



Interface Qualité asbl



gembloux
faculté universitaire
des sciences agronomiques

Chaire Qualité 2008

EnseignemEntreprise.

**Quelles compétences acquises pour
quelles compétences attendues?**

COMPTE-RENDU DES TABLES RONDES

17 septembre 2008

**Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux
(FUSAGx)**

TABLE DES MATIERES

INTERFACE QUALITE ASBL	3
Composition du Conseil d'Administration	5
Contact.....	5
CHAIRE QUALITE 2008: LE PROGRAMME	6
DEBATS EN TABLES RONDES : LES AFFIRMATIONS	7
(SUPPORTS DE BASE MIS A DISPOSITION DES GROUPES)	7
a) Table n°1 : Besoins des entreprises	7
b) Table n°2 : Définition des programmes de cours	7
c) Table n°3 : Evaluation des programmes de cours.....	7
d) Table n°4 : Amélioration continue	7
TABLE RONDE 1 « BESOINS DES ENTREPRISES »	9
a) Constats et éléments de réponses.....	9
b) Synthèse	11
TABLE RONDE 2 « DEFINITION DES PROGRAMMES DE COURS »	12
a) Constats et éléments de réponses.....	12
b) Synthèse	15
TABLE RONDE 3 « EVALUATION DES PROGRAMMES DE COURS »	17
a) Constats et éléments de réponses.....	17
b) Synthèse	21
TABLE RONDE 4 « AMELIORATION CONTINUE »	23
a) Constats et éléments de réponses.....	23
b) Synthèse	26
a) Synthèse de la journée	28
b) Diffusion du rapport de synthèse	29
c) Propositions d'activités.....	30
Thèmes des Chaires Qualités précédentes	31

INTERFACE QUALITE ASBL

Fondée en 1993, Interface Qualité asbl a pour mission de favoriser les actions visant à promouvoir la gestion globale de la qualité comme élément de la politique tant industrielle qu'économique, scientifique et sociale en Région wallonne de manière à l'affirmer comme un pôle de développement au sein de la Région.

La qualité, facteur de progrès par excellence, est en effet un des enjeux stratégiques majeurs en cette période de haute compétitivité tant au niveau des entreprises privées que des administrations publiques, des hautes écoles et des universités.

Il s'agit en réalité d'un défi innovant et motivant qui doit être relevé dans tous les secteurs : qualité dans le progrès technologique mais aussi qualité de l'environnement, qualité des relations humaines, qualité de la vie tout simplement !

Pour favoriser l'instauration d'une culture qualité, Interface Qualité peut compter sur son réseau de membres (effectifs et adhérents) dynamiques et d'horizons à la fois diversifiés et complémentaires : les universités namuroises : FUNDP, FUSAGx,

- les entreprises : Kraft Foods Namur, Electrabel, Vinçotte, Sodiplan sa, la Banque Van Breda,
- les principaux acteurs économiques namurois : le Bureau Economique de la Province de Namur*, la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Province de Namur, l'Union des Classes Moyennes
- et le monde associatif représenté par l'Association des Commerçants de Namur.

Dans cette optique, Interface Qualité asbl met en œuvre diverses actions pour jouer son rôle d'interface entreprises-entreprises et faciliter la mise en œuvre de la gestion globale de la qualité dans les secteurs industriels, des services, de l'environnement et de l'énergie...

La Chaire Qualité

- Objectif : être un diffuseur d'informations.

Programme de formation-information dispensé en alternance à la Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux et aux Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur.

Organisée sous forme d'une journée d'étude interactive et centrée sur un thème d'actualité, la Chaire Qualité propose une double approche :

- Des exposés académiques et conceptuels à caractère prospectif illustrés par des témoignages d'entreprises (mise en application des concepts définis);
- Des débats en tables rondes permettant de poursuivre la réflexion et d'approfondir des questions ciblées en petit groupe de discussion.

Un rapport de synthèse est établi et transmis aux participants de la chaire et aux Pouvoirs Publics concernés par le domaine (cf. liste reprise dans les conclusions du présent rapport).

Les Déjeuners Qualité

- Objectif : être un animateur de cercles d'entreprises, jouer le rôle d'interface entreprises-entreprises.

Carrefour d'échanges d'expériences entre partenaires industriels.

Organisés 5 fois par an et regroupant une vingtaine de personnes, les déjeuners qualité proposent des sujets très variés (Qualité et RH, Qualité et fournisseurs, Qualité dans une TPE, Outils Qualité...).

Introduit par le témoignage d'une entreprise témoin sur les spécificités de son approche qualité, le déjeuner se poursuit par des discussions et les échanges d'expériences concrètes.

L'outil Maîtrise des Coûts

Objectif : être un fournisseur d'outils **pratiques en matière de** qualité, tester de nouvelles méthodes.

Interface Qualité asbl accompagne ponctuellement, dans le cadre de projets innovants, les acteurs socio-économiques wallons désireux d'implanter une démarche qualité.

L'outil "Maîtrise des coûts" a été développé dans le cadre d'un diplôme universitaire DES courant 2006 et 2007. Finalisé et tester sur terrains réels en 2008, il est maintenant attendu sur des terrains divers. Partant du constat que l'absence de démarche qualité engendre aussi un coût, il développe une méthodologie basée sur une recherche structurée des coûts de non-qualité pour déceler et diminuer voire supprimer ceux-ci.

Les actions de sensibilisation

- Objectif : être un diffuseur d'informations.

Actions organisées avec un partenaire éventuel dans le but de sensibiliser les PME aux avantages de s'engager dans une démarche d'amélioration globale de la qualité.

Interface Qualité asbl reste constamment à l'écoute des PME et des participants à ses activités afin de pouvoir proposer des actions toujours plus ciblées et en adéquation avec les vrais besoins des entreprises.

