

## Atelier 1 (qualité des programmes de Bachelier et de Master)

### Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants

- auront mieux compris ce que signifie la qualité d'un programme ;
- pourront citer quelques éléments qui attestent de la qualité d'un programme (critères de qualité) ;
- percevront des pistes permettant d'améliorer la qualité du programme dont ils sont responsables.

Les pages 2 et 3 de ce document consacré à l'atelier 1 reprennent les cas proposés aux participants et montrent les apports des sept groupes de travail :

- les réponses fournies et répertoriées par les rapporteurs (liste de critères) ;
- les questions que les groupes se posent à l'issue de l'atelier ;
- des remarques.

Ce document a un statut d'outil d'aide à la réflexion.

### Les réponses

Le premier tableau correspond à une liste de 14 « critères » (R1 à R14) qui caractérisent un programme universitaire de qualité selon les participants aux sept groupes de travail :

- R1 à R4 : ces « critères » sont cités dans tous les groupes. Ils correspondent à des programmes **ouverts, interdisciplinaires**, qui favorisent l'**autonomie** de l'étudiant, et qui sont articulés avec la **recherche** et le **monde professionnel**.
- R1 à R9 : ces « critères » sont cités par plus de la moitié des groupes.

La dernière colonne établit le lien avec la liste des critères d'une formation universitaire de qualité telle que construite par le groupe d'appui à la qualité (GAQ). Nous remarquons que 11 des 14 réponses apportées par les groupes trouvent une correspondance directe avec un ou plusieurs critère(s) de la liste du GAQ.

- Les critères C3 et C17 sont le plus souvent touchés par les réponses fournies par les participants :
  - C3 : « l'ouverture à l'interdisciplinarité ».
  - C17 : « une offre de formation et des ressources adaptées aux besoins spécifiques des différents publics auxquels la formation s'adresse ».
- Les réponses R7 (reconnaissance internationale) et R12 (valeurs) ne sont pas réellement des critères d'une formation universitaire de qualité mais elles font le lien avec l'esprit général de la politique de formation et d'enseignement de l'UCL.
- La réponse R13 (élément unique) ne correspond pas à l'un des critères mais touche à l'aspect concurrentiel entre établissements d'études supérieures.

### Les questions qui se posent

La question de la définition de la « qualité » émerge de 6 groupes sur 7. D'un point de vue conceptuel tout d'abord ; d'un point de vue opérationnel ensuite.

### Remarques

Les remarques établissent des liens avec des facteurs qui concourent à l'émergence de la qualité des programmes (conditions (dé)favorables, clarté des informations, visibilité de la qualité, ...).

### Atelier 1 (qualité des programmes de Bachelier et de Master)

BACHELIER – Un rhétoricien habitant à Matagne-la-Petite vous envoie un mail. Il envisage d'entamer ses études dans l'orientation de bachelier dont vous êtes responsable. Il a vu la description du contenu des cours telle qu'elle figure sur le Web mais n'a pas bien compris le « baratin » qui l'accompagne. Il hésite beaucoup entre l'ULB, l'ULg et l'UCL car les descriptions de contenus sont très similaires. Il souhaite donc vous interroger directement et pose une question très simple : En quoi la formation proposée est-elle « de qualité » ?

Que lui répondez-vous ?

MASTER – Un étudiant de l'université de Stockholm vous envoie un mail. Il envisage de venir faire ses études (master) à l'UCL. Il a vu la description du contenu des cours telle qu'elle figure sur le Web mais n'a pas bien compris le « baratin » qui l'accompagne et souhaite vous interroger directement et pose une question très simple : En quoi la formation proposée est-elle « de qualité » ?

Que lui répondez-vous ?

Réponses	G1 M <sup>1</sup>	G2 B	G3 M	G4 M	G5 M	G6 M	G7 M	C <sup>2</sup>
R1. Les programmes sont <b>ouverts</b> et favorisent l' <b>interdisciplinarité</b> (mobilité, passerelles, cours de langues, ...).	*	*	*	*	*	*	*	C3, C5, C7, C17
R2. La <b>formation intellectuelle</b> y est <b>rigoureuse, ouverte et scientifique</b> (large choix de disciplines, approches multiples, ...). Les <b>contenus</b> sont de <b>qualité</b> et <b>articulés avec la recherche</b> .	*	*	*	*	*	*	*	C2, C3, C4, C10
R3. L' <b>étudiant</b> est <b>acteur de son apprentissage</b> (GSF, pédagogies actives, stages, projets, ...) et <b>autonome</b> dans ses choix de parcours (options, mineures, ...).	*	*	*	*	*	*	*	C1, C3, C17
R4. Les programmes tiennent compte des <b>besoins des secteurs professionnels</b> . La formation reçue permet l'apprentissage de compétences transversales utiles à une <b>insertion socioprofessionnelle</b> réussie (bon équilibre théorie/pratique, contextualisation, ...).	*	*	*	*	*	*	*	C6, C8
R5. Les <b>programmes</b> sont <b>construits de manière logique</b> . Les <b>enseignants</b> sont <b>impliqués</b> et travaillent en <b>équipes</b> , au sein de <b>structures</b> (cohérence interne), dans un souci permanent de <b>remise en question</b> et d' <b>amélioration</b> des programmes. En tenant compte du point de vue de <b>tous les acteurs</b> (étudiants, professeurs, administratifs, ...). <b>Cohérence des dispositifs</b> (objectifs-méthodes-évaluations).	*	*	*	*		*	*	C11, C13 C15, C17
R6. L'UCL est soucieuse du <b>bien-être</b> de ses étudiants, assure un <b>accueil</b> , un <b>encadrement</b> et un <b>suivi</b> de qualité (aide, conseillers aux études, ...). Personnalisation des contacts.	*	*		*	*	*	*	C16
R7. L'UCL est <b>reconnue</b> aux niveaux <b>national</b> et <b>international</b> . Les <b>diplômés</b> sont engagés, appréciés et reconnus dans l'ensemble des secteurs professionnels (y compris dans la recherche). Bonne « employabilité ».	*		*	*	*	*	*	/
R8. Les <b>professeurs</b> , les <b>formateurs</b> , les <b>encadrants</b> (...) sont <b>compétents, experts, passionnés, disponibles, complémentaires</b> , ...	*		*	*		*	*	C12, C14
R9. Les <b>infrastructures</b> sont <b>adaptées</b> et <b>riches</b> (bibliothèques, salles informatiques, ...). L'environnement, les outils et les services sont de qualité.	*		*	*		*		C9
R10. L'UCL offre un <b>milieu de vie riche</b> et <b>stimulant</b> , tant <b>socialement</b> et que <b>culturellement</b> (cours en anglais, échanges internationaux, culture, loisirs, ...).	*				*		*	C5, C7
R11. Les <b>programmes</b> sont <b>évalués</b> par les étudiants (évaluation des <b>enseignements</b> et des <b>programmes</b> ), l'institution (évaluation <b>interne</b> ) et par des standards européens (évaluation <b>externe</b> ).		*		*				C14, C15
R12. L'UCL possède des <b>valeurs</b> (humanisme, ...), il existe un « esprit UCL ». « La formation de la personne ». « L'homme/l'étudiant au centre ».	*					*		/
R13. Le programme apporte tel ou tel <b>élément unique</b> au regard d'autres institutions ou d'autres universités (ex. : une approche, une méthode, un contenu, un service, ...).		*						/
R14. Les <b>supports de cours</b> sont de qualité.					*			C9, C17

