[6 Description des outils de mesure de la satisfaction des parties prenantes 36](#_Toc356844448)

[6.1 L’enquête 36](#_Toc356844449)

[Préambule 36](#_Toc356844450)

[6.1.1 Définition et caractéristiques 36](#_Toc356844451)

[6.1.2 Objectifs, avantages et inconvénients 37](#_Toc356844452)

[6.1.3 Public cible, population accessible et taille de l’échantillon 37](#_Toc356844453)

[6.2 Les modalités de recueil des données 37](#_Toc356844454)

[6.2.1 Questionnaire 37](#_Toc356844455)

[6.2.2 Entretien face à face 37](#_Toc356844456)

[6.2.3 Entretien de groupe 37](#_Toc356844457)

[6.3 Fiche procédure des enquêtes de satisfaction des parties prenantes 37](#_Toc356844458)

[6.4 Logigramme des enquêtes de satisfaction des parties prenantes 37](#_Toc356844459)

[7 Les outils de recueil des données de la satisfaction des parties prenantes 37](#_Toc356844460)

[7.1 Les questionnaires 37](#_Toc356844461)

[7.2 Les supports pour les entretiens 37](#_Toc356844462)

# Description des outils de mesure de la satisfaction des parties prenantes

## L’enquête

### Préambule

Sachant que la qualité implique « l’écoute de l’autre et la prise en compte des besoins des partenaires » (page 1 du guide qualité), il est pertinent, dans le cadre d’un système de gestion de la qualité d’un établissement, d’évaluer :

* la perception de la qualité et le degré de satisfaction exprimés par les parties prenantes ;

*Exemple : l’organisation de l’encadrement des stages*

* les besoins et les attentes des parties prenantes.

*Exemple : la vision que les lieux de stage ont de la collaboration avec l’établissement*

A l’instar des outils d’évaluation interne de la qualité (chapitres 2 et 3), l’évaluation des demandes, besoins et perceptions de la qualité alimente une base d’informations utiles pour :

* formuler, prioriser et sélectionner les objectifs à atteindre et planifier les actions à mener (étape « plan »[[1]](#footnote-1)) ;
* mettre en œuvre les actions (étape « do »1) ;
* améliorer les services prestés par l’établissement (étapes « check » et « act »1).

Pour ce faire, l’établissement peut recourir à la méthodologie de l’enquête.

### Définition et caractéristiques

Une enquête est une démarche **de recueil, de traitement et d’interprétation de données** (satisfaction, appréciation, avis) sous-tendue par des objectifs.

La mise en place d’une telle démarche implique nécessairement de parcourir une succession d’étapes interdépendantes, à savoir :

* la formulation des objectifs ;
* la conception ou l’adaptation d’un outil de recueil de données ;
* le recueil des données ;
* l’analyse des données ;
* leur interprétation.

La spécificité d’une enquête, quelle que soit la modalité de passation retenue, est de recueillir des données grâce au témoignage de répondants. Une telle démarche est donc indiquée pour connaître la satisfaction de ces derniers. Ces données sont de nature subjective : leur interprétation devra, dès lors, être nuancée.

Par contre, si les données recherchées, par exemple des résultats, des performances, peuvent être recueillies autrement que par témoignage, on aura recours à une démarche comme l’observation ou la consultation de bases de données, dont l’objectivité peut être plus aisément contrôlée.

### Objectifs, avantages et inconvénients

Les **objectifs généraux** qui peuvent justifier la réalisation d’une enquête sont multiples. Ils peuvent être associés au sein d’une même enquête.

Voici quelques objectifs.

* **Connaître** : saisir les attentes, besoins, demandes des parties prenantes

*Exemple : de quoi avez-vous besoin comme accompagnement à la réussite des cours à contenu théorique et scientifique ?*

* **Mesurer** : évaluer les niveaux de satisfaction des parties prenantes

*Exemple : quel est votre degré de satisfaction quant à l’organisation de l’horaire des évaluations ?*

* **Expliquer** : trouver des réponses à des questions que l’on se pose

*Exemple : pourquoi la bibliothèque est-elle si peu fréquentée ?*

* **Solliciter** : recueillir des idées, des suggestions d’amélioration

*Exemple : comment organiser la journée portes ouvertes pour qu’elle soit attrayante ?*

* **Piloter** : utiliser l’information recueillie et interprétée pour identifier « où on en est », mettre enévidence la pertinence d’un objectif, estimer la priorité des actions à mener, se motiver…

Voici un relevé de quelques avantages et inconvénients typiques de l’enquête.

|  |  |
| --- | --- |
| Avantages | Recueil de données qui nécessitent un témoignage (appréciations, perceptions, avis…) |
| Standardisation des conditions de recueil des témoignages |
| Variété de modalités de recueil des données (questionnaire, entretien face à face ou de groupe…) adaptées à diverses ressources et contraintes |
| Inconvénients | Production de résultats entachés d’un certain risque d’imprécision (validité, fidélité…) |
| Sélection d’objectifs en nombre très limité (maximum quatre) et restriction de l’exploitation des résultats à ces objectifs |
| Nécessité d’une prise de recul par rapport aux résultats pour les interpréter |

### Public cible, population accessible et taille de l’échantillon

Le public cible, soit les personnes susceptibles d’être sollicitées en tant que répondantes, est sélectionné au départ des objectifs de l’enquête.

Cependant, il convient d’identifier, au sein de ce public, la population des personnes qui pourront effectivement être contactées. Par exemple, dans le cadre d’une enquête de satisfaction auprès des diplômés, seuls pourront éventuellement être sollicités ceux dont les coordonnées sont disponibles et toujours valables.

Dans le cas où la taille de la population accessible est élevée, un échantillon en est extrait aléatoirement. Celui-ci est composé des personnes auxquelles l’enquête est adressée. Afin d’obtenir un nombre de répondants effectifs satisfaisant, la taille de l’échantillon est fixée en tenant compte des inévitables non réponses.

La taille de cet échantillon influencera le choix de la modalité de recueil des données la plus appropriée aux objectifs.

## Les modalités de recueil des données

Les modalités de recueil des données, présentées ci-dessous séparément, peuvent avantageusement être combinées. Des entretiens face à face ou de groupe peuvent servir à approfondir des résultats particulièrement intéressants issus de l’administration d’un questionnaire.

|  |
| --- |
| **Pourquoi choisir un questionnaire, un entretien en face à face ou un entretien de groupe ?** |
| **Critères de sélection** |
| **Le questionnaire permet de :** | **L’entretien en face à face permet de:** | **L’entretien de groupe permet de:** |
| * collecter des données auprès d’un grand nombre de personnes ;
 | * collecter des données auprès d’un nombre restreint de personnes;
 | * collecter des données auprès d’un nombre restreint de personnes représentatives d’un groupe vaste ;
 |
| * analyser et interpréter de nombreuses données ;
 | * analyser et interpréter des données qualitatives en nombre limité ;
 |
| * poser des questions précises dont on est capable de formuler à l’avance la plupart des réponses possibles (questions fermées).
 | * poser des questions dont on ne peut prédire toutes les réponses possibles à l’avance (questions ouvertes).
 |

### Questionnaire

Un questionnaire est un outil de recueil de données composé de questions, ouvertes ou fermées, sélectionnées en fonction des objectifs de l’enquête et du niveau de précision des réponses souhaité.

Parce qu’il n’y a pas d’échange direct entre l’enquêteur et le répondant, les questions doivent être formulées avec soin afin d’être aisément compréhensibles et sans équivoque.

|  |  |
| --- | --- |
| Avantages | Offre une certaine garantie d’« objectivité » de l’opération de recueil des données :* influence réciproque nulle ou minimale entre l’enquêteur et les répondants pendant la collecte des données
* anonymat des répondants
 |
| Permet, grâce aux questions fermées, de disposer de données quantifiables dont l’analyse est rapide (à condition d’utiliser un logiciel informatique) |
| Est très peu coûteux en temps de passation par rapport à la quantité de données récoltées. |
| Inconvénients | Peut être éprouvant pour les répondants en raison des imperfections dans la formulation des questions et la longueur du questionnaire et, de ce fait, peut biaiser leurs réponses |
| Mobilise beaucoup de ressources (moyens humains et matériels, temps) pour :* l’élaboration du questionnaire
* l’encodage (s’il est manuel)
* l’analyse et l’interprétation des données qualitatives pour les questions ouvertes et des données quantitatives si l’on n’utilise pas d’outil informatique et, a fortiori, si l’on réalise des analyses complexes lors du croisement entre questions
 |
| Peut entraîner un pourcentage important d’absences de réponse |
| Exige de mettre en œuvre de très nombreuses actions, de les planifier minutieusement et de réaliser ce plan avec rigueur |
| Est un processus dont la durée est relativement longue (au moins 3 mois) |
| Demande du temps, des compétences particulières (estimation de la validité des données, analyses statistiques…) pour le traitement et l’interprétation des données |

