l'EQF et les ECVET.

4 Ateliers ont été consacrés à EQARF, 4 aux ECVET.

Des ateliers consacrés à la recommandation EQARF, ressortent, sans être exhaustif, les éléments suivants :

- ▶ Le processus qualité est un élément essentiel pour assurer la confiance mutuelle entre opérateurs dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie mais il dépasse cet objectif.
- ▶ Si dans l'acronyme EQARF on parle toujours d'« assurance qualité », l'évolution vers une approche globale de la démarche qualité tant au niveau des systèmes (nationaux, régionaux) d'EFP qu'au niveau des prestataires est manifeste. Les outils de transparence et particulièrement le passage aux acquis d'apprentissage peuvent être considérés comme des éléments nécessaires au développement la qualité de l'EFP, donc des outils prenant place dans le processus qualité.

⁶ European Credit system for Vocational Education and Training

⁷ European qualifications framework – Cadre européen des certifications

- ▶ La démarche qualité ne vise pas seulement les résultats, elle doit aussi aborder le processus. Ceci n'est pas contradictoire avec l'approche centrée sur les résultats, clé de la transparence et de la mobilité. La définition des acquis à atteindre est essentielle pour construire une démarche pédagogique ou de validation en fonction de ceux-ci. Le cadre de référence commun concernant la qualité doit donc pouvoir se traduire dans des situations d'enseignement et de formation professionnels diversifiées, que ce soit une formation initiale, continue, une formation duale ou en alternance ou encore un processus de validation des acquis.
- ▶ L'accent n'est peut-être pas assez mis, dans la Recommandation, sur la qualité du processus de certification, clé de la confiance mutuelle et de la mobilité.
- ▶ Le processus qualité engage des responsabilités à différents niveaux : états nationaux, régions, prestataires d'enseignement et de formation, enseignants et formateurs. Le rôle de chacun doit y être bien défini.
- ▶ La participation dans chaque état national d'un grand nombre d'acteurs amenés à participer au processus impose que des ponts soient jetés entre ceux-ci. Le rôle des points de référence nationaux est essentiel dans cette optique.
- ▶ La qualité ne se décrète pas, il s'agit d'une culture à faire partager par tous les acteurs impliqués, y compris par les enseignants et les formateurs.
- ▶ Le bénéficiaire final et principal de l'approche qualité est et doit être l'apprenant.

5. Tableaux récapitulatifs des critères et indicateurs de la recommandation EQARF vus par les différents acteurs de la formation et de l'enseignement qualifiant

5.1. Présentation du système d'évaluation dans l'Enseignement de Promotion Sociale	
Critères de la Recommandation EQARF	Concrétisation de ces critères dans l'enseignement de promotion sociale <i>Lorsque les mesures varient entre l'enseignement supérieur et secondaire, c'est indiqué. En l'absence de distinction, ce qui est écrit s'applique aux deux niveaux.</i>
1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.	<p><u>Enseignement secondaire</u> : l'intégration de la démarche qualité est initiée par le Conseil Supérieur de l'Enseignement de Promotion Sociale (via le guide qualité).</p> <p>Il existe une stratégie, discutée en commission de concertation, pour le choix des priorités en matière d'élaboration de dossiers pédagogiques.</p> <p><u>Enseignement supérieur</u> : il existe une planification décennale des secteurs évalués par l'AEQES. La planification de l'offre de formations prévoit, pour l'enseignement supérieur, une procédure d'habilitation avec avis des commissions subrégionales et du Conseil Supérieur avant transmission au Gouvernement. Les co-organisations de formations, entre l'enseignement de plein exercice et la promotion sociale ou internes aux établissements de l'EPS, sont prônées par le nouveau décret du 14 novembre 2008.</p>
2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.	<p><u>Enseignement secondaire et supérieur</u>: Le conseil supérieur propose une démarche, une cartographie des processus, des outils pour chaque processus, sous forme notamment de fiches procédures et de logigrammes.</p> <p>Un outil supplémentaire de diagnostic de la qualité d'un établissement, structuré par processus, est en cours d'élaboration. Tout ceci constitue le guide « gestion de la qualité », qui se construit progressivement.</p> <p><u>Enseignement supérieur</u> : ce même guide pour l'intégration de la qualité est aussi diffusé et des réunions régulières du CS permettent un accompagnement des</p>

	directeurs et coordonnateurs qualités des cursus évalués.
3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.	Des agents qualité par réseau existent pour les écoles supérieures et secondaires. Ces agents pourraient, à l'avenir (le guide vient d'être diffusé en janvier 2010), procéder, sur base volontaire, à des évaluations à partir du guide mais les données récoltées restent internes à chaque établissement.
4. Réexamen	<p><u>Enseignement secondaire</u> : Le réexamen des résultats ne se fait pas en termes de correspondance à des indicateurs mais il y a une démarche d'évaluation continue.</p> <p>Des allers-retours avec les conseils supérieurs permettent de planifier l'offre et de prioriser les dossiers en vue d'une correspondance entre l'offre de formation et la demande, ceci en cohérence avec la formation organisée en plein exercice.</p> <p><u>Enseignement supérieur</u> : les résultats des évaluations sont associés à ceux du plein exercice, pour la même catégorie de formation, ce qui permet la publication de tendances globales pour la formation concernée en communauté française. Les résultats propres à chaque institution et devant inclure des stratégies d'amélioration sont par ailleurs discutés avec l'AEQES et les experts.</p>

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Indicateurs de la Recommandation EQARF		<p>Concrétisation de ces indicateurs dans l'Enseignement de Promotion Sociale</p> <p><i>Lorsque les mesures varient entre l'enseignement supérieur et secondaire, c'est indiqué. En l'absence de distinction, ce qui est écrit s'applique aux deux niveaux.</i></p>
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	<p><u>Enseignement supérieur (E. Sup)</u> : Toutes les institutions sont tenues de répondre au plan décennal d'évaluation de l'AEQES.</p> <p><u>Enseignement secondaire (E Sec)</u> : Est au stade de diffusion de la démarche et des outils relatifs à la qualité. Le nombre de prestataires de services réalisant une auto-évaluation sur base volontaire pourrait être évalué dans un délai de 2 ans.</p>
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	<p>Aucune institution n'est accréditée.</p> <p><u>E. Sup</u> : les institutions sont soumises à un système d'habilitation, sur base de critères annoncés.</p>
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Chaque réseau propose des formations continues dans différents domaines de formation. Des catalogues des formations organisées par les réseaux circulent et sont accessibles à tous.
	2. b) Montant des fonds investis	Une enveloppe par réseau est consacrée à la formation permanente et celle-ci est répartie entre les institutions du réseau. La comptabilité des institutions permet de connaître la destination des fonds octroyés.

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ¹ aux programmes d'EFP * ¹ , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹	<p>Le taux de participation aux programmes de formation est connu (statistiques ETNIC), permettant d'isoler les étudiants de la promotion sociale de ceux de l'enseignement en général.</p> <p>Certains critères individuels sont connus : chômage, genre, nationalité, âge, pers. émargeant au CPAS. Pas d'indicateur socio-économique ni d'enregistrement du n° national qui permettraient la traçabilité individuelle.</p>
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	<p>Dans tout l'enseignement subventionné, on connaît le taux de participation au terme de la première et de la moitié de la durée de la formation et le nombre de diplômés. Les causes d'abandon ne sont pas identifiées.</p> <p><u>E_Sup</u> : Certaines écoles font des recherches sur les causes d'abandon, mais ces données restent internes aux établissements.</p>
Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Beaucoup de travailleurs suivent des formations en promotion sociale. L'impact sur un changement de carrière ou sur un placement est difficile à mesurer, les écoles n'ayant pas les moyens d'investiguer sur ces aspects.
	5. b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	L'employabilité est importante après des formations qualifiantes mais il n'existe pas de recensement des personnes mises à l'emploi.
Utilisation compétences	6. a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Cfr 5a et 5b
	6. b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications	<p>Le nombre d'inscrits qui ne cesse d'augmenter est en soi un bon indicateur de la qualité et de la crédibilité de la promotion sociale.</p> <p>Des retours indirects des employeurs sont fréquents, nombre</p>

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

	acquises.	d'étudiants sont déjà au travail en dernière année de formation. Des signes positifs donc, mais la satisfaction n'est pas mesurée de façon systématique. <u>E Sup</u> : Des questionnaires à destination des employeurs ont été réalisés pour répondre aux exigences de l'AEQES, dans les catégories de formation évaluées, mais ceci est récent et les résultats ne sont pas diffusés.
Informations contextuelles		
Chômage	7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels (Chômeur : Pers âgée de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponible pour commencer à travailler)	Cfr services du chômage
Prévalence des groupes vulnérables	8. a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	La prévalence des groupes défavorisés pourrait être calculée. Des données par zone, des taux de participation par section et par bassin pourraient sans doute être calculés (cfr ETNIC).
	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Le taux de réussite croisé avec des critères divers n'est pas mesuré. Ce qui compte, c'est la progression des personnes.
Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Les formations sont organisées en fonction des besoins, ceci est discuté au niveau des conseils supérieurs et des commissions sub régionales. Les programmes sont basés sur des profils professionnels, des référentiels de métiers et régulièrement ajustés.
	9.b) Preuves de leur efficacité	La preuve de l'efficacité des programmes n'est pas établie.

