



Lundi 25 février 2013

Séminaire Tempus TLQAA,

**Les enjeux des relations avec les parties prenantes
dans le cadre de l'évaluation institutionnelle
AERES, France**

Robert Fouquet, délégué scientifique AERES
Marie SALAÜN, chargée de projet AERES



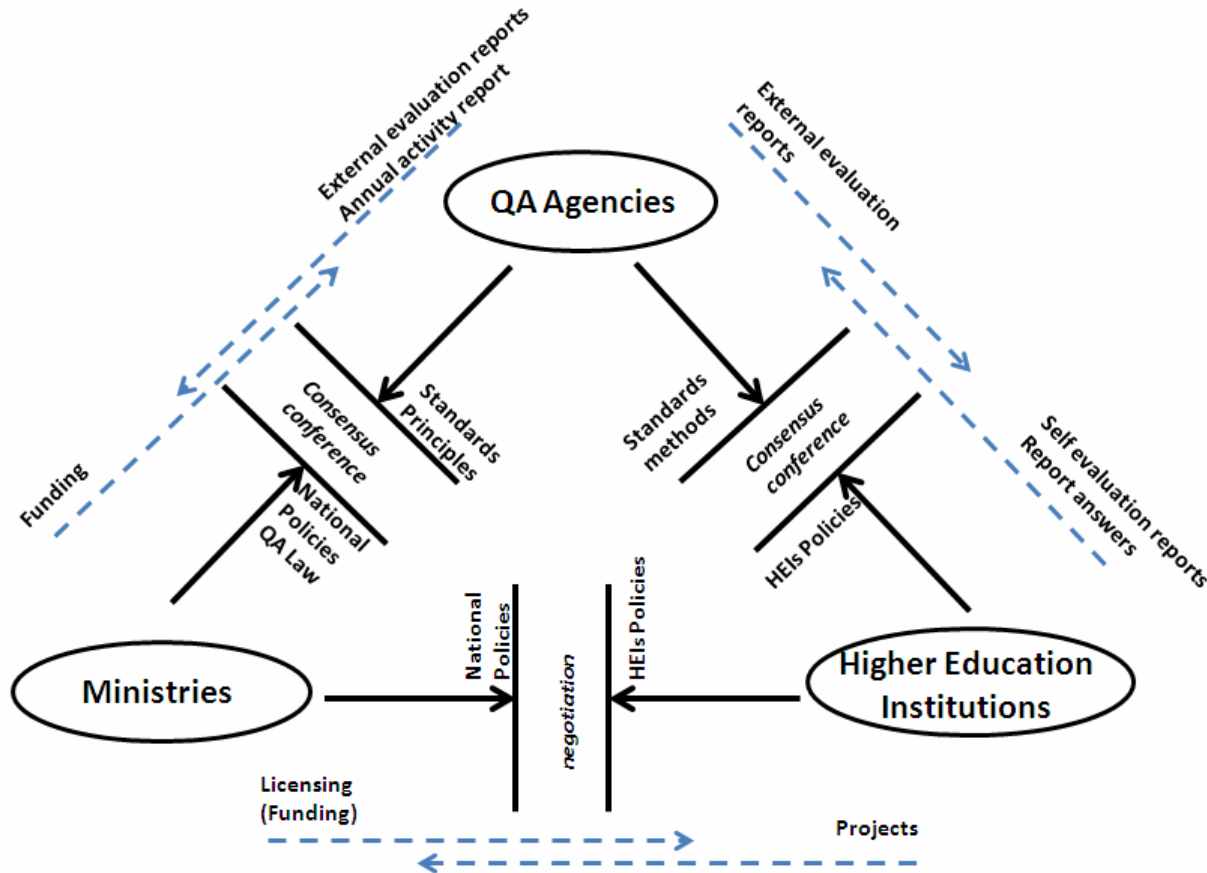
I – Les principaux outils de dialogue avec les parties prenantes de l’AERES

II – Les retours d’expérience avec les directeurs d’institution

III – Les retours d’expérience avec les experts

IV - Conclusion

I – Les principaux outils de dialogue avec les parties prenantes de l’AERES: Un modèle théorique des relations d’une agence d’évaluation



Les différents outils:

- Le conseil de l'AERES
- Le site web
- Les sessions de formation des experts
- Le processus de retour d'expérience

Le conseil de l'AERES(25 membres):

- Neuf personnalités qualifiées (issues du secteur privé pour certaines)
- Quinze chercheurs, enseignants chercheurs ou ingénieurs issus des institutions publiques d'enseignement supérieur et de recherche
- Deux parlementaires
- Pas d'étudiants
- Rôle du conseil : validation des méthodes et procédures de l'agence

Le site web:

- L'outil principal de communication
- Les documents publiés sur le site:
 - Les documents méthodologiques
 - Les rapports d'évaluation des unités de recherche, des formations et des institutions
 - Les documents de bilan et d'analyse des campagnes d'évaluation

Les sessions de formation des experts :

- Une session de formation chaque année pour les experts des différents comités
- Les thèmes des formations :
 - Description de la procédure
 - Analyse des nouveaux processus
 - Conférence sur un thème spécifique (analyse financière, techniques d'interview, évolutions du système ESR
 - Séquences d'échanges en groupes de travail

Les processus de retour d'expérience:

- **Trois directions de travail :**
 - **Ministères**
 - **Directeurs d'institutions**
 - **Experts**

Quatre étapes de retour d'expériences avec les directeurs d'institution:

- Analyse des lettres d'observations des institutions intégrées aux rapports d'évaluation
- Un questionnaire envoyé à chaque directeur des institutions évaluées
- Une réunion avec les directeurs d'institution
- Un rapport public de bilan des retours d'expérience

La méthode d'analyse :

- **L'identification et la comptabilisation des observations individuelles positives et négatives**
- **Le processus d'analyse des observations:**
 - **le regroupement des observations similaires**
 - **le comptage du nombre d'occurrence**
- **La comparaison des résultats avec ceux de l'année précédente et l'analyse des évolutions**

Les caractéristiques du questionnaire:

- Un questionnaire anonyme
- Une possibilité de commentaires libres pour chaque partie du questionnaire
- Trois objectifs principaux:
 - L'analyse des processus (amont, visite, aval):
 - La procédure AERES
 - La qualité des échanges entre l'institution et l'AERES
 - La composition du comité et la qualité des échanges entre les experts et l'institution
 - L'analyse des contenus du rapport , l'utilisation et l'impact du rapport :
 - La compréhension de l'institution
 - La qualité des résultats de l'évaluation
 - L'impact sur l'a stratégie de l'institution
 - L'analyse de la diffusion du rapport dans l'institution

L'analyse du questionnaire:

- les réponses concernant le niveau de satisfaction:
 - l'analyse statistique des résultats
 - l'identification des points critiques
 - la comparaison avec les années précédentes
- l'analyse des commentaires libres:
 - l'identification des unités d'information
 - le regroupement des unités d'informations similaires
 - la comparaison avec les années précédentes
- l'analyse globale:
 - Les améliorations identifiées
 - les problèmes à résoudre

Les objectifs de la réunion :

- **La présentation des résultats des retours d'expérience :**
 - **l'analyse des observations des institutions**
 - **l'analyse des deux questionnaires (directeurs d'institution et experts)**
- **Les discussions sur différents thèmes :**
 - **2013 : les relations entre autoévaluation et évaluation externe
le contenu du rapport d'évaluation externe**

Les caractéristiques du questionnaire:

- **Un questionnaire anonyme**
- **Une possibilité de commentaires libres pour chaque partie du questionnaire**
- **Cinq objectifs principaux:**
 - **L'analyse du processus (amont, visite, aval):**
 - **La procédure AERES**
 - **La qualité de l'accompagnement AERES**
 - **L'analyse de la collégialité du fonctionnement du comité d'experts:**
 - **L'organisation du travail et les échanges entre experts**
 - **La qualité du rapport**

Les caractéristiques du questionnaire (suite):

- Cinq objectifs principaux(suite):

- L'analyse du travail des experts:

- La mission proposée à l'expert
- Les outils et les documents proposés à l'expert
- L'accompagnement AERES du président du comité

- L'analyse de l'implication de l'institution:

- La qualité de l'autoévaluation
- Les conditions de la visite

- L'analyse de la logistique AERES:

- L'administration du processus
- L'accompagnement pour les réunions et la visite

L'analyse du questionnaire:

- **Les réponses concernant le niveau de satisfaction :**
 - **l'analyse statistique des résultats**
 - **l'identification des points critiques**
 - **la comparaison avec les années précédentes**

- **l'analyse des commentaires libres:**
 - **l'identification des unités d'information**
 - **le regroupement des unités d'informations similaires**
 - **la comparaison avec les années précédentes**

- **l'analyse globale:**
 - **Les améliorations identifiées**
 - **les problèmes à résoudre**

Les objectifs de la réunion :

- La présentation des résultats des retours d'expérience :
 - l'analyse des observations des institutions
 - l'analyse des deux questionnaires (directeurs d'institution et experts)
- Les discussions sur différents thèmes :
 - 2013 : les résultats des évolutions de la procédure
 - le problème de la fiabilité des données
 - le contenu du rapport : l'analyse critique

Le contenu du rapport final:

- L'analyse des lettres d'observations des institutions
- Les résultats des deux questionnaires
- Les résultats des deux réunions :
 - avec les directeurs d'institution
 - avec les présidents de comité

Quelques situations de demandes opposées :

- Le nombre d'entretiens demandé par les experts avant et après la visite
- Les attentes des institutions au regard de l'évaluation et le souhait d'une procédure la plus simple possible
- Les besoins d'informations et de données exprimés par les experts et le risque de ne pas réellement pouvoir les utiliser pleinement
- La qualité de l'évaluation externe sans la qualité de l'évaluation interne

Des exemples d'amélioration de la procédure induits par les retours d'expérience:

- La mise en place de la note de problématique
- La mise en place de la réunion avec le président du comité
- La mise en place de la réunion avec le directeur de l'institution
- L'augmentation du nombre de séquences de débriefing durant la visite

Les difficultés de l'AERES pour atteindre des relations performantes avec son environnement:

- Une culture de la qualité limitée au niveau des parties prenantes
- Un processus nécessitant beaucoup de temps et une reconduction à chaque campagne
- Un processus multipartenaires
- Des demandes parfois opposées des parties prenantes
- La nécessité de montrer chaque année l'impact des retours d'expérience

Les faiblesses de l'AERES dans le cadre de ses relations avec son environnement:

- Pas de réelle conférences de consensus avec les organisations représentatives des institutions et les ministères pour valider les évolutions des méthodes
- Pas suffisamment d'échanges avec les organisations étudiantes
- Une communication trop limitée des méthodes d'évaluation