



Université Saint-Joseph de Beyrouth
جامعة القديس يوسف في بيروت

Présentation du Processus Assurance Qualité USJ

Equipe Assurance qualité

Décembre 2018

www.usj.edu.lb/qualite
qualite@usj.edu.lb

Nada Moghaizel-Nasr, Déléguée du Recteur à l'Assurance
qualité et la Pédagogie universitaire

Ursula El Hage, Expert qualité

Décembre 2018



Plan

- I. Finalités et objectifs
- II. Critères et cycle qualité
- III. Système Assurance qualité
- IV. Exemple domaine pédagogique
- V. Impact
- VI. Pistes d'avenir pour gestion du processus



I- Finalités et objectifs

Finalités

**Développement
et amélioration**

Renforcement
positionnement national,
régional et international

Compétitivité

Objectifs

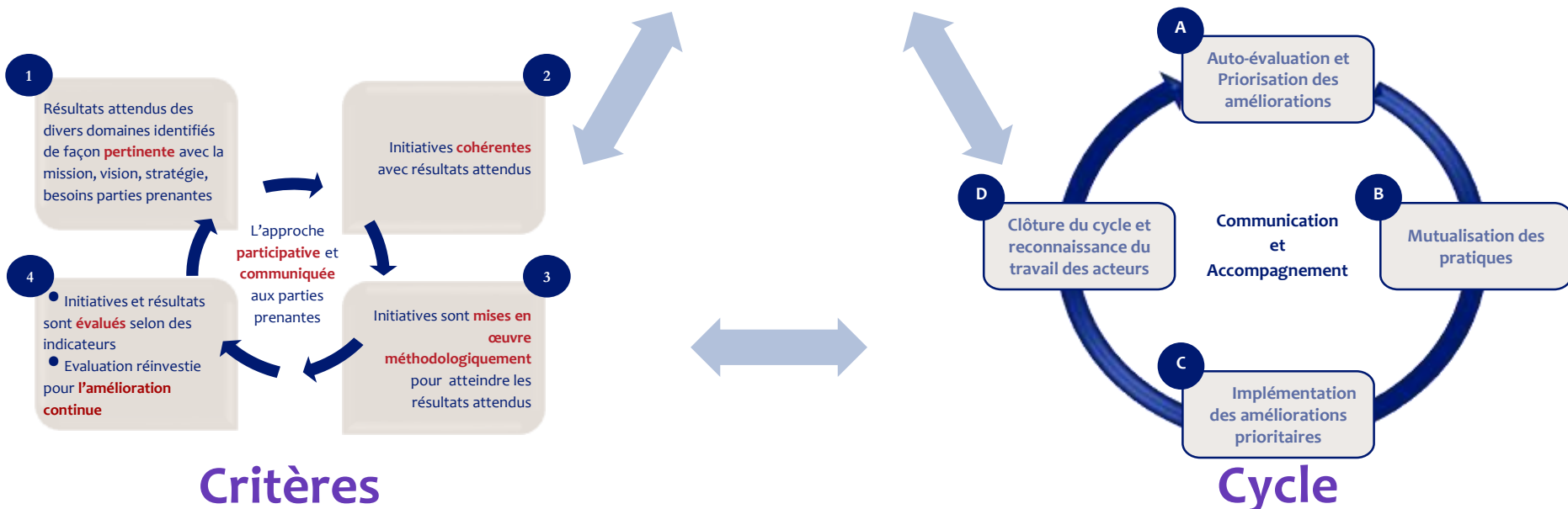
**Développement d'une
culture qualité**

**Accréditation
institutionnelle**



II- Critères et cycle qualité

Domaines





A- Domaines

**Profil et stratégie
institutionnels**

Gouvernance

Assurance qualité

**Enseignement et
Appui aux
étudiants**

Recherche

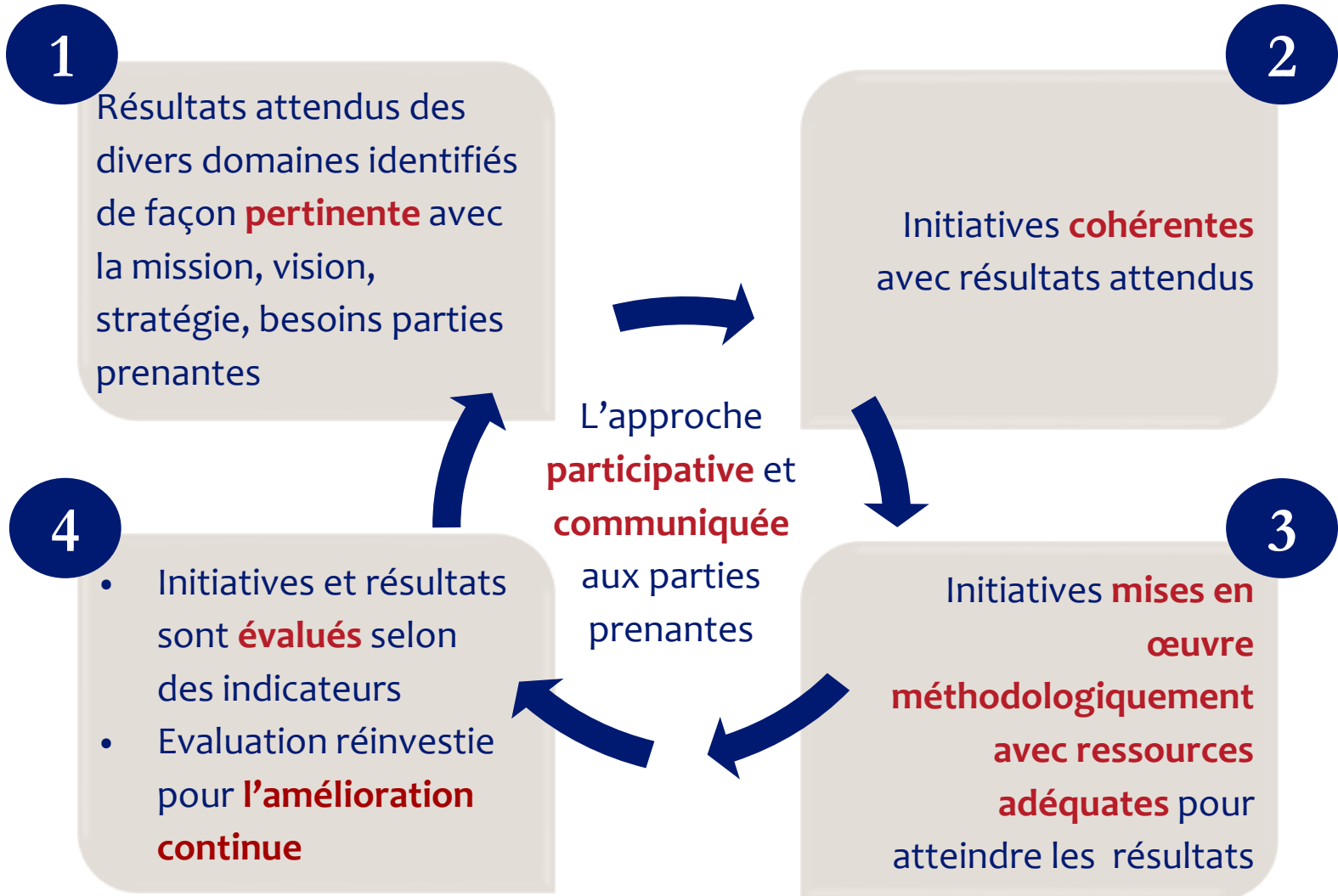
Ressources
Humaines, Financières,
Infrastructure,
Technologiques