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existants à différents niveaux	Des campagnes de publicité sont organisées par les institutions, de même que la participation à Carrefours, aux Salons de l'étudiant, à des initiatives locales multiples et variées. L'assimilation de la promotion sociale à l'enseignement est sans doute un gage de diffusion de ses missions auprès du grand public.
	10.b) Preuves de leur efficacité	Le nombre d'inscrits ne fait que croître.

Remarque : il manque des critères sur les mesures d'accompagnement, de remédiation, sur une vision pédagogique de la mission de la formation.

5.2. Présentation du système d'évaluation au Consortium

Critères	Concrétisation de ces critères au sein du Consortium
1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.	Voir décret de la CF du 22 octobre 2003, relatif à la validation des compétences Note d'orientation annuelle émise par la Commission consultative d'agrément (CODA)
2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.	Plan stratégique établi par chaque opérateur
3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.	Rapports d'activités annuels de chaque opérateur Evaluation par la CODA sur base de ces rapports Le recours au FSE implique des rapports réguliers orientés par/sur des indicateurs précis
4. Réexamen	Assuré par les opérateurs et la CODA

	Indicateurs	Concrétisation de ces indicateurs au sein du Consortium
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Des normes existent pour chaque opérateur.
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Tous les centres sont agréés. Conventions de partenariat possibles avec des opérateurs externes pour répondre à des besoins spécifiques (art 13, décret VALIDATION)
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Formation de base pour tous les évaluateurs de validation Réunion annuelle d'information/formation pour les responsables de centres + échanges de bonnes pratiques Formation TIC (au système VALID) % de formation dépend du nombre d'ouvertures de nouveaux centres. Un tableau des formations rend compte des formations sur base de l'initiative des formateurs.
	2. b) Montant des fonds investis	Le montant fait partie des indicateurs d'évaluation interne des centres

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ⁸ aux programmes d'EFP * ⁹ , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹⁰	Des statistiques d'inscription existent, en fonction : <ul style="list-style-type: none"> o De l'année : 2005→2009 o Des opérateurs o Des centres de validation o Du genre o Du niveau d'enseignement o Du statut (chômeur, travailleur, indépendant, stagiaire,...) o De la catégorie socioprofessionnelle (employé, ouvrier,...) o Du métier
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	Le taux d'absence est calculé. Des statistiques d'échec/réussite existent selon les mêmes critères que ci-dessus, sur base de la population présente. Le nombre de validations par métier et par Unité de Compétence (UC) est mesuré.
Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Sort non investigué par le Consortium. Si échec→ explication des modalités de remédiation Si réussite→ consultation d'un conseiller à l'emploi pour la suite (ACTIRIS, FOREM conseil,...) Parfois le centre indique des opportunités d'emploi.
	5.b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	Non investigué par le Consortium

⁸ Est considéré comme apprenant, une personne suivant une formation de 6 semaines minimum, ou inscrite à un programme formel pour le LLL.

⁹ La présence d'une * indique que ce critère est à prendre en compte, chaque fois, en fonction du type de programme et des critères individuels.

¹⁰ Critères individuels de base : sexe et âge, en plus, éventuellement : décrochage, niveau de diplôme le plus élevé, statut des migrants, pers handicapée, durée de chômage, ...

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Non investigué par le consortium
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises.	En projet
Informations contextuelles		
Chômage	7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels (Chômeur : Pers âgée de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponibles pour commencer à travailler)	Les statistiques de chômage existent.
Prévalence des groupes vulnérables	8. a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Le nombre de chômeurs parmi les inscrits est connu.
	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Définition des groupes vulnérables ? Les personnes en demande de régularisation et/ou qui ne parlent que peu la langue peuvent être inscrits en validation, le nombre n'est pas connu. Ce type d'indicateur pourrait être inséré dans le nouveau système de mise en réseau de tous les centres .

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Données présentes à la Commission consultative et d'agrément (CODA).
	9.b) Preuves de leur efficacité	Actualisation régulière des RC, sur base des informations ascendantes, par les opérateurs ou le comité directeur selon l'ampleur des changements
Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existant à différents niveaux	Données à la CODA
	10.b) Preuves de leur efficacité	Des systèmes de passerelles et de dispenses sont mis en place entre les opérateurs de formation. Ceci permet des remédiations et/ou des étalements de la validation des U.C.

5.3. Présentation du système d'évaluation au FOREM

Critères de la Recommandation EQARF	Concrétisation de ces critères au FOREM
<p>1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.</p>	<p>Une véritable culture de l'évaluation de la qualité est visée, comme un atout pour un mieux être de tous plutôt que comme une contrainte, un contrôle.</p> <p>La stratégie définie par le contrat de gestion est déclinée en plan d'actions prioritaires. Un plan d'action prioritaire est établi pour chaque entité (FOREM Formation, FOREM Conseil et FOREM Support) tous les 6 mois. Ce plan se concrétise au travers d'objectifs à tous les niveaux, directeur général, directeurs régionaux, responsables de centres, de services, personnes individuelles. Le souci de cohérence interne à tous les niveaux est présent.</p>
<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>Le management de la qualité suit la norme internationale ISO 9001 : 2008 pour ce qui concerne l'organisation et la maîtrise des processus de toute l'entité.</p> <p>Il n'y a pas d'auto-évaluation de type EFQM, mais un bilan régulier de l'atteinte des objectifs. Une série de dispositifs d'amélioration continue existent, tels que les demandes d'amélioration internes, les audits qualité internes et la gestion des plaintes des clients.</p>
<p>3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.</p>	<p>Une cartographie des processus est réalisée et se décline en 5 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Axe management : orientation stratégique, outils de reporting, organisation et amélioration continue. • Axe produits : création et mise à jour des référentiels de formation et de screening. • Axe clients : <ul style="list-style-type: none"> ○ Formation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en amont : la gestion des demandes des candidats, leur sélection ; la formation ; ▪ en aval : entre autres, l'aide à l'insertion.

	<ul style="list-style-type: none">○ Gestion des compétences : outils de screening des compétences et certifications spécifiques.• Axe équipe : recrutement, évaluation, formation continue des collaborateurs de FOREM Formation. Une évaluation systématique des contractuels (98% du personnel) est réalisée tous les 2 ans par les 2 supérieurs hiérarchiques les plus directs, sur base d'objectifs individuels formulés au début de la période, en cohérence avec le plan d'actions prioritaires.• Axe ressources : outils de support aux processus tels que les achats, la maintenance des outils pédagogiques, l'informatique, ...
4. Réexamen	<p>Le plan d'action prioritaire est confronté aux moyens disponibles et aux agendas réels tous les 6 mois et des réajustements sont réalisés si nécessaires (plus de temps ? Plus de moyens ? Abandon d'un objectif, reformulation, ...)</p> <p>L'évaluation de l'application du plan d'action prioritaire fournit des données à l'origine de possibilités d'amélioration (Les priorités étaient-elles bien choisies ? Quel impact ?...)</p>

Indicateurs de la recommandation EQARF		Concrétisation de ces indicateurs au FOREM
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Outre les services prestés par le FOREM lui-même, certains sont confiés à des sous-traitants avec lesquels est signée une convention. Les plus importants d'entre eux ont leur propre système d'évaluation de la qualité qui peut, dans certains cas, être mentionné dans la convention de partenariat et/ou faire l'objet de négociations.
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Le FOREM étant le service public de l'emploi et de la formation professionnelle en Wallonie, il n'est pas soumis à l'accréditation. Les sous-traitants non plus, mais ils sont sélectionnés sur base de critères annoncés.
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Tous les formateurs sont conviés à suivre des formations chaque année, et plus particulièrement les plus spécialisés d'entre eux. L'objectif, presque atteint, est de 10 j de formation/personne/an. Les formations peuvent avoir pour objet la qualité comme telle et sont en tout cas mises en lien avec l'amélioration de celle-ci.
	2. b) Montant des fonds investis	Les montants alloués peuvent être calculés.

