

QuaRES,

pour la Qualité

en Recherche et en Enseignement Supérieur

QuaRES

Association pour la Qualité
en Recherche et en Enseignement Supérieur

www.quares.fr

L'AUTOEVALUATION

Christian CHAUVIGNE – EHESP
Sabine GOULIN – Université de Lorraine

13ème école qualité en recherche et en enseignement supérieur du 14 au 16 septembre 2015

Consignes :

Vous êtes chargé par votre Etablissement de procéder à une autoévaluation

Précisez nous comment vous allez procéder

4 groupes, un animateur et un rapporteur
30 à 40 minutes

Domaine 1 : La stratégie et la gouvernance



Champ 1 : Les missions de l'établissement, et son positionnement stratégique dans la période évaluée

Référence 1 : les missions de l'établissement sont clairement définies, comprises et partagées en son sein

Référence 2 : l'établissement s'est doté d'une stratégie au regard de ses missions et de son

Environnement

Champ 2 : La politique de partenariat

Référence : l'établissement inscrit son développement dans des partenariats, des alliances ou des projets stratégiques partagés

Champ 3 : La gouvernance, l'organisation interne et l'élaboration de la stratégie

Référence 1 : l'organisation et le fonctionnement de la gouvernance favorisent la définition d'une stratégie, son partage par la communauté de l'établissement et l'association des partenaires principaux

Référence 2 : l'organisation interne de l'établissement répond aux enjeux de son développement

Champ 4 : L'affirmation de l'identité et la communication

Référence : l'établissement affirme son identité et développe une politique cohérente de communication

Les enjeux



- Valoriser la qualité interne
- Favoriser une appropriation individuelle et collective des références
- Identifier la qualité déployée hors et au-delà des références
- Engager les acteurs internes dans une recherche d'amélioration
- Renforcer une culture partagée de la qualité
- Réfléchir sur le sens de l'activité

Les principes



- L'autoévaluation est conçue pour rendre possible la confrontation des points de vue des différents acteurs concernés
- Elle rend compte de la réalité en tenant compte des positions des différents acteurs y ayant contribué
- C'est un processus d'apprentissage: elle permet une appropriation critique des références

- Comparer l'état de l'existant aux attendus d'un référentiel
 - Établir les faits le plus rigoureusement possible
 - Préciser en quoi ces faits répondent aux attendus
 - Montrer en quoi ces faits dépassent les attendus
- Indiquer l'importance accordée aux écarts constatés
- Identifier les axes de progression

- **Rassembler l'information nécessaire et pertinente sur chaque domaine**
 - Une partie de cette information est censée être disponible: utilisée par l'organisme pour assurer son propre pilotage
 - Elle peut être à constituer en mobilisant l'ensemble des services et en utilisant différents modes d'investigation
- **Privilégier une démarche qualitative**
 - Évolution de l'échantillon en fonction des vérifications à réaliser
 - Confirmation par concordance en utilisant des indices issus d'investigations croisées

Le pilotage



- Un engagement fort de la Direction
- Un groupe de pilotage intégrant différentes parties prenantes
- L'ensemble de l'établissement et de ses parties impliqué dans la production de l'information
- Des binômes (ou trinômes) chargés de confronter l'information et de consolider les faits
- Les résultats de l'évaluation doivent pouvoir être utilisés pour définir un plan d'amélioration et initier ou soutenir une démarche qualité interne

La stratégie de la concertation et de l'autoévaluation



- **Viser la participation la plus large**

Il s'agit de construire une représentation partagée mais aussi de bénéficier de l'apport des différents acteurs (responsables, enseignants, étudiants..)

mise en œuvre d'une stratégie du développement durable: *PARTICIPATION ET TRANSPARENCE*

- **Adapter la démarche d'investigation**

Selon la dimension de l'établissement, les conditions d'une large participation vont varier: ne pas surinvestir, produire l'information nécessaire et suffisante

- **Valider les faits par itération**

Les constats opérés tout au long de l'investigation doivent pouvoir s'affiner par la réaction des acteurs aux premiers écrits. La phase de production du rapport doit permettre une validation progressive par une démarche participative et transparente

La question des indicateurs



- **Les indicateurs sont utiles et participent à la production des faits**

Ils constituent des éléments d'information mais ne suffisent que rarement à vérifier une référence
- **Les indicateurs n'évitent pas le jugement de valeur**

Lorsqu'un indicateur permet de vérifier directement un critère lié à une référence, il intègre implicitement un jugement de valeur
- **L'usage d'indicateurs comporte des biais**

Risque de confusion entre l'indicateur et ce qu'il est censé représenter

Risque de considérer l'indicateur comme permettant d'emblée une comparaison sans tenir compte du contexte

Risque d'une évaluation mécanique qui conduit à cocher à la présence ou l'absence de la valeur attendue de l'indicateur

Le rapport d'autoévaluation



- **Il rend compte des résultats par domaine du référentiel**
 - Proximité aux références
 - Interprétation des écarts
 - Importance accordée aux écarts
- **Il précise la méthode utilisée**
 - Le pilotage, le calendrier, les acteurs impliqués
 - Les modes de recueil d'information, de compilation et de validation de l'information
 - Les modalités d'évaluation et de décisions
- **Il met en perspective les suites à donner**
 - Préconisations
- **Il constitue un support d'aide à la définition d'une politique qualité**

Trois fondements le management de la qualité



- **Théorie de l'autodétermination**

Plus les individus se sentent responsables de leurs choix et plus ils développent une motivation intrinsèque

- **Théorie de l'engagement**

Les individus sont engagés par leurs actes

Un acte public produit avec un sentiment de liberté a plus de chance d'être suivi d'actes allant dans le même sens

- **Théorie de la justice organisationnelle**

Plus les individus participent à la décision, sont informés, peuvent se justifier, donner une opinion, faire des objections à l'égard d'un processus plus ils développent un sentiment d'équité favorable à leur implication dans ce processus