Composition du Conseil d'Administration

Marc JOSSE: Président,
Philippe MATHEY: Vice-président,
Marianne SINDIC: Administrateur-Trésorier,
Annick CASTIAUX: Administrateur,
Michel DAOUST: Administrateur,
Frédéric DOUMONT: Administrateur,
Jean-François ROSSIGNOL: Administrateur,
Benoît DARGENT: Administrateur.

Contact

Interface Qualité asbl
Véronique Rossignol, chargée de mission
Passage des Déportés 2 à 5030 GEMBLOUX
Tél. : 081/62.22.62 - Fax : 081/60.17.67
Courriel : qualite@fsagx.ac.be
Site web : <http://iq.fsagx.ac.be>

CHAIRE QUALITE 2008: LE PROGRAMME

ENSEIGNEMENT ENTREPRISE

QUELLES COMPETENCES ACQUISES POUR QUELLES COMPETENCES ATTENDUES?

- 9h00 Accueil des participants
- 9h30 Accueil par A. THEWIS, Recteur FUSAGx
Accueil par M. JOSSE, Président d'Interface Qualité asbl
- 9h45 Formaliser les compétences attendues en entreprises
TH. DEVILLEZ, Directeur emploi-formation - UWE
- 10h15 Une réponse de l'enseignement: L'approche par compétences
PR. M. ROMAINVILLE, Professeur et Directeur du département Education et Technologie - FUNDP
- 10h45 L'expérience de l'Apprentissage par problèmes (APP) des ingénieurs civils à l'UCL
PR. J-M. DE KETELE, Professeur ordinaire émérite - UCL
- 11h45 Le suivi des diplômés et des employeurs: l'expérience de Montpellier SupAgro
PR. J. MAILLET, Directeur adjoint en charge des questions scientifiques - MONTPELLIER SUPAGRO
- 12h15 Nous leur enseignons. Qu'en pensent-ils?
28 années de pratiques d'évaluation à l'UCL
CH. JACQMOT, Coordinatrice de l'enseignement et des programmes - UCL
- 14h00 Travail en 4 tables rondes
- Besoins des entreprises (Animateur: L. MINNE, Professeur - FUSAGx)
 - Définition des programmes de cours (Animateur: BR. SCHIFFERS, Professeur - FUSAGx)
 - Evaluation des programmes de cours (Animateur: M. SINDIC, Professeur - FUSAGx)
 - Amélioration continue (Animateur: PH. LEPOIVRE, Professeur ordinaire et responsable d'Unité de Phytopathologie - FUSAGx)
- 16h00 Présentation des synthèses des tables rondes et conclusions
- 17h00 Drink de clôture – Echanges informels

Nos remerciements à tous ceux qui ont œuvrés à la réussite de la chaire qualité, ainsi que la FUSAGx qui a accueilli et contribué activement au succès de cette journée

DEBATS EN TABLES RONDES : LES AFFIRMATIONS (SUPPORTS DE BASE MIS A DISPOSITION DES GROUPES)

a) Table n°1 : Besoins des entreprises

- L'enseignement supérieur ne doit pas se préoccuper des besoins des entreprises.
- L'entreprise ne formule pas explicitement ses besoins en termes de compétences vis-à-vis de l'enseignement (Université, Haute Ecole, Forem...).
- Les modalités de rencontre entre entreprises et enseignements supérieurs sont efficaces pour recueillir leurs besoins.

b) Table n°2 : Définition des programmes de cours

- La durée des cycles de formation (enseignements supérieurs) et des cycles de besoins des entreprises ne sont pas conciliables.
- La souplesse des procédures de construction des programmes répond rapidement à l'évolution des besoins des employeurs.
- L'entreprise contribue activement à orienter la formation.
- Les programmes d'enseignements procurent les compétences nécessaires pour réaliser un stage en entreprise.
- L'enseignement supérieur apporte des connaissances, l'entreprise demande des compétences.

c) Table n°3 : Evaluation des programmes de cours

- L'évaluation telle que pratiquée dans les établissements d'enseignement est adéquate pour être en phase avec les besoins des entreprises.
- L'entreprise utilise les stages comme moyen d'évaluation des programmes d'enseignements.
- L'évaluation réalisée par les étudiants est moteur d'amélioration de l'enseignement.
- L'évaluation des enseignements: bien plus que des enquêtes de satisfaction.

d) Table n°4 : Amélioration continue

- Je connais et j'apprécie le système d'amélioration continue de la formation mis en place dans le monde de l'enseignement.

- Les entreprises et l'enseignement se rencontrent régulièrement pour identifier et comprendre les évolutions des nouvelles générations.
- Les mesures de l'efficacité, de la qualité des formations sont en phase avec la vision et les attentes des entreprises.
- S'améliorer, c'est avant tout se fixer des objectifs et les évaluer.
- L'adoption d'un système normatif est complètement incompatible avec le contexte de l'enseignement supérieur marqué par une tradition de liberté académique et d'autonomie des institutions.

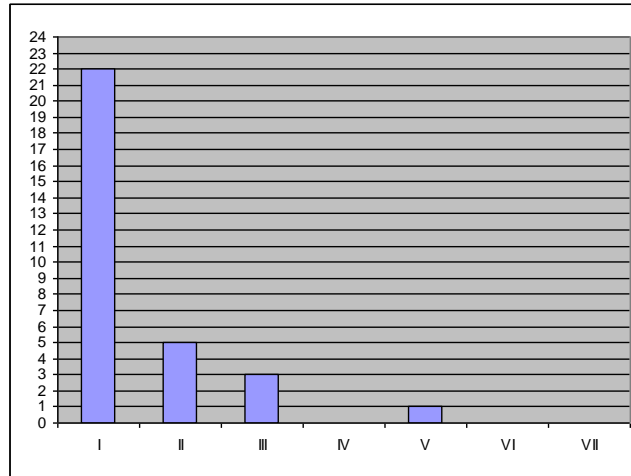
TABLE RONDE 1 « BESOINS DES ENTREPRISES »