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ¹¹ aux programmes d'EFP * ¹² , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹³	<p>Ces données sont connues. Les critères d'attribution des participants aux programmes sont plus liés aux stratégies régionales qu'aux caractéristiques individuelles, même si celles-ci sont investiguées par FOREM Conseil.</p> <p>Le point de départ de l'organisation des formations est, entre autres, la demande d'emplois sur le marché, qui peut être croisée avec des publics cibles choisis pour leurs caractéristiques, dont leur formation antérieure par exemple.</p>
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	<p>Ces données sont connues. Les « fins de formation anticipées » peuvent être motivées par une mise à l'emploi, une décision du FOREM ou du stagiaire. Elles sont toujours actées par un formulaire ONEM (C91) nécessaire pour la préservation des droits du stagiaire.</p> <p>Il serait intéressant d'extraire des informations à partir des causes des départs anticipés, mais ce n'est pas fait systématiquement jusqu'à présent.</p>
Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Celui-ci est connu en termes d'emploi – non emploi (y compris le secteur de l'emploi), sans plus.

¹¹ Est considérée comme apprenant, une personne suivant une formation de 6 semaines minimum, ou inscrite à un programme formel pour le LLL.

¹² La présence d'une * indique que ce critère est à prendre en compte, chaque fois, en fonction du type de programme et des critères individuels

¹³ Critères individuels de base : sexe et âge, en plus, éventuellement : décrochage, niveau de diplôme le plus élevé, statut des migrants, pers handicapée, durée de chômage, ...

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

	5.b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	<p>Le taux d'insertion à 6 mois et 1 an est connu, les croisements avec les données de DIMONA permettent une traçabilité individuelle. Ceci donne une information sur le secteur de la mise au travail mais pas sur l'emploi exact.</p> <p>Les responsables de ligne (= d'une formation) assurent une veille permanente afin de vérifier la cohérence entre formations et emplois.</p>
Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Cfr 5b. + aucun contact individuel n'est pris après la mise au travail. La collecte de données plus précises sur ce point risquerait d'être très chronophage pour peu de valeur ajoutée.
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences /qualifications acquises	<p>Les stagiaires en fin de formation complètent un questionnaire de satisfaction sur base volontaire, le taux de réponses est suffisant pour en tirer des enseignements. Les informations recueillies sont utiles aussi pour le pilotage individuel des formateurs.</p> <p>La satisfaction des employeurs est évaluée uniquement via le taux d'insertion, une collecte d'informations plus précise est difficile.</p>
Informations Contextuelles		
Chômage	<p>7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels</p> <p>(Chômeur : Pers âgées de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponibles pour commencer à travailler)</p>	Le taux de chômage, mesuré par le service de l'emploi, est un indicateur consulté régulièrement pour orienter les formations.
Prévalence des groupes vulnérables	8. a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Des rapports existent sur des groupes cibles très précis, notamment via les screenings de compétences. Ceux-ci donnent un aperçu assez fin des compétences dans différents métiers de chaque individu qui y est soumis et permet donc, théoriquement, de faire des croisements avec les participants aux EFP. Ces screenings permettent d'améliorer l'orientation.

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Ces chiffres peuvent être obtenus.
Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Une veille « volume » de l'emploi disponible est réalisée région par région par FOREM Conseil et chaque responsable de ligne réalise une veille dans le secteur /métier qui est le sien.
	9.b) Preuves de leur efficacité	La Région wallonne, les secteurs, les acteurs de l'intérim, des employeurs privés peuvent demander la mise en place de formations spécifiques.
Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existant à différents niveaux	Le service clientèle de FOREM Formation rencontre les candidats, venus spontanément ou envoyés par FOREM Conseil, en vue de leur orientation. Les tests pratiqués et les informations données sont de qualité.
	10.b) Preuves de leur efficacité	<p>Le taux de participation aux différentes formations est une preuve de l'efficacité, une fois que le candidat a franchi les portes du FOREM.</p> <p>Il subsiste un problème relatif à la connaissance précise des missions de FOREM Formation dans le grand public. Il y a bien souvent encore confusion entre FOREM et l'ONEM, entretenue par le fait que le FOREM délivre une attestation de l'ONEM (C91-C98) à la sortie.</p> <p>L'absence de validation officielle de ces formations est un frein à leur visibilité et à leur valorisation.</p>

5.4. Présentation du système d'évaluation à l'IFAPME

Critères EQARF	Concrétisation de ces critères à l'IFAPME
<p>1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.</p>	<p>Un contrat de gestion 2006-2010 a été signé entre l'IFAPME et les autorités de tutelle, conformément aux décrets du 12 février 2004 et 17 juillet 2003 et à l'accord de coopération conclu le 20 février 1995.</p> <p>Le contrat de gestion de L'IFAPME s'articule autour des priorités définies dans les plans stratégiques transversaux de la Région wallonne, du Plan Marshall 1. et du plan Marchal 2.vert à partir de 2010 et y inscrit l'action du réseau de l'IFAPME.</p> <p>Ce contrat de gestion actuel est en cours d'évaluation. Cette évaluation permettra ainsi de définir les lignes directrices du futur contrat de gestion.</p> <p>La durée des contrats de gestion pourrait à l'avenir correspondre à la périodicité des législatures pour faciliter la cohérence.</p>
<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>Suite à la signature du contrat de gestion, les services de l'IFAPME ont établi un plan d'entreprise et des plans d'actions par Direction et Service et ce, conformément aux prescrits du contrat de gestion.</p> <p>Des conventions bilatérales sont conclues avec chaque centre de formation définissant notamment la manière dont ces centres rejoignent les objectifs assignés à l'IFAPME dans le cadre du contrat de gestion.</p> <p>Depuis 2007, plusieurs domaines d'activités du réseau ont été modélisés, comme par exemple les processus liés à la gestion des ressources humaines et financières, à la gestion du parcours de l'apprenant, à la gestion des conventions, des plaintes, à la gestion des marchés publics, à la gestion des instances (comité de gestion, comité de direction, comité de management, comité de projets...) etc.</p> <p>L'ensemble des processus clés (plan technicopédagogique) du réseau de</p>

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

	l'IFAPME seront décrits et implémentés pour la fin 2010.
3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.	<p>Annuellement, les services de l'IFAPME établissent un rapport d'exécution du contrat de gestion accompagné du tableau de bord annuel des indicateurs de suivi du contrat de gestion. Semestriellement, un tableau de bord (TDB) est communiqué au Comité de gestion et approuvé par celui-ci et ensuite transmis à l'autorité de tutelle.</p> <p>En décembre 2008, sur base d'une note d'orientation rédigée par les services, les membres du comité de gestion décident d'implémenter la démarche qualité dans le réseau.</p> <p>La démarche qualité Q For est adoptée par les centres car elle est adaptée aux organismes de taille réduite et est spécifique aux actions de formation et de consultance. Au niveau de l'institution, c'est la démarche CAF qui est implémentée.</p> <p>Le centre de Liège a le label Qfor depuis 2008 ; actuellement, tous les centres du réseau seront audités avant la fin 2010.</p>
4. Réexamen	Sur base des évaluations réalisées, des rapports d'exécution et des TDB de suivi des indicateurs, les résultats sont analysés en vue de propositions d'améliorations continues.

	Indicateurs	Concrétisation des indicateurs à l'IFAPME
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFPP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Tous les centres appliquent la norme QFor ProcessScan, tandis que l'Institution IFAPME a adopté le système CAF.