### Entretien face à face

Un entretien face à face met en relation un intervieweur et un interviewé, en présentiel ou par téléphone. Il est réalisé à l’aide d’une grille **de prise de notes** comprenant les thèmes à aborder. Ceux-ci peuvent être déclinés sous forme de questions d’ouverture et de sous-thèmes.

|  |  |
| --- | --- |
| Avantages | Permet de focaliser l’entretien sur quelques thématiques choisies tout en offrant l’opportunité à l’interviewé d’approfondir l’un ou l’autre aspect de celles-ci |
| Permet d’obtenir un large éventail de réponses, en ce compris des idées nouvelles |
| Permet à l’intervieweur de :* clarifier les questions qu’il pose
* s'assurer qu'il comprend bien les réponses de l’interviewé (reformulation, demande d’éclaircissement…)
 |
| Inconvénients | Exige de consacrer un temps important à chaque personne interviewée (durée d’un entretien : entre 30 minutes et 2 heures) |
| Peut entacher les données de subjectivité en raison de l’influence, intentionnelle ou non, entre les participants |
| Demande du temps, des compétences particulières (analyse qualitative ou de contenu…) pour le traitement et l’interprétation des données |
| Réclame un minimum de connaissances techniques et de savoir-faire (écoute, gestion du processus de communication dans ses aspects verbaux et non verbaux…) dans la conduite d’entretiens |

### Entretien de groupe

Un entretien de groupe met en présence un intervieweur et un petit groupe de personnes représentatives de la population choisie (entre 3 et 12 personnes). Il est réalisé à l’aide d’une grille **de prise de notes** comprenant les thèmes à aborder. Ceux-ci peuvent être déclinés sous forme de questions. Ce type d’entretien est centré à la fois sur les personnes et sur les interactions entre celles-ci.

|  |  |
| --- | --- |
| Avantages | Les trois avantages associés à l’entretien face à face (chapitre 6.2.2) s’appliquent aussi à l’entretien de groupe |
| Permet d’obtenir, en peu de temps et en sollicitant peu de personnes, des avis représentatifs d’un plus grand groupe |
| Permet de susciter des interactions entre les personnes, de récolter des avis collectifs sur les thèmes de l’enquête (les convergences et divergences, par exemple) |
| Permet d’analyser et d’interpréter les données dans un temps relativement court si les données sont consignées au fur et à mesure de l’entretien dans un formulaire de prise de notes préparé |
| Inconvénients | Peut entacher de subjectivité les données en raison de l’influence, intentionnelle ou non, entre les participants ou entre ceux-ci et l’intervieweur |
| Exige un minimum de connaissances techniques et de savoir-faire dans l’animation de groupe (écoute, gestion du processus de communication et des conflits dans ses aspects verbaux et non verbaux…) |
| Implique que les tâches d’animation et de secrétariat soient assumées par deux personnes différentes |

## Fiche procédure des enquêtes de satisfaction des parties prenantes

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Fiche procédure****Enquêter auprès des parties prenantes** | Outil du processus *Évaluation* Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

**Responsable :** directeur de l’établissement

**Définition :** cette procédure vise à recueillir, à traiter et à interpréter des données relatives à la satisfaction, à l’appréciation et à l’avis de publics cibles (étudiants, diplômés, chargés de cours, personnels administratif, éducatif et technique, lieux de stage).

**Activités de la procédure :** (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

* Formulation des objectifs (fiche d’action, voir chapitre 4.3)
* Identification de la population accessible et de la taille de l’échantillon
* Validation du recueil de témoignages
* Sélection de la modalité de recueil des données correspondant au public cible choisi (questionnaire, entretien face à face ou de groupe)
* Planification des étapes de l’enquête (fiche d’action)
* Recueil des données
* Encodage, traitement et interprétation des données
* Rédaction, validation et communication des conclusions
* Identification des actions d’amélioration

**Objectif :** recueillir et évaluer auprès des parties prenantes (étudiants, diplômés, chargés de cours, personnels administratif, éducatif et technique, lieux de stage) :

* leur perception de la qualité et leur degré de satisfaction ;
* leurs besoins et attentes.

**Procédure en amont :** outils d’évaluation interne de la qualité d’un établissement d’enseignement de promotion sociale

**Procédure en aval :** ajustements en fonction des résultats de l’enquête (p.6 du guide, roue de Deming, étape « act »)

**Supports :** fichiers de coordonnées des publics cibles, lettre d’invitation, outils de recueil des données (questionnaires, grilles de prise de notes), …

|  |
| --- |
| **Gestion Qualité du document :** enquêter auprès des parties prenantes |
| **Propriétaire du document :** Conseil supérieur | **Gestionnaire :** Groupe de travail Qualité |
| **Destinataires :** établissements d’enseignement de promotion sociale |
| **Utilisateurs de la fiche :** directeur, secrétariat, personnel éducatif et enseignant |

**Révision documentaire :**

Bien qu’il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s’informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

* Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 avril 2008 établissant la liste de référence des indicateurs (annexe, indicateur 2.2.8) en application de l’article 11 du décret du 22 février 2008 portant diverses mesures relatives à l’organisation et au fonctionnement de l’Agence pour l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française.
* [[2]](#footnote-2)

## Logigramme des enquêtes de satisfaction des parties prenantes



**ETAPES SPÉCIFIQUES À L’ENQUÊTE**

1. **Pour le questionnaire**
* **Recueil des données**
1. Choisir le ou les support(s) de communication et de passation du questionnaire :

***Mode « papier » :*** courrier ordinaire et version « papier » du questionnaire ;

***Mode « fichier attaché à un courriel » :*** envoi du questionnaire en fichier attaché à un courriel ;

***Mode « service de mise en ligne de questionnaires » en accès libre et gratuit sur le World Wide Web (WWW) :*** par exemple, Google Drive ;

***Mode « service de mise en ligne de questionnaires » grâce à un logiciel à héberger sur un serveur :***par exemple LimeSurveydont l’usage est gratuit mais nécessite d’assumer les opérations techniques sur un serveur.

1. Faire parvenir aux répondants le questionnaire et une invitation à y participer.
2. Rappeler les personnes qui n’ont pas encore complété le questionnaire par courrier, par courriel et/ou par téléphone.
3. Réceptionner les questionnaires complétés.
* **Encodage, traitement et interprétation des données**
1. Encoder et traiter les données :

Pour les modes « papier » et « fichier attaché à un courriel » exclusivement : utiliser les fonctionnalités d’un tableur pour recueillir et traiter les données.

Pour les modes « service en ligne, en libre accès » et « service mis en ligne par l’établissement » :

* soit télécharger les données stockées sur un serveur dans un tableur et utiliser les fonctionnalités de celui-ci ;
* soit traiter les données selon les modalités proposées par l’outil de service en ligne.
1. Interpréter consiste à donner du sens aux résultats des analyses statistiques en :
* traduisant les résultats chiffrés en constats et en les commentant ;
* recherchant leurs causes, voire leurs conséquences possibles ;
* établissant des hypothèses sur ce qui relie certains résultats ;
* dégageant les conclusions principales qui pourraient servir de base à la planification d’actions d’amélioration.
1. **Pour l’entretien face à face et de groupe**
* **Recueil des données**

L’intervieweur a pour tâches centrales d’écouter son (ses) interlocuteur(s) et de l’(les) aider à expliciter ses(leurs) idées. Il veillera donc à :

* utiliser une grille de prise de notes ;

*Le modèle de grille de prise de notes des entretiens face à face et de groupe (voir chapitre 7.2) est structuré en fonction de thèmes pour lesquels des questions d’ouverture sont proposées. Des sous-thèmes peuvent inspirer l’intervieweur dans la formulation de questions exploratoires, pour inciter le(s) répondant(s) à développer ses (leurs) interventions.*

