

### **CRITÈRE A**

L'établissement/l'entité s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs stratégiques et s'appuyant sur des choix motivés. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

Ce critère envisage la démarche d'amélioration continue, notamment son caractère pérenne et son adéquation aux besoins et contexte propres à l'établissement/l'entité. Ainsi il vise à s'assurer que l'établissement/l'entité établit l'analyse périodique, systématique, approfondie, participative et validée de son programme/cluster et prend, sur cette base, les décisions appropriées et raisonnées dans un but d'amélioration constante de la qualité. La démarche implique les parties prenantes internes et externes.

### **CRITÈRE B**

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, sa cohérence interne, son efficacité et son équité<sup>53</sup>. Cette dynamique prend notamment en compte les recommandations de l'évaluation externe. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

Ce critère prend en compte la mise en œuvre du plan d'action initial en particulier au regard des critères 2, 3 et 4 du référentiel AEQES d'évaluation initiale de programmes. Il envisage dans quelle mesure et de quelle manière les actions planifiées ont été réalisées, en tenant compte des paramètres contextuels. Il veille à valoriser les évolutions du programme/cluster. Tout plan d'action inclut des priorités, des indicateurs de suivi, un échéancier et des responsabilités.

### **CRITÈRE C**

La culture qualité de l'établissement/l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

Ce critère vise à analyser la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement/l'entité. Il envisage de quelle manière l'établissement/l'entité s'engage explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnaît l'importance de la qualité et de sa gestion par des processus appropriés. Celles-ci prévoient un rôle pour les parties prenantes internes et externes.

## Pour dresser le bilan et analyser l'existence d'un système qualité pérenne et participatif (critère A)

Questions pouvant guider l'analyse :

Comment l'établissement/l'entité s'est-il appuyé(e)/s'appuie sur :

- une ou plusieurs analyse(s) SWOT, pouvant être réalisée(s) à différentes étapes de la démarche ?
- des concertations avec les parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité (sous forme de focus groups, d'enquêtes par exemples) ?
- une évaluation et un suivi réguliers, notamment en employant des indicateurs ?
- l'actualisation du plan d'action compte tenu des actions menées et des évolutions constatées (contexte, orientations stratégiques...), le cas échéant en définissant de nouvelles actions ou de nouveaux axes de développement ?
- la constitution d'un portfolio documentant les actions mises en œuvre ?
- la formalisation du système de management de la qualité ?
- etc.

Suggestion de documents à mettre à disposition du comité d'évaluation (à renseigner via liens URL dans le corps du dossier d'avancement, à annexer au dossier<sup>43</sup> ou à proposer à la consultation lors de la visite) :

- Les documents de politique qualité de l'établissement/entité (plan stratégique, charte qualité, etc.),
- Les outils et/ou procédures qualités (formalisation d'un système de management de la qualité),
- Les éventuels plans d'action successifs établis depuis l'évaluation initiale,
- Le portfolio de suivi documentant la démarche qualité.

**Pour dresser le bilan et analyser les évolutions intervenues depuis l'évaluation initiale, avec une visée d'amélioration du programme (critère B)**

Questions pouvant guider l'analyse :

Depuis l'évaluation précédente, dans la mise en œuvre de votre plan d'action :

- Quelles sont les deux ou trois avancées les plus significatives, celles dont vous êtes le plus fiers ?
- Quels sont les deux ou trois points d'attention et/ou les freins que vous avez identifiés ? Quels sont les éléments qui n'ont pas pu être réalisés ? Pourquoi ?
- Quelles sont les éventuelles autres actions qui ont été réalisées et qui n'étaient pas prévues dans le plan d'action initial ?
- Quel est le diagnostic ACTUEL effectué par l'entité sur les forces, faiblesses, opportunités et menaces du programme ? Celui-ci couvre-t-il tous les aspects relatifs à la qualité d'un programme (cf. référentiel AEQES en cinq critères) ?
- En fonction du diagnostic SWOT, quels sont les chantiers prioritaires pour les prochains mois, les prochaines années ? Pourquoi ceux-là ? Le plan d'action actualisé couvre-t-il tous les aspects relatifs à la qualité d'un programme (cf. référentiel AEQES en cinq critères) ? Si non, pourquoi ?
- Quel suivi périodique et systématique l'entité réservera-t-elle à ce plan ?
- Comment l'établissement/l'entité s'est-il appuyé/s'appuie sur :
  - une analyse et une prise de décision quant à chacune des recommandations reçues ?
  - la formalisation et la mise en œuvre d'un plan d'action ?

Suggestion de documents à mettre à disposition du comité d'évaluation (à renseigner via liens URL dans le corps du dossier d'avancement, à annexer au dossier ou à proposer à la consultation lors de la visite) :

- Tableau reprenant les recommandations formulées lors de l'évaluation initiale (cf. rapport d'évaluation), présentées selon les cinq critères du référentiel d'évaluation initiale, et le suivi accordé (cette recommandation a-t-elle été prise en considération ? si oui, comment ? si non, pourquoi ?) = annexe incontournable n° 1 (voir exemple de présentation ci-dessous),
- Plan d'action initial avec, pour chaque action, le degré de réalisation à N+5 (résultat atteint et indicateurs de mesure) = annexe incontournable n° 2,
- Analyse SWOT actualisée = annexe incontournable n° 3,
- Plan d'action actualisé incluant *a minima* des axes prioritaires liés à la stratégie de l'établissement/entité, les actions, les

responsables des actions, une ligne du temps (échéances) et des indicateurs de suivi ou de résultats = annexe incontournable n° 4.

### **Pour dresser le bilan et analyser la culture qualité à l'œuvre dans l'établissement/entité (critère C)**

Questions pouvant guider l'analyse :

- Quels sont les principaux changements opérés en matière de gouvernance et de gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme ?
- Quel est le regard rétrospectif que pose l'entité sur ses modes de fonctionnement en termes de démarche qualité, de pilotage, de conduite du changement ?
- Comment l'entité analyse-t-elle l'implication de ses parties prenantes dans l'assurance qualité de son (ses) programme(s) ?

Suggestion de documents à mettre à disposition du comité d'évaluation (à renseigner via liens URL dans le corps du dossier d'avancement, à annexer au dossier ou à proposer à la consultation lors de la visite) :

- Portfolio de suivi,
- Politique qualité et communication,
- Procédures et supports qui documentent la manière dont les politiques qualité de l'établissement/entité sont élaborées, formulées avec la participation des parties prenantes interne et externes.