a) Constats et éléments de réponses

1. L'enseignement supérieur ne doit pas se préoccuper des besoins des entreprises

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de discussion

Constat : la majorité des personnes n'est pas d'accord avec cette affirmation

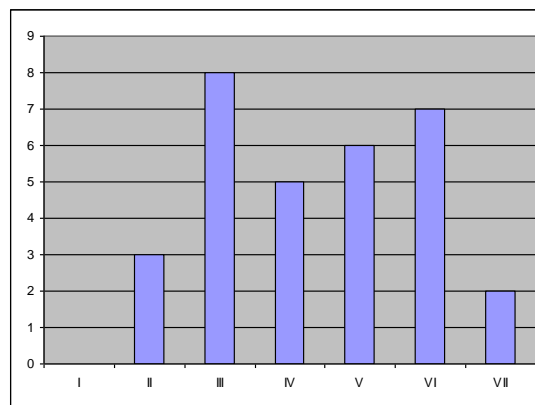
Réflexions: - Stages en entreprises pour les Hautes Ecoles:

- Manque d'information des postes à pourvoir au niveau des industriels.
- Difficulté à identifier les besoins des entreprises (des compétences à maîtriser, postes ou fonctions à pourvoir, modalités d'insertion...)
- Difficulté à identifier les bons interlocuteurs industriels

2. L'entreprise ne formule pas explicitement ses besoins en termes de compétences vis-à-vis de l'enseignement (Université, Haute Ecole, Forem...)

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion**

Constat : les réponses par rapport à cette affirmation sont très partagées

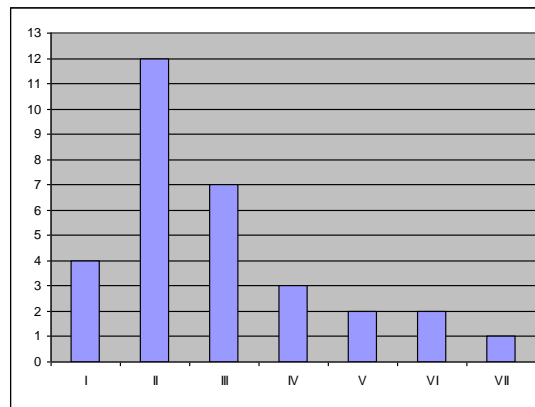
Réflexions: - **Contacts entreprises-enseignement supérieur:**

- les contacts sont informels quand ils existent et très peu clairs
- pas de structure organisée avec des moyens pour permettre des échanges
- difficulté d'identifier les interlocuteurs industriels
- difficulté de formuler les besoins car nombreux métiers par diplôme
- peu de réponses des industriels

3. Les modalités de rencontre entre entreprises et enseignements supérieurs sont efficaces pour recueillir leurs besoins.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion**

Constat : les réponses par rapport à cette affirmation sont largement partagées

Réflexions:

- **Rencontres entreprises-enseignement supérieur:**

- Trop peu de rencontres structurées entre les Entreprises et les Ecoles supérieures et /ou les Universités contrairement au secteur de la formation professionnelle (cf. conventions sectorielles initiées par RW/CF mais n'impliquant pas l'Enseignement Supérieur)

- **Moyens et temps pour recueillir les besoins:**

- plus de temps passé à recruter les étudiants = peu de temps disponible pour rechercher et identifier les besoins des entreprises.

- **Quid des rôles des CCI, Fédérations, clubs exportateurs, ...?:**

- Il existe beaucoup de gens qui représentent les entreprises → difficulté de trouver des endroits pour tous les réunir.

- Morcellement des organisations:

- non volonté d'une structure globale car concurrence au niveau des écoles;

b) Synthèse

➤ **Points positifs :**

- Rôle des pôles de compétitivité
 - mettre en réseau les industriels et les écoles
 - dégager des pistes
 - Les pôles de compétitivité ont marqué positivement leur empreinte

➤ **Points à améliorer :**

- Opérationnaliser les rencontres entreprises-écoles
- Utiliser tous les lieux de rencontre
- Identifier les interlocuteurs dans les entreprises
- Structurer les organisations

➤ **Actions à entreprendre :**

- Identifier les “vrais” besoins “durables” des industriels (“formation →← éducation”)
- Adapter les programmes surtout au niveau des socles de base
- Introduire des stages en entreprises très tôt
- Adapter les approches suivant la taille des entreprises
- Mettre les gens en relation, dégager des pistes et moyens

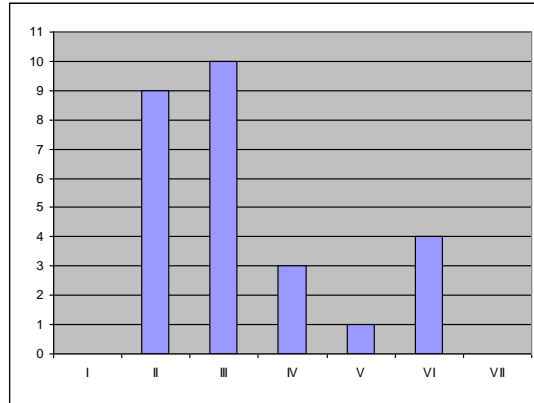
TABLE RONDE 2 « DEFINITION DES PROGRAMMES DE COURS »

a) Constats et éléments de réponses

1. La durée des cycles de formation (enseignements supérieurs) et des cycles de besoins des entreprises ne sont pas conciliables.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion :

Constat : la majorité des personnes n'est pas d'accord avec cette affirmation

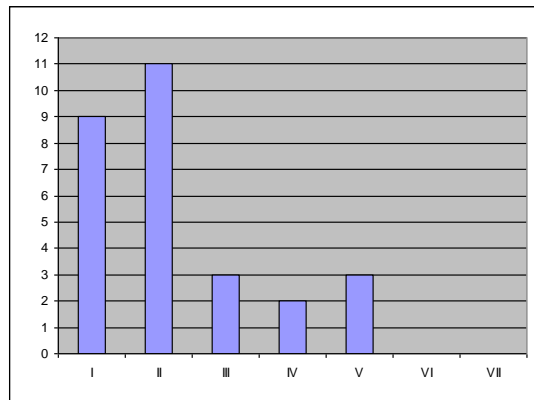
Réflexions

- Qualité de l'enseignement:
 - Contenu des programmes
 - Contenu des matières.