1. Introduire la thématique par une question d’ouverture.
2. Laisser à chaque interviewé la possibilité de s’exprimer librement par rapport à la thématique.
3. Aborder les différents sous-thèmes prévus et non abordés spontanément par l’interviewé.
4. Prendre note au fur et à mesure des réponses.
5. A posteriori, thème par thème :
* identifier si les réponses peuvent être considérées comme des forces ou des faiblesses ;
* résumer les idées essentielles du(des) répondant(s) dans la colonne « Conclusions, commentaires », pour l’entretien de groupe, mettre en évidence les points de consensus et de divergence ;
* adopter les **attitudes** favorisant l’expression du ou des répondants :
* s’abstenir de s’exprimer sur le thème de l’entretien ;
* prendre la parole de façon brève pour que le répondant dispose d’un temps de parole suffisant ;
* accueillir chaque prise de parole du répondant sans se positionner en termes d’accord ou de désaccord ;
* accorder la même attention au contenu du message qu’aux expressions verbales (intonations, rythme…) et non verbales (mimiques, regard…) du répondant ;
* situer les prises de parole dans leur cadre de référence (empathie) ;
* … ;
* privilégier l’usage des **styles d’intervention** suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Description** |
| Le contact | Montrer son attention au répondant par des signes verbaux ou non verbauxExemples :« oui… », « d’accord… », hocher la tête… |
| L’écho | Répéter tout ou partie d’une prise de parole du répondant |
| La reformulation | Exprimer avec d’autres mots ce que l’interlocuteur dit |
| La question ouverte | Demander de l’information, pour introduire un thème, en laissant au répondant un espace de liberté maximaleExemple :Pourriez-vous me parler de … ?Qu’est-ce que cela représente pour vous, … ? |
| La question exploratoire ou improvisée | Demander de l’information afin d’approfondir différents aspects du thème ou sous-thèmeExemple :Vous avez parlé de … (expression utilisée par le répondant). Pourriez-vous développer cette idée ? |

* En plus, pour l’entretien de groupe, l’intervieweur prendra soin de gérer sa dynamique en :
* veillant à ce qu’une seule personne parle à la fois ;
* sollicitant l’expression des « moins bavards » et en réfrénant celle des « plus loquaces » ;
* s’assurant d’une répartition du temps de parole la plus équitable possible entre les participants ;
* stimulant les interactions entre participants pour favoriser leur prise de parole. Parexemple : répéter en écho l’intervention d’un participant et demander aux autres d’y réagir ;
* modérant les échanges en cas de tensions entre participants ;
* …
* **Encodage, traitement et interprétation des données**

Sur base des données notées dans le formulaire de prise de notes d’entretien face à face et de groupe, appliquer les étapes clés suivantes, typiques d’une analyse de contenu.

1. Identifier les passages clés des réponses qui constituent les différentes idées exprimées et établir une liste de ces passages clés pour chaque thème ou sous-thème.
2. Créer une catégorie pour chaque ensemble de passages clés exprimant la même idée.
3. Rassembler les passages clés exprimant la même idée et formuler cette idée sous forme d’une proposition.
4. Comptabiliser le nombre de passages clés se rapportant à chaque proposition synthétique.
5. Ordonner ces propositions en fonction de leur fréquence.

Interpréter consiste à donner du sens aux opinions, attitudes, sentiments, idées, etc. les plus fréquents issus de l’analyse en :

* recherchant leurs causes et conséquences ;
* établissant des hypothèses sur ce qui les relie ;
* confrontant, articulant les principales conclusions à d’autres données relevant de la même thématique (les opinions d’autres parties prenantes, les données statistiques « école »…) afin de les valider ou de les invalider ;
* dégageant des conclusions principales qui pourraient servir de base à la planification d’actions d’amélioration.

Il est probable que les enquêtes menées dans le cadre de l’évaluation de la qualité, en raison des réalités de terrain et du caractère empirique des outils, ne puissent respecter les exigences scientifiques nécessaires pour généraliser leurs résultats au-delà de l’échantillon. En conséquence, il est recommandé de formuler les conclusions exclusivement pour l’échantillon et de les utiliser avec prudence pour identifier des actions d’amélioration.

Il est également possible d’apprécier, à plus large échelle, la validité des interprétations issues d’un nombre réduit d’entretiens en les testant par un questionnaire à questions fermées.

# Les outils de recueil des données de la satisfaction des parties prenantes

## Les questionnaires

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les étudiants****Évaluation des enseignements par unité de formation** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Obtenir une appréciation des enseignements par les étudiants par unité de formation (U.F.) et cours (activité d’enseignement) la composant. Les appréciations portent sur l’organisation, le contenu, et la méthodologie mis en œuvre dans les cours, les interactions chargés de cours-étudiants, le(s) support(s).

**Profil des répondants :** les répondants sont des étudiants qui sont en cours de formation.

**Modalités de passation et point d’attention :** le questionnaire peut avoir pour objet l’évaluation d’un cours ou d’une unité de formation.Le questionnaire peut être complété par l’étudiant qui a suivi un nombre significatif de périodes ou au terme de l’activité d’enseignement.Il est hautement recommandé que les répondants s’expriment de manière anonyme. De la même manière, il est recommandé que les résultats soient rendus anonymes.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :** si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. | -  |
| 2. | Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés / Évaluation du niveau des acquis d’apprentissage visés / Matériaux pédagogiques (livres de référence, syllabi, diaporamas, logiciel, cas, exemples utilisés,....) / Bibliothèques, ressources documentaires, base de données / Plateformes TIC en soutien à l’enseignement | 3.2/3.3/3.44.2.1/4.2.3 / 4.2.4 |
| 3. | Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 3.3 |
| 4. | Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 2.1.2 |
| 5. | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Quel est votre degré de satisfaction globale du cours ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Plutôtinsatisfaisant | Plutôt satisfaisant | Trèssatisfaisant |

1. **Pouvez-vous exprimer votre avis sur les énoncés qui suivent :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** |
| Le cadre du cours (objectifs, compétences visées, …) a été présenté clairement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les contenus proposés sont pertinents par rapport aux objectifs du cours | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La progression dans les contenus s’est déroulée à un rythme adéquat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les exposés sont structurés et illustrés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le chargé de cours a répondu de manière adéquate aux questions des étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les supports de cours sont adéquats | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’équilibre entre la théorie et la pratique (études de cas, exercices,...) est adéquat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les outils proposés par le chargé de cours permettent de travailler de manière autonome | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dans le cadre du cours, les étudiants ont pu partager leurs expériences et compétences | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les modalités d’évaluation ont été explicitées (critères, calendrier, fréquence,....) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **la quantité de travail exigée par les cours vous semble-t-elle:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèslégère | Légère | Importante | Trèsimportante |

**Cette quantité de travail vous semble-t-elle :**

❑Appropriée

❑Inappropriée

1. **Avez-vous des commentaireset/ou des suggestions d’améliorationpour ce cours ?**

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les étudiants****Évaluation des enseignements par cursus** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013 *Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Obtenir une appréciation des enseignements par les étudiants sur le parcours de formation. Les appréciations portent sur :

* l’organisation et les contenus,
* la méthodologie mise en œuvre dans les cours,
* la charge de travail,
* les dispositifs d’évaluation.

**Profil des répondants :** les répondants sont des étudiants qui ont déjà suivi un nombre significatif de périodes ou qui sont en fin de formation.

**Modalité de passation :** l’anonymat est recommandé tant pour les réponses des étudiants que pour l’éventuelle diffusion des résultats.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :** si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. | - |
| 2. | Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés / Évaluation du niveau des acquis d’apprentissage visés / Matériaux pédagogiques (livres de référence, syllabi, diaporamas, logiciel, cas, exemples utilisés,....) / Bibliothèques, ressources documentaires, base de données / Plateformes TIC en soutien à l’enseignement | 3.2 /3.3/3.44.2.1/4.2.3 / 4.2.4 |
| 3./4./5. | Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 3.3 |
| 6. | Évaluation du niveau des acquis d’apprentissage | 3.4 |
| 7. | Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 2.1.2 |
| 8. | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Quel est votre degré de satisfaction globale du cursus ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Plutôtinsatisfaisant | Plutôtsatisfaisant | Trèssatisfaisant |

1. **Pouvez-vous exprimer votre avis sur les énoncés qui suivent :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** |
| Le cadre des cours (objectifs, compétences visées,…) est présenté clairement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les contenus proposés sont pertinents par rapport aux objectifs des cours | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La progression dans les contenus se déroule à un rythme adéquat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les exposés sont structurés et illustrés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les chargés de cours répondent de manière adéquate aux questions des étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les supports de cours sont adéquats | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’équilibre entre la théorie et la pratique (études de cas, exercices,....) est adéquat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les outils proposés par les chargés de cours permettent de travailler de manière autonome | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Pendant les cours, les étudiants peuvent partager leurs expériences et compétences | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les chargés de cours manifestent leur ouverture aux suggestions des étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **La charge de travail vous parait-elle appropriée ?**

❑Oui

❑Non

1. **La quantité de travail exigée par les cours vous semble-t-elle:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Troplégère | Légère | Lourde | Troplourde |

1. **La répartition, dans le temps, du travail exigé vous semble-t-elle :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinappropriée | Inappropriée | Appropriée | Trèsappropriée |

1. **De manière générale, comment jugez-vous les pratiques (dispositifs) d’évaluation ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| L’explicitationdesmodalitésd’évaluation (critères, calendrier, fréquence,....)  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les délais qui vous sont accordés pour préparer les évaluations | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les méthodes d’évaluation utilisées par vos professeurs (examens oraux, examens écrits, QCM, questions ouvertes, évaluation continue,....) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les retours d’informations des chargés de cours concernant vos résultats aux évaluations (corrigés de tests, consultation des évaluations,....) ? | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration pour ce cursus ?**

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les étudiants** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013 *Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Identifier les raisons qui ont amené les étudiants à choisir l’établissement de promotion sociale et obtenir de leur part des appréciations portant sur leur satisfaction et la performance perçue quant à l’accueil, l’information, les programmes et leur mise en œuvre ainsi que sur le matériel à disposition.