**Engagement
dans la cité**

Internationalisation

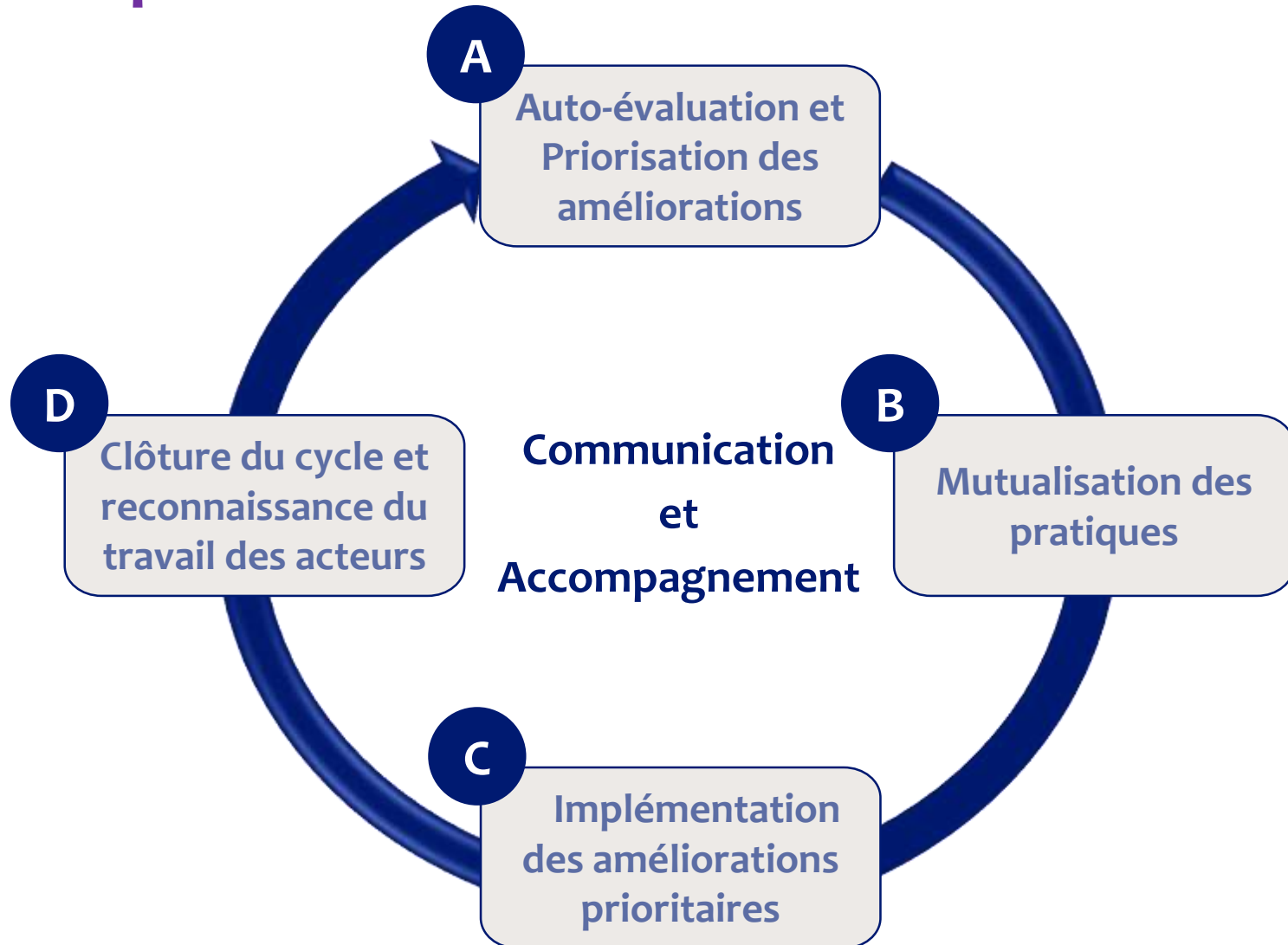


B- Critères qualité





C- Cycle qualité

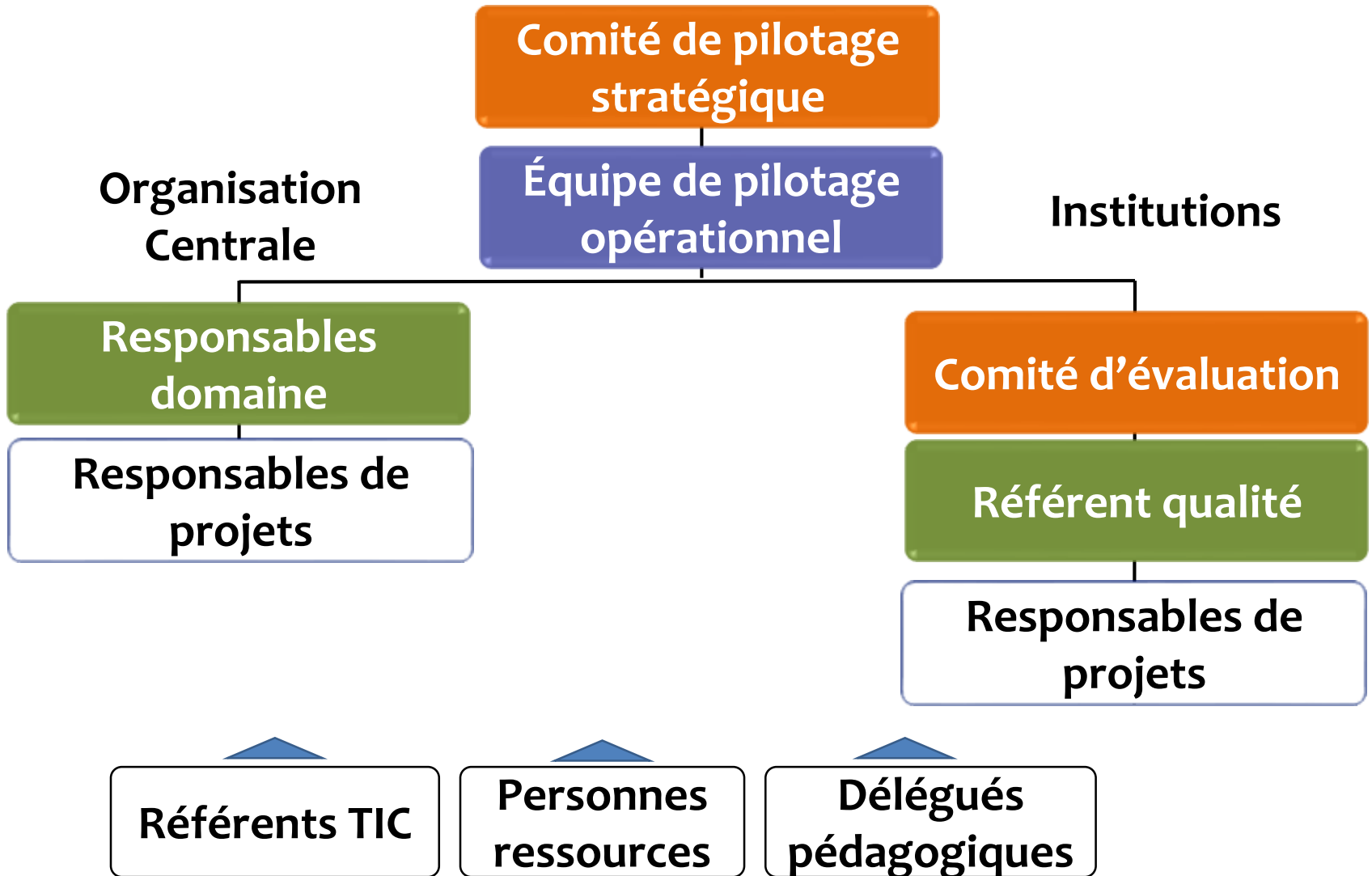




III- Système Assurance qualité



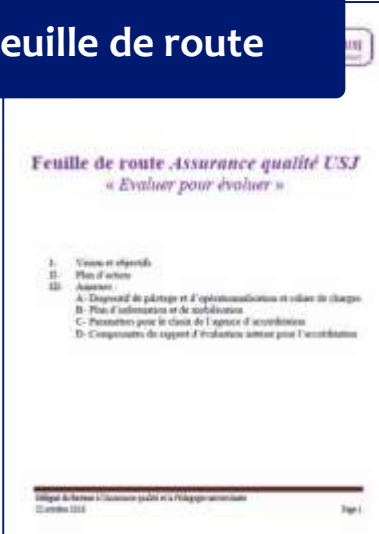
A- Dispositif opérationnel



B- Publications



Feuille de route



Référentiel qualité USJ



Questionnaire qualité (services, institutions, enseignants)



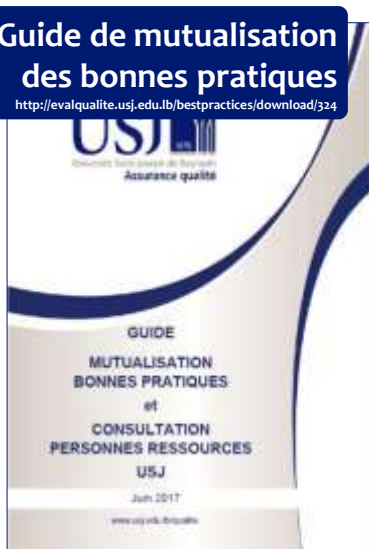
Lexique



Guide de plan d'action



Guide de mutualisation des bonnes pratiques



Manuel de pédagogie universitaire



Guide plan stratégique





C- Accompagnement



Autoévaluation



Améliorations Institutions/ Enseignants



Améliorations OC/PSG et institutions



Mutualisation bonnes pratiques



Support institutionnel et individuel



Films

Réseau personnes ressources



Guide ECTS



Sites MPU : Ressources thématiques (mpu.usj.edu.lb)

Carrefours d'échange pédagogique/ Tables rondes



Sites AQ : Ressources thématiques (www.usj.edu.lb/qualite)



Accompagnement institutionnel et individuel



Exemples mise en écho BP et Défis

Évaluation des programmes

- Évaluation des acquis niveau programmes
- Évaluation critériée
- Évaluation intégratrice
- Intégration de TPC

Méthodes d'enseignement

- Méthodes actives pour grands groupes
- Projets collaboratifs en ligne pour étudiants

Enseignements

- Mutualisation des enseignements
- Articulation enseignement/recherche
- Implication des enseignants vacataires

Accompagnement des étudiants

- Tutorat par les pairs
- Accompagnement de stage
- Analyse du décrochage des étudiants

Lien avec marché

- Sondage des besoins du marché
- Analyse de compétitivité
- Renforcement liens avec marché du travail
- Élaboration de référentiels de compétences en collaboration avec marché du travail
- Insertion professionnelle