	<p>1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités</p>	<p>L'IFAPME est un organisme d'intérêt public de formation professionnelle institué par décret. Les centres de formation, constitués en ASBL, sont agréés par l'IFAPME et on pourrait même parler d'accréditation pour les centres ayant déjà obtenu le label Qfor puisque, dans ce cas, il y a audit externe.</p> <p>Les entreprises formatrices bénéficient d'un agrément accordé par l'IFAPME sur base de critères relatifs à la sécurité, l'équipement, la qualité de l'encadrement, les titres des accompagnateurs (tuteurs), etc. Ces critères sont repris dans un arrêté du Gouvernement wallon du 16 juillet 1998 fixant les conditions d'agrément des entreprises.</p>
<p align="center">Formation des enseignants et formateurs</p>	<p>2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participants à une formation complémentaire</p>	<p>Les formateurs en CDI bénéficient tous de 64 h de formation par an, à choisir dans un panel varié de propositions de formation. De plus, une journée pédagogique est organisée chaque année pour l'ensemble des formateurs et équipes éducatives du réseau IFAPME.</p> <p>Les formateurs à temps partiel ont également accès à ces formations, qui sont encouragées mais rendues obligatoires seulement au prorata des heures prestées et/ou de la formation concernée. Il peut arriver aussi que des formations soient exigées pour le maintien de l'agrément du formateur. Le volume d'heures de formation et le nombre de formateurs (incluant les équipes éducatives) formés peuvent être calculés.</p> <p>Annuellement, l'IFAPME organise des cycles de formation, soit transversaux, soit sectoriels, à l'attention des tuteurs. Ces formations ne sont pas obligatoires, sauf dans le cadre d'un plan de remédiation en vue du maintien de l'agrément de l'entreprise formatrice. Le volume d'heures et le nombre de tuteurs formés peuvent être calculés.</p> <p>Les entreprises organisent elles-mêmes des formations dont peuvent bénéficier les tuteurs ; dans ces cas, le nombre et la fréquence des participations ne peuvent être comptés.</p> <p>L'IFAPME met en œuvre un plan d'action de formations transversales et sectorielles à destination des délégués à la tutelle, agents en charge du suivi et de l'encadrement des bénéficiaires de l'alternance (apprenants et entreprises de formation). Le volume d'heures et le nombre de délégués à la tutelle formés peuvent être calculés.</p> <p>Enfin, l'IFAPME déploie un plan de formation pour tout son personnel.</p>
	<p>2. b) Montant des fonds investis</p>	<p>Une enveloppe globale est prévue pour la formation dans le budget de l'IFAPME et les montants réellement investis peuvent être calculés.</p>

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP

Taux de participation	3. Nbre de participants ¹⁴ aux programmes d'EFP * ¹⁵ , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹⁶	<p>Pour la formation de base, le nombre de participants est connu en lien avec des critères tels que l'âge, le sexe, le parcours de formation antérieur, le statut.</p> <p>Pour la formation des adultes dont les chefs d'entreprise, seuls l'âge et le sexe sont connus.</p> <p>Des critères plus précis (migrant, niveau socio-économique,...) sont utilisés lorsqu'il s'agit d'entrer dans les critères du Fond Social Européen (FSE), mais ils ne sont pas exigés en Wallonie.</p> <p>Pour les obtenir il faudrait des banques de données qui soient compatibles entre, par exemple, le FOREM et l'IFAPME et l'enseignement</p>
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	<p>Le nombre de réussites est connu, le nombre d'abandons définitifs aussi. Une difficulté subsiste concernant la mesure du nombre d'abandons « positifs » pour mise à l'emploi ou changement d'opérateur de formation, par exemple.</p> <p>Développer le concept de « parcours partiel » permettrait une reconnaissance d'un niveau de « palier » atteint. Actuellement des attestations partielles sont données, mais sans reconnaissance sectorielle ni effet de droit. Ceci est en voie de révision, avec le Consortium, notamment par le dispositif de reconnaissance des compétences acquises en formation dans le réseau de l'IFAPME à travers la délivrance de titres de compétence.</p>

¹⁴ Est considéré comme apprenant, une personne suivant une formation de 6 semaines minimum, ou inscrite à un programme formel pour le LLL.

¹⁵ La présence d'une * indique que ce critère est à prendre en compte, chaque fois, en fonction du type de programme et des critères individuels.

¹⁶ Critères individuels de base : sexe et âge. En plus, éventuellement : décrochage, niveau de diplôme le plus élevé, statut des migrants, personnes handicapée, durée de chômage, ...

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Des enquêtes d'insertion sont réalisées après 3, 6 et 12 mois auprès de ceux qui ont réussi, sur base d'échantillons et ce, tous les 4 à 5 ans depuis 1979. Un suivi longitudinal est prévu à moyen terme.
	5.b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	Des données sectorielles et par zone existent et ces % pourraient donc être calculés.
Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Des informations sont obtenues sur base des enquêtes d'insertion.
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée systématiquement en fin de formation, mais elle ne donne pas l'avis des employeurs. Une enquête après 6 mois a été réalisée ponctuellement mais le problème est de retrouver les apprenants après ce délai et de traiter les données de façon utile.</p> <p>Dans le cadre de l'évaluation du contrat de gestion, il est prévu une enquête de satisfaction des bénéficiaires : apprenants, entreprises, secteurs professionnels, formateurs, centres de formation...</p>
Informations contextuelles		
Chômage	<p>7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels</p> <p>(Chômeur : Pers âgée de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponibles pour commencer à travailler)</p>	Voir les données du FOREM

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Prévalence des groupes vulnérables	8.a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Ces données sont disponibles par âge, sexe et formation antérieure. Pour les autres critères, il faudrait une analyse à un niveau plus macro. L'analyse de l'impact de critères socio-économiques ou autres n'a pas de sens au niveau d'un seul opérateur comme l'IFAPME.
	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe.	
Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Un système de veille appliquée existe au sein de l'IFAPME, qui recueille l'information au niveau des régions, du fédéral et de l'Europe. La mesure de l'efficacité dépasse le cadre d'un opérateur de formation.
	9.b) Preuves de leur efficacité	
Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existant à différents niveaux	Une direction de la communication existe et met en œuvre annuellement un plan de communication dont il est difficile de mesurer l'impact sur la population qui reste externe à l'IFAPME. Des actions de relance sont assurées par le centre de contacts à la suite de certaines manifestations : Journées Portes Ouvertes, Salons... Une enquête de notoriété devrait être réalisée. Un plan de communication interne est aussi mis en œuvre.
	10.b) Preuves de leur efficacité	

5.5. Présentation du système d'évaluation à Bruxelles Formation

Critères de la Recommandation EQARF	Concrétisation de ces critères à Bruxelles Formation
<p>1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.</p>	<p>Bruxelles Formation travaille actuellement dans l'optique d'un Plan de développement incluant objectifs et projets associés. Un Contrat de gestion est en cours d'élaboration et permettra de définir (ou d'orienter) les objectifs, indicateurs et projets.</p> <p>La démarche qualité est structurée par un plan d'actions menant à une certification fin 2010- début 2011.</p>
<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>Le management de la qualité suit la norme internationale ISO 9001 : 2008 pour ce qui concerne l'organisation et la maîtrise des processus de toute l'entité.</p> <p>La mise en œuvre de la démarche a déjà permis de réaliser un état des lieux, une cartographie des processus,...</p> <p>Actuellement est créé le système documentaire incluant Fiches Processus et Procédures. Ces éléments sont rédigés, relus et validés de manière partagée entre les différentes parties prenantes.</p> <p>Pour l'auto-évaluation, Bruxelles Formation utilise le référentiel EFQM et son modèle.</p> <p>Bruxelles Formation est accompagnée dans sa démarche qualité par un consultant externe avec l'appui d'un expert du modèle EFQM pour l'auto-évaluation.</p>
<p>3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.</p>	<p>L'évaluation initiale fut l'état des lieux.</p> <p>En terme de système de mesures, des groupes d'indicateurs ont été élaborés à 3 niveaux :</p> <p>Niv I : indicateurs spécifiques aux activités des pôles et à leur suivi.</p> <p>Niv II : Indicateurs liés aux processus et indicateurs plus généraux destinés à la</p>