2. La souplesse des procédures de construction des programmes répond rapidement à l'évolution des besoins des employeurs.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion :**

Constat : la majorité des personnes n'est pas d'accord avec cette affirmation

Réflexions

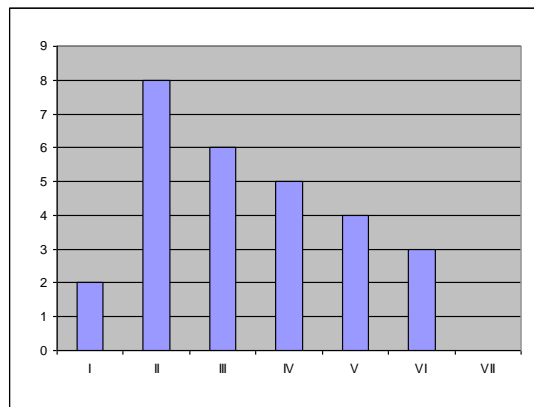
- Evolution des programmes:

- Difficulté dans la construction des programmes
 - Flexibilité des mentalités
 - Compétences transversales
- Difficulté d'identifier les besoins des entreprises
- Nécessité de concertation entreprise-école

3. L'entreprise contribue activement à orienter la formation.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion :**

Constat : réponses partagées mais tendance à ne pas être d'accord avec cette affirmation

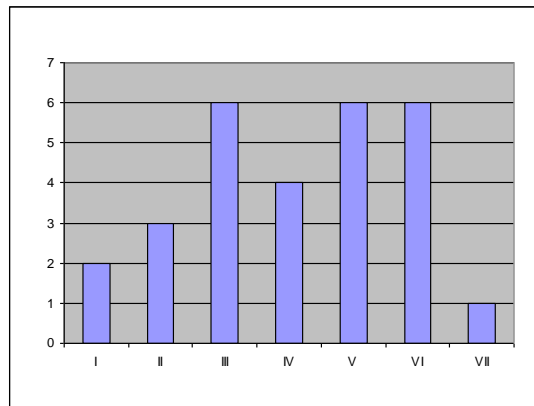
Problèmes et difficultés identifiés

- Peu d'échanges entreprise-école
- Manque de définition claire des compétences propres aux entreprises et de celles propres aux écoles
- L'avis de l'étudiant peu pris en compte au retour du stage

4. Les programmes d'enseignements procurent les compétences nécessaires pour réaliser un stage en entreprise.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constat : réponses partagées mais tendance à être d'accord avec cette affirmation

Réflexions:

- But d'un stage?

- décloisonnement des matières, aspect pluridisciplinaire
- mobiliser tous les savoirs, les mélanger
- prendre des initiatives, proposer quelque chose à l'entreprise
- être en lien avec la pratique directement (formation en alternance)
- donner de l'assurance : capacité à mobiliser les compétences qu'ils ont
- acquérir de nouvelles connaissances non maîtrisées
- mise en pratique des connaissances qu'ils relient entre elles
- apprendre à répondre à des contraintes de temps, d'organisation
- s'intégrer dans une équipe (contraintes relationnelles)

- Les compétences acquises dans un stage peuvent-elles être acquises par les méthodes pédagogiques ?

- Avis des étudiants : " enfin, on voit le métier qu'on peut exercer"

- Soft skills : les étudiants ont-ils déjà ces compétences ou les acquièrent-ils pendant le stage ?

- ils les ont
- ils les acquièrent progressivement pendant leur formation mais les utilisent pendant le stage
 - Grande différence observée entre un étudiant qui commence un stage et celui qui termine son stage → le stage est un vecteur de maturité du

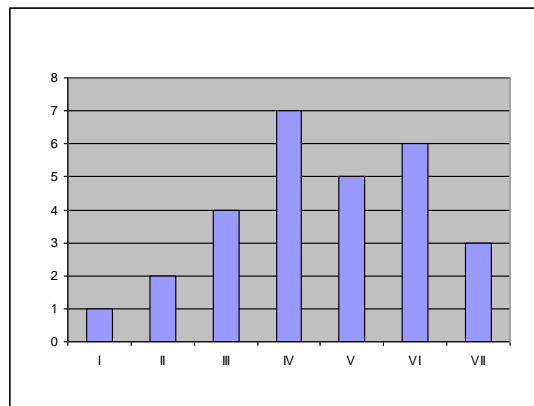
côté de l'étudiant qui devient acteur de sa formation, de son apprentissage. En retour de stage, il découvre qu'il peut être acteur de son développement

- Priorité de ce qu'il faut mettre dans les programmes de cours ? car l'enseignement ne peut pas tout faire (une formation = entre 3 et 5 ans)

5. L'enseignement supérieur apporte des connaissances, l'entreprise demande des compétences.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion**

Constat : réponses partagées mais tendance à être d'accord avec cette affirmation

Réflexions

- Priorité de ce qu'il faut mettre dans les programmes de cours ? car l'enseignement ne peut pas tout faire (une formation = entre 3 et 5 ans):

- intérêt de l'identification des besoins
- dialogue nécessaire entre entreprises et enseignements
- structurer le tout

b) Synthèse

➤ **Points positifs :**

- Bon niveau de qualité de l'enseignement
- Acquisition de nombreuses compétences pendant le cursus
- Aptitude à faire un stage
- Evolution continue des programmes et des matières
- Diversité de l'offre de formation

- Influence à attendre des agences d'évaluation de la qualité
- Travail réalisé sur les référentiels de compétences

