

# ASSURANCE QUALITE DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

## 1. Les balises de l'assurance qualité de l'enseignement de promotion sociale<sup>1</sup>

---

L'EPS est organisé, reconnu ou subventionné par la Communauté française de Belgique<sup>2</sup>. Dès lors, son système d'assurance qualité s'inscrit dans un mécanisme de reddition des comptes et repose sur l'articulation des quatre balises fixées par les Gouvernements :

- **Les législations** qui fondent et organisent le pilotage de l'EPS à travers :
  - l'organisation de l'enseignement toutes formes et tous niveaux confondus (Loi dite « Pacte scolaire » du 29 mai 1959), l'enseignement de promotion sociale (Décret organisant l'enseignement de promotion sociale du 16 avril 1991) et l'enseignement supérieur (Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013)<sup>3</sup> ;
  - le cadre francophone des certifications (Accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne, la Commission communautaire française relatif à la création et à la gestion d'un cadre francophone des certifications du 18 mars 2015) ;
  - les missions de l'inspection (Décret relatif au service général de l'inspection [...] du 8 mars 2007)
  - l'évaluation externe de l'enseignement supérieur (Décret créant l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'Enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française du 14 novembre 2002 modifié en 2008)
- **Les cadres qualité européens** (CEC, CERAQ/EQAVET, ESG)
- **Le système de gestion interne de la qualité des établissements**
- **Les organes d'évaluation externe** (Service de vérification de l'Administration, Service d'inspection de l'enseignement de promotion sociale, Agence pour l'évaluation de l'enseignement supérieur, Diagnostics croisés<sup>4</sup>).

**La régulation de la qualité par l'autorité publique vise à instaurer la confiance de toutes les parties prenantes dans la qualité de l'enseignement de promotion sociale et à favoriser la fluidité des parcours des apprenants en son sein et avec les autres formes d'enseignement et de formation.**

---

<sup>1</sup> EPS.

<sup>2</sup> En 2011, une résolution du Parlement de la Communauté française a remplacé l'appellation *Communauté française de Belgique* par l'appellation *Fédération Wallonie-Bruxelles*. La Constitution belge n'ayant pas été modifiée en ce sens, les textes à portée juridique comportent toujours l'appellation *Communauté française*.

<sup>3</sup> Article 9 du décret Paysage : *Les établissements sont tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité de toutes leurs activités et de prendre toutes les mesures en vue d'une autoévaluation interne effective et de son suivi.*

<sup>4</sup> Les diagnostics croisés constituent un projet dont l'échéance est fixée à 2020 (cfr point 4.4).



## 2. Le pilotage de l'EPS

---

Le Gouvernement a mis en place deux instances de pilotage au sein de l'enseignement de promotion sociale, à savoir le Conseil général et la Cellule de pilotage, constitués de **représentants des parties prenantes** de l'EPS à savoir :

- le Conseil général est constitué de représentants des quatre réseaux d'enseignement, des personnels directeur et enseignant, des étudiants, d'organisations syndicales, des milieux socioéconomiques, de l'inspection EPS, de l'Administration et du Gouvernement ;
- la Cellule de pilotage est composée de représentants de l'Administration, du Conseil général, de l'inspection EPS, du Gouvernement ainsi que du Conseiller économique et social.

Le **Conseil général** a pour mission de remettre au Gouvernement, soit à la demande de celui-ci, soit d'initiative, un avis sur toute question relative au pilotage, à l'amélioration, au développement et à la promotion de l'enseignement de promotion sociale en lien avec les finalités de celui-ci. Il est chargé plus particulièrement de l'élaboration des référentiels pédagogiques<sup>5</sup> de toute formation (unité d'enseignement), soumis à l'approbation au Gouvernement.

La **Cellule de pilotage** a, en synthèse, pour missions :

- de proposer des indicateurs relatifs à toute mesure prise ou à prendre en faveur de l'EPS<sup>6</sup>;
- d'assurer l'analyse des données statistiques relatives à l'EPS ;
- d'assurer un rôle de veille relatif à l'EPS et à la formation d'adultes en général ainsi que sur l'évolution des besoins et demandes de formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels;
- de servir de source d'information aux instances chargées de piloter les différentes formes et niveaux d'enseignement.

<sup>5</sup> Appelés « Dossiers pédagogiques » et dont la rédaction est régie par un Arrêté du Gouvernement de la Communauté française.

<sup>6</sup> Cfr point 3.1 p.5.