	<p>direction générale. Collecte de données mensuelle et système d'alerte associé à certains indicateurs.</p> <p>Niv III : Indicateurs à destination du comité de gestion, dont les partenaires sociaux. Indicateurs plus généraux et relevés trimestriels. Certains de ces indicateurs sont présents dans l'annexe I de la recommandation EQARF et comprennent des indicateurs de contexte.</p> <p>Bruxelles Formation édite un tableau de bord qui centralise l'information, la structure dans des documents synthétiques, faciles d'accès. Des bases de données consistantes existent sur les usagers et les dispensateurs de services notamment.</p>
4. Réexamen	<p>Conformément à la norme ISO 9001 :2008, des revues de processus et une revue de direction sont en phase de mise en place.</p> <p>Pour cela, le contrat de gestion induira la politique générale de l'institution (informations descendantes) les groupes qualité amèneront des propositions issues de l'analyse qualité (informations ascendantes). La rencontre de ces deux logiques permettra de prioriser les améliorations à apporter, en fonction d'une analyse globale.</p> <p>Au fil de l'eau, des propositions d'améliorations sont parfois directement intégrées aux procédures lors de leur rédaction. Lorsqu'elles ne sont pas applicables directement, elles sont collectées pour une mise en œuvre et une intégration dans les documents ultérieurs.</p>

Indicateurs de la recommandation EQARF		Concrétisation de ces indicateurs à Bruxelles Formation
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes de la qualité d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Tous les services de Bruxelles Formation sont impliqués dans une démarche qualité.
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Bruxelles Formation étant un organisme officiel, il n'est pas soumis à l'accréditation. Par contre, il participe à l'agrément d'organismes d'insertion socio-professionnelle puisque, pour être agréés par la COCOF, les ISP doivent avoir un contrat de collaboration avec Bxl Formation. Pour autant, ceux-ci ne sont pas, pour le moment, soumis à une démarche qualité obligatoire.
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Des bases de données précises existent au service de GRH sur les formations suivies par le personnel. Un plan de formation annuel est élaboré et structuré en 3 axes : demandes de la direction, demandes des différents services et demandes individuelles.
	2. b) Montant des fonds investis	Les montants alloués à la formation sont connus.

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ¹ aux programmes d'EFP * ¹ , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹	<p>Les bases de données sont bien complètes pour ce qui concerne les stagiaires demandeurs d'emploi. Les données sont plus difficiles à saisir pour les personnes qui suivent une formation tout en ayant un emploi.</p> <p>Les données individuelles (études antérieures, âge, sexe...) sont données par ACTIRIS.</p> <p>Le niveau d'études est corrigé si nécessaire par les personnes (Il subsiste environ 30% de données inconnues).</p> <p>Ici comme ailleurs, la façon de définir les critères varie d'un opérateur à l'autre.</p>
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	Des données existent mais ne semblent pas toujours fiables. Le Service Etudes et Statistiques travaille actuellement sur ces données afin d'en améliorer la qualité.
Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Les résultats de l'enquête ULYSSE, menée depuis 5 ans, donnent des informations sur le devenir des personnes en formation qualifiante jusqu'à 1 an après la fin de la formation. Pour le moment, l'enquête ne prend pas en compte les formations avec nos partenaires OISP et promotion sociale.
	5. b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	<p>Via ACTIRIS et le flux DIMONA, trimestriel, des données complètes et riches devraient être disponibles, y compris sur les CDI depuis fin décembre 2009. Ces données restent difficiles à traiter car nombreuses et les situations peuvent évoluer en un trimestre.</p> <p>Les premiers croisements d'information entre Ulysse et ces informations DIMONA ne seront possibles qu'en 2012. Les données DIMONA concernent tout le monde et pourraient, à terme, compléter les informations issues de l'enquête ULYSSE.</p>

Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	L'effet formation est difficile à isoler parmi d'autres facteurs de mise – ou non- à l'emploi. Il faudrait travailler avec un groupe test n'ayant pas suivi la formation. Ceci peut rester, malgré tout, soumis à certains biais : le fait d'avoir la motivation à entrer en formation professionnelle peut déjà être un élément déterminant.
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises	La satisfaction des travailleurs de ce centre de formation en entreprises est évaluée à l'issue de la formation, mais l'information en provenance des employeurs eux-mêmes n'est pas disponible. Ceci associe des critères qualitatifs et quantitatifs et est donc difficile à mesurer. Des enquêtes sont faites auprès des personnes mises à l'emploi, mais qui ne donnent toujours pas le point de vue de l'employeur.
Informations contextuelles		
Chômage	7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels (Chômeur : Pers âgée de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponibles pour commencer à travailler)	Ces résultats sont disponibles chez ACTIRIS.
Prévalence des groupes vulnérables	8. a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Beaucoup d'informations sont disponibles sur le profil des stagiaires, certaines manquent et ne sont pas souhaitables (ex, présence d'un handicap) ou pas disponibles (ex, nationalité d'origine). La nationalité mentionnée est celle de la carte d'identité, ce qui ne reflète pas la complexité éventuelle de la situation (immigrés de 2 ^{ème} ou 3 ^{ème} génération) et les éventuels phénomènes de discrimination.
	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe.	Beaucoup de données administratives sont disponibles mais ne permettent pas toujours de traiter de questions de publics « défavorisés ».

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Un travail est mené avec les entreprises, sur base notamment d'études des fonctions critiques, réalisées par des partenaires, pour adapter les formations aux besoins. Bruxelles Formation assure également un système de veille des besoins de formation au travers d'une série d'analyses (dossiers sectoriels, dossiers d'opportunité, etc.
	9.b) Preuves de leur efficacité	Les formations sont guidées par des référentiels élaborés en lien avec les référentiels de métier.
Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existant à différents niveaux	C'est la mission de Carrefour Emploi Formation de diffuser l'information. Et DORIFOR recense toutes les offres de formation en Région bruxelloise. Des travaux sont menés en concertation entre ACTIRIS, Carrefour ; des campagnes de presse sont menées selon un « plan communication ». Cependant, la circulation de l'information entre les acteurs pourrait encore être améliorée.
	10.b) Preuves de leur efficacité	Les informations existent sur les formations prestées ou en cours mais non sur l'offre réelle, sur les places disponibles ¹ , ce qui serait un bon outil décisionnel.

5.6. Présentation du système d'évaluation dans l'enseignement secondaire qualifiant

Critères de la Recommandation EQARF	Concrétisation de ces critères dans l'enseignement secondaire qualifiant
<p>1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.</p>	<p>Le niveau stratégique dépend du pouvoir politique.</p> <p>Objectifs généraux inclus dans le décret « Missions ».</p> <p>Les différents conseils consultatifs interviennent par leur rôle d'organe d'avis auprès du gouvernement.</p>
<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>Les instances zonales de pilotage inter réseaux de l'enseignement qualifiant (IPIEQ) nouvellement installées, dans les limites de leurs prescriptions décrétales, sont amenées à jouer un rôle de mise en œuvre au niveau subrégional, en collaboration avec les partenaires sociaux par l'intermédiaire des représentants des CSEF¹⁷ ou de la CCFEE¹⁸.</p> <p>La présence à titre consultatif dans les instances de représentants des organismes publics de formation régionaux, de l'EPS et de l'alternance (IFAPME, SFPME) permettent, au niveau territorial, une vue d'ensemble de l'offre. Certaines instances ont en effet tenu compte des opérateurs autres que l'enseignement secondaire qualifiant dans leur cartographie de l'offre.</p> <p>Une question se pose face à ces nouvelles instances : Comment coordonner le rôle de régulation de ces nouvelles instances au niveau communautaire ? De nombreux acteurs potentiels peuvent être identifiés, COPI, CEF, Inspection, DGEO « Relation Ecoles - monde du travail » du Ministère, Cellule enseignement de l'AGERS, les réseaux par l'intermédiaire du Conseil général de concertation de l'enseignement secondaire,...</p>

¹⁷ Comités Subrégionaux Emploi-Formation – Région wallonne

¹⁸ Commission Consultative Formation-Emploi-Enseignement – Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.	Rôle de la commission de pilotage Indicateurs de l'enseignement Evaluations externes
4. Réexamen	Prise d'avis par la COPi à l'intention du pouvoir politique

Indicateurs de la Recommandation EQARF		Concrétisation de ces indicateurs dans l'enseignement secondaire qualifiant
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes de la qualité d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Il n'y a pas de recensement existant. Il existe quelques cas de bonne pratique (cf. Actes du 23 octobre), initiatives incluses dans le projet d'établissement .
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Il n'y a pas de procédure d'accréditation, les établissements sont habilités dans le cadre de l'enseignement organisé ou subventionné par la CF. Quelques établissements sont « accrédités » par des organismes externes (normes ISO)
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	La formation continuée est organisée en inter réseaux (IFC), par les réseaux ou les pouvoirs organisateurs. Il y a aussi, dans le qualifiant, des formations sectorielles et des formations en centres de technologie avancée et en centres de compétences ou de références. Ces formations ne sont pas intégrées dans une démarche qualité formelle.
	2. b) Montant des fonds investis	Les montants alloués à la formation organisée en inter-réseaux sont connus.