<sup>1</sup> G = groupe ; M = cas « Master » ; B = cas « Bachelor »

<sup>2</sup> Lien avec les critères d'une formation universitaire de qualité.

<sup>3</sup> \* = « Le groupe mentionne cette réponse ».

Les questions qui se posent ...	G1 MA	G2 BA	G3 MA	G4 MA	G5 MA	G6 MA	G7 MA
<p>Q1. La <b>définition de la qualité</b> varie selon les points de vue. Quel est le sens des critères ? Quels sont les critères de qualité du point de vue des étudiants ? Se laisse-t-on guider par ces critères ? Jusqu'où ?</p> <p><b>Lien entre attractivité et qualité</b> : qualité intrinsèque vs combative. Quelle qualité évaluer ? (De quel point de vue ? De qui ? A propos de quoi ?) Comment <b>transposer</b>, sur le terrain, le consensus autour des idées de la « qualité » ? (Réponses pratiques multiformes) Quid de l'aspect « <b>accréditation</b> » (nationale, internationale) ? Distinction à faire entre <b>l'idéal et l'actuel</b>. <b>Qualité est-elle équivalente à attractivité</b> ? Par exemple, si le fait de donner des cours en anglais est attrayant pour les étudiants, est-ce pour autant indicateur de qualité ? Ces cours en anglais sont-ils nécessairement de (meilleure) qualité ?</p>	*		*	*	*	*	*
<p>Q2. Il est intéressant de pouvoir <b>donner des chiffres</b> sur le devenir des diplômés (taux de recrutement, parcours de carrière, ...) mais nous n'avons pas la logistique nécessaire pour réaliser le suivi des diplômés. Jusqu'où est-il nécessaire d'informer les futurs étudiants (taux de réussite, éléments concurrentiels avec d'autres universités, ...) ? Quel est le sens des <b>rankings</b> ? Qu'en pense l'UCL ?</p>	*	*		*	*		
<p>Q3. Comment accorder du <b>temps à la recherche de qualité</b> dans les programmes et les enseignements alors qu'il y a déjà tant de tâches à mener de front ? Comment faire le <b>lien recherche-enseignement</b> ? (+ distinction cliniciens et chercheurs ?) Quelle est la <b>spécificité de l'enseignement</b> à l'UCL ?</p>	*			*	*	*	
<p>Q4. L'UCL n'a pas la tradition d'enseigner <b>les langues étrangères</b>. Les étudiants sont parfois résistants au fait de devoir lire des textes en anglais par exemple. Comment concilier l'identité francophone avec le nécessaire apprentissage de l'anglais ? Comment concilier la qualité de l'apprentissage (plus facile dans sa langue maternelle) et l'ouverture vers l'international ?</p>	*						
<p>Q5. Dans le contexte du numerus clausus en MD, comment attribuer un <b>poids crédible au taux de réussite</b> en tant que critère de qualité ?</p>		*					
<p>Q6. Comment réguler les difficultés spatiotemporelles des programmes de conventions bilatérales ?</p>			*				
<p>Q7. Jusqu'où faire du lien avec les entreprises et le terrain ?</p>						*	
<p>Q8. Comment augmenter notre lisibilité ?</p>							*

Remarques	G1 MA	G2 BA	G3 MA	G4 MA	G5 MA	G6 MA	G7 MA
<p>Rem1. Des freins à la qualité sont cités : grande taille des groupes d'étudiants ; manque de personnel ; manque de temps ; manque de moyens ; manque de collaborations entre les enseignants ; ...</p>	*			*			
<p>Rem2. Un préalable à la définition des critères est de garantir une réponse rapide, claire et complète aux étudiants qui se posent des questions quant à nos programmes. Veiller à une information « up to date » sur nos canaux d'information.</p>		*					*
<p>Rem3. Signes extérieurs de qualité : nombre et diversité des étudiants inscrits ; devenir des anciens étudiants</p>					*		