**Profil des répondants :** les répondants sont des étudiants qui sont en cours de formation.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :**si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. | Information et communication externe | 2.2 |
| 2. | Politique et gouvernance de l’établissement / Gestion de la qualité aux niveaux de l’établissement, de l’entité et du programme / Information et communication externe | 1.1. / 1.2. / 2.2. |
| 3. | Appréciation de la pertinence du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes / Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels  | 2.1. / 2.1.2. / 2.1.3. |
| 4. | Information et communication interne | 1.4. |
| 5. | Ressources matérielles / Equité en termes d’accueil, de suivi et de soutien des étudiants | 4.2. / 4.3. |
| 6. | Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 3.3. |
| 7. | Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels / Recrutement, sélection et développement des compétences des personnels (formation continue et développement) | 2.1.3. / 4.1.2. |
| 8. | Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés  | 3.2. / 3.3. |
| 9. | Ressources matérielles | 4.2. |
| 10. | Politique et gouvernance de l’établissement | 1.1. |
| 11. | Gestion de la qualité aux niveaux de l’établissement, de l’entité et du programme | 1.2. |
| 12. | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Comment avez-vous connu l’établissement ?**

 ❑Portes ouvertes

*Cochez la (ou les) case(s) correspondante(s)*

*–*

*Plusieurs choix sont possibles*

 ❑Salons étudiants (SIEP…)

 ❑Bouche à oreille

 ❑Recherche Internet

 ❑Annonces publicitaires

 ❑Forem – Bruxelles Formation – Carrefour Formation – Actiris…

 ❑Employeur

 ❑J’y avais déjà suivi d’autres unités de formation

❑Autre(s), précisez :

1. **Quelles sont les raisons qui vous ont amené à choisir cet établissement ?**

 ❑L’environnement d’étudiants adultes

*Cochez la (ou les) case(s) correspondante(s)*

*–*

*Plusieurs choix sont possibles*

 ❑Les horaires

 ❑Le coût de l’inscription

 ❑La renommée des chargés de cours

 ❑Le diplôme reconnu par la Communauté française de Belgique

 ❑La possibilité de poursuivre un cursus débuté ailleurs

 ❑Son appartenance à l’enseignement de promotion sociale

❑Autre(s), précisez :

1. **Pourquoi avoir choisi de vous inscrire dans la formation ?**

❑Par intérêt pour le domaine

❑Pour trouver du travail

*Cochez la (ou les) case(s) correspondante(s)*

*–*

*Plusieurs choix sont possibles*

❑Pour vous réorienter professionnellement

❑Pour changer de poste de travail

❑Pour être mieux rémunéré

❑Pour acquérir de nouvelles compétences

❑Pour actualiser vos compétences

❑Pour vous donner accès à une formation ultérieure

❑Pour répondre à une obligation (employeur, ONEM …)

❑Pour créer des contacts sociaux

❑Autre(s), précisez :

1. **Comment jugez-vous la qualité des moyens de communication interne de l’établissement ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sans avis** |
| Les sites internet | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les brochures d’information | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les valves | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les supports d’affichage (écran TV, tableau blanc …) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les courriels | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les sms/textos | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les casiers | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autre(s), à préciser :   | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à proposer sur les moyens de communication ?

1. **Comment jugez-vous la qualité de l’accueil?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** |
| Accessibilité du secrétariat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Plages horaires d’ouverture du secrétariat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Temps d’attente pour être reçu | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Adéquation entre la réponse et la demande | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Conditions matérielles de l’accueil | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration en matière d’accueil ?

1. **Quel est votre degre d’accord avec les propositions suivantes relatives aux horaires ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** | **Sansavis** |
| Les horaires, sur l’ensemble de l’année scolaire, sont organisés de façon équilibrée | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les plages horaires proposées sont appropriées | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration ?

1. **La présence de chargés de cours travaillant dans le secteur visé par la formation est selon vous :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Trèssatisfaisant | Sansavis |

Justifiez votre choix :

1. **Comment considérez-vous les aspects organisationnels des stages ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sans avis** |
| Articulation entre les UF stages et les autres UF | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Informations fournies concernant les stages (contrat, convention, ROI…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accompagnement fourni par l’établissement dans le cadre des stages (cellule de stage, permanence, supervision...) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accompagnement fourni par les membres du personnel des lieux de stage (accueil, intégration, personne de référence, supervision...) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Planification desstages proposée au cours de la formation  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Modalités d’évaluation des stages | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration en ce qui concerne l’organisation des stages ?

1. **Comment considérez-vous la qualité des infrastructures et du matériel mis à votre disposition ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| L’état général du bâtiment | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le matériel didactique (tableau, projecteur, PC, logiciel,....) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le confort : température ambiante, mobilier, places disponibles dans les classes .... | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Bien-être, sécurité et hygiène (protections individuelle et collective, normes incendie, parking, éclairage parking, caméras …)  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dispositifs permettant de travailler à distance  (site internet de l’établissement, cours et exercices en lignes, plateformes collaboratives...) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, labos,...) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration concernant les infrastructures et le matériel ?

1. **Quelles sont, selon vous, les trois valeurs principalement véhiculées au sein de l’établissement ?**

❑La performance

❑L’amélioration continue

*Cochez la (ou les) case(s) correspondante(s)*

*–*

*Plusieurs choix sont possibles*

❑Le souci de répondre aux besoins socio-économiques

❑L’épanouissement personnel

❑Le dialogue

❑Le respect

❑L’écoute

❑La solidarité

❑L’autonomie

❑L’implication des étudiants

❑Autre(s), précisez :

1. **Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la participation des étudiants à l’amélioration de la qualité de l’établissement ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Trèssatisfaisant | Sansavis |

Avez-vous des suggestions pour favoriser la participation des étudiants à l’amélioration de la qualité de l’établissement ?

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les diplômés** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013 *Version 1* |
|  |  |

**Objectifs :**

* déterminer l’apport du diplôme par rapport à la carrière professionnelle ;
* recueillir les opinions des diplômés au sujet de l’ensemble du cursus (les seuls répondants seront ceux qui ont vécu l’ensemble du cursus) ;
* solliciter le regard critique des diplômés sur la formation à la lumière de l’expérience vécue quelle qu’elle soit.

**Profil des répondants :** les répondants sont des diplômés de la formation évaluée.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :** si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensions du référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. | ~~-~~ |
| 2. / 3. / 4. | Caractéristiques des diplômés | 4.4.2 |
| 5. | Les acquis d’apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage | 3.1 / 3.2. |
| 6. | Les acquis d’apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage  | 3.1 / 3.2. |
| 7. | Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage  | 3.2. |
| 8. | Evaluation des enseignements et du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.3.2. / 2.1.2. |
| 9. | Caractéristiques des diplômés : insertion socioprofessionnelle | 4.4.2. |
| 10. / 11 | Gestion de la qualité aux niveaux de l’établissement, de l’entité et du programme | 1.2. |
| 12. | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Informations relatives au répondant**

**Pouvez-vous indiquer au cours de quelle année civile vous avez obtenu votre diplôme de [compléter par l’intitulé du diplôme] ?**

1. **Exercez-vous une activité professionnelledans un domaine en lien avec votre diplôme ?**

❒Oui

❒Non

**Si la réponse à la question 2 est négative**

Exercez-vous une activité professionnelle dans un autre domaine ? ❒ Oui

❒ Non

Etes-vous actuellement sans activité professionnelle ? ❒ Oui

 ❒ Non

**Si la réponse à la question 2 est positive**

Avez-vous trouvé un emploi dans ce domaine d’activité avant l’obtention de votre diplôme ? ❒ Oui

 ❒ Non

1. **Dans quel délai avez-vous trouvé un emploi après l’obtention de votre diplôme ?**

1. **Suivi des étudiants diplômés**

Pouvez-vous nous informer de votre parcours professionnel à partir de l’année d’obtention de votre diplôme en complétant le tableau ci-après ?

|  |  |
| --- | --- |
| **Entreprise / Secteur d’activité** | **Fonction** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Votre parcours professionnel a-t-il nécessité un recyclage ? ❒ Oui

 ❒ Non

Si oui, de quel type ?