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ¹ aux programmes d'EFP * ¹ , en fonction du type de programme et des critères individuels ¹	<p>Ces données sont reprises dans les données administratives traitées par l'ETNIC et se retrouvent dans les indicateurs de l'enseignement, déclinées par secteur¹⁹.</p> <p>Les données sont différenciées par genre.</p> <p>Des données socio-économiques existent (par type d'enseignement) en fonction de l'indice socio-économique de la zone du lieu de résidence (données regroupées par établissement et zone).</p>
Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	<p>Ces données existent par genre et type d'enseignement, en fonction du genre.</p> <p>Des données permettent de suivre des parcours.</p> <p>Les certificats obtenus sont déclinés par secteur économique.</p>
Taux de placement	<p>5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)</p> <p>5. b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *</p>	<p>Pas mesuré de manière systématique. L'Institut Technique libre d'Ath le fait au moment de la remise du diplôme.</p> <p>Concernant les instances zonales de pilotage, une étude serait possible au niveau des Comités subrégionaux, en liaison avec le FOREM en ce qui concerne les demandeurs d'emploi (ce qui ne permettrait pas de repérer la mise à l'emploi directe).</p>

¹⁹ Ces secteurs sont, en enseignement secondaire technique de transition : Agronomie, Industrie, Construction, Arts appliqués, Economie, Services aux Personnes, Sciences appliquées, -Beaux arts, Humanités artistiques et, en enseignement secondaire technique de qualification : Agronomie, Industrie, Construction, Hôtellerie -Alimentation, Habillement, Arts appliqués, Economie, Services aux personnes

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Pas mesuré de manière systématique
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises	Non mesuré
Informations contextuelles		
Chômage	7. Taux de chômage, en fonction des critères individuels (Chômeur : Pers âgée de 15 à 74, sans travail, en recherche d'emploi et disponible pour commencer à travailler)	Ces résultats sont disponibles au FOREM ou chez ACTIRIS.
Prévalence des groupes vulnérables	8. a) Pourcentage de participants à l'EFP, classés comme appartenant à des groupes défavorisés, par âge et par sexe	Données existantes dans les Indicateurs de l'enseignement, en fonction de l'indice socio-économique du lieu de résidence
	8.b) taux de réussite des groupes défavorisés, par âge et par sexe.	Uniquement par genre, croisement possible avec d'autres variables
Identification des besoins	9. a) Informations sur les mécanismes mis en place pour définir l'évolution des exigences à différents niveaux	Possible à moyen terme, au niveau des IPIEQ

	9.b) Preuves de leur efficacité	
Meilleurs accès à EFP	10. a) Informations sur les systèmes existant à différents niveaux	C'est la mission des CPMS et d'autres opérateurs comme le SIEP, le CID,... ²⁰ Obligation dans le décret « Missions » d'informer, à la fin du premier degré, sur les établissements qualifiants et leurs différentes options

5.7. Présentation de l'évaluation dans l'Enseignement Supérieur

5.7.1. Présentation globale qui intègre différents acteurs : AEQES, Observatoire (CReF²¹ SATURN, ETNIC), AGERS et les prestataires d'E(F)P couvrant les champs des baccalauréats et masters professionnalisants.

Critères	Pilotage de l'enseignement supérieur
1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.	<p>Le niveau stratégique dépend du pouvoir politique et est défini pour l'enseignement dans la déclaration de politique communautaire 2009-2014.</p> <p>Les objectifs généraux sont inclus dans le décret définissant l'enseignement supérieur du 31 mars 2004. Celui-ci prévoit, en son art. 9, que les établissements d'enseignement supérieur sont tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité pour toutes les missions qu'ils remplissent.</p> <p>D'autres décrets, comme celui relatif à la création du CAPAES (28 août 2006) et à l'organisation de l'enseignement de promotion sociale, prévoient l'existence d'une démarche qualité au sein des institutions.</p> <p>Les différents conseils consultatifs interviennent par leur rôle d'organe d'avis auprès du gouvernement.</p>

²⁰ Voir le DOSSIER D'INSTRUCTION du CEF - 2007 « L'orientation des adultes et des jeunes dans le cadre de l'insertion et de la formation Professionnelles »

²¹ CReF : Conseil des Recteurs des Universités Francophones

<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>Le chapitre 1er du décret « Démocratisation de l'enseignement supérieur » du 18 juillet 2008 présente les politiques mises en place pour la promotion de la réussite des étudiants primo arrivants dans l'enseignement supérieur.</p> <p>Ce même décret crée et définit les missions de l'Observatoire de l'enseignement supérieur et de son comité d'accompagnement. L'article 23 précise la liste des intervenants du monde de l'université et de l'enseignement qui collaborent avec l'Observatoire pour l'accomplissement de ses missions.</p> <p>Le décret « Démocratisation » prévoit également la signature, entre les HE et un Centre de didactique supérieure de l'Académie universitaire de leur choix, d'une convention de collaboration pour l'accompagnement des enseignants en charge des étudiants concernés.</p> <p>L'Agence pour l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur est créée quant à elle par le décret du 22 février 2002. Elle a pour mission de veiller à ce que les cursus organisés par les établissements fassent l'objet d'une évaluation régulière mettant en évidence les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre. Elle veille également à la mise en oeuvre des procédures d'évaluation selon un plan décennal défini par elle.</p>
<p>3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.</p>	<p>L'Observatoire de l'enseignement supérieur, créé au sein du ministère de la Communauté française par le décret « Démocratisation de l'enseignement supérieur » du 18 juillet 2008, a pour mission, notamment, de réaliser ou de faire réaliser des études et des recherches scientifiques relatives à l'enseignement supérieur et particulièrement aux populations étudiantes et aux diplômés délivrés, d'initiative ou à la demande du ministre ayant l'enseignement supérieur dans ses attributions (art 15.4).</p> <p>Le rôle de l'Observatoire dans ce point a déjà été souligné, ajoutons que ses missions sont aussi (art 15) :</p> <p>1° de gérer un système de collecte et d'analyse de données statistiques pour l'enseignement supérieur, en collaboration avec l'ETNIC et de rassembler les outils existants;</p> <p>2° de publier un tableau de bord annuel de l'enseignement supérieur;</p> <p>3° de fournir de façon régulière et à la demande du Parlement et du Gouvernement, des indicateurs relatifs à toute mesure prise en faveur de l'enseignement supérieur; en particulier, de suivre et d'analyser d'un point de vue statistique les mesures de promotion de la réussite ainsi que les rapports rendus par les établissements d'enseignement supérieur dans ce cadre ;</p> <p>4° de réaliser ou de faire réaliser des études et des recherches scientifiques relatives à l'enseignement supérieur et particulièrement aux populations</p>