Par ailleurs, l'EPS siège de droit au sein de diverses instances qui conditionnent son pilotage et le déploiement de certaines de ses activités (Commissions sous-régionales, Instances Bassin Emploi-Enseignement-Formation, SFMQ<sup>7</sup>, ARES<sup>8</sup>, Pôles académiques,...).

### 3. *L'assurance qualité interne*

---

#### 3.1. AU NIVEAU DE L'EPS

##### *Systeme de gestion de la qualité*

Piloté par le Conseil général, il vise à garantir la qualité des formations dispensées par les établissements de promotion sociale et la maîtrise des acquis d'apprentissage atteints par les étudiants, en conformité avec les législations en vigueur. Dans le respect des finalités de cet enseignement, le système de gestion de la qualité fédère les parties prenantes autour des lignes directrices de l'EPS.

Il est coordonné et mis en œuvre par un-e chargé-e de mission visant à intégrer l'ensemble de l'EPS dans une démarche qualité qu'il s'agisse d'établissements de niveaux secondaire et supérieur.

Le système de gestion de la qualité se formalise dans un guide qualité<sup>9</sup> commun à tous les établissements, et par des outils associés. Il est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre les différentes parties prenantes à propos de l'évaluation et de l'amélioration continue des actions d'enseignement et de leurs aspects organisationnels. Il vise à l'ancrage d'une dynamique qualité qui intègre une pratique réflexive sur les forces, les faiblesses, les opportunités et les risques de l'établissement en cohérence avec ses objectifs.

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

Le système de gestion de la qualité a comme support un groupe de travail (GT Qualité) mis en place par le Conseil général, réunissant des représentants des établissements, un-e chargé-e de mission Qualité, des agents qualité et de l'Inspection. Ce groupe a pour objectif d'instaurer dans l'enseignement de promotion sociale une culture et des processus qualité partagés, notamment par le développement d'outils, de formations, d'échanges,...

##### *Processus qualité représentatifs*

- **L'approche programme par compétences**

Chaque section de l'enseignement de promotion sociale s'accompagne de dossiers pédagogiques<sup>10</sup> et, pour les sections professionnalisantes, d'un profil professionnel. Ces dossiers et profils s'appuient

- dans l'enseignement secondaire, sur les profils de formation du SFMQ,
- dans l'enseignement supérieur, sur les référentiels de compétences des Hautes Ecoles.

---

<sup>7</sup> Service Francophone des Métiers et Qualification.

<sup>8</sup> Académie de recherche et d'enseignement supérieur.

<sup>8</sup> [Guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale](http://www.enseignement.be) sur [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be).

<sup>10</sup> DP.

Les dossiers pédagogiques sont constitués d'unités d'enseignement<sup>11</sup> positionnées en regard du cadre francophone des certifications. Ils sont rédigés en termes d'acquis d'apprentissage qui portent sur des savoirs, aptitudes et compétences, par des groupes de travail composés principalement :

- de représentants de réseaux ou de fédérations de pouvoirs organisateurs,
- d'un représentant du service d'Inspection,
- de représentant(s) du monde professionnel et de l'enseignement de plein exercice invité(s) à s'associer aux travaux.

Les profils professionnels et les dossiers pédagogiques élaborés par ces groupes de travail sont ensuite validés par le Conseil général de l'EPS avant de faire l'objet d'une procédure d'approbation :

- pour l'enseignement secondaire par le Gouvernement de la FWB après avis du SFMQ,
- pour l'enseignement supérieur par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles sur avis de l'ARES.

Ces dossiers pédagogiques constituent la référence pédagogique commune pour tout établissement organisé ou subventionné par la FWB qui souhaite mettre en place le cursus concerné. Leur application est évaluée et contrôlée par le Service d'Inspection de l'EPS.

- **La reconnaissance des certifications**

L'EPS délivre des attestations de réussite pour toutes les UE qu'il organise, mais également des titres sanctionnant des sections relevant des enseignements secondaire et supérieur.

- Les sections de l'enseignement secondaire de promotion sociale délivrent soit des titres correspondant à ceux délivrés par l'enseignement secondaire de plein exercice, soit des titres spécifiques à l'enseignement secondaire de promotion sociale.  
Ces titres correspondent aux niveaux 1 à 4 du Cadre francophone des certifications.
- Les sections de l'enseignement supérieur délivrent les titres correspondant aux grades académiques de brevet de l'enseignement supérieur, de bachelier, de master et de spécialisation.  
Ces titres correspondent aux niveaux 5 à 7 du Cadre francophone des certifications.