Avez-vous complété votre parcours d’études par une spécialisation ? ❒ Oui

 ❒ Non

Si oui, quelles(s) spécialisation(s) ?

1. **Comment jugez-vous la pertinence des programmes de cours ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** | **Sansavis** |
| Les différentes unités de formation se succèdent de manière adéquate | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La formation m’a fourni les savoirs (cours théoriques) nécessaires à l’exercice de mon activité professionnelle | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La formation m’a fourni les compétences pratiques de base (travaux pratiques, stages,...) nécessaires à l’exercice de mon activité professionnelle | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La formation m’a fourni les compétences nécessaires pour m’adapter aux évolutions du monde professionnel | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Vous pouvez formuler ci-dessous vos commentaires et/ou suggestions d’amélioration liés à ce thème :

1. **Stages – Comment considérez-vous les aspects organisationnels et les benefices des stages ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** | **Sansavis** |
| Les informations préalables aux stages ont été complètes | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’encadrement des stages a été utile | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les unités de formation suivies avant les stages m’ont bien préparé  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’articulation entre les cours et les stages est adéquate | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
|  |
| Les stages m’ont permis de : |
| * développer mes compétences techniques
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * développer mes compétences en communication
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * développer mes compétences organisationnelles
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * développer ma confiance en moi
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * trouver du travail
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Vous pouvez formuler ci-dessous vos commentaires et/ou suggestions d’amélioration en ce qui concerne l’organisation des stages :

1. **Épreuve intégrée – Comment considérez-vous l’encadrement de l’épreuve intégrée ?**

|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| La clarté de l’information administrative sur les conditions d’inscription à l’épreuve intégrée | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La clarté des informations quant au travail à réaliser | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La communication des conditions de réussite | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’encadrement méthodologique pour la production écrite | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’encadrement méthodologique pour la production orale du travail | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Vous pouvez formuler ci-dessous vos commentaires et/ou suggestions d’amélioration en ce qui concerne l’encadrement de l’épreuve intégrée :

1. **Si vous avez-participé, au cours de votre formation, à un processus d’évaluation des enseignements,celui-ci s’est-il révélé utile ?**

❒Oui

❒Non

Précisez votre réponse :

1. **L’établissement a-t-il fourni une aide utile à la recherche d’un emploi ?**

Apprentissage de la rédaction d’un CV ❒ Oui ❒Non

Liste d’employeurs potentiels ❒ Oui ❒Non

Affichage d’offres d’emploi ❒ Oui ❒Non

1. **Avez-vous des suggestions pour favoriser la participation des étudiants à l’amélioration de la qualité de l’établissement ?**

1. **Participez-vous encore a des activites de l’etablissement (partage d’experience professionnelle, stages, jurys d’epreuve integree, …) ?**

❒Oui

❒Non

Si oui, de quelle manière ?

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les chargés de cours** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Obtenir de la part des chargés de cours des informations et des appréciations:

* quant à la mise en œuvre du programme et les approches pédagogiques ;
* quant à l’évaluation ;
* quant au matériel mis à disposition ;
* quant à leur formation en cours de carrière.

**Profil des répondants :**les répondants sont les chargés de cours de la formation évaluée.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :**si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. / 2. | - |
| 3. / 4. / 5. | Information et communication interne | 1.4. |
| 6. | Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes / Les acquis d’apprentissage du programme / Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 2.1.2. / 3.1. / 3.2. / 3.3. |
| 7. | Contenus, dispositifs et activités d’apprentissage / Agencement global du programme et temps prévu pour l’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 3.2. / 3.3. |
| 8. | Évaluation des enseignements et du programme / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.3.2. / 2.1.2. |
| 9. | Evaluation du niveau d’atteinte des acquis d’apprentissage visés | 3.4. |
| 10. | Politique de gouvernance de l’établissement / Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.1. / 1.4. / 2.1.2. |
| 11 | Ressources matérielles | 4.2. |
| 12 | Ressources humaines | 4.1. |
| 13 | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Depuis combien de temps enseignez-vous?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dans l’établissement** | **Dans la section** |
| ❑Entre 0 et 1 an❑Entre 1 et 5 ans❑Entre 5 et 10 ans❑Depuis plus de 10 ans | ❑Entre 0 et 1 an❑Entre 1 et 5 ans❑Entre 5 et 10 ans❑Depuis plus de 10 ans |

1. **Comment qualifieriez-vous l’accueil dont vous avez bénéficié dans la section ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Trèssatisfaisant |

Merci d’indiquer vos éventuelles suggestions d’amélioration :

1. **Dans la liste suivante, quels sont les documents qui ont été mis à votre disposition ?**

Le dossier de section qui reprend :

les finalités de la section ❑

les modalités de capitalisation (organigramme) ❑

le libellé du titre délivré ❑

le profil professionnel si la section en comporte un ❑

Le dossier pédagogique de chaque UF qui vous concerne et reprend :

les finalités de l’UF ❑

les capacités préalables requises ❑

l’horaire minimum ❑

le programme ❑

les capacités terminales ❑

le profil du chargé de cours ❑

la constitution des groupes ou regroupement ❑

Tous les dossiers pédagogiques des UF des sections dans lesquelles vous enseignez ❑

Une liste du matériel ou des ressources disponibles et leurs modalités d’utilisation ❑

Le projet d’établissement ❑

Le projet éducatif du Pouvoir organisateur ❑

Une note d’informations générales à l’intention des nouveaux engagés ❑

Un organigramme des fonctions des personnels ❑

Le règlement général des études ❑

Le règlement d’ordre intérieur ❑

1. **Avez-vous reçu des explications quant aux dossier(s) pédagogique(s) ?**

❒Oui

❒Non

1. **Si vous les avez reçus, ces documents vous ont-ils été utiles dans vos cours ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tout à fait inutile** | **Plutôtinutile** | **Plutôtutile** | **Tout à faitutile** | **Nonreçu** |
| Le dossier de section qui reprend : |  |  |  |  |  |
| * les finalités de la section
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * les modalités de capitalisation (organigramme)
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * le libellé du titre délivré
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * le profil professionnel
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
|  |
| Le dossier pédagogique de chaque UF qui vous concerne et reprend : |
| * les finalités de l’UF
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * les capacités préalables requises
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * l’horaire minimum
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * le programme
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * les capacités terminales
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * le profil du chargé de cours
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| * la constitution des groupes ou regroupement
 | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
|  |  |  |  |  |  |
| Les dossiers pédagogiques des UF des sections dans lesquelles vous enseignez | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Une liste du matériel et des ressources disponibles dans l’établissement et leurs modalités d’utilisation | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le projet d’établissement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le projet éducatif du Pouvoir organisateur | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Une note d’informations générales à l’intention des nouveaux engagés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Un organigramme des fonctions des personnels | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le règlement général des études | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le règlement d’ordre intérieur | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Comment jugez-vous les programmes des dossiers pédagogiques ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Totalementendésaccord** | **Plutôtendésaccord** | **Plutôtenaccord** | **Totalementenaccord** | **Sansavis** |
| Ils sont en adéquation avec le métier/le domaine auquel je prépare | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Ils sont suffisamment explicites | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Ils sont utiles à la préparation des cours | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La part d’autonomie est exploitée à d’autres fins que pour couvrir le contenu minimum | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Ils sont utiles à la préparation des évaluations | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La succession des différentes unités de formation est pertinente | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les unités de formation sont complémentaires | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les unités de formation déterminantes constituent les matières les plus importantes de la section | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à formuler en ce qui concerne les programmes de cours ?

1. **Dans votre pratique professionnelle, à quelles méthodes pédagogiques recourez-vous ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Méthode expositive, transmissive ou magistrale (transmission des connaissances sous forme d’exposé) | ❑ | ❑ |
| Méthode démonstrative (montrer, faire faire et faire dire) | ❑ | ❑ |
| Méthode interrogative (questionnement qui incite l’étudiant à formuler ce qu’il sait, ce qu’il pense, ce qu’il se représente…) | ❑ | ❑ |
| Méthode active ou de découverte (apprentissage par essais et erreurs et reformulation par l’enseignant) | ❑ | ❑ |
| Méthode expérientielle (le savoir est acquis par l’étudiant dans et par l’action dans un projet réel)  | ❑ | ❑ |

1. **Demandez-vous à vos étudiants d’évaluer vos enseignements ?**

❒Oui, comment ?

Questionnaire anonyme ❑

Tour de table ❑

Boite à idées ❑

Entretien individuel ❑

Autre(s) : à préciser, ❑

❒Non

Le retour de l’évaluation vous a-t-il motivé à adapter votre pratique professionnelle ?