	<p>étudiantes et aux diplômés délivrés ;</p> <p>5° de contribuer à développer les outils d'analyse et d'évaluation de l'enseignement supérieur, de tenir un inventaire des études et recherches scientifiques réalisées dans ce domaine et d'assurer une fonction de veille quant aux instruments de cette nature développés en Communauté française ainsi qu'au niveau européen ou international;</p> <p>6° de promouvoir et de faire connaître toute initiative dont l'objectif est d'améliorer la réussite dans l'Ens. Sup. en C F;</p> <p>7° de servir de source d'information à l'Agence et aux Conseils pour l'évaluation de la qualité de l'Enseignement supérieur ;</p> <p>L'article 18 prévoit que chaque année, avant le 30 juin, l'Observatoire remet, par l'intermédiaire du ministre compétent, au Parlement et au Gouvernement, un rapport d'activités sur l'année écoulée. Tous les trois ans, l'Observatoire transmet au Gouvernement, par l'intermédiaire du ministre compétent, un rapport de suivi de l'évolution des taux de réussite dans l'enseignement supérieur et fait part au Gouvernement, des pistes d'amélioration préconisées si nécessaire.</p> <p>Et l'art. 20 précise que l'établissement d'un recueil de données statistiques concernant l'enseignement supérieur doit contribuer à une définition des besoins en matière d'enseignement supérieur et à l'élaboration d'une politique communautaire.</p> <p>Les exercices d'auto évaluation et les évaluations externes réalisés dans le cadre de l'Agence pour l'évaluation de la qualité permettent également une évaluation des processus et résultats.</p>
4. Réexamen	<p>Le ministre de l'enseignement supérieur réexamine régulièrement la situation dans l'enseignement supérieur, en vue de prendre les mesures adaptées, en se basant notamment sur les rapports finaux de l'AEQES, les avis du CA de l'Observatoire et des différents conseils relatifs à l'enseignement et la formation ainsi que sur les travaux de la Table ronde de l'enseignement supérieur mise en place par le ministre. Les groupes de travail créés au sein de cette table ronde ont permis un état des lieux sur des questions d'actualité. Celles-ci sont en 2010 : la démocratisation des études, le statut des personnels, l'offre d'enseignement, le paysage de l'enseignement supérieur, le financement de l'enseignement supérieur et l'ouverture à la société. Les rapports réalisés par les groupes de travail peuvent servir de base pour de nouvelles mesures, l'élaboration de nouveaux décrets ou des amendements aux décrets existants.</p>

	Indicateurs	Concrétisation des indicateurs
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1. a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	Cfr. Tableau de l'AEQES
	1. b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Notion d'habilitation et non d'accréditation dans l'enseignement supérieur
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Information non disponible en direct mais repérable au travers des rapports d'activité et/ou des montants payés par les institutions pour les formations des enseignants
	2. b) Montant des fonds investis	Une comptabilité précise existe qui permet de retrouver cette information.

Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ²² aux programmes d'EFP * ²³ , en fonction du type de programme et des critères individuels ²⁴	Des données individuelles sont recueillies à travers la collecte de données SATURN (enseignement supérieur de plein exercice hors université –HE, ISA, ESA) gérée par l'OES et la collecte de données du CRef (enseignement supérieur universitaire). Actuellement, cela permet de réaliser les annuaires statistiques (partie enseignement supérieur) publiés conjointement par l'ETNIC et le MCF. Suivant la demande, des informations plus précises peuvent être fournies. Certaines variables permettent d'avoir des informations sur des groupes plus défavorisés : boursier/non boursier, étudiants de condition modeste, type d'enseignement secondaire suivi... Il n'existe cependant pas de lien avec les revenus (de l'étudiant ou des parents) ni avec la formation des parents par exemple. Il y a moyen de suivre le parcours des étudiants dans l'enseignement supérieur mais il n'existe pas de lien actuellement entre la base de données SATURN et celle du CRef.
Taux achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	<p>Les informations sont disponibles à partir des données figurant dans les bases de données mentionnées au point 3.</p> <p>Tous ces indicateurs existent dans les bases de données SATURN et CRef.</p> <p>Tous les trois ans, l'Observatoire transmet au Gouvernement, par l'intermédiaire du ministre compétent, un rapport de suivi de l'évolution des taux de réussite dans l'enseignement supérieur et fait part au Gouvernement, des pistes d'amélioration préconisées si nécessaire.</p> <p>La CF finance des recherches sur la réussite à l'université. Conformément à l'art. 15.5 du décret « Démocratisation », l'Observatoire aura, à terme, un inventaire des recherches menées afin d'apprécier l'évolution de la situation.</p>

²² Est considéré comme apprenant, une personne suivant une formation de 6 semaines minimum, ou inscrite à un programme formel pour le LLL.

²³ La présence d'une * indique que ce critère est à prendre en compte, chaque fois, en fonction du type de programme et des critères individuels

²⁴ Critères individuels de base : sexe et âge, en plus, éventuellement : décrochage, niveau de diplôme le plus élevé, statut des migrants, pers handicapée, durée de chômage, ...

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	Le devenir des personnes à la sortie de l'enseignement n'est pas facile à connaître, il n'y a pas de données disponibles sur ce point.
	5.b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	Information difficile à récolter car devenir variable des étudiants (spécialisation, secteurs d'emploi très différents,...). La recherche « cadastre de l'emploi » réalisée par l'ULB devrait permettre d'avoir des informations à ce sujet. Cette recherche sera renouvelée et suivie par la RW (IWEPS)
Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Les passerelles rendent plus complexe la récolte d'informations sur le sort des personnes.
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises	Cfr 5a)

5.7.2. Présentation qui vise l'acteur : AEQES, agence qualité, management de la qualité externe

Critères EQARF	Concrétisation de ces critères au niveau de l'AEQES
1. La planification reflète une vision stratégique partagée par les parties intéressées et comprend des buts/objectifs, des mesures ainsi que des indicateurs précis.	L'AEQES a pour mission de procéder à des évaluations des cursus de l'enseignement supérieur en mettant en évidence les bonnes pratiques, les insuffisances et les problèmes à résoudre. La programmation des évaluations s'effectue sur la base d'une <u>planification décennale</u> ; les <u>Conseils supérieurs de l'ES</u> (CIUF, CGHE, CSEPS et CSESA) sont associés à la révision annuelle du plan décennal ; au sein de l'agence siègent des représentants des institutions d'ES, des délégations syndicales, des étudiants et enfin, des représentants de la vie socio-culturelle et professionnelle. Les représentants des ministres ayant l'ES et l'EPS dans leurs attributions siègent avec

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

	<p>voix consultative.</p> <p>Toutes ces parties prenantes sont associées aux choix stratégiques de l'Agence.</p>
<p>2. Des plans de mise en œuvre sont conçus en consultation avec les parties intéressées et comprennent des principes précis.</p>	<p>La méthodologie de l'évaluation externe est établie par l'Agence dans le respect de ses règles de déontologie, des prescrits du décret AEQES et des ESG (Références et lignes d'orientation européennes / Bergen 2005 en matière d'assurance qualité).</p> <p>La Cellule exécutive met en œuvre les évaluations externes, en apportant son soutien, d'une part, aux institutions pour mener à bien la phase d'autoévaluation et d'autre part, aux comités des experts, pour remplir leur mission d'expertise.</p> <p>Les produits de l'évaluation externe sont : rapports finaux de synthèse par cursus, par institution (rédigés par les experts), analyse transversale d'une évaluation de cursus (qui contient les recommandations des experts et les commentaires de l'Agence), recueil de bonnes pratiques, analyses complémentaires sur des problématiques structurelles et avis d'initiative ou à la demande du gouvernement (rédigés par l'Agence). Publication sur le site www.aeqes.be et transmission au gouvernement (analyses et avis).</p>
<p>3. Il est procédé régulièrement à une évaluation des résultats et des processus, étayée par des mesurages.</p>	<p>Pour chaque cycle d'évaluation externe, la Cellule exécutive prévoit une enquête de satisfaction à l'attention des experts, à l'attention des institutions (direction et coordonnateurs qualité), voire à l'attention d'autres parties prenantes (Conseils supérieurs). Un débriefing est organisé systématiquement avec les représentants des institutions évaluées.</p> <p>Les informations recueillies sont transmises au Comité de gestion et alimentent la réflexion permanente d'amélioration des processus d'évaluation externe, notamment au niveau des groupes de travail (GT) de l'Agence (Ethique et Stratégie, Référentiels et indicateurs, Communication, Autoévaluation).</p> <p>Tous les cinq ans, l'Agence doit se faire évaluer selon les prescrits de l'ENQA. Le rapport d'autoévaluation ainsi que le rapport des experts sont publiés sur le site de l'Agence et transmis au Parlement et au Gouvernement. L'évaluation détermine le degré de conformité aux ESG et permet à l'Agence d'acquiescer le statut de membre à part entière de l'ENQA. L'Agence peut alors introduire une demande pour figurer au Registre européen des agences qualité (EQAR). Ce statut de membre de l'ENQA (et EQAR) est gage de qualité.</p>
<p>4. Réexamen</p>	<p>Le processus d'évaluation permanent mené par l'Agence conduit à des réajustements réguliers des pratiques en vue d'améliorer le service aux parties prenantes de l'ES.</p> <p>L'évaluation ENQA décrite ci-dessus conduit à une série de recommandations formulées par les experts indépendants. L'Agence établit un plan d'action et de mise en œuvre des recommandations des experts ; certaines de celles-ci peuvent signifier une modification des textes légaux (décret AEQES 2008 et arrêtés d'application afférents).</p>