De plus, l'EPS délivre le certificat d'aptitudes pédagogiques (CAP) et les attestations de réussite des unités d'enseignement préalables au dépôt du dossier professionnel permettant l'octroi du certificat d'aptitudes pédagogiques approprié à l'enseignement supérieur (CAPAES).

L'habilitation à organiser des études supérieures et à conférer les grades académiques qui les sanctionnent est accordée ou retirée à un établissement d'enseignement supérieur par décret. Les habilitations octroyées aux établissements de l'EPS sont arrêtées par le Parlement de la FWB sur avis de l'ARES.

Les certificats et diplômes sont formellement validés par le Ministère de l'Education de la Communauté française de Belgique.

---

<sup>11</sup> UE.

- **La révision des référentiels**

Le Conseil général dispose d'une double procédure formalisée de révision de ses référentiels en regard des évaluations externes menées par l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement supérieur (cfr point 4.3).

- Une année avant la visite des experts mandatés par l'Agence, le Conseil général analyse la pertinence de réviser les référentiel du(des) cursus qui sera(seront) évalué(s). En fonction d'éléments apportés par des parties prenantes (établissements, professionnels du secteur, etc.) et si la nécessité est probante, il charge un groupe de travail de revoir les référentiels.
- L'année qui suit les visites, les recommandations des experts sont examinées en matière de contenu des référentiels et, si nécessaire, le Conseil général confie à un groupe de travail la mission d'actualiser les référentiels, tout en associant et/ou consultant l'ensemble des établissements concernés.

Par ailleurs, le Conseil général procède également à des révisions de référentiels en fonction de l'évolution d'un secteur professionnel, d'une législation, des avis du Service d'inspection de l'EPS, des résultats d'une consultation des établissements, etc.

- **Les indicateurs**

Un système d'indicateurs pour le pilotage de l'enseignement de promotion sociale est mis en place. Il vise notamment à

- analyser les spécificités des utilisateurs pour mieux y répondre ;
- évaluer la pertinence et l'efficacité de son enseignement ;
- évaluer des dispositifs déployés dans l'enseignement de promotion sociale ;
- se positionner par rapport aux autres opérateurs d'enseignement et de formation ;
- mettre en place des outils de gestion à destination de l'administration, des réseaux, des établissements,...

Les indicateurs peuvent faire l'objet de publication<sup>12</sup>.

### **3.2. AU NIVEAU DES ÉTABLISSEMENTS**

La gestion de la qualité fait partie intégrante des missions des établissements et relève donc de leur responsabilité<sup>13</sup>. Elle s'articule autour de différentes dimensions qui contribuent au pilotage stratégique de l'établissement, dont

- **Le projet pédagogique et le plan d'accompagnement des étudiants**

En regard des finalités générales de l'EPS (article 7 du décret du 16 avril 1991) et des missions de l'enseignement supérieur (article 2 du décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013), les établissements doivent disposer d'un projet pédagogique et d'un plan d'accompagnement des étudiants. En fonction des objectifs stratégiques définis dans ces documents, ils en déterminent les acteurs, les actions, les ressources à mobiliser et les modalités d'évaluation.

---

<sup>12</sup> Zoom - L'enseignement de promotion sociale : un acteur majeur de l'enseignement tout au long de la vie. Analyse quantitative, Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Bruxelles, décembre 2017.

<sup>13</sup> Accord de coopération du Cadre francophone des certifications du 2015, annexe 2 principe 2.

- **La qualification des personnels**
  - Le personnel directeur est recruté sur une base réglementaire (titre, nomination, ancienneté) ; il a l'obligation de suivre et réussir des formations d'ordre administratif, relationnel et pédagogique. Il effectue un stage qui conduit à une évaluation dans un délai prescrit.
  - Le personnel enseignant est recruté sur la base de titres disciplinaires ou de l'expertise professionnelle et de titres pédagogiques ; une expérience professionnelle est requise pour les cours techniques de l'enseignement qualifiant ; une formation continue est prévue.

- **L'adéquation des programmes aux besoins des étudiants et de la société**  
Les dossiers pédagogiques intègrent dans l'horaire minimum des UE une part d'autonomie de 20% que l'établissement utilise, si nécessaire, notamment pour :
  - rencontrer des approches ou des besoins spécifiques;
  - adapter l'unité d'enseignement aux évolutions scientifiques;
  - contribuer à couvrir le contenu minimum de l'unité d'enseignement.