❒Oui

❒Non

Si non, développez votre position ci-dessous si vous le souhaitez :

1. **Utilisez-vous une grille d’évaluation lors**

de l’évaluation formative (en cours d’UF) ❑Oui

 ❑Non

de l’évaluation certificative (réussite de l’UF ou obtention du diplôme/certificat)

 ❑Oui

 ❑Non

1. **Participez-vous aux réunions…**

d’informations générales Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

pédagogiques Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

qualité Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

autre(s) : à préciser

**êtes-vous satisfait de l’utilité de ces réunions ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfait** | **Plutôtinsatisfait** | **Plutôtsatisfait** | **Trèssatisfait** | **Sansobjet** |
| Informations générales | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Pédagogiques | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Qualité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autre(s):à préciser   | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos des réunions ?

1. **Comment considérez-vous la qualité des infrastructures et du matériel mis à votre disposition ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| L’état général du bâtiment | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le nombre de places disponibles dans les classes | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le matériel didactique (tableau, projecteur, PC, logiciel …) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le matériel technique (machines, outillage…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le confort (température ambiante, mobilier…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Espace dans les locaux | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Espace de vie pour les chargés de cours | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La propreté | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dispositifs permettant de travailler à distance (site internet de l’établissement, cours et exercices en lignes, plateformes collaboratives…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, labos…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Vous pouvez formuler ci-dessous vos commentaires et/ou suggestions d’amélioration concernant les infrastructures et le matériel :

1. **Comment maintenez-vous votre niveau de connaissances dans votre domaine ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Par des lectures (ouvrages scientifiques, revues, internet,…) | ❑ | ❑ |
| Par la participation à des conférences | ❑ | ❑ |
| Par la participation à des groupes ou réseaux de recherche pour enrichir la pratique professionnelle | ❑ | ❑ |
| Par des formations proposées par le réseau | ❑ | ❑ |
| Par des formations proposées en inter-réseaux | ❑ | ❑ |
| Par des formations en entreprise | ❑ | ❑ |
| Par des formations au niveau européen | ❑ | ❑ |
| Par des formations extérieures (intérêt personnel) | ❑ | ❑ |
| Autre(s) :  | ❑ | ❑ |

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour le personnel administratif, éducatif et technique** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Obtenir de la part des membres du personnel administratif, éducatif et technique des informations et des appréciations :

* quant à la satisfaction au travail,
* quant à la planification et la gestion des tâches qui leur sont dévolues dans le cadre des formations organisées dans l’établissement,
* quant à leur implication dans la prise de décision,
* quant au matériel mis à disposition.

**Profil des répondants :** les répondants sont les membres du personnel administratif, éducatif et technique(non chargés de cours)concernés par les formations organisées au sein de l’établissement.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :**si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel AEQES en 2013** |
| 1. / 2. | - |
| 3. | Recrutement, sélection, gestion et développement des compétences des personnels (formation continue et développement de carrière) | 4.1.2. |
| 4. / 5. | Information et communication interne | 1.4. |
| 6. / 7. / 8. | Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.4. / 2.1.2. |
| 9. | Politique de gouvernance de l’établissement / Information et communication interne / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.1. / 1.4. / 2.1.2. |
| 10. | Politique de gouvernance de l’établissement / Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 1.1. / 2.1.2. |
| 11. | Ressources matérielles | 4.2.1. / 4.2.2. / 4.2.3. / 4.2.4. |
| 12. | Gestion de la qualité au niveau de l’établissement | 1.2.1. |
| 13. / 14. | Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes | 2.1.2. |
| 15 | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

1. **Dans quelle catégorie professionnelle vous situez-vous ?**

❑Personnel administratif

❑Personnel éducatif

❑Personnel technique

1. **Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de l’établissement?**

❑Entre 0 et 1 an

❑Entre 1 et 2 ans

❑Entre 2 et 5 ans

❑Entre 5 et 10 ans

❑Depuis plus de 10 ans

1. **Comment qualifieriez-vous l’accueil dont vous avez bénéficié lors de votre engagement dans la section/l’établissement ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Trèsinsatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Trèssatisfaisant | Sansavis |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration?

1. **Au moment de votre engagement, avez-vous reçu des informations claires quant :**

aux finalités de l’enseignement de promotion sociale ? ❑Oui ❑Non

aux instances de l’enseignement de promotion sociale ? ❑Oui ❑Non

à l’organigramme de l’établissement ? ❑Oui ❑Non

à votre profil de fonction et aux responsabilités qui en découlent ? ❑Oui ❑Non

au règlement général des études ? ❑Oui ❑Non

au règlement d’ordre intérieur ? ❑Oui ❑Non

au règlement général du travail ? ❑Oui ❑Non

aux mesures de sécurité et d’hygiène ? ❑Oui ❑Non

au projet éducatif du pouvoir organisateur ? ❑Oui ❑Non

au projet d’établissement ? ❑Oui ❑Non

1. **Si vous avez reçu les documents suivants, vous ont-ils été utiles?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tout à faitinutile** | **Plutôtinutile** | **Plutôtutile** | **Tout à faitutile** | **Non reçu** |
| L’organigramme de l’établissement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’organigramme des fonctions des personnels | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Votre profil de fonction | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le règlement général du travail | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les mesures de sécurité et d’hygiène | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le projet d’établissement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le projet éducatif du Pouvoir organisateur | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Une note d’informations générales à l’intention des nouveaux engagés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le règlement général des études | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le règlement d’ordre intérieur | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Etes-vous satisfait du climat de travail au sein de votre établissement?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| Entre collègues | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Avec la hiérarchie | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Avec les étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration ?

1. **Recevez-vous un feedback formel ou informel sur votre travail ?** ❑Oui

 ❑Non

Si oui, êtes-vous satisfait de la reconnaissance de votre travail au sein de votre établissement ? ❑Oui

 ❑Non

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| Par les collègues | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par la hiérarchie | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par les étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Etes-vous satisfait de la communication et du transfert d’informations au sein de votre travail ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfaisant** | **Plutôtinsatisfaisant** | **Plutôtsatisfaisant** | **Trèssatisfaisant** | **Sansavis** |
| Entre collègues | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Avec la hiérarchie | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Avec les étudiants | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration?

1. **Participez-vous aux réunions…**

d’informations générales Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

pédagogiques Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

qualité Oui❑ Non❑ Sansobjet❑

autre(s) : à préciser, …

1. **êtes-vous satisfait de l’utilité de ces réunions ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfait** | **Plutôtinsatisfait** | **Plutôtsatisfait** | **Trèssatisfait** | **Sansavis** |
| Informations générales | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Pédagogiques | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Qualité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autre(s): à préciser,   | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?**

|  | **Trèsinsatisfait** | **Plutôtinsatisfait** | **Plutôtsatisfait** | **Trèssatisfait** | **Sansavis** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L’état général du bâtiment | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’accès à des ressources de travail (bibliothèque, centre de documentation, salle informatique, laboratoires,…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le matériel technique (machines, outillage…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le(s) logiciel(s) de gestion administrative mis à votre disposition  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le confort (température ambiante, mobilier…) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’espace dans les locaux | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La propreté | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’horaire de vos prestations | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les actions entreprises par l’établissement en faveur de l’environnement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’organisation de votre travail | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La démarche qualité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration concernant les infrastructures et le matériel ?

1. **Cochez la ou les cases correspondant au mode de fonctionnement de votre établissement**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **S’appuie sur une ou des fiches procédures** | **Est traité grâce à l’outil informatique** | **Sans objet par rapport à ma fonction** |
| La planification des tâches du service administratif | ❑ | ❑ | ❑ |
| La gestion administrative des dossiers individuels des personnels | ❑ | ❑ | ❑ |
| La gestion statutaire des personnels (mise en disponibilité, réaffectations, nominations,....) | ❑ | ❑ | ❑ |
| La délivrance de documents administratifs à la demande des étudiants (attestations de fréquentation,....) et des personnels (attestations de service,....) | ❑ | ❑ | ❑ |
| La gestion administrative des dossiers étudiants | ❑ | ❑ | ❑ |
| La gestion des documents liés à l’organisation des UF (listes de présence, horaires, PV de réunion,....) | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’information des candidats étudiants (offre de formation, programmes, conditions d’accès, organisation pratique, coût, matériel fourni ou requis,....) | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’inscription des étudiants (vérification des capacités ou titres préalables, constitution du dossier d’inscription) | ❑ | ❑ | ❑ |

1. **Globalement, êtes-vous satisfait des procédures utilisées ?**

❑Oui

❑Non

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration ?

1. **Globalement, êtes-vous satisfait de l’outil informatique utilisé ?**

❑Oui

❑Non

Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration ?

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’amélioration à propos de ce questionnaire ?**

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : questionnaire pour les lieux de stage** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

**Objectif**

Obtenir des appréciations de la part d’acteurs externes recevant des étudiants qui exercent, au sein de leurs organismes, des compétences liées à la profession à laquelle ils se forment.