	Indicateurs	Concrétisation des indicateurs à l'AEQES
Indicateurs généraux pour l'assurance de la qualité		
<i>Ou de quelle manière (et avec quels indicateurs) l'AEQES s'assure que les institutions mettent en œuvre un management interne de la qualité</i>		
Utilité des systèmes d'assurance de la qualité	1.a) Proportion de prestataires de services d'EFP appliquant des systèmes internes d'assurance de la qualité	L'évaluation porte essentiellement sur les programmes d'études, avec une analyse des systèmes de management de la qualité interne au niveau de l'entité et au niveau de l'institution. Les universités mettent en place diverses structures de gestion de la qualité, au niveau institutionnel, qui servent notamment d'appui aux entités, lors d'évaluations externes. La même démarche prévaut dans les autres institutions d'ES qui disposent d'un encadrement structurel (4/10 ETP actuellement) pour la gestion de la qualité.
	1.b) Proportion de prestataires de services EFP accrédités	Selon les modalités du décret dit Bologne (31 mars 2004, section II, articles 37 à 44), les prestataires bénéficient d'habilitations accordées par le gouvernement. La CF n'a pas mis en place de système d'accréditation dans l'enseignement supérieur. Toutefois, sur une base volontaire, certaines institutions optent pour une accréditation de type ISO, EFQM, ...
Formation des enseignants et formateurs	2.a) Proportion d'enseignants et de formateurs participant à une formation complémentaire	Indicateur prévu dans le cadre du chapitre 4 de l'évaluation (ressources humaines et matérielles)
	2. b) Montant des fonds investis	idem
Indicateurs appuyant les objectifs de qualité des mesures en matière d'EFP		
Taux de participation	3. Nbre de participants ²⁵ aux programmes d'EFP * ²⁶ , en fonction du type de programme et des critères individuels ²⁷	Les chiffres, institut par institut, sont repris en regard d'indicateurs dans le chapitre 3 du rapport d'autoévaluation (RAE) de chaque entité évaluée. Ce RAE demeure confidentiel et l'AEQES, conformément à l'AGCF du 19 décembre 2008, ne publie pas de chiffres non cumulés.

Vers une politique cohérente de gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie ?

Taux d'achèvement de programme	4. Nbre de personnes ayant achevé avec succès/abandonné des programmes d'EFP *	idem
Taux de placement	5. a) Sort des apprenants de l'EFP après achèvement d'une formation. * (Y compris le sort de ceux qui ont décroché, pour les FPI)	L'AEQES encourage les institutions à développer une politique de suivi des diplômés et de développer les outils de collecte d'informations adéquats. Les institutions mettent en place des politiques d'aide à la réussite qui devraient, dans la mesure du possible, prévenir le décrochage.
	5.b) pourcentage d'apprenants employés après achèvement d'une formation *	Information difficile à récolter car devenir variable des étudiants (spécialisation, secteurs d'emploi très différents,...)
Utilisation compétences	6.a) Information sur l'emploi obtenu par les personnes qui ont achevé une formation *	Pas de récolte d'information systématique sur ce point. Les passerelles rendent la visibilité du parcours des personnes plus difficile.
	6.b) Taux de satisfaction des travailleurs et des employeurs à l'égard des compétences/qualifications acquises.	L'AEQES demande que les institutions réalisent des enquêtes de satisfaction auprès des employeurs concernés par une formation donnée. Lors des visites d'évaluation externe, les comités des experts rencontrent des représentants des employeurs. Ceux-ci peuvent apporter un éclairage sur le taux de satisfaction de la profession (des professions) à l'égard des compétences acquises par les étudiants/diplômés.

6. Conclusion

Que retenir de ces constats ?

Comme indiqué dans l'introduction, le paysage de l'éducation et de la formation tout au long de la vie en Communauté française Wallonie-Bruxelles est fragmenté et complexe. Ses missions ne sont pas définies.

Le pouvoir politique est identifié comme premier acteur pour définir des objectifs stratégiques. Il se sépare entre Communauté française pour l'enseignement et Régions pour la formation. Une politique coordonnée est donc indispensable si l'on veut se diriger vers une politique cohérente de la gestion de la qualité dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie.

Le Consortium de validation des compétences et le Service francophone des métiers et qualifications qui va s'installer constituent des réponses institutionnelles au besoin de collaboration entre Communauté et Régions. L'objectif de permettre le partage de référentiels et d'unités d'acquis d'apprentissage entre opérateurs participe en soi à la qualité au niveau du système. Mais la cohérence devrait s'étendre à l'enseignement supérieur.

L'organisation de la mise en œuvre des orientations politiques des gouvernements communautaire et régionaux présente aussi des différences :

- ▶ L'enseignement subsidié ou organisé par la Communauté française définit ses objectifs par décrets. Un grand nombre d'organes consultatifs regroupant les parties prenantes, dont le CEF, participent par leur mission d'avis, à la réflexion sur ces objectifs. Mais il est difficile d'identifier avec précision qui est chargé de la mise en œuvre opérationnelle au niveau intermédiaire. On y retrouve la Commission de pilotage pour le secondaire, le Conseil supérieur pour l'enseignement de promotion sociale. Au niveau subrégional, la mise en place des IPIEQ participe aussi à ce processus, avec des contacts

organisés avec les partenaires sociaux et la formation professionnelle.

- ▶ Les opérateurs publics de formation professionnelle sont des Organismes d'Intérêt Public dotés de comités de gestion chargés d'appliquer les orientations définies tant au niveau légal que dans les contrats de gestion conclus entre autorités de tutelle et opérateurs.

On retrouve donc des acteurs différents pouvant être impliqués dans une gestion de la qualité au niveau intermédiaire entre enseignement et formation professionnelle :

- ▶ au niveau de l'enseignement secondaire et de promotion sociale, l'inspection est amenée à jouer un rôle ;
- ▶ au niveau de l'enseignement supérieur, chaque institution jouit d'autonomie et de responsabilité sous l'expertise externe de l'agence qualité ;
- ▶ au niveau de la formation professionnelle les comités de gestion liés par leur contrat de gestion sont responsables d'une politique qualité au niveau intermédiaire.

L'état d'avancement de la mise en place d'une approche qualité varie en fonction des opérateurs.

- ▶ L'enseignement supérieur de plein exercice et celui de promotion sociale sont engagés dans la démarche par l'intermédiaire de l'AEQES dans le cadre du processus de Bologne.
- ▶ L'enseignement secondaire de promotion sociale est invité à se lancer dans la démarche à l'initiative du Conseil supérieur, en collaboration avec l'Inspection.
- ▶ Dans l'enseignement secondaire qualifiant, rien de formalisé n'est mis en place même si les expériences présentées lors de la journée de rentrée de la Chambre de la Formation démontrent qu'une approche qualité rigoureuse est possible à ce niveau.
- ▶ Les opérateurs de formation professionnelle sont tous engagés dans la démarche qualité sur des modes comparables ainsi que le Consortium de validation des compétences dès son installation.

Quant aux indicateurs proposés par la Recommandation européenne, bon nombre d'entre eux sont rencontrés, soit par les opérateurs de formation, soit par les données administratives traitées par ETNIC, SATURN et CRef pour l'enseignement, soit par les organismes responsables de l'emploi en ce qui concerne les indicateurs de contexte. Mais les statistiques existantes ne sont pas toujours comparables. Il n'existe pas, par exemple, de définition commune de critères pour différencier les données sur base de critères socio-économiques ou de groupes « défavorisés ». Le suivi de trajectoire et/ou de cohortes entre opérateurs différents est impossible. Si l'on veut se doter d'indicateurs pour piloter une politique d'éducation et de formation tout au long de la vie, une collaboration entre Communauté et Régions est indispensable pour la définition des indicateurs et le relevé des statistiques.

Il convient, par ailleurs, de bien distinguer l'évaluation de la qualité de la formation de l'évaluation des personnels. Cette dernière est attachée au cadre statutaire des personnes et n'est pas concernée par la Recommandation EQARF dont il est question ici.



Conseil de l'Education et de la Formation

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Editeur responsable : Marc Thommès

Reproduction autorisée en mentionnant la source.

Juin 2010

Tél. : 02/413.26.21

FAX : 02/413.27.11

cef@cfwb.be

www.cef.cfwb.be