Ce dispositif offre aux enseignants de l'autonomie pédagogique pour adapter les référentiels et utiliser avec flexibilité une variété de méthodes d'enseignement, et ce indépendamment de la procédure d'actualisation des dossiers pédagogiques par le Conseil général.

- **L'enseignement centré sur l'étudiant**  
L'EPS rencontre les besoins et attentes d'adultes en formation en combinant divers dispositifs mis en œuvre par les établissements et rendus publics, dont les principaux sont :
  - Organisation modulaire pour permettre la flexibilité des parcours
  - Temps scolaire étendu (au-delà de l'année scolaire traditionnelle) favorisant des horaires adaptés aux personnes mais aussi aux réalités des secteurs professionnels
  - Dispositifs d'information et d'orientation
  - Procédures de valorisation des acquis
  - Dossiers pédagogiques déclinés en acquis d'apprentissage et précisant les capacités préalables requises ainsi que les titres pouvant en tenir lieu
  - Aide à la réussite : plan d'accompagnement des étudiants, formation en e-learning, suivis pédagogiques, feedbacks, ...
  - Evaluation critériée des acquis
  - Supplément aux certificats et diplômes
- **Des procédures d'évaluation correspondant au niveau adéquat du cadre francophone des certifications**  
Les évaluations doivent porter sur les acquis d'apprentissage figurant dans les dossiers pédagogiques, très souvent en relation avec des situations pratiques. Elles doivent s'appuyer sur des critères communiqués aux étudiants et les décisions doivent être motivées.  
La législation de l'EPS prévoit une procédure de recours.

## 4. L'assurance qualité externe

---

Les établissements font régulièrement l'objet d'évaluations externes.

### 4.1 LE SERVICE DE VÉRIFICATION DE L'EPS

Ce service de l'Administration a pour mission de

- Contrôler les populations scolaires pour
  - déterminer les dotations de périodes ;
  - Calculer les emplois du personnel non chargé de cours.
- Calculer et liquider périodiquement les dotations budgétaires aux établissements du réseau organisé par la FW-B et les subventions de fonctionnement aux établissements subventionnés.
- Coordonner les missions d'enquête et d'information dans les établissements scolaires.

### 4.2 LE SERVICE D'INSPECTION EPS

- **Evaluation et du contrôle du niveau des études (ECNE)**

Le service est chargé de l'évaluation et du contrôle du niveau des études de l'EPS, en ce qui concerne les unités d'enseignement et les sections organisées dans les enseignements secondaire et supérieur de promotion sociale (formation qualifiante, continue, spécifique, régie par une réglementation...).

Un plan d'actions qui implique annuellement tous les établissements poursuit trois objectifs en vue de soutenir, de promouvoir et d'améliorer la qualité et la cohérence des pratiques liées à l'application des dossiers pédagogiques mises en œuvre dans l'enseignement de promotion sociale :

- *suivi des constats* : évaluer l'état d'avancement des pratiques liées à l'application des dossiers pédagogiques suite aux constats posés précédemment dans les rapports d'inspection ;
- *évaluation et contrôle* : évaluer et contrôler le niveau des études et l'application des dossiers pédagogiques ;
- *diffusion d'information et de conseils* en lien avec les constats posés lors de l'évaluation et du contrôle du niveau des études.

Ces évaluations et contrôles du niveau des études ainsi que de l'application des dossiers pédagogiques sont menés sur la base d'un référentiel, qui définit notamment les indicateurs des pratiques conformes aux prescrits légaux et réglementaires et des bonnes pratiques.

A la suite de l'évaluation et du contrôle du niveau des études d'un établissement, chaque pouvoir organisateur et chaque chef d'établissement reçoivent un rapport d'inspection qu'il leur est loisible de commenter.

Un rapport global sur une ou plusieurs thématiques liées à l'évaluation et au contrôle du niveau des études des établissements de l'EPS peut être élaboré sur base des constats établis dans les rapports d'inspection.