Lien avec anciens

- Lien continu avec anciens
- Sondage auprès des diplômés



D- Formation



Session de formation



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau institutionnel

Autoévaluation

Priorisation des améliorations

Initiatives et projets

Tableau de bord

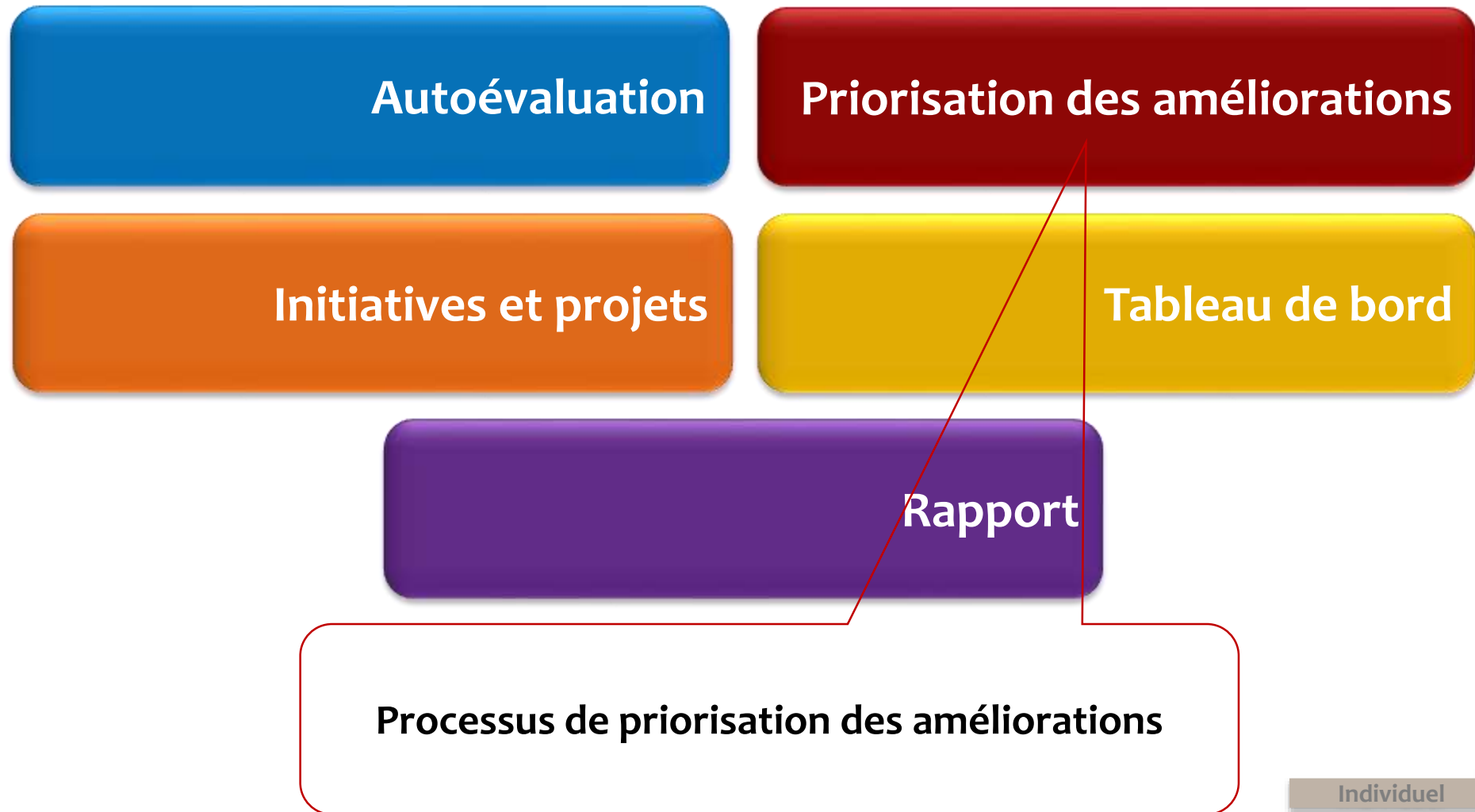
Rapport

- Situation actuelle de l'institution
- Forces/Opportunités d'amélioration



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau institutionnel





E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau institutionnel

Autoévaluation

Priorisation des améliorations

Initiatives et projets

Tableau de bord

Rapport

Outil de gestion de projets et initiatives



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau institutionnel

Autoévaluation

Priorisation des améliorations

Initiatives et projets

Tableau de bord

Rapport

Tableau de bord de l'équipe de gestion

Individuel



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau institutionnel

Autoévaluation

Priorisation des améliorations

Initiatives et projets

Tableau de bord

Rapport

Rapports du processus Assurance qualité



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques
de ressources

Suggestions
et Idées

Consultation de Personnes
ressources

Lexique

- Répond à **enjeu, défi, difficulté**
- Mérite d'être **partagée**
- Mène à meilleure **performance/satisfaction**



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Communauté et Personnes ressources

Lexique

- Entrer en contact
- Partager avec collègue
- Signaler **appréciation** (« Like »)
- Créer **communautés**
- Souhait participer à une **rencontre**: on organise



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Contacts et Personnes ressources

Lexique

- Par **thème**
- Proximité **disciplinaire** et **géographique**: ubérisation



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Contacts et Personnes ressources

Lexique

Mise en écho défis/difficultés avec bonnes pratiques
(*share needs and solutions*)

- **Bonne pratique** y relative peut vous être envoyée
- **Mesures** peuvent être proposées



E- Plateforme numérique Assurance qualité

Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Contacts et Personnes ressources

Lexique

Faciliter la **circulation** des suggestions et idées



E- Plateforme numérique Assurance qualité Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Contacts et Personnes ressources

Lexique

Langage commun favorise culture commune



E- Plateforme numérique *Assurance qualité* Niveau enseignant / administratif

Dépôt de bonnes pratiques

Difficultés / Défis

Consultation de pratiques et de ressources

Suggestions et Idées

Contacts et Personnes ressources

Lexique

Recherche par mots-clés

F- communication

Site Assurance qualité
www.usj.edu.lb/qualite



Rubriques système numérique:
 « *Contactez-nous* » et « *Aide* »
 (répond aux questions fréquentes)

Site MPU
<https://mpu.usj.edu.lb>



Rencontres



Lettre Assurance qualité
<https://www.usj.edu.lb/qualite/lettre>





IV- Exemple domaine pédagogique

A- Logique au niveau pédagogique

Référentiel de compétences et RAP

- Mission, Valeurs, Vision
- Besoins et attentes marché du travail et parties prenantes
- Défis et enjeux sociétaux

Pertinence

Équité

- ✓ Culture des résultats attendus
- ✓ Souci pédagogique
- ✓ Renforcement dispositifs de soutien