➤ **Points à améliorer :**

- Manque de compétences transversales
- Faiblesse dans l'identification des besoins de l'entreprise
- Souplesse dans l'élaboration des programmes
- Flexibilité des mentalités
- Pas de lieu de concertation entreprise-école
- Pas de définition claire des compétences requises par les entreprises
- Moyens faibles pour l'adaptation

➤ **Actions à entreprendre :**

- Créer un lieu d'échange école-entreprise
- Généraliser tôt la découverte des entreprises (stages,...)
- Développer la pédagogie en alternance
- Améliorer la communication dans les 2 sens
- Définir les compétences propres aux entreprises et propres aux écoles
- Faciliter l'intégration des actifs en entreprise dans l'enseignement
- Prendre l'avis des étudiants en considération

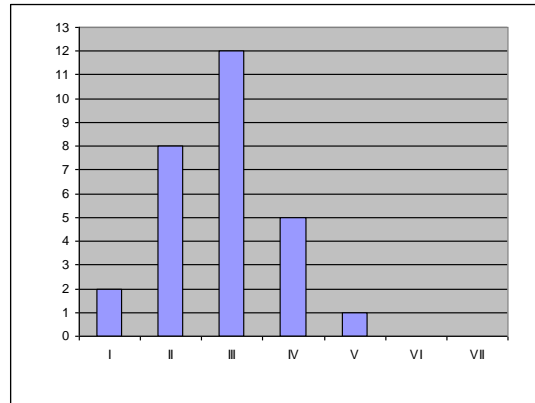
TABLE RONDE 3 « EVALUATION DES PROGRAMMES DE COURS »

a) Constats et éléments de réponses

1 L'évaluation telle que pratiquée dans les établissements d'enseignement est adéquate pour être en phase avec les besoins des entreprises.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constat : la majorité des personnes n'est pas d'accord avec cette affirmation

Réflexions préliminaires

- L'évaluation telle que pratiquée ne permet pas de rester en phase avec les besoins des entreprises
- Un accord total sur l'affirmation proposée sous-entendrait pour les votants que les établissements d'enseignement tendent à un asservissement professionnel

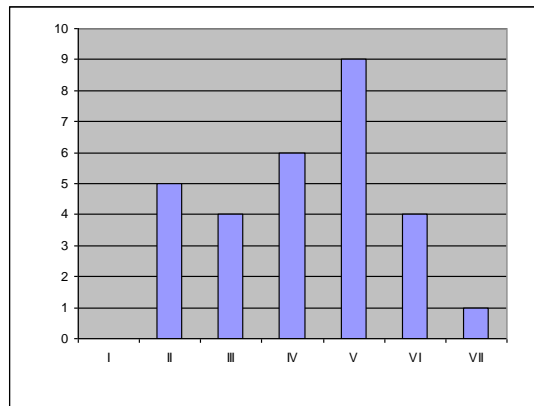
Quels sont les besoins des entreprises dont il faut tenir compte pour l'élaboration d'un programme?

- Le but n'est pas de coller à une réalité contextuelle précise
- Un décodage doit être réalisé en fonction du domaine concerné et des métiers spécifiques auxquels mène le programme
 - Des tables rondes organisées avec les fédérations devraient être prévues

2. L'entreprise utilise les stages comme moyen d'évaluation des programmes d'enseignements.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constat : réponses assez partagées avec cependant une tendance plus marquée en accord avec l'affirmation.

Réflexions

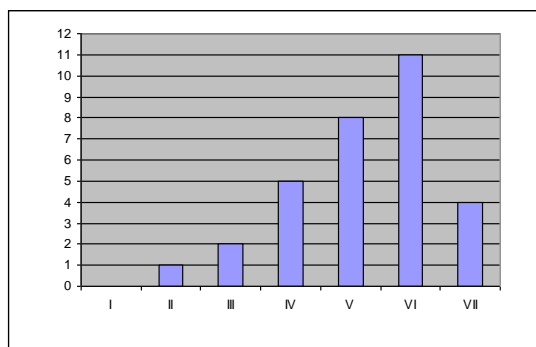
- Une première constatation à faire est que tous les établissements d'enseignement ne sont pas égaux en matière d'organisation de stages. Certains n'ont pas le temps de les organiser.
- La meilleure note des étudiants est généralement celle reçue pour le stage. L'évaluation est ainsi faussée par :
 - l'absence d'un référentiel de cotation à destination des entreprises,
 - l'absence de comparaisons possibles pour un employeur (un seul étudiant ou un petit nombre étant stagiaire(s) d'une entreprise),
 - l'aveuglement des entreprises au regard des connaissances de l'étudiant en matière de technologies de pointe,
 - la motivation du stagiaire à effectuer un travail. Ce paramètre est en effet parfois plus apprécié que la qualité d'un programme de formation
- L'établissement d'enseignement doit évaluer les étudiants au fil du stage ainsi que le tuteur de l'entreprise pour l'encadrement qu'il pourra fournir. Une constance de cet encadrement devra pouvoir être observée au fil du stage.
 - établir des contacts avec le maître de stage: Qu'évalue le maître de stage ? toute une série d'indicateurs (côté humain, côté scientifique...)