- **Plan d’accompagnement des étudiants**  
Le service d’inspection de l’EPS est chargé d’évaluer ce plan au regard de critères d’évaluation fixés par le Gouvernement.
- **Admission aux subventions**  
Pour les établissements subventionnés par la Communauté française, le Service d’inspection de l’EPS remet un avis à l’administration pour l’admission aux subventions de toute nouvelle organisation d’unités d’enseignement.
- **Convention de valorisation entre le Gouvernement de la Communauté française et des organismes de formation**  
Le service d’inspection de l’EPS est chargé du contrôle et de la vérification du respect, par les organismes de formation conventionnés, des dossiers pédagogiques des unités d’enseignement qui font l’objet d’une admission ou d’une sanction sans vérification des capacités préalables requises ou des acquis d’apprentissage, et plus particulièrement du niveau des études et de l’évaluation des acquis d’apprentissage. Il fait rapport au Gouvernement de la Communauté française.

#### 4.3 L’AGENCE POUR L’ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L’ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

L’Agence pour l’Évaluation de la Qualité de l’Enseignement supérieur (AEQES), structure de service public et autonome figurant sur le registre EQAR<sup>14</sup>, pratique une évaluation formative de tous les programmes<sup>15</sup> délivrant des grades académiques, selon une planification décennale.

Les établissements de l’enseignement supérieur de promotion sociale sont soumis à ces évaluations qui incluent :

- une **autoévaluation** par l’établissement,
- une **évaluation externe** réalisée par un comité d’experts indépendants, incluant des pairs,
- un **référentiel** décliné en 5 critères (gouvernance et politique qualité, pertinence du programme, cohérence interne du programme, efficacité et équité du programme, réflexivité et amélioration continue),
- la **publication** des rapports d’évaluation par l’Agence,
- la définition ou l’actualisation par l’établissement d’un **plan d’action** établi sur base des recommandations contenues dans le rapport d’évaluation.

Une **analyse transversale** de la qualité du cursus évalué est ensuite élaborée et publiée par l’Agence, et transmise au Gouvernement.

#### 4.4 LES DIAGNOSTICS CROISÉS

Les diagnostics croisés dans l’enseignement secondaire consistent en visites de comités de diagnostiqueurs composés d’un représentant de l’enseignement et un représentant, soit de la formation professionnelle, soit de la validation des compétences dans les établissements sélectionnés. Ils ont pour mission, sur base d’un référentiel spécifique, d’analyser les processus d’évaluation et de certification des acquis d’apprentissage pour des métiers disposant de profils SFMQ. Les comités formalisent leur diagnostic dans un rapport qui est transmis aux établissements afin que ces derniers en assurent le suivi.

<sup>14</sup> EQAR : European Quality Assurance Register for Higher Education.

<sup>15</sup> L’AEQES évalue les programmes des 4 formes d’enseignement supérieur de la fédération Wallonie-Bruxelles : l’enseignement universitaire, l’enseignement délivré par les Hautes Ecoles, l’enseignement supérieur artistique et l’enseignement de promotion sociale.

Ce projet amené à se déployer au moins jusqu'en 2020<sup>16</sup>, fait partie d'un projet Fond Social Européen plus large qui s'appelle « Partenariat Enseignement Formation », porté par le centre de coordination et de gestion des programmes européens.

## 5. Des ressources humaines spécifiques à l'assurance qualité

### 5.1 DES AGENTS QUALITÉ RÉSEAU

Chaque réseau d'enseignement bénéficie par décret d'agents qualité réseau pour l'information et le soutien méthodologique des établissements dans l'implémentation et/ou le déploiement de leur démarche qualité.

### 5.2 DES COORDINATEURS QUALITÉ AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

Au sein de chaque établissement de l'EPS, la réglementation de l'EPS permet d'organiser la fonction de «coordinateur qualité».

Les coordinateurs ont pour mission principale de promouvoir et d'implémenter la gestion de la qualité dans leurs établissements, notamment par : la mobilisation des parties prenantes ; l'élaboration et la diffusion d'outils qualité ; la collecte et l'analyse de données ; la communication... et ce, en étroite collaboration avec la direction.

Les 30 établissements organisant le plus de périodes d'enseignement supérieur bénéficient annuellement, sous certaines conditions, de périodes destinées au recrutement ou au maintien d'une charge à temps partiel de coordinateur Qualité.

---

<sup>16</sup> Ce projet a vécu une phase d'expérimentation à laquelle l'EPS a pris part et qui s'est clôturée en 2015.

**SFMQ**

**Balises**

- Législations
- Cadres qualité européens
- Gestion interne de la qualité des établissements
- Evaluations externes

**Pilotage**

- Conseil général
- Cellule de pilotage

**AQ externe**

- Service de vérification
- Service d'inspection
- Diagnostics croisés
- AEQES

**AQ interne**

EPS

Etablissements

**Supports:**

- Guide
- Outils