Participation
*Organisation
apprenante*

- ✓ Autoévaluation
- ✓ Projets d'améliorations
- ✓ Mutualisation bonnes pratiques

Cohérence

- ✓ Croisement RAP avec Programmes (UE)
- ✓ UE: Plans comme porte entrée
 - Résultats attendus UE
 - Contenu
 - Méthodes d'enseignement
 - Modalités d'évaluation
 - Charge de travail étudiant

Efficacité

Projet 2018-2019

Transparence et Communication

- ✓ Référentiels programmes
- ✓ Plans UE



Niveau programme

Efficacité
Acquisition

Référentiel de compétences:
adéquat avec **mission, vision,**
valeurs, besoins (marché, parties
prenantes), **défis** sociétaux

Pertinence

Participation
Organisation
apprenante

**Résultats apprentissage niveau
programme (RAP)**

Transparence
Communication

Croisement: RAP et Programme
(unités d'enseignement)

Cohérence

Equité
Qualité inclusive,
pour tous

**RAUE/Méthodes enseignement-
apprentissage/ Évaluation/
Soutien**



Croisement RAP/Programme (UE)

	RAP A1	RAP A2	RAP A3	RAP B1	RAP B2	RAP C1	RAP C2	RAP C3...
UE 1	√		√					
UE 2	√	√						√
UE 3		√	√					
UE 4	√			√				
UE 5					√			
UE 6				√				√
UE 7						√	√	
UE 8					√	√		√
UE								

Équilibre
entre RAP

Couverture des RAP par les
UE

UE sans lien avec RAP



Niveau Unité d'enseignement

Modalités Évaluation

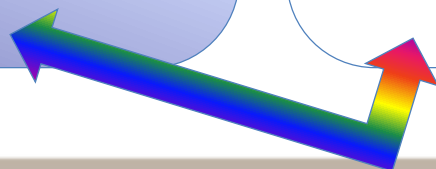
Résultats d'apprentissage UE- RAUE	Contenu	Méthodes d'enseignement

- ✓ Centrés sur l'étudiant
- ✓ Formulés en verbes
- ✓ Précisant seuil de maîtrise
- ✓ Observables et mesurables

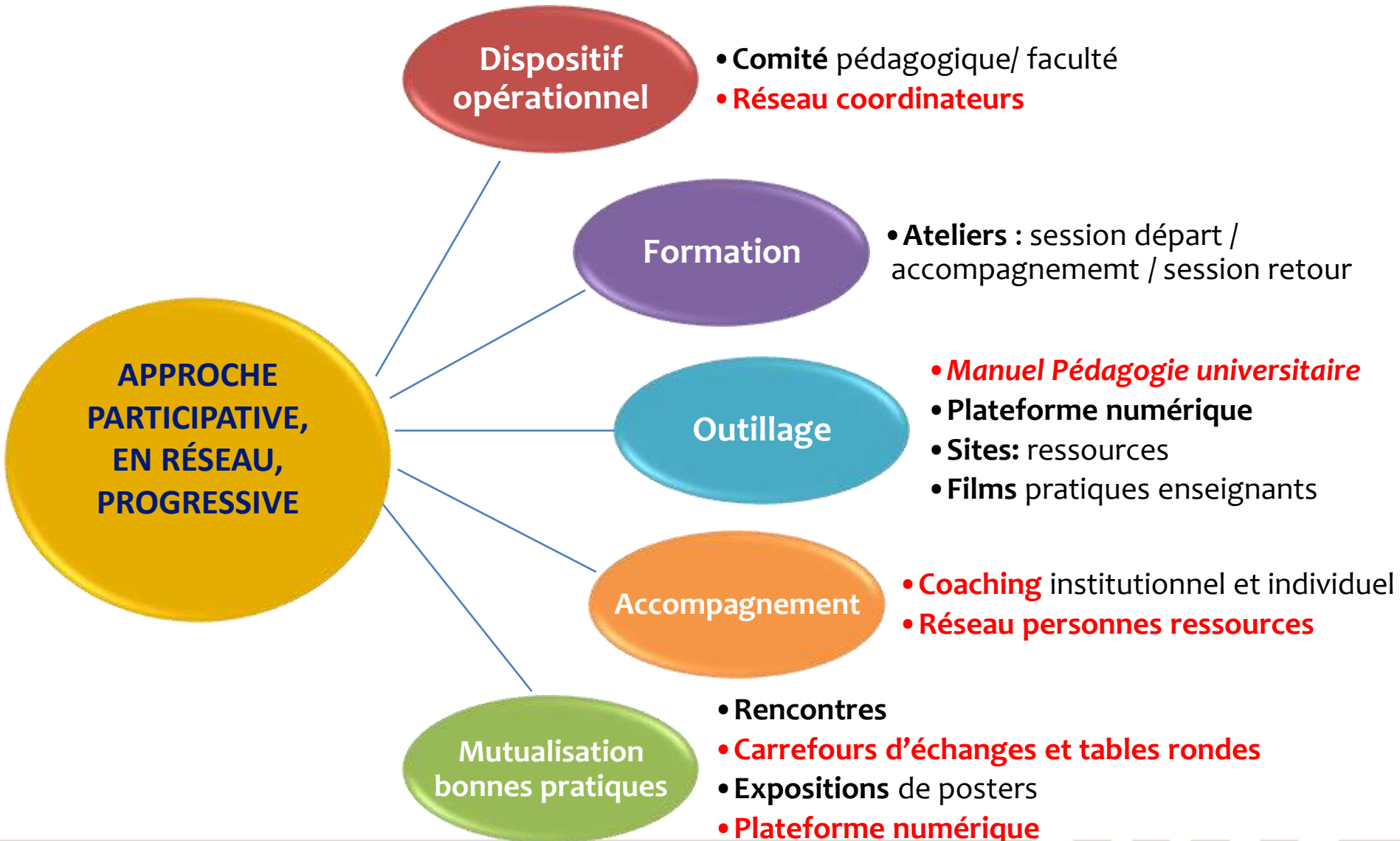
Se poser la question:
Que fera l'étudiant
de ces
connaissances?
La réponse précise
le RAUE