- L'entreprise permet d'évaluer les manquements dans la formation = un retour pour les enseignants
- Le premier emploi des étudiants est très souvent décroché dans l'entreprise où le stage a été effectué. La connaissance de l'étudiant par l'entreprise est un élément favorable de stabilité pour l'entreprise.
- Une entreprise ayant à sa disposition X candidats détenteurs du même diplôme sélectionnera son employé en fonction de l'aspect humain. Cet aspect peut être approché / développé lors du stage
- Deux méthodes de recherche de stage ont été éprouvées au sein des établissements des participants à la table ronde:
 - Une banque de données comprenant des entreprises partenaires est mise à disposition des étudiants. Ces derniers se retrouvent alors en compétition pour l'obtention d'un stage (première simulation d'une recherche d'emploi).
 - Les étudiants doivent rechercher eux-mêmes les entreprises désireuses d'accueillir un stagiaire et réalisent seuls le premier contact → responsabiliser les étudiants

3. L'évaluation réalisée par les étudiants est moteur d'amélioration de l'enseignement.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constat : la majorité des personnes est d'accord avec cette affirmation

Eléments d'explication

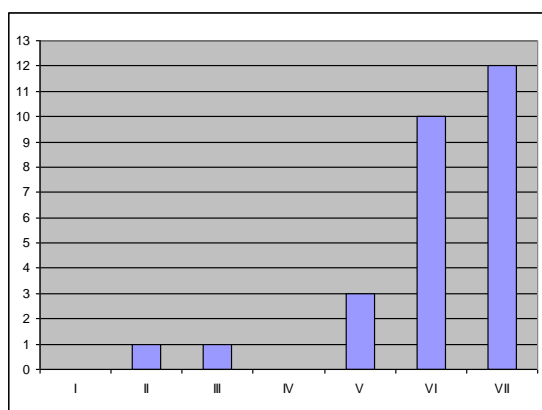
- L'évaluation par les étudiants peut être moteur d'amélioration à condition de décoder les informations reçues et de les traiter en fonction du contexte de l'institution

- Une grande confusion persiste dans l'esprit des étudiants mais aussi des enseignants qui parfois ont du mal à remettre en question leur enseignement : l'évaluation des enseignements >< l'évaluation des enseignants
- En cas d'évaluation négative, quels sont les outils et formations à disposition des enseignants pour améliorer leur enseignement?
- Comment s'assurer de la représentativité des réponses? Des leaders existent-ils au sein des auditoires?
 - Un décodage des résultats avec des représentants des étudiants permet d'éliminer les résultats extrêmes et les confusions "enseignant-enseignement". L'évaluation quantitative doit donc être suivie d'une évaluation qualitative → Évaluation plus qualitative que quantitative et le plus neutre possible
- Pour les établissements d'enseignement ayant mis en place l'évaluation par les étudiants, une constance du niveau de satisfaction est observée jusqu'à présent. Seuls les enseignants souhaitant au préalable améliorer leur enseignement ont tenu compte des résultats pour engager une action d'amélioration.
 - Evaluation par l'intermédiaire des stages = porte d'entrée de l'enseignement dans les entreprises
 - il faut une évaluation des étudiants mais quid des retours ? et quelles possibilités concrètes d'amélioration ?

4. L'évaluation des enseignements: bien plus que des enquêtes de satisfaction.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constat : la majorité des personnes est d'accord avec cette affirmation.

Eléments d'explications

- Réflexions : cette affirmation n'a pas eu le temps d'être débattue

b) Synthèse

➤ Points positifs

- Les contacts personnels et informels avec les employeurs permettent d'avoir des retours riches en termes d'évaluation.
- A SupAgro (*Montpellier SupAgro est l'un des cinq Etablissements d'enseignement supérieur agronomique chargés de former les ingénieurs agronomes français*), l'évaluation prend aussi la forme d'une enquête sur les métiers. Les étudiants doivent annuellement rencontrer des anciens et établir des fiches métiers. Ces fiches métiers sont ensuite présentées en auditoire et font l'objet d'un catalogue
- Le stage est un bon tremplin vers l'emploi
- L'évaluation des enseignements par les étudiants est perçue comme moteur d'amélioration

➤ Points à améliorer

- Le champ d'actions de la Commission communautaire des professions et des qualifications doit être élargi
- Des indicateurs sont déjà fournis par quelques établissements d'enseignement aux maîtres de stage de l'entreprise pour faciliter l'évaluation. Action à généraliser...
- Traiter les retours d'évaluation → en cas d'évaluation négative : prévoir un encadrement et possibilité de formation, bourse de formation, possibilité de formation continue pour les enseignants qui souhaitent s'améliorer

➤ Actions à entreprendre

- Le débat sur les besoins des entreprises devra être structuré par thématique
- L'évaluation devrait être tripartite (étudiant –établissement d'enseignement – tuteur en entreprise)
- En fin de stage, l'établissement d'enseignement devrait systématiquement poser la question suivante au maître de stage de l'entreprise : "Engageriez-

vous l'étudiant et si non, pourquoi?". Les manquements du programme de formation seraient ainsi mis en lumière.

- Une labellisation des entreprises offrant un accompagnement de qualité aux stagiaires constituerait un excellent outil
- Décoder les informations recueillies lors des enquêtes en fonction du contexte et en présence de représentants des étudiants

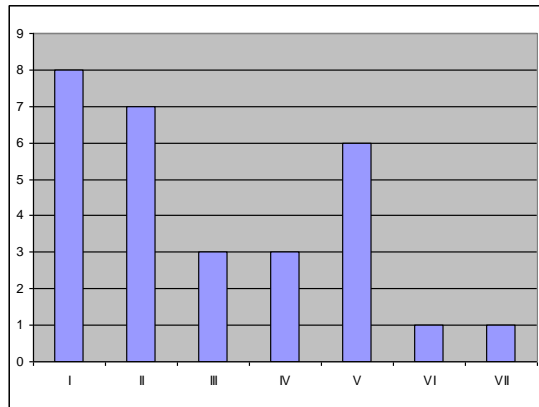
TABLE RONDE 4 « AMELIORATION CONTINUE »

a) Constats et éléments de réponses

1. Je connais et j'apprécie le système d'amélioration continue de la formation mis en place dans le monde de l'enseignement.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion :

Constat : réponses partagées avec cependant une tendance plus marquée en désaccord avec l'affirmation