**Profil des répondants :** les répondants sont préférentiellement des personnes qui ont eu des contacts directs avec les stagiaires (personne référente, tuteur, maître de stage …). Ils peuvent aussi être des membres de la direction.

**Liens avec les critères et dimensions du référentiel de l’AEQES :**si le questionnaire est utilisé dans le cadre de l’évaluation de la qualité de l’enseignement supérieur, l’utilisateur du questionnaire pourra relier aux critères et dimensionsdu référentiel de l’AEQES les informations obtenues au travers des différentes questions. Les thématiques citées dans le cadre ci-dessous sont données à titre indicatif et de manière non exhaustive. Elles peuvent être liées aux objectifs de l’enquête et aux réponses fournies.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Critères ou dimensions du référentiel de l’AEQES en 2013** |
| 1. / 2. / 3. | Information et communication externe | 2.2 |
| 4. / 5.  | Evaluation des enseignements et du programme.Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes/ Articulation du programme avec la recherche et les milieux socioprofessionnels | 1.3.2.2.1.2. /.2.1.3. |
| 6 | Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes | 2.1.2. |
| 7 | Politique de gouvernance de l’établissement | 1.1. |
| 8. / 9. | Prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes | 2.1.2 |
| 10 | Évaluation des enseignements et du programme | 1.3.2 |

SECTION(S) CONCERNÉE(S) :

QUESTIONNAIRE POUR LES LIEUX DE STAGE

Dans le cadre de la promotion de la qualité dans l’enseignement de promotion sociale, notre établissement s’inscrit dans une démarche d’évaluation et d’amélioration continue. Dans cette perspective, nous sollicitons les acteurs susceptibles de nous offrir un retour éclairant sur notre enseignement. A ce titre, votre avis nous intéresse particulièrement sur une série de dimensions liées à la formation que reçoivent nos étudiants, dont certains réalisent une partie de leur apprentissage en tant que stagiaires dans votre organisme.

Nous vous remercions d’avance de votre collaboration et de l’envoi du questionnaire.

|  |
| --- |
| Titre du répondant :Fonction :Avez-vous un contact direct avec le(s) stagiaire(s) de notre établissement ?OUI - NON |

Ce questionnaire n’est pas adapté aux stages d’insertion socio-professionnelle. Dès lors, lorsque vous remplirez ce questionnaire, nous vous invitons à ne prendre en considération que votre vécu concernant des étudiants ayant effectué des stages d’intégration professionnelle ou des activités professionnelles de formation.

1. **Diriez-vous que notre établissement vous a fourni toutes les informations utiles à l’organisation du stage de manière :**

 ❑très insatisfaisante

*Une seule réponse possible.*

*Noircissez l’item de votre choix.*

 ❑insatisfaisante

 ❑satisfaisante

 ❑très satisfaisante

Avez-vous des pistes d’amélioration à proposer ?

1. **Diriez-vous que notre établissement vous a informé des compétences (programme, cahier des charges …) que les étudiants auront à développer au cours de leur stage dans votre entreprise d’une façon :**

 ❑très insatisfaisante

*Une seule réponse possible.*

*Noircissez l’item de votre choix.*

 ❑insatisfaisante

 ❑satisfaisante

 ❑très satisfaisante

1. **Diriez-vous que notre établissement vous a fourni des informations utiles (grille, critères, formulaire…) pour l’évaluation du stagiaire de manière :**

 ❑très insatisfaisante

 ❑insatisfaisante

*Une seule réponse possible.*

*Noircissez l’item de votre choix.*

 ❑satisfaisante

 ❑très satisfaisante

Pourriez-vous préciser en quoi :

1. **En fonction des stages organisés dans votre entreprise, pouvez-vous évaluer votre degré de satisfaction pour les affirmations suivantes ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfait** | **Plutôtinsatisfait** | **Plutôtsatisfait** | **Trèssatisfait** | **Sansavis** |
| Les stagiaires adultes dans l’EPS sont autonomes. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La flexibilité dans l’organisation des stages permet au stagiaire de s’adapter à votre entreprise (horaire, période, …). | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La description du stage en termes de tâches à accomplir vous éclaire sur le rôle du stagiaire au sein de votre entreprise. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les compétences à développer par le stagiaire, telles que prévues par le programme, rencontrent la réalité du métier exercé durant le stage. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Souhaitez-vous exprimer votre avis par rapport à vos niveaux de satisfaction :

1. **En tenant compte du niveau de formation des étudiants, leurs compétences pour exercer leur rôle de stagiaire dans le monde professionnel vous semblent :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Trèsinsatisfait** | **Plutôtinsatisfait** | **Plutôtsatisfait** | **Trèssatisfait** | **Sansavis** |
| Compétences relationnelles | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Compétences théoriques | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Compétences techniques | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Souhaitez-vous exprimer votre avis par rapport à vos niveaux de satisfaction :

1. **Parmi les avantages suivants, cochez ceux qui motivent vos collaborations avec l’enseignement de promotion sociale (stages, participation aux jurys de fin d’études …) :**

 ❑être partie prenante de la formation

 ❑faire connaitre votre entreprise

 ❑alimenter votre base de recrutement

*Noircissez le ou les items de votre choix*

 ❑établir des projets avec un établissementscolaire

 ❑vérifier l’adéquation entre enseignement etévolution technologique

 ❑Autre(s) :

1. **Quelles sont les valeurs qui vous semblent promues ou véhiculées par nos étudiants et notre personnel enseignant ?**

 ❑La performance

 ❑L’amélioration continue

 ❑Le souci de répondre aux besoins socioéconomiques

 ❑L’épanouissement personnel

*Noircissez le ou les items de votre choix*

 ❑Le dialogue

 ❑Le respect

 ❑L’écoute

 ❑La solidarité

 ❑L’autonomie

 ❑Autre(s) :

1. **Quels sont les freins à vos collaborations avec l’enseignement de promotion sociale ?**

1. **Dans le cadre de la collaboration entre votre entreprise et notre établissement, que pourrait-on améliorer ?**

1. **Avez-vous des commentaires et/ou des suggestions d’améliorationà propos de ce questionnaire ?**

## Les supports pour les entretiens

Pour mener les entretiens, deux supports types liés aux questionnaires sont proposés :

1. soit une grille de prise de notes,
2. soit une liste de thématique.

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : indications générales pour la construction de grilles de prises de notes** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

La grille de prise de notes est une technique qualitative de recueil d’informations permettant de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis préalablement et consignés dans cette grille.

La préparation se fait en deux temps.

1. **Les questions que l’on se pose**

Mener une réflexion sur les questions que l’on se pose à partir de la thématique générale que l’on souhaite aborder (par exemple, la thématique « lieux de stage »), et éventuellement des conclusions issues des premières observations, questionnaires, analyse SWOT et/ou entretiens.

1. **L’adaptation des questions en fonction de l’interlocuteur**

Parmi les questions, sélectionner les plus pertinentes pour la personne ou le groupe de personnes que l'on va interroger en particulier.

L’adaptation des questions implique :

* de favoriser l’émergence des problématiques sans les induire, d’éviter de mentionner les problèmes supposés existants;
* de traduire les questions en des termes intelligibles par l'interlocuteur, c’est-à-dire en des termes adaptés à son registre de vocabulaire;
* de ne pas suggérer la réponse dans la question au risque d’influencer le répondant ;
* de préparer les questions dans un ordre logique en fonction de l’objectif poursuivi ;
* de commencer par les questions qui ne risquent pas de heurter la sensibilité.