Garantes de
l'atteinte des
RAUE

*Voir Manuel de
pédagogie
universitaire USJ*



B- Support et accompagnement





**Manuel
de pédagogie
universitaire**
mpu.usj.edu.lb/manuel

**Chapitres supplémentaires
2016 - 2017**

avec le soutien de



mpu.usj.edu.lb/manuel



V- Impact



A- Infographie

Auto-évaluation

29	Institutions
230	Personnes ayant participé
10	Unités administratives
9	Campus

Rencontres

400	Enseignants
150	Membres des services généraux
10	Rencontres avec étudiants

Améliorations

436	Améliorations retenues au niveau des institutions et OC (à date)
-----	--

Positionnement International

2	Classements internationaux
---	----------------------------

Projets

126	Projets d'amélioration reportés (à date)
-----	--

Outils

13	Modules de système numérique
5	Guides

Bonnes Pratiques

98	Bonnes pratiques publiées
----	---------------------------

B- Effets généraux:

1- Fonctionnement institutionnel

- Renforcement du fonctionnement en **organisation apprenante**: réflexion collective, et communication
- Développement de **maturité institutionnelle**
- Renforcement de **l'intelligence connective**, culture de **réseau**
- Constitution de **communautés de pratiques**
- **Décloisonnement pédagogique** intra et interdisciplinaire et institutionnel
- Repérage de **personnes ressources** pour soutien de proximité et développement de **culture de coaching** par les pairs

2- Représentations

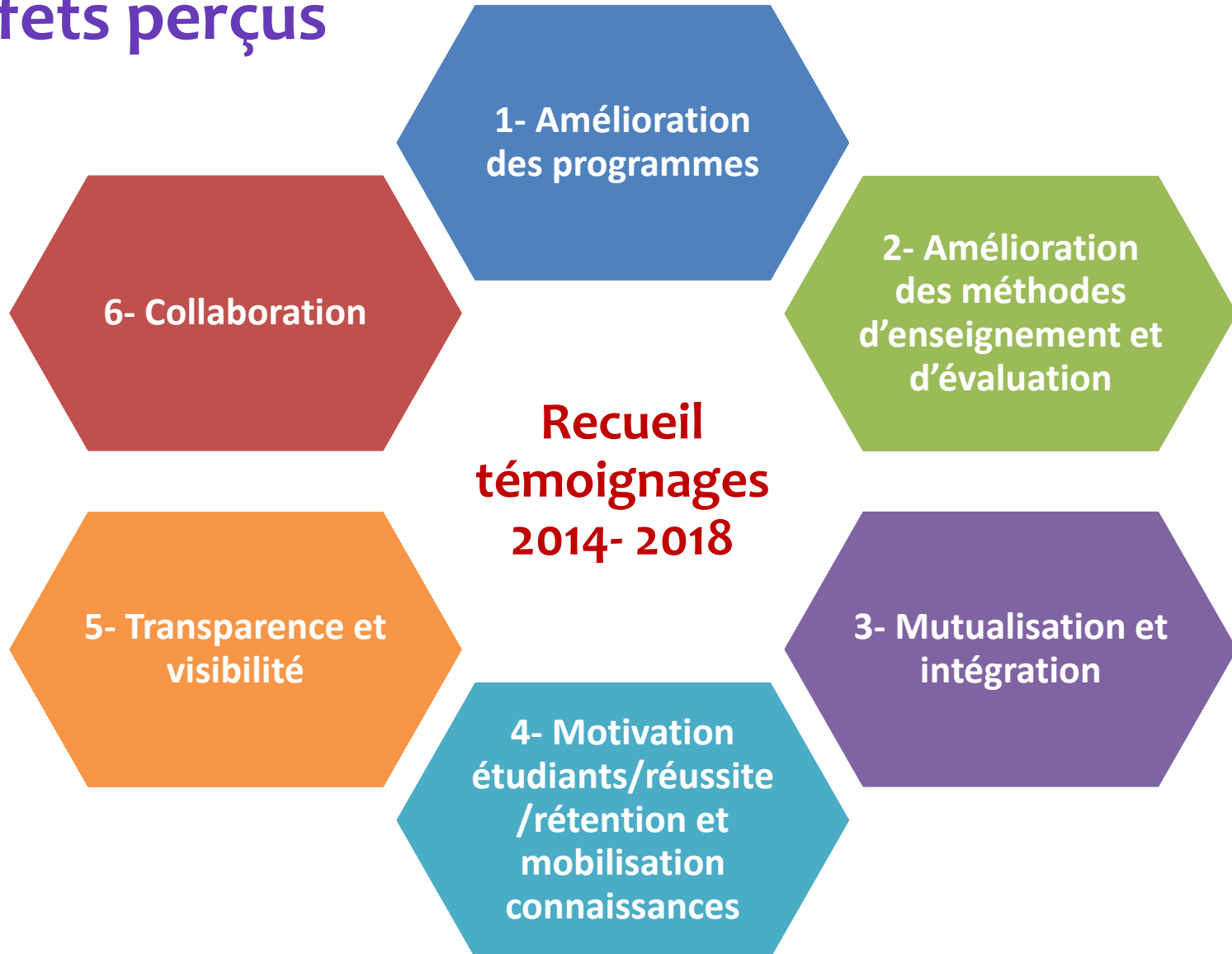
- **Modification identité professionnelle** enseignant universitaire et manager: Compétences d'ordre pédagogique
- Conscience des **nouvelles expertises et compétences nécessaires**: Pilotage projets, coaching, accompagnement, conseil, etc.
- **Liens avec qualité pour tous** (dont les moins outillés) : *Excellence inclusive*, non élitiste: de par explicitation, étayage et évaluation de l'efficacité