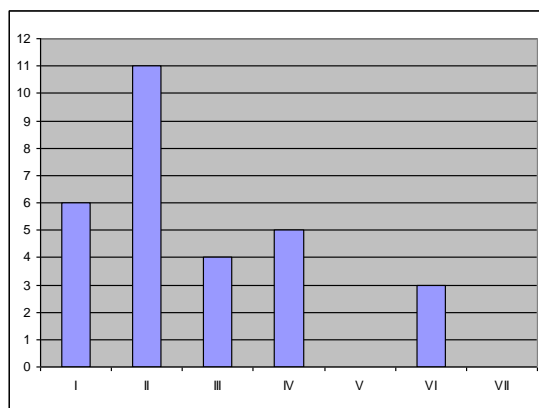
Réflexions:

- Qu'est-ce qu'une bonne école ?
- Quels indicateurs ?
 - Besoin d'indicateurs

2. Les entreprises et l'enseignement se rencontrent régulièrement pour identifier et comprendre les évolutions des nouvelles générations.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion :**

Constat : la majorité des personnes n'est pas d'accord avec cette affirmation

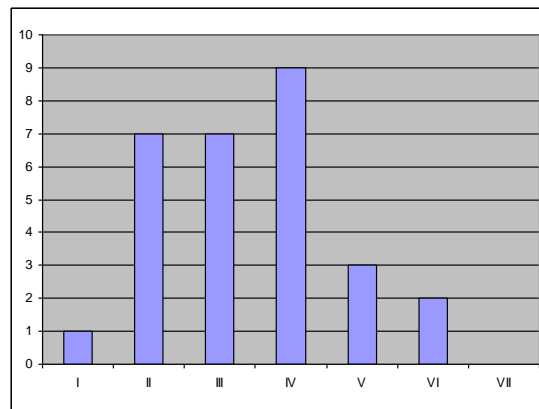
Réflexions préliminaires:

- Est-on suffisamment informé des compétences et attentes de l'entreprise ?
 - La collecte des informations sur les compétences attendues par les entreprises repose le plus souvent sur des démarches institutionnelles isolées.
 - Il faut un lieu d'échanges plus institutionnalisé au niveau de la Communauté française, la Région Wallonne, l'international, ...

3. Les mesures de l'efficacité, de la qualité des formations sont en phase avec la vision et les attentes des entreprises.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion :**

Constat : réponses partagées mais avec tendance à ne pas être d'accord avec cette affirmation

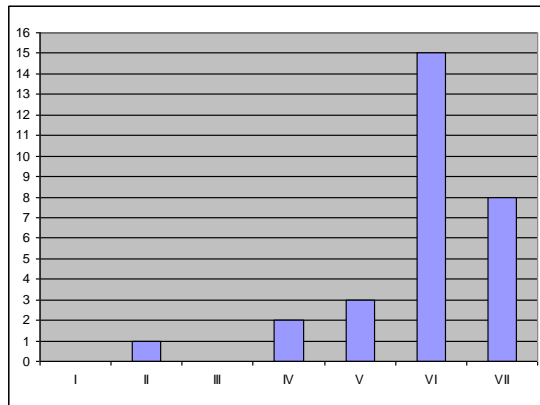
Problèmes et difficultés identifiés

- L'employabilité devient une préoccupation majeure
 - Il s'agit du premier critère d'évaluation des cursus pour les organismes proposant des formations continues
 - La question des besoins des employeurs et des compétences attendues peut s'avérer plus délicate à formuler pour les autres institutions, principalement celles engagées dans l'enseignement supérieur de type long.

4. S'améliorer, c'est avant tout se fixer des objectifs et les évaluer.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ Points de la discussion

Constats : la majorité des personnes est d'accord avec cette affirmation

Réflexions

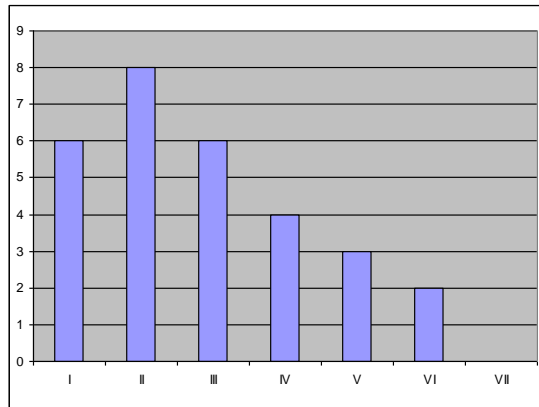
- L'Assurance Qualité (AQ) constitue-t-elle un outil d'amélioration continue ?

- L'AQ permet de rationaliser les démarches d'amélioration de la qualité de l'enseignement et de les pérenniser. Cette conviction exprimée par la majorité des participants explique que de nombreuses institutions représentées ont décidé d'adopter des systèmes normatifs (ISO, CAF, EFQM,...) allant au-delà des strictes obligations de l'Agence de l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES).
 - Les normes se multipliant, les échanges d'expériences sur leur transposition à l'enseignement deviennent une nécessité
 - A cet égard, il faut noter l'intérêt d'une ASBL comme ImpeQes dont c'est précisément l'objet social
- Mais dans le même temps, l'AQ n'est pas une fin en soi mais un moyen pour mettre en place la vision stratégique de l'institution.
 - Pas d'AQ sans ce projet d'établissement
- Dans le contexte du financement difficile de l'enseignement supérieur en Communauté française, le coût des démarches qualité peut s'avérer pénalisant pour certaines institutions

5. L'adoption d'un système normatif est complètement incompatible avec le contexte de l'enseignement supérieur marqué par une tradition de liberté académique et d'autonomie des institutions.