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale**Le choix des questions sera adapté selon le public interviewé (étudiants entrants, en fin d’UF ou en fin de cursus) |
| **Enquête : grille de prise de notes pour les étudiants** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Thématique A – L’ACCUEIL Questionnaire 7.1.3 – Questions 1 à 5** |
| 1. Pouvez-vous expliquer comment vous avez eu connaissance de notre établissement et ce qui a déterminé votre choix ?
 |
| 1. Quel est votre avis sur l’accueil qui vous a été réservé ?
 |
| 1. En quoi les informations reçues répondaient-elles à vos attentes ? - Informations d’ordre administratif (conditions d’admission, inscription, horaires…)

 - Informations concernant l’orientation et le cursus  |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l’accueil ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique B –LACOMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE Questionnaire 7.1.3 – Questions 3 et 4** |
| 1. Parmi les services rendus par le secrétariat, yen a-t-il certains dont vous souligneriez la qualité ?
 |
| 1. À contrario, y en a-t-il d’autres qu’il serait important d’améliorer ?
 |
| 1. Que pensez-vous des modalités de diffusion de l’information pratique (horaires, absences…) ? (tels qu’affichage aux valves, site internet, téléphone)
 |
| 1. Quels types d’informations recevez-vous et/ou attendez-vous de la part de la direction et de son staff, des chargés de cours, du personnel non enseignant ?Par quels biais ces informations vous parviennent-elles ?
 |
| 1. Dans quel cadre et par quels moyens avez-vous la possibilité de vous exprimerou d’intervenir(avis sur l’organisation, la gestion de la qualité, conseil d’étudiants…) ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la communication interne et externe de l’établissement ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique C – LES RESSOURCES Questionnaire 7.1.1 – Question 2** **Questionnaire 7.1.3 – Question 9** |
| 1. Comment qualifieriez-vous l’infrastructure de l’établissement ?
 |
| 1. Comment qualifieriez-vous le matériel mis à votre disposition ?
 |
| 1. Que diriez-vous du suivi et du soutien de la part des enseignants, du secrétariat, du groupe classe ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant les ressources mises à disposition par l’institution ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique D – LA FORMATION ET LA VIE PROFESSIONNELLE ET PRIVEE Questionnaire 7.1.1 - Question 3** **Questionnaire 7.1.2 - Question 3** **Questionnaire 7.1.3- question 6** |
| 1. Que pensez-vous de la compatibilité entre votre formation et la vie professionnelle et/ou privée sur le plan de l’organisation ?
 |
| 1. Que pensez-vous de la compatibilité entre votre formation et la vie professionnelle et/ou privée sur le plan de la charge de travail ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la compatibilité entre la formation et la vie professionnelle et privée ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique E – LE PROGRAMME Questionnaire 7.1.1 - Questions2 et 3** **Questionnaire 7.1.2 - Question 2** |
| 1. Comment avez-vous pris connaissance des objectifs, méthodes et modes d’évaluation du ou des cours ?
 |
| 1. Que pensez-vous de l’agencement du programme ?
 |
| 1. Que pensez-vous du contenu du/des cours que vous suivez et avez suivi ?
 |
| 1. Que pensez-vous du rythme de la progression du/des cours ?
 |
| 1. Que pensez-vous du matériel pédagogique et des supports de cours ?
 |
| 1. Pensez-vous que le niveau des compétences atteint vous permettra une insertion professionnelle ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant le programme et les cours ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique F – LA PÉDAGOGIE Questionnaire 7.1.1 - Question 2** **Questionnaire 7.1.2 – Questions 2 et 4** **Questionnaire 7.1.3 – Question 7** |
| 1. Voyez-vous des avantages et/ou des inconvénients à ce que les chargés de cours soient également professionnellement actifs hors enseignement dans le domaine ?
 |
| 1. Quelles méthodologies (théorie, pratique, interactive, travail de groupe, projet, autonomie…) ont été le plus souvent mises en œuvre lors de votre formation ?
 |
| 1. Parmi celles-ci, quelles sont celles qui vous ont semblé les plus bénéfiques ?
 |
| 1. Quel est votre avis sur les différentes évaluations auxquelles vous avez été soumis ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant la pédagogie mise en œuvre ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique G – LES STAGES ET L’ÉPREUVE INTEGREE Questionnaire 7.1.3 – Question 8** |
| 1. Comment avez-vous obtenu les informations spécifiques aux stages et/ou à l’épreuve intégrée ?
 |
| 1. Que pensez-vous de l’organisation de ces UF ?
 |
| 1. Que pensez-vous de l’encadrement, du suivi de ces UF ?
 |
| 1. Que pensez-vous de l’évaluation de ces UF ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant les stages et/ou l’épreuve intégrée ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Nous avons abordé tous les thèmes du plan de cet entretien. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?** |

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : proposition de thématiques pour les diplômés – questionnaire 7.1.4** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

1. **Apport du diplôme en rapport avec la carrière professionnelle**

**Questions 4, 5, 6, 9 et 11 du questionnaire 7.1.4**

1. Insertion socioprofessionnelle
2. Articulation du programme du cursus avec les milieux socioprofessionnels
3. **Opinion sur le cursus, regard critique sur la formation**

**Questions 5, 6, 7**

1. Acquis d’apprentissage, contenus et activités
2. Stages
3. Epreuve intégrée
4. Agencement du programme (succession des UF, cohérence globale, articulation d’ensemble, temps d’acquisition des compétences, charge de travail, ECTS, …)
5. **Gouvernance**

**Questions 10, 13,14,15**

1. Opinion
2. Gestion de la qualité
3. Liens actuels avec l’établissement ou les anciens étudiants

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : proposition de thématiques pour les chargés de cours – questionnaire 7.1.5** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

1. **Accueil, information et communication**

**Questions 2, 3, 4, 5**

1. **Mise en œuvre du programme, approches pédagogiques, gouvernance**

**Questions 6, 7, 9, 10**

1. **Evaluation de l’enseignement**

**Question 8**

1. **Ressources matérielles et humaines**

**Question 11**

1. **Formation en cours de carrière**

**Question 12**

|  |  |
| --- | --- |
| **Enquête : proposition de thématiques pour le personnel administratif, éducatif et technique – questionnaire 7.1.6** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

1. **Satisfaction au travail**

**Questions 3 à 9**

1. Climat, accueil, évaluation
2. Information, communication
3. Recrutement, sélection, formations
4. **Planification et gestion des tâches**

**Questions 7 et 13**

1. Mode de fonctionnement (répartition des tâches, procédures,…)
2. Gestion des compétences
3. **Infrastructure et matériel**

**Questions 10, 11, 14**

1. Conditions de travail (horaire, propreté, locaux,…)
2. Implication dans la prise de décision (réunions, participation, …)

|  |
| --- |
| **Conseil supérieur de l’enseignement de promotion sociale** |
| **Enquête : grille de prise de notes des entretiens pour les lieux de stage** | Outil du processus *Évaluation*Date d’approbation : 4 juillet 2013*Version 1* |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Thématique A – L’ORGANISATION DU STAGE Questionnaire 7.1.7 – Questions 1 et 4** |
| 1. Qu’est-ce qui vous a amené à accueillir des étudiants en stage dans votre entreprise/institution ?
 |
| 1. Quelles sont les informations que vous avez reçues par l’établissement ? Que pouvez-vous en dire ?
 |
| 1. Que pouvez-vous dire des contacts avec le personnel de l’établissement dans le cadre du stage (fréquence, qualité, nature du contact, …) ?
 |
| 1. L’intégration des stagiaires dans votre entreprise/institution a-t-elle été aiséeà organiser ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l’organisation du stage ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique B –LES COMPÉTENCES DU PROGRAMME Questionnaire 7.1.7 – Question 2** |
| 1. De quelle manière avez-vous pris connaissance du programme et des compétences à développer ?
 |
| 1. Quel intérêt avez-vous retiré de ces informations ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et /ou des suggestions à formuler concernant les compétences du programme ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |

|  |
| --- |
| **Thématique C – L’ÉVALUATION DES STAGIAIRES Questionnaire 7.1.7 – Question 3, 4 et 5** |
| 1. Que pensez-vous de l’autonomie du stagiaire ?
 |
| 1. Que pensez-vous des compétences acquises par le stagiaire à son arrivée et de leur adéquation avec les tâches proposées?
 |
| 1. Que pensez-vous des compétences atteintes par le stagiaire en fin de stage et du travail accompli ?
 |
| 1. Quelle est votre satisfaction concernant les compétences relationnelles du stagiaire ?
 |
| 1. Quelle est votre satisfaction concernant les compétences théoriques du stagiaire ?
 |
| 1. Quelle est votre satisfaction concernant les compétences techniques du stagiaire ?
 |
| 1. Quelle était votre participation à l’évaluation du stage (fréquence, suivi, outils prévus : carnet de stage, grille d’évaluation, …) ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formuler concernant l’évaluation des stagiaires ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Thématique D – LA COLLABORATION AVEC L’ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE Questionnaire 7.1.7 – Questions 6 et 8** |
| 1. Pourquoi poursuivez-vous votre collaboration avec l’EPS ?
 |
| 1. Quels bénéfices potentiels voyez-vous dans cette collaboration ?
 |
| 1. Quels sont les freins potentiels qui limiteraient cette collaboration ?
 |
| 1. Avez-vous d’autres collaborations avec l’établissement dans le cadre de la formation (intervention dans un jury, dans les cours …) ?
 |
| 1. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions à formulersur la collaboration avec l’enseignement de promotion sociale ?
 |
| **Conclusions, commentaires** |
| **Nous avons abordé tous les thèmes du plan de cet entretien. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?** |

1. Roue de Deming, p. 6 du guide qualité. [↑](#footnote-ref-1)
2. Projet d’Arrêté du Gouvernement de la Communauté française, in Guide de rédaction et d’évaluation AEQES, V1.2, [www.aeqes.be](http://www.aeqes.be) [↑](#footnote-ref-2)