3- Amélioration des pratiques

- Septembre 2018: **126 projets d'amélioration** sur Plateforme AQ
- Plus grande **motivation des enseignants** due à la valorisation des pratiques
- Contagion
- **Mutualisation** de bonnes pratiques: levier d'amélioration
- Capitalisation et **développement de pratiques**
- **Solution à des problèmes concrets**: Mise en écho problèmes/Solutions



C- Effets perçus





1- Amélioration des programmes

- Plus de **cohérence** entre unités d'enseignement/référentiels compétences
- Meilleure **articulation** : résultats attendus/contenu/méthodes d'enseignement/évaluation
- Identification objective des **lacunes/redondances**
- **Regroupement éclairé** d'unités d'enseignement
- **Estimation plus objective des crédits** (charge de travail de l'étudiant, cours en présentiel...)
- Clarification des **seuils de maîtrise**, meilleure **progressivité** des enseignements: L/M/D
- Identification éclairée des **prérequis**
- Identification affinée des **connaissances nécessaires** pour atteindre un résultat attendu
- Outil pour **amélioration continue des programmes**



2- Amélioration des méthodes d'enseignement et d'évaluation

- Enrichissement et diversification des **méthodes d'enseignement**
- Meilleure identification de **charge de travail de l'étudiant**
- Révision et innovation méthodes **d'évaluation**
- Plan: outil favorisant **amélioration des méthodes enseignement et évaluation acquis**



3- Mutualisation et intégration

- Evaluation communes entre UE favorisant **intégration** et **mutualisation** grâce à clarification des résultats attendus
- Développement **culture des compétences**
- Mutualisation **interinstitutionnelle** facilitée



4- Motivation
étudiants/réussite/
mobilisation
connaissances

- Connaissances prennent du **sens** car reliées à une finalité
- Lien avec **situations professionnelles**
- **Lien théorie-pratique** plus évident
- **Rôle plus actif de l'étudiant**
- **Outillage des étudiants moins favorisés** socialement grâce à l'explicitation



5- Transparence et visibilité

- Clarification du **contrat** et **responsabilisation de l'étudiant**
- Plus grande **attractivité des enseignements**
- Meilleure visibilité pour les **employeurs potentiels**
- Clarté du **Supplément au diplôme** exigé par l'ECTS



6- Collaboration

- Communication et **réflexion collective** entre collègues, entre institutions
- **Harmonisation entre différents intervenants** dans un cursus



L'essentiel : processus a favorisé la qualité pour tous, excellence inclusive



Culture des résultats attendus a favorisé centration sur l'étudiant



V- Pistes d'avenir pour gestion du processus

1. Évaluer le fonctionnement du processus qualité
2. Évaluer son impact
3. Veiller à l'intégration des résultats de l'évaluation
4. Renforcer la capacité et le rôle des référents qualité
5. Renforcer la capacité des équipes dans la gestion de projets
6. Activer la rubrique *Bonnes pratiques* de la plateforme
7. Développer l'implication des étudiants dans le processus



Contacts :

- **Nada Moghaizel-Nasr, *Déléguée du Recteur à l'Assurance qualité et la Pédagogie universitaire***
Tél : 01-421000 - ext. 1182
- **Ursula El Hage, *Expert qualité*** - ext. 1171
- **Lina Koleilat, *Coordinatrice administrative*** - ext. 1174

Email : qualite@usj.edu.lb
usj.edu.lb/qualite et mpu.usj.edu.lb