(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

1 : pas du tout d'accord → 7 : tout à fait d'accord



➤ **Points de la discussion**

Constat : réponses partagées mais une large tendance à ne pas être d'accord avec cette affirmation

Réflexions:

- Les systèmes normatifs sont-ils adaptés aux spécificités des institutions d'enseignement supérieur ?
 - Les participants se sont accordés pour reconnaître la responsabilité des institutions d'enseignement supérieur de connaître les besoins des bénéficiaires (employeurs, étudiants) de leurs formations et de traduire ces besoins en programmes d'étude qui tentent d'y répondre. Cette démarche demande d'associer tous les partenaires dont les enseignants

b) Synthèse

➤ **Points positifs :**

- Mettre en place un système qualité, c'est se soumettre au regard extérieur pour pérenniser les démarches d'amélioration continue

➤ **Points à améliorer :**

- L'amélioration continue:
 - doit pouvoir s'appuyer sur une vision claire de l'établissement
 - doit être une démarche structurée de toutes les parties prenantes

- ce n'est pas un simple slogan, mais un projet d'établissement
→nécessité d'indicateurs qui peuvent traduire une évolution

➤ **Actions à entreprendre :**

- Instaurer un lieu d'échanges pour faciliter les contacts et permettre un partage d'expériences
- Etablir des indicateurs d'un système d'amélioration continue

CONCLUSIONS GENERALES DE LA CHAIRE QUALITE 2008

a) Synthèse de la journée

La thématique proposée a attiré beaucoup de monde. En effet, 103 personnes ont participé à cette journée interactive.

Cette thématique est au cœur des interrogations des institutions d'enseignement quant à la pertinence de leurs programmes de formation vis-à-vis des compétences recherchées par les entreprises.

Les idées qui ont été développées sont au cœur des préoccupations d'enseignants lorsqu'ils réfléchissent à l'efficacité de leur enseignement au regard des besoins des diplômés, des entreprises, ...

Les participants ont notamment apprécié la qualité des conférenciers et la pédagogie proposée: les exposés présentés étaient intéressants, les interventions variées et le partage d'expériences enrichissant.

Toutefois, ils ont déploré la faible représentation des entreprises ainsi que l'absence du monde politique (en charge de l'enseignement) alors que le thème est au centre de leurs intérêts respectifs.

Les discussions faites en tables rondes ont permis aux participants d'échanger leurs expériences, leurs points de vue et de dégager ainsi les principaux éléments à améliorer à partir des diverses difficultés rencontrées dans ces domaines.

La journée s'est clôturée sur un souhait des participants de voir continuer le dialogue entre enseignements et entreprises afin de pouvoir identifier les "vrais" besoins "durables" des entreprises et ainsi favoriser leur intégration dans le cursus des formations.

b) Diffusion du rapport de synthèse

Le présent rapport a été diffusé aux entités suivantes

- **l'ensemble des participants** à la Chaire qualité 2008
- **Autorités, instances et organismes concernés**
 - Cabinet du Ministre Dominique SIMONET, Ministre de la Recherche, des Technologies nouvelles et des Relations extérieures de la Région wallonne
 - Gouvernement Provincial de Namur - Administration Provinciale de l'Enseignement et de la Formation
 - Ministère de la Région wallonne - Direction Générale des Technologies, de la Recherche et de l'énergie - Division des aides aux entreprises - Centre Relais Innovation de Wallonie
 - Ministère de la Région wallonne - Direction Générale de l'Economie et de l'Emploi - Division de la Politique Economique
 - Cabinet du Ministre Jean-Claude MARCOURT, Ministre de l'Economie, de l'Emploi et du Commerce extérieur de la Région wallonne
 - Bureau Economique de la Province de Namur
 - Cap Innove - Centre d'Accompagnement de projets innovants (Nivelles)
 - Centres Européens d'Entreprises et d'Innovation (CEEI)
 - Maison de l'Entreprise (Mons)
 - Union Wallonne des Entreprises
 - Chambres de Commerce et d'Industrie de Wallonie
 - Fédération des Entreprises de Belgique
 - Universités :
 - Interface Université-Société (FUSAGx)
 - Centre Interfaces (FUNDP)
 - Interface Entreprises-Université (ULg)
 - Cetic, interface université-entreprise (UCL, FUNDP et FPMs)
 - ULB-Interface
 - Infopôle
 - FTU - Association pour la Fondation Travail-Université asbl
 - À tout autre contact qui nous sera suggéré.

c) Propositions d'activités

Via son bulletin d'évaluation, Interface Qualité a profité de l'auditoire pour sonder les intérêts des participants aux futures activités de notre asbl. Les points forts ont été les suivants :

- Les déjeuners qualité, comme lieu d'échange et de rencontre (5 par an, sujets variés)
Ils sont l'occasion d'approfondir un thème (en fonction des demandes),
- Relayer les réactions du jour auprès de l'ensemble des participants et des Autorités compétentes et / ou intéressées,
- Poursuivre avec un même niveau l'édition Chaire Qualité 2009.

Toute proposition ou commentaire qui résulterait de la lecture du présent document sera le bienvenu!

Editeur responsable :

Marc JOSSE, Président

Interface Qualité asbl,

Passage des Déportés 2 - 5030 GEMBLOUX.

Tél. : 081/62.22.62 - Fax : 081/60.17.67

Courriel : qualite@fsagx.ac.be

Site web : <http://iq.fsagx.ac.be>

ANNEXE

Thèmes des Chaires Qualités précédentes

La Chaire Qualité a pour caractéristique de traiter des sujets variés et touchant à des secteurs très hétérogènes. Les thèmes suivants ont été ultérieurement traités:

"Qualité et société humaine"

"La gestion de la qualité : une approche systémique du management d'entreprise"

"Qualité et environnement"

"Les outils de la qualité : moteurs du progrès"

"Gestion des risques et qualité"

"L'AMDEC"

"Qualité et gestion des ressources humaines"

"La qualité dans les services publics"

"Le défi de la qualité face à la complexité croissante des systèmes informatiques"

"Qualité dans l'Enseignement, la Recherche et les Prestations de service : un exemple concret d'application"

"L'Entreprise et l'Hôpital"

"Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?"

"Retours d'expériences. Capitaliser le passé (croissance, innovation, crise) pour mieux gérer l